

# Taller de gestión avanzada de indicadores | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. \*Aprovecha la Oferta "60 Aniversario AEC": -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa y en ERTES, desempleados y autónomos con baja actividad.

Modalidad	Duración	Precio	Precio socio	Inicio / Fin	Lugar
En Directo	16 horas	450,00€ + I.V.A.	360,00€ + I.V.A.	14/03/2022 15/03/2022	AEC Horario:

Oferta especial: -25% de descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa, ERTES, desempleados y autónomos con baja actividad.

Bonificación máxima FUNDAE: 208€. Consulta condiciones en la pestaña «Más Información».

## FINALIDAD

**Aprende a diseñar, implementar y generar compromiso con un sistema de indicadores clave de desempeño**

Disponer de un **sistema competitivo de indicadores** permitirá, a cada nivel de responsabilidad de la organización; tener los **argumentos necesarios para orientarse de forma proactiva hacia los objetivos de primer nivel o estratégicos** y entrelazar así lo estratégico con lo operativo.

Este taller permitirá a los participantes:

- > Diseñar un conjunto equilibrado y mínimo (crítico) de indicadores.
- > Implementar el sistema de indicadores clave de desempeño.
- > Generar mecanismos de compromiso de los empleados hacia la estrategia.

## OBJETIVOS

### OBJETIVOS DEL CURSO

Con este taller los participantes desarrollarán las competencias necesarias para:

- > Abordar los aspectos que se necesita dominar para diseñar, implementar y generar el **compromiso** con un sistema de indicadores clave de desempeño.
- > Seleccionar los indicadores que aporten **valor** y mantengan bajo **control** los aspectos **críticos** del desempeño de nuestra empresa.
- > Identificar sobre **qué** procesos establecer indicadores y sobre **cuáles no**, y cuál es **número** de indicadores **adecuado** por proceso.
- > Saber cómo lograr el **engagement** de las personas respecto del sistema de indicadores, cómo uno de los factores clave para su correcta implementación.
- > Aprender a construir la **arquitectura** del sistema de indicadores y conocer que **tecnologías** nos permiten resolver las capas de visualización, almacenamiento y captación.
- > Aprender a formalizar de forma óptima los indicadores, asegurando los mismos desde la **fiabilidad** del dato que nos permite generar el indicador, hasta el método de cálculo o métrica que lo sustenta.
- > Implementar un análisis del sistema de indicadores que permita adoptar acciones de **mejora**, con un retorno económico verificable.
- > 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, y evolucione el modelo del Cuadro de Mando Integral.
- > Dar cumplimiento al seguimiento y medición de los procesos conforme al estándar UNE-EN ISO 9001:2015, con el apoyo de la guía UNE 66175:2003.



Además durante el Taller el alumno, dispondrá de un manual que tiene por objeto proporcionar una pronta referencia y las metodologías clave expuestas durante el taller. Matriz de Best practice en gestión de indicadores por etapa del modelo.

Este curso está incluido en el **programa reconocido por el CERPER**. Podrás acceder al proceso de **Certificación como Quality Manager (EQQ)**, reconocido en más de 30 países.

## DIRIGIDO A

- > Responsables de sistemas de gestión con responsabilidad en la mejora.
- > Directores de planificación y estrategia.
- > Directivos de empresa que desean conocer los fundamentos, frenos, palancas, sistemas y herramientas que son necesarios para mejorar su rendimiento empresarial.

## METODOLOGÍA Y PROFESORADO

### METODOLOGÍA

La Formación en Directo AEC es una nueva metodología basada en las clases presenciales pero trasladadas al entorno virtual. La tecnología permite "ofrecer y recibir clase" te encuentres donde te encuentres...sin necesidad de desplazarte, facilitando la interacción y la sensación de inmediatez y cercanía.



Para cualquier duda o consulta llamar al  
**912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)

# Taller de gestión avanzada de indicadores | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. \*Aprovecha la Oferta "60 Aniversario AEC": -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa y en ERTES, desempleados y autónomos con baja actividad.

Una formación que integra a la perfección las clases en directo de los expertos, con la práctica y la permanente colaboración entre los participantes:

- > Clases en directo, prácticas e interactivas, impartidas por nuestros expertos en la materia.
- > El profesor combina la exposición del contenido con ejercicios y/o dinámicas de grupo, sobre casos reales, potenciando la práctica.
- > La clase está diseñada para favorecer la interactividad entre el profesor y alumnos favoreciendo la resolución de dudas y el intercambio de experiencias entre profesionales.
- > Las clases en directo están integradas con nuestro Aula Virtual donde, adicionalmente, estarán disponibles los materiales didácticos en formato fácil de interiorizar y descargables; y otros ejercicios y evaluaciones necesarios para afianzar los conocimientos.

Tras la finalización, los alumnos recibirán el **certificado de aprovechamiento** del curso en formato digital.

Este Programa también está disponible en modalidad In Company, formación a medida para tu empresa.

## PROFESORES

- > **Antonio Garrido Muñoz.** CEO Strategos Inowa.

