



COMO LOGRAR LA EXCELENCIA EMPRESARIAL

SISTEMA DE GESTIÓN

2010



GE2010



GE2010

Es un Sistema de Gestión para alcanzar la excelencia empresarial por medio de practicas sobresalientes en la gestión del mejoramiento de la calidad de una organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y constancia en el propósito, procesos y acciones, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social. condiciones que le permitirán satisfacer plenamente las expectativas de sus clientes

GE2010, basa el camino hacia la Excelencia Empresarial en 4 fundamentos:

1. Un sistema de Gestión que apoya las decisiones planeando y evaluando Continuamente
2. Las Personas
3. Los Procesos
4. Los Clientes

BENEFICIOS

GE2010

Con **GE2010** la empresa alcanzara los siguientes beneficios cuantificables en 9 líneas básicas:

- Elevar la calidad de los servicios y mejorar la atención, para la satisfacción plena de los clientes
- Elevar las ventas y reducir los costos, para la satisfacción de los accionistas.
- Humanizar el trabajo, incrementando la participación y por consecuencia elevar la satisfacción de los colaboradores.

BENEFICIOS

GE2010

- Mejorar el control de la empresa como negocio
- Mejorar la imagen corporativa de cara al mercado
- Integración de los equipos de trabajo
- Mejora en los procesos operativos de la organización
- Mayor conocimiento sobre las necesidades de sus clientes y sus mercados metas
- Innovación en los servicios a través del mayor contacto con los clientes y sus mercados metas

GE2010 se implementa como sistema estructurado en 4 grandes ejes:

1. Calidad Humana
2. Satisfacción Plena del Cliente
3. Gestión Operativa (procesos)
4. Gestión de Mejoras (Planeación y Evaluación Continua)

1. CALIDAD HUMANA

GE2010

Se Crean las condiciones necesarias para que el personal libere su potencial y haga contribuciones significativas, impulsando a la empresa a alcanzar y mantener su nivel de competitividad

- Se desarrollan políticas que faciliten y mejoren el clima laboral (formación, igualdad de género) con el objeto de conseguir que la empresa sea un centro atractivo para los que están buscando empleo o para los que están trabajando y quieren evolucionar y promocionar personal y profesionalmente.
- De las personas, saber seleccionar a los Líderes, e inculcarles la filosofía y valores de la empresa (la misión, visión y políticas). En definitiva, los líderes son personas:
 - Capaces de ejercer sus funciones con honestidad
 - Eficaces
 - Que sepan comunicar las políticas y estrategias de la empresa hacia abajo, plasmando objetivos concretos a su personal

2. SATISFACCIÓN PLENA DEL CLIENTE

GE2010

Significa un estilo de vida laboral de todo el equipo hacia la satisfacción plena de los clientes, no dando espacio a necesidades o deseos insatisfechos

Implica excelencia total hacia el cliente logrando la fidelización automática

3. GESTIÓN OPERATIVA

GE2010

La gestión operativa cuenta con procesos identificados y definidos, que tienen en cuenta a todos los grupos de interés que intervienen en ellos, y los mejora de manera continua.

Para ello la empresa:

- Identifica los indicadores de seguimiento más relevantes en cada proceso.
- Crea equipos multidisciplinarios que trabajan en la identificación de mejora de dichos procesos.
- Tiene en cuenta que los procesos han de cambiar para adaptarse a los cambios estratégicos de la organización.

4. GESTIÓN DE MEJORAS

GE2010

Se refiere al proceso gerencial que de manera gradual, ordenada desarrolla en todo el lugar de trabajo mejora continua sin grandes inversiones de capital.

Implementa un sistema de apoyo a las Decisiones (SAD), Gestión por Indicadores ,PREA y Rendición de Cuentas

Ejes	Técnicas
1. Calidad Humana	T.1 Desarrollo Comunicacional de la organización T.2 Implementación de las 6 S T.3 Desarrollo de liderazgo y del Talento Humano
2.Satisfacción Plena del Cliente	T.4 Conocimiento del Mercado(SIM) T.5 Desarrollo del personal de Atención al cliente T.6 Marketing Directo
3.Gestion Operativa (procesos)	T.7 Proceso de eliminación de ineficiencias T.8 Estandarización de Procesos T.9 Gestión PNL
4.Gestion de Mejoras. (Planeación y Evaluación Continua)	T.10 Sistema de apoyo a las Decisiones (SAD) T.11 Gestión por Indicadores T .12 PREA y Rendición de Cuentas