

## INDICE

<b>1. Introducción</b>	1
<b>2. ¿Qué es el PMC?</b> ¿Qué es un proceso? Términos clave del proceso Insumo y producto Interpretación del proceso en cadena Enfoque sobre los requerimientos del proceso El feedback continuo es vital El PMC es la calve el éxito	7
<b>3. Aplicando un modelo sistemático de PMC</b> El modelo SAMME	19
<b>4. Enfoque del PMC en una compañía</b> Caso de ejemplo: Bolos y Bowling S.A.	23
<b>5. Fase uno: seleccionar</b> Determine los requerimientos clave para clientes “principales” Decida el proceso a mejorar	27
<b>6. Fase dos: analizar</b> Documente el proceso “tal como esta” Establezca las mediciones necesarias del proceso	43
<b>7. Fase tres: medir</b> Recopile datos de referencia sobre los resultados Identifique las deficiencias de los resultados del proceso	65
<b>8. Fase cuatro: mejorar</b> Fije las meta/s de mejoramiento del proceso Desarrolle y lleve a cabo las mejoras del proceso sobre una base de ensayo	75
<b>9. Fase cinco: evaluar</b> Determine el impacto de las mejoras del proceso Estandarice el proceso y verifique las mejoras en curso	89
<b>10. Resumen</b>	101
<b>Apéndice A</b> Entrevistando a su cliente	103
<b>Apéndice B</b> Aplicando el modelo SAMME	106