



Taller práctico

Gestión por procesos. Implantación de un sistema de indicadores

G-02

DIRIGIDO A

Directores, técnicos, responsables de calidad, control de gestión, controller económico-financieros, marketing, atención al cliente, con responsabilidad en la mejora de los resultados organizacionales a través de la gestión de los indicadores clave de desempeño.

OBJETIVO

- Construir un conjunto de indicadores equilibrado, que optimice y mejore de forma permanente la capacidad competitiva de la organización, alineando los objetivos y las personas a la estrategia de la organización
- Seleccionar los indicadores idóneos, que aporten valor y mantengan bajo control los aspectos críticos del desempeño, de cara a la consecución de los objetivos empresariales y al enfoque al cliente, interno y externo, de los procesos
- Determinar para qué procesos es necesario establecer indicadores y para cuáles no, qué indicadores interesa asociar a cada proceso y el número de indicadores adecuado por proceso
- Implantar de forma eficaz un sistema de indicadores de gestión
- Dar cumplimiento al seguimiento y medición de los procesos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, con el apoyo de la guía UNE 66175:2003

CONTENIDO

- Indicadores. Características y tipos de indicadores. Indicadores de resultado e inductores y sincronización de los procesos. Validación de los indicadores. Correlación y coeficiente de determinación. Coeficiente de variación. Definición de métricas y umbrales. Aspectos clave del indicador. Tendencias e histogramas. Modelos de gestión de indicadores (Cuadro de Mando Integral (CMI), UNE 66175, ACSI, ECSI,...). Análisis de indicadores. Ciclo de vida de los indicadores. Modelos predictivos. Alineación de indicadores de calidad objetiva y calidad percibida
- Evaluación del sistema de indicadores. Madurez del sistema de indicadores
- Definición de estrategia, política y objetivos. Identificación de los Factores Críticos de Éxito (FCE). Evaluación objetiva de la capacidad empresarial. Despliegue de los objetivos empresariales de forma eficiente. Definición de mapas estratégicos y mapas de procesos
- Selección de indicadores. Qué indicadores interesa poner en marcha. Indicadores clave de desempeño empresarial (KPI). Identificación de los procesos críticos.
- Indicadores asociados a objetivos. Métricas que orientan a la consecución de los objetivos. Indicadores inductores o adelantados y de resultado de objetivos.
- Indicadores asociados a procesos. Métricas que orientan el proceso al cliente (interno y externo). Qué procesos deben medirse, criterios de decisión, indicadores multiproceso. Cuadro de mando del proceso.
- Formalización de indicadores. Qué medida interesa. Métodos de cálculo. Definición de métricas y umbrales. Ficha del indicador.
- Cómo organizar la puesta en marcha del sistema de indicadores. Implantación del sistema de indicadores, validación, comunicación de resultados y toma de decisiones. El Cuadro de Mando. Factores limitantes de CMI. El CMI ampliado. Cómo orientar la organización al logro de los objetivos. Administración Visual.
- Mejora. Técnicas de resolución de problemas. Metodología 8D
- Taller de indicadores
 - Evaluar la capacidad de un sistema de indicadores
 - Evaluar la capacidad empresarial (punto focal de la definición de estrategias y objetivos)
 - Determinar a qué procesos deben asociarse indicadores
 - Seleccionar y formalizar indicadores orientados a la consecución de objetivos
 - Seleccionar y formalizar indicadores enfocados a los clientes del proceso
 - Organizar eficazmente la implantación del sistema de indicadores
 - Alinear los indicadores de calidad objetiva y calidad percibida



COLABORA: QuercusIDI



ADEMÁS...

El alumno recibirá sin coste adicional:

- La Norma UNE 66175: 2003 *Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores*

CALENDARIO Y PRECIOS

G-02

2 días - 14 horas. 1.º día de 10:00 a 18:30;
2.º día de 09:00 a 18:30.

Lugar Madrid

Fechas de impartición

Madrid	27 - 28 / abril / 11
Madrid	26 - 27 / septiembre / 11
Barcelona	30 / nov - 01 dic / 11

Importe 690 € + 18% IVA

Miembros de AENOR 10% descuento.
Este coste incluye la documentación del alumno, los cafés, almuerzos y certificado.