

## Reunión 2 de Trabajo “Procesos y Proyectos”

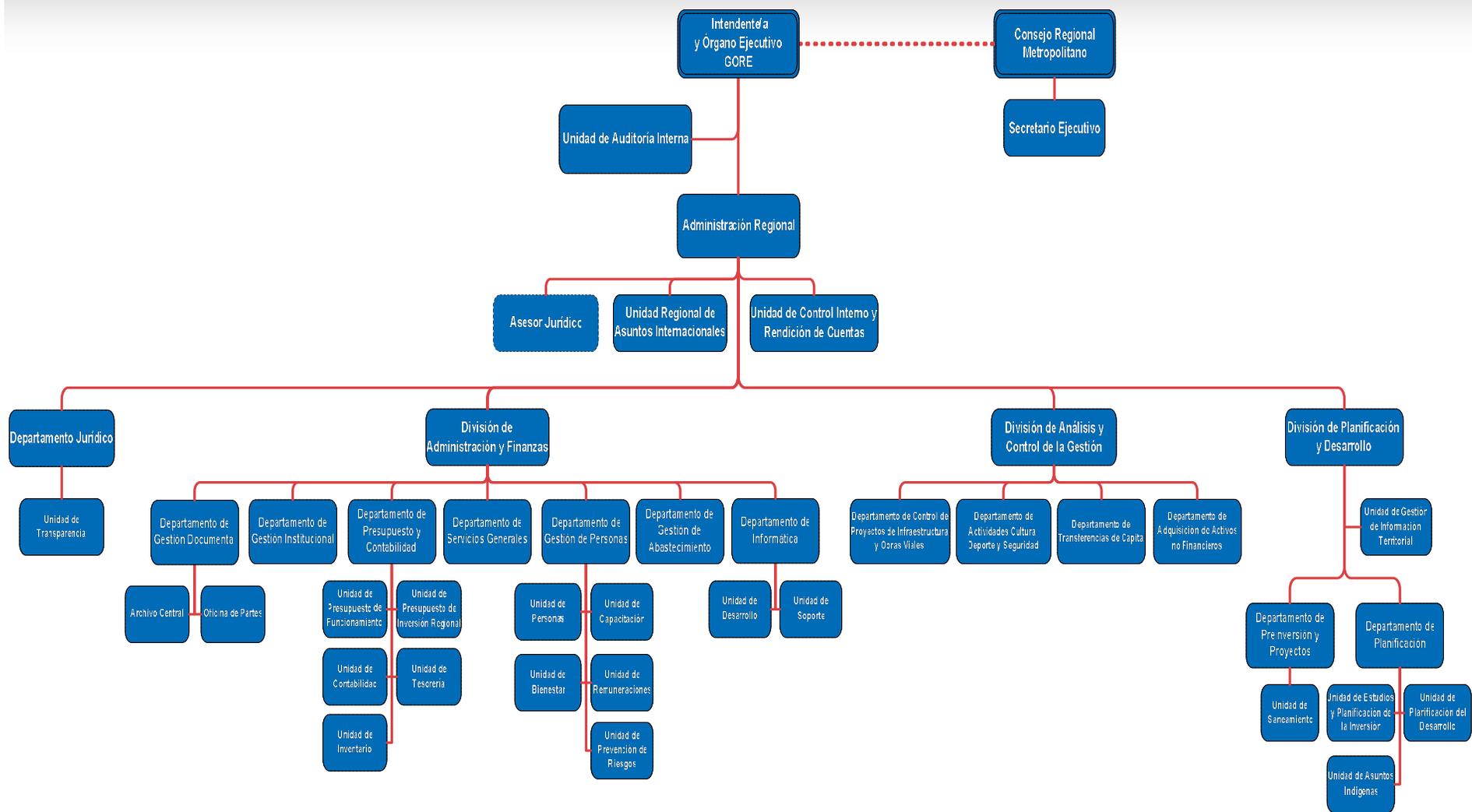
Planes • Proyectos • Desempeño • Procesos • Estructura • Operación



Av. 11 de Septiembre 2353 Of. 301 - Providencia - Santiago - Chile    Teléfono: (56-2) 371 2071    Fax: (56-2) 372 9706

**Intellego Chile**  
una empresa del Grupo Intellego





# Tarea 2

- A) Consensuar los objetivos del área con indicadores.
- B) Consensuar los objetivos de la división con indicadores.
- C) Establecer las metas de los indicadores.
- D) Definir que es proceso (Incluir los de capacitación) y los proyectos.
- E) Establecer los montos requeridos.

# ¿Qué Es Un Proceso?



## Definición:

Un proceso es una secuencia de tareas definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo.

- **Definible**

Los procesos deben poder ser documentados, incluyendo sus requerimientos, entregables y reglas de negocio.

- **Repetible**

Los procesos son secuencias de actividades recurrentes, por lo tanto es fundamental que sus instancias se ejecuten en forma consistente. Para ello, los procesos deben ser comunicados de forma no ambigua, y los ejecutantes deben internalizarlos y comprometerse a realizarlos en la forma establecida.