## PROGRAMA

1ª Clase en directo: 5h 20 min

### > CONCEPTOS Y MODELOS AVANZADOS DE INDICADORES

- > **Conceptos.** Diferencias entre datos, indicadores y centinelas. **Ejercicio**
- > **Tipología de indicadores.** Metodologías de clasificación de los indicadores. Coeficientes de correlación y determinación. Indicadores vectoriales y construcción de índices. Diferencia entre tableros de control y cuadro de mando integral. Conocer cuáles son los errores más frecuentes relacionados con la gestión de indicadores y como resolverlos. **Ejercicio.**
- > **Cuáles son los aspectos clave de un indicador.** Análisis y validación de indicadores. Ciclo de vida de los indicadores. Factores críticos de éxito en la definición y despliegue del sistema de indicadores.
- > **Modelos avanzados de indicadores.** LKPILine®, UNE 66175, ACSI (American Customer Satisfaction Index), ECSI (European Customer Satisfaction Index). Análisis de sensibilidad y construcción de modelos multivariados de indicadores. El Cuadro de Mando Integral Predictivo CMIP.

### > DEFINIR Y DESPLEGAR EL ENFOQUE DE DESPLIEGUE DEL SISTEMA

- > **Definir el enfoque del sistema de indicadores.** Clarificar estrategias y objetivos de primer nivel. Fijar el alcance del sistema de indicadores. Entrenamiento TOP5. Definir la ruta de pensamiento crítico que nos facilita la formulación de objetivos. **Ejercicio**
- > **Formalización de indicadores.** La ficha del indicador: denominación del indicador, métrica, fuente de información, unidad de medida, tipología de indicador, etc. Definición de métricas y umbrales.
- > **Cómo identificar métricas en objetivos.** Ficha de objetivo. Indicadores de resultado de objetivos. **Ejercicio**

2ª Clase en directo: 5h 20 min

### > CÓMO SELECCIONAR ADECUADAMENTE LOS INDICADORES ASOCIADOS A OBJETIVOS Y PROCESOS

- > Cómo seleccionar los procesos que debemos medir. **Identificación de procesos críticos. Matriz IBM y AVE.**
- > **¿En qué unidad básica de procesos debemos fijar las métricas? Ejercicio.**
- > **Cómo identificar y seleccionar métricas de resultado e inductoras en procesos.** Diagrama SIPOC+Q©. **Ejercicio.**
- > **Cómo fijar métricas de resultado e inductoras en procesos.** Métodos de cálculo. Definición de métricas y umbrales. Ficha del indicador. Cuadro de Mando de Procesos. **Ejercicio.**

### > IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INDICADORES. ENGAGEMENT

- > **Cómo lograr el engagement de las personas respecto del sistema de indicadores. Ejercicio.**
- > **Implantación del sistema de indicadores, validación, comunicación de resultados y toma de decisiones.** Diagrama Swin Lane de implementación del sistema de indicadores. **Ejercicio.**

### > ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE INDICADORES. EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL AMPLIADO CMI+I ©

- > Cómo establecer **relaciones causales** entre indicadores de sistemas de gestión e indicadores de negocio. Ejercicio de simulación.
- > Como construir **modelos predictivos** basados en estándares internacionales según ACSI (American Customer Satisfaction Index) y ECSI (European Customer Satisfaction Index) y modelos que alineen el Nivel de Calidad Percibida, con el Nivel de calidad Objetiva.
- > ¿Qué indicadores adelantados interesa poner en marcha? **Mínimo** número de indicadores Clave de Desempeño Empresarial (LKPILine ©). Ejercicio de



Para cualquier duda o consulta llamar al  
**912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)



# Taller de gestión avanzada de indicadores | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. \*Aprovecha la Oferta "60 Aniversario AEC": -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa y en ERTES, desempleados y autónomos con baja actividad.

simulación.

**3ª Clase en directo: 5h 20 min**

## > DIGITALIZACIÓN DE INDICADORES

- > **Cómo digitalizar el sistema de indicadores.** Capa de visualización de cuadros de mando. Matriz Gartner de selección de tecnologías.
- > **Arquitectura funcional de plataforma.** Capa de Servicios, Capa de Soporte, Capa de Interoperabilidad, Capa de Conocimiento, Capa de interconexión, adquisición y captación de datos. Gemelos Digitales. Definir casos de uso. **Ejercicio**

## > ROADMAP DEL SISTEMA DE INDICADORES

- > **Cómo definir la arquitectura del sistema de indicadores.** Tableros de negocio. CMI del CEO. Tableros de Centinelas. CMIP. Tableros externos (Indicadores ODS. Indicadores de transparencia). **Ejercicio**
- > **Cómo fijar el roadmap de diseño e implementación del sistema de indicadores.** **Ejercicio**

## > AUDITORIA DEL SISTEMA DE INDICADORES. ANÁLISIS EFICAZ DE RESULTADOS

- > Auditoría del sistema de Indicadores. **Integridad** y **confiabilidad** de las fuentes de información, **repetitividad** de métodos de cálculo, controles del proceso de cálculo, respaldo de datos e información, etc.



Para cualquier duda o consulta llamar al  
**912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)