

# Métricas y el Cuadro de Mando

Curso práctico



## Presentación

Las Métricas constituyen, no solo una ayuda, sino una pieza fundamental en el proceso gerencial. Con ellas vamos a poder tener datos objetivos de **eficacia, eficiencia y calidad**.

Las métricas ayudan al gestor de un proyecto a conducirlo al éxito y al responsable de un servicio a controlarlo con **argumentos objetivos** cuantificados y mantenerlo en términos de rentabilidad.

Igualmente estas métricas servirán para la detección de los **riesgos operacionales** y para la generación de eventos que ayuden a la operación en el día a día de los servicios.

Relacionando entre si todas estas métricas podemos constituir un **Cuadro de Mando** y cuando al gestor de cualquier nivel no le satisfagan los resultados encontrará en él una herramienta eficaz para detectar cual es la "palanca" sobre la que debe actuar para provocar el **cambio** que requiere la **mejora continua**.

A través de la **monitorización** podremos obtener los valores de las métricas necesarias para constituir ese **cuadro de mando** que supondrá una ayuda eficaz para la toma de decisiones.

La Gestión de las Métricas y el Cuadro de Mando adquieren especial relevancia en el mundo de las **Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**, dado que, cada vez más, estos servicios son críticos para el éxito del negocio.

## Objetivos

Conocer la utilidad de las métricas para la gestión y poder seleccionar las necesarias para ello.

Aprender a constituir un cuadro de mando de ayuda permanente a la gestión.

Definir las métricas para controlar procesos en modelos como ITIL

Disponer de técnicas para la medición de proyectos y servicios. Poder apoyar la negociación con proveedores o clientes en cifras objetivas de proyectos y servicios.

Poder hacer un control homogéneo y acumulable de proyectos y servicios en un área.



**Duración Estimada:**  
**1 Día (8 horas)**





## Audiencia objetivo

El curso va dirigido a:

- Directores y Gerentes (especialmente del área de las TIC)
- Jefes de Proyecto (especialmente del área de las TIC)
- Responsables de oficina de proyectos
- Responsables de prestación de servicios
- Consultores en Procesos y Tecnologías de la Información
- Técnicos Senior
- Personal de staff en áreas de calidad, organización, procesos y estrategia

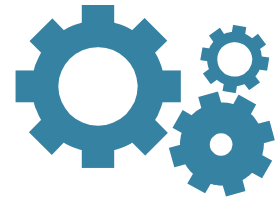
## Beneficios



- Disponer de datos objetivos para la toma de decisiones
- Poder aplicar un método de mejora continua de procesos y servicios, de especial ayuda en modelos de procesos como ITIL
- Poder tomar el pulso al desarrollo de proyectos y a la prestación de servicios mediante indicadores cuantificables
- Generar alertas para el control temprano de dificultades en proyectos y servicios
- Conocer la productividad y rendimiento de nuestros activos
- Tener caminos pautados para descubrir el origen de las dificultades para cumplir compromisos de servicio
- Facilitar el control de los riesgos operacionales
- Hacer seguimiento de la consecución de objetivos de alto nivel o estratégicos.
- Disponer de datos para la fijación de objetivos y de incentivos profesionales
- Descubrir el origen de problemas e incidencias en los servicios, reales o potenciales
- Convertir los indicadores de calidad en herramientas de gestión
- Poder medir la evolución de los servicios como argumento para la renegociación de acuerdos y contratos

## Contenido

- **Las métricas y sus tipos**
  - Tipos de métricas y su utilidad
  - Definición de indicadores y calidad de los mismos
  - Las métricas y la monitorización
  - Correlación de métricas para la toma de decisiones
- **Las métricas en proyectos y servicios**
  - Métricas para el control de objetivos
  - Métricas para el control Económico
  - Métricas para la gestión de la calidad
- **Las métricas en los procesos operativos**
  - Métricas para el control de los procesos
  - Las métricas en el control de riesgos operacionales
- **Las métricas como herramienta operativa**
  - Métricas de la tecnología (Sistemas)
  - Eventos de alerta a partir de las métricas
  - La gestión de eventos en el día a día
- **El Cuadro de Mando y la mejora continua**
  - El ANS y el cuadro de mando
  - Jerarquía de indicadores
  - El Cuadro de Mando como herramienta de Gestión



## Metodología

### • Personalización

*Investigación previa sobre expectativas y áreas de interés de los participantes y su empresa*  
*Adaptación del mensaje a las expectativas y metodología del cliente en caso de existir*

### • Interactividad

*Las soluciones propuestas a los casos prácticos se obtienen mediante trabajo en grupo*  
*Cada grupo presenta sus propuestas para discusión y mejora*

### • Casos prácticos

*Los casos prácticos permiten a los alumnos aplicar las herramientas y conceptos aprendidos siguiendo cada uno de los pasos de la Metodología*  
*Se practica sobre un caso real no identificable que sirve de hilo conductor de inicio a fin.*  
*Los Role-Play se corresponden con situaciones reales, resultando simulaciones muy próximas al entorno real de los participantes.*

### • Tutoría

*El proceso de gestión requiere de un cambio cultural que no se provoca solo con la formación en un curso monográfico, por lo que se puede contratar (opcionalmente) el servicio de tutoría que vela por el cumplimiento y aplicación de las buenas prácticas y de la metodología.*