Universitat de Lleida
Web de la universitat de Lleida [http://www.udl.cat/]
Pl. de Víctor Siurana, 1 E-25003 Lleida | Tel. +34 973 70 20 00

La gestió per processos

Què és la gestió per processos?

Entenem per *procés* una seqüència d'activitats interrelaciones entre sí que transformen una "entrada" (informació/ servei) en una "sortida" (informació /sevei) amb valor afegit. Totes les activitats d'una organització es poden i s'han de considerar processos.

Els principals avantatges de l'ús de la gestió per processos en una organització són:

- Obtenir una visió global de l'organització i de les seves relacions internes.
- Afavorir les interrelacions entre les persones perquè els processos són transversals i afecten a diferents unitats.
- Conèixer el paper que cada persona té en cadascun dels processos i saber com contribueixen a assolir els objectius de l'organització. Hi ha una flexibilitat més gran que en una organització basada en jerarquies.
- Incrementar el treball en equip, evitant el que es fa de manera aïllada, buscant només el benefici d'una part de l'organització, sinó buscant el benefici comú.
- Permetre l'optimització de l'ús dels recursos i, en conseqüència, la reducció dels costos operatius i de gestió.
- Mesurar els processos i establir objectius i indicadors per a cada un d'ells.
- Analitzar el grau de satisfacció del client, perquè l'organització s'orienta a satisfer les necessitats dels clients.
- Promoure la millora contínua dels processos i detectar les deficiències i/o debilitats organitzatives, de manera ràpida i metòdica, reduint els riscos.