



Gobernanza (Governance, GOV)

Información necesaria de PA

Intención

Proporciona orientación a la alta gerencia en cuanto a su función en el patrocinio y la gobernanza de las actividades del proceso.

Valor

Minimiza el costo de implementación de proceso, aumenta la probabilidad de cumplir los objetivos y garantiza que los procesos implementados apoyen y contribuyan al éxito del negocio.

Información adicional requerida de PA

Esta sección se dejó en blanco para el contenido posterior.

Información de PA explicativa:

Resumen de la práctica

Nivel 1

- GOV 1.1 La alta gerencia identifica lo que es importante para realizar el trabajo y define el enfoque necesario para lograr los objetivos de la organización.

Nivel 2

- GOV 2.1 La alta gerencia define, mantiene actualizada y comunica las directivas organizacionales para la implementación de procesos y mejora basadas en objetivos y necesidades de la organización.
- GOV 2.2 La alta gerencia asegura que se proporcionen recursos y capacitación para desarrollar, apoyar, realizar, mejorar y evaluar el cumplimiento de los procesos esperados.
- GOV 2.3 La alta gerencia identifica sus necesidades de información y utiliza la información recopilada para proporcionar gobernanza y supervisar eficazmente la implementación y mejora de procesos.
- GOV 2.4 La alta gerencia asigna responsabilidad a las personas por el cumplimiento de las directivas de la organización y por lograr la implementación de procesos y objetivos de mejora.

Nivel 3

- GOV 3.1 La alta gerencia asegura que las medidas que apoyan los objetivos de la organización se recopilen, analicen y utilicen.
- GOV 3.2 La alta gerencia asegura que las competencias y procesos estén alineados con los objetivos de la organización.

Nivel 4

- GOV 4.1 La alta gerencia garantiza que las decisiones seleccionadas estén impulsadas por análisis estadísticos y cuantitativos relacionados con el desempeño y logro de los objetivos de calidad y rendimiento del proceso.

Información explicativa adicional de PA

La participación de la alta gerencia es fundamental para el éxito de la implementación de procesos en una organización.

La alta gerencia:

- Establece la estrategia, dirección y las expectativas para los esfuerzos de proceso
- Garantiza que los procesos estén alineados con los objetivos y necesidades del negocio
- Refuerza y recompensa el desarrollo y uso de los procesos para garantizar su mejora y mantenimiento
- Supervisa el rendimiento y los logros de los procesos
- Proporciona los recursos adecuados para la mejora de procesos y su rendimiento

Implementar procesos para satisfacer la intención de estas prácticas para mejorar el mantenimiento e integración de los procesos en toda la organización. Las prácticas en este PA están destinadas a aplicarse al conjunto de procesos de la organización o de proyectos mediante la identificación de los roles de procesos que debe realizar la alta gerencia.

Áreas de práctica relacionadas

Infraestructura de implementación (II)

Nivel 1

GOV 1.1

Información requerida de la práctica

Definición de la práctica

La alta gerencia identifica lo que es importante para realizar el trabajo y define el enfoque necesario para lograr los objetivos de la organización.

Valor

Aumenta la probabilidad de que la organización implemente y mejore los procesos de forma eficiente y eficaz para cumplir con los objetivos del negocio.

Información adicional requerida

Esta sección se dejó en blanco para el contenido posterior.

Información explicativa de la práctica

Información explicativa adicional

La alta gerencia es responsable de comprender el mercado, desarrollar estrategias de negocio y definir los objetivos del negocio. La alta gerencia debe establecer y comunicar a las directivas organizativas para:

- Dar direccionamiento a las actividades de la organización, incluyendo la implementación de los procesos y los esfuerzos de mejora.
- Incluir objetivos, estrategia de negocio y los enfoques previstos para abordar ambos
- Establecer expectativas para garantizar que los esfuerzos de proceso de la organización soportan los objetivos y necesidades de rendimiento
- Proporciona entradas a planes de mejora

Los lineamientos de la organización se proporcionan normalmente a través de enunciados de política, estrategia, misión, visión, valores y objetivos.

Los altos directivos revisan, actualizan y comunican la dirección organizativa periódicamente o como rendimiento, necesidades del negocio y el cambio de objetivos.

Ejemplo de actividades

Ejemplo de actividades	Explicación adicional
La alta gerencia decide lo que es importante para la mejora, establece el enfoque y comunica los resultados.	

Ejemplo de productos de trabajo

Ejemplo de productos de trabajo	Explicación adicional
Identificación de la importancia de la mejora y el enfoque a seguir	
Registros de revisiones y comunicaciones	

Nivel 2

GOV 2.1

Información requerida de la práctica

Definición de la práctica

La alta gerencia define, mantiene actualizadas y comunica las directivas organizacionales para la implementación de procesos y mejora basadas en objetivos y necesidades de la organización.

Valor

Aumenta las posibilidades de cumplir los objetivos y necesidades de la organización porque el trabajo se realiza de conformidad con las expectativas y las prioridades de la dirección.

Información adicional requerida

Esta sección se dejó en blanco para el contenido posterior.

Información explicativa de la práctica

Información explicativa adicional

Los principios rectores, que son esenciales para una cultura de negocio viable, a menudo se registran en estrategias organizacionales, y en enunciados de misión y visión.

Una declaración de misión proporciona una instrucción simple de lo que la organización hace, el motivo de su existencia, y el valor que ofrece a los clientes, inversores, participantes y otras partes interesadas.

Una declaración de visión proporciona una instrucción de alto nivel de lo que la organización desea lograr estratégicamente en los próximos años.

La estrategia de la organización proporciona orientaciones relacionadas con lo siguiente:

- Decisiones tomadas para alcanzar los objetivos a largo plazo
- Acciones que una organización tenga intención de adoptar para alcanzar los objetivos a largo plazo
- Identificación de los recursos necesarios para lograr los objetivos a largo plazo

Los principios rectores constituyen la base para las directivas. Con el tiempo, las directivas se arraigan en la forma cómo la organización implementa y mejora los procesos y proporciona la base de cómo la organización hace negocios.

La alta gerencia:

- Define las directivas que influyen y ayudan a la implementación del proceso de enfoque y los esfuerzos de mejora en la consecución de los objetivos