

KPIs Indicadores de Desempeño (Key Performance Indicator)





OBJETIVO

Que el participante pueda identificar, definir y distinguir la importancia de los indicadores de desempeño dentro de los procesos como apoyo para tomar decisiones, con el fin de corregir en tiempo y forma estableciendo acciones de mejora. Comprender que el propósito de medir un proceso es tener la capacidad de gestionarlo, mejorarlo y poder medir la efectividad de los procesos de áreas.



CURSO: KPIS Indicadores de Desempeño (Key Performance Indicator)

I. Estrategia, procesos, actividades y su interrelación

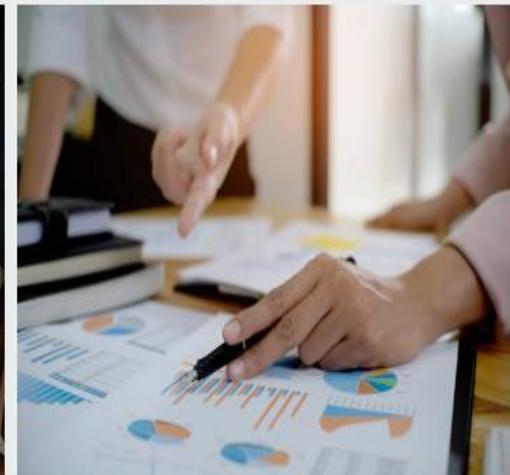
- I.1. Alineación de Procesos
- I.2. Integración de actividades
- I.3. Procesos: fuente de productividad
- I.4. Ciclo de un proceso
- I.5. Curva de aprendizaje
- I.6. Oportunidades de mejora de acuerdo al BPM (Business Process Management)
- I.7. Process Classification Framework (PCF), el Mapa de los Procesos de la empresa
- I.8. La Jerarquía de Procesos de Negocio

II. Mapeo y Mejora de Procesos, Generación del PMS

- II.1. Alcance del mapeo
- II.2. Definición del entregable
- II.3. Evaluación de tiempos, costos y esfuerzos
- II.4. Programa de trabajo:
 - II.4.1. Desarrollo del Documento Maestro del Proceso (DMP)
 - II.4.2. Elementos del DMP
 - II.4.3. Flujo de Proceso
 - II.4.4. Enunciado de Pasos Fundamentales
 - II.4.5. Enunciado de Medidores de Desempeño de Proceso

III. Tipología de los KPI's de Procesos de Negocio

- III.1. Medidores de Eficiencia
- III.2. Medidores de Eficacia
- III.3. Medidores de Control
- III.4. Elementos del Enunciado de Indicadores de Desempeño:
 - III.4.1. ¿Qué se mide?
 - III.4.2. ¿Con qué medidores de Proceso?
 - III.4.3. ¿Cómo se mide?
 - III.4.4. Target y rangos de aceptación del KPI
 - III.4.5. Propósito del KPI
 - III.4.6. Frecuencia de medición
 - III.4.7. Accountability del KPI



CURSO: KPIS Indicadores de Desempeño (Key Performance Indicator)

IV. Selección y Documentación de los KPI's para su Cuadro de Mando (Balanced ScoreCard)

IV.1. KPI's financieros

IV.2. KPI's de clientes

IV.3. KPI's de procesos

IV.4. KPI's de recursos



A quienes está dirigido: Profesionales y consultores de diversas áreas como Finanzas, Planeación Estratégica, Recursos Humanos, Producción, Calidad, Logística, Tecnologías de la Información, Ejecutivos o gerentes en áreas operativas que independientemente de su campo y experiencia estén interesados en adquirir conocimientos y desarrollar capacidades para medir y maximizar el desempeño mediante el uso de KPI's, Profesionales como Analistas de Datos, Responsables de Estrategia, Analistas de Gestión de Desempeño o Arquitectos de Desempeño, especialmente en términos de la selección de KPI's.



Duración: 16 horas académicas.



Modalidades: Presencial / e-Learning / B-Learning o semi-presencial



Certificación: Se entregarán certificados de asistencia y aprobación del curso.



DATOS DE LA EMPRESA DE CAPACITACIÓN

CAPACITACIONES SST DE CHILE

RUT: 77153885-1



Visite nuestra pág. Web



Teléfono

+56 955236477
+56 935267634
+56 934805499



Email

info.sst@sstdechile.cl



Contacto

Rixcy Molleda
Capacitación

Dirección: General del Canto 488, Ofic. 5 Providencia