



Calidad

Cámara
Valencia

Escuela de Negocios
Lluís Vives

ACTUALIZACIÓN • ENERO A ABRIL 2011

Cómo seleccionar los indicadores clave que nos ayuden a mejorar nuestro desempeño empresarial

FECHAS

10 Marzo 2011 - 11 Marzo 2011.

DURACIÓN

14 horas.

HORARIO

Jueves y Viernes. De 10:00 h. a 18:00 h.
Almuerzo incluido de 14:30 h. a 15:30 h.

PRECIO

450 €. Máximo a bonificar: 450 €.*

LUGAR

Escuela de Negocios Lluís Vives.

DIRIGIDO A

Directores, técnicos, responsables de calidad, control de gestión, controller, económico-financieros, marketing, atención al cliente con responsabilidad en la mejora de la consecución de los resultados organizacionales a través de la gestión de los Indicadores Clave de Desempeño.

OBJETIVOS

- Construir un conjunto equilibrado de indicadores clave de desempeño, que optimice y mejore de forma permanente la capacidad competitiva de la organización.
- Aprender a seleccionar los indicadores idóneos que nos aporten valor y mantengan bajo control los aspectos críticos del desempeño de nuestra empresa de cara a la consecución de nuestros objetivos empresariales y del enfoque al cliente interno y externo de nuestros procesos.
- Saber cómo alinear eficientemente a las personas, a la estrategia y los objetivos organizacionales.

TITULACIÓN OBTENIDA

Los participantes cuya asistencia supere el 75 % de las sesiones, recibirán un diploma acreditativo de la Escuela de Negocios Lluís Vives de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia.

PONENTES

ANTONIO GARRIDO MUÑOZ

- Estudios en Ingeniería técnica de obras públicas por la Univ. Madrid. Diplomado en Técnicas Estadísticas aplicadas al Control de calidad por la Asociación Española para la Calidad. Master de Calidad en la Industria Agroalimentaria por la Universidad Politécnica de Madrid.
- Auditor de Calidad. Ha dirigido diferentes proyectos de diseño e implantación de sistemas de calidad.

* Consulte la bonificación que corresponde a su empresa.

PROGRAMA

1.- Conceptos y definiciones de indicadores.

- 1.1.- Tipología de indicadores.
- 1.2.- Correlación y Coeficiente de determinación.
- 1.3.- Coeficiente de variación.
- 1.4.- Aspectos clave del indicador.
- 1.5.- Modelos de gestión de indicadores.
- 1.6.- Ciclo de vida de los indicadores.
- 1.7.- Modelos predictivos.
- 1.8.- Alineación de indicadores de calidad objetiva y calidad percibida.

2.- Cómo evaluar el perfil de madurez de nuestro sistema de indicadores.

- 2.1.- Metodología de evaluación.
- 2.2.- El Modelo Strategos Inowa (STI).
- 2.3.- Hoja de ruta de mejora de nuestro sistema de indicadores.

3.- Cómo seleccionar el indicador más idóneo.

- 3.1.- Qué indicadores interesa poner en marcha.
- 3.2.- Indicadores Clave de Desempeño empresarial (KPI).
- 3.3.- Cómo identificar procesos críticos.

4.- Cómo identificar métricas que nos orienten a la consecución de los objetivos.

- 4.1.- Indicadores inductores o adelantados y de resultado de objetivos.
- 4.2.- Modelo STI.

5.- Cómo identificar métricas que nos orienten al cliente (interno y externo) del proceso.

- 5.1.- Qué procesos debemos medir, criterios de decisión, indicadores multiproceso.
- 5.2.- Diagrama SIPOC-Q.

6.- Cómo formalizar los indicadores.

- 6.1.- Ficha del indicador.
- 6.2.- Definición de métricas y umbrales.

7.- Cómo organizar la puesta en marcha del sistema de indicadores.

- 7.1.- Implantación del sistema de indicadores, validación, comunicación de resultados y toma de decisiones.
- 7.2.- El Cuadro de Mando Integral (CMI).
- 7.3.- Factores limitantes de CMI. El CMI ampliado.
- 7.4.- Cómo orientar a organización al logro de los objetivos. Administración Visual.

8.- Mejora.

- 8.1.- 8 Disciplinas.
- 8.2.- Técnica de resolución de problemas.

9.- Casos prácticos.

El contenido de este folleto es meramente informativo y no supone compromiso contractual alguno.



Benjamín Franklin 8. Parque Tecnológico.
46980 Paterna (Valencia)
Tel. 96 136 60 80 Fax 96 131 80 40
escuelanegocios@camaravalencia.com



www.formacion.camaravalencia.com