

# BENCHMARKING DE PROCESOS (FORMACIÓN EN LA METODOLOGÍA DE BENCHMARKING)

Código: BMK – 12/01

## Introducción

El pasado mes de octubre, el CEG ha anunciado la constitución del **Centro de Intercambio y Benchmarking** (CIBE) como nuevo elemento de la propuesta de valor a sus socios-líder. Sus principales objetivos son la promoción, y sistematización del intercambio de indicadores de resultados y buenas prácticas de gestión, entre sus miembros, fomentando la práctica del benchmarking como impulsor del incremento de la competitividad y sostenibilidad.

Al objeto de garantizar una mínima homogeneidad de conceptos y sistemática de trabajo; así como unos resultados constatables en el desarrollo de los Proyectos de Benchmarking, hemos decidido recomendar la aplicación de una metodología centrada en procesos, especialmente adaptada a nuestra idiosincrasia, coherente con las bases establecidas por Robert C. Camp (Xerox).

La adhesión al CIBE será completamente voluntaria, estando abierta a todas las organizaciones que cumplan con sus requisitos de adhesión, uno de los cuales es el compromiso de disponer de al menos una persona de la organización, formada en dicha metodología.

Para facilitar el cumplimiento de dicho requisito, hemos programado una serie de acciones formativas, de cuyas últimas oportunidades en 2012 forma parte la presente convocatoria.

## Objetivos

- Asegurar la comprensión del *Benchmarking* como herramienta de aprendizaje
- Ubicar la *homotecia* como elemento base para la comparación
- Determinar *ratios* capaces de medir el *rendimiento*
- Documentar Buenas Prácticas de forma fácilmente comparable
- Identificar *drivers* como base para la integración del aprendizaje obtenido
- Implantar la práctica del *Benchmarking* en una organización
- Observar en todo momento la *conducta* adecuada a las características de la actividad

## Destinatarios

- Profesionales interesados en aprender dicha metodología, para su posterior aplicación en sus organizaciones y/o clientes

## Metodología

Este curso de 2 días es una mezcla de presentaciones, discusiones en grupo, ejercicios y trabajo en equipo. Es un curso para compartir su experiencia y aprovechar las discusiones de grupo. Aprenderá enfoques y desarrollará habilidades prácticas a través de los ejercicios en equipo. Aprenderá enfoques y desarrollará habilidades prácticas a través de los ejercicios en equipo con miembros de otros tipos de organizaciones.

El seminario se estructura en los siguientes Talleres:

- **Taller I: Identificación de *Benchmarks*:**
  - Asegurar la comprensión del Benchmarking como herramienta de aprendizaje
  - Ubicar la homotecia como elemento base para la comparación
  - Determinar ratios capaces de medir el rendimiento
- **Taller II: Documentación de Prácticas:**
  - Documentar prácticas de forma fácilmente comparable
  - Identificar drivers como base para la integración del aprendizaje obtenido
- **Taller III: Implantación del Benchmarking:**
  - Implantar la práctica del Benchmarking en una organización
  - Observar en todo momento la conducta adecuada a las características de la actividad

## Elementos metodológicos incluidos en los Talleres

- Bases metodológicas de Robert Camp
- Lenguaje IDEF0 para documentar procesos y su entorno
- Aplicación de la homotecia en el desarrollo de la actividad
- Taxonomía de procesos PCF del IBC (*International Benchmarking Clearinghouse*)
- Análisis de las prácticas en base a las 5 Ms de Ishikawa
- Consideración del Código de Conducta para *Benchmarkers* de la EFQM

## Formador

### José María Costa Estany

Su experiencia en gestión, se inicia en el año 1983 en la empresa Rank Xerox, donde ocupó los puestos de Jefe de Sistemas, Quality Manager y miembro de la European Quality Network.

Desde 1996 se dedica a la asesoría y formación especializada en el Modelo Europeo de Excelencia, la implantación de la Gestión por procesos, la práctica del Benchmarking de procesos y el desarrollo del enfoque basado en sistemas.

- Evaluador de los EFQM Awards 1999-2000
- Examinador del Premio Europeo a la Calidad 1.999 Fase Española
- Autor de los libros: “La Gestión de Calidad en un mundo de servicios”, “La norma ISO9001:2000 en los servicios”, “La Dirección de equipos de atención primaria” (apartado de organización por procesos)
- Miembro del cuadro docente de la FAD – Fundación Avedis Donabedian
- Escritor de numerosos artículos y amplia participación en congresos, seminarios y formación de postgrado
- Licenciario de Formación y Autoevaluación CEG/EFQM
- Miembro de la Red de consultores EFQM y formador del Club Excelencia en Gestión

## Prerrequisitos

Recomendable cierto conocimiento previo de la gestión de procesos

## Precios (IVA no incluido)

ASISTENTE:	PRECIO
Miembros de Socios-Líder del CEG	350 €
Miembros de Socios del CEG (resto categorías)	630 €
Miembros de organizaciones no socias del CEG	700 €

Los precios incluyen: cafés, comida y documentación.

**PLAZAS LIMITADAS**

## Celebración

### Fecha de celebración

- **BMK 12/01: 14 y 15 de febrero de 2012**

**Lugar de celebración:** Club Excelencia en Gestión. Avda. Burgos 19, 1º. 28036 Madrid.

**Horario:** Primer día 10:00-18:30 horas.

Segundo día: 09:30-18:30

**Contacto:** [formacion@clubexcelencia.org](mailto:formacion@clubexcelencia.org) / 913 836 218