- **Predecible**

Los procesos deben lograr un nivel de estabilidad tal que asegure que sus actividades se ejecutan siempre en la misma forma y generan por tanto los resultados deseados.

- **Medible**

Los procesos deben incluir mediciones que aseguren la calidad de cada tarea individual así como la del resultado final.

Fuente: "Reengineering the Corporation"  
Michael Hammer y James Champy

# ¿Qué es un Proyecto?

## Una definición ...

Un proyecto es un esfuerzo temporal emprendido para crear un producto o servicio único...

... y que utiliza recursos



# ¿Qué Es Un Indicador De Desempeño?

## Definición:

Un indicador de desempeño es un instrumento que permite monitorear, predecir y administrar el desempeño necesario para alcanzar una meta determinada.

- Los indicadores de desempeño aplican a:

- Visión
- Objetivos
- Procesos
- Proyectos

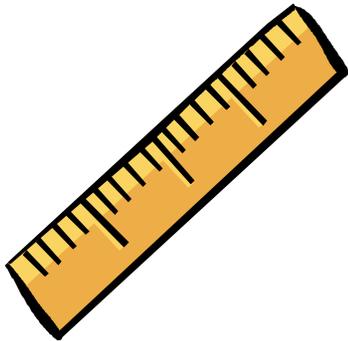


## Preguntas para verificar la calidad

Temas	Preguntas para verificar la calidad	¿Sí?	¿No?
<b>1. Patrocinio Ejecutivo</b>	¿El proyecto cuenta con un Patrocinador Ejecutivo responsable por el mismo?		
<b>2. Valor de Negocio</b>	¿Están identificados, acordados y documentados los beneficios tangibles e intangibles?		
<b>3. DPEC</b>	¿Están los proyectos correctamente posicionados en el ciclo DPEC para asegurar resultados predecibles?		
<b>4. Retos</b>	¿Se han identificado y documentado la complejidad de implantación y los retos clave del proyecto?		
<b>5. Equipo del Proyecto</b>	¿Se han identificado y asignado formalmente los roles y responsabilidades clave?		

# Medición del Desempeño

- ▲ ¿Porqué medir el desempeño?
- ▲ ¿Quién utiliza los datos de Medición del Desempeño?
- ▲ Pasos para Usar y Definir Indicadores de Desempeño



**“Si no puedes medir, no puedes administrar”.**

-- Peter Drucker

**“No puede medirse el calor con una regla”.**

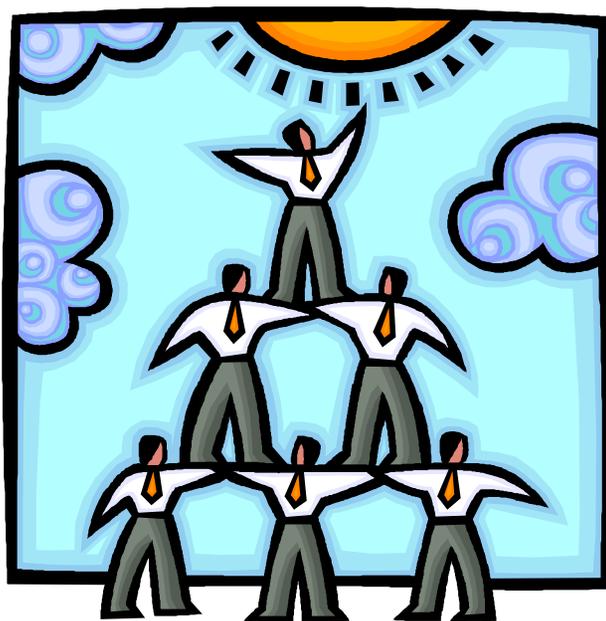
-- Anónimo



## ¿Qué es una meta de desempeño?

**Una definición...**

**Una meta es un valor numérico que se desea alcanzar en un tiempo determinado, aplicado a un indicador**



**intellego**  
addedValue  
addedPower®



# ¿Por qué medir el desempeño?



## 1. Mejorar

- Tomar acciones preventivas o correctivas

## 2. Planear y predecir

- Solicitar recursos, definir presupuestos

## 3. Competir

- Identificar fortalezas y debilidades

## 4. Incentivar y recompensar

- Desarrollar y manejar al personal

## 5. Cumplir con Leyes, regulaciones, estándares

- Evaluar, verificar su cumplimiento

“ Si no llevas el marcador, sólo es un juego de práctica, no real. ”

Marcelo Bielsa

addedValue addedPower®

## ¿Qué Es Un Umbral?

Definición:

Umbral es un valor pre-establecido que define el límite entre dos condiciones de un indicador.



Semáforo	Color	Condición
	Verde	Resultados aceptables
	Amarillo	Resultados en riesgo
	Rojo	Resultados inaceptables

Fin



intellego  
addedValue addedPower®

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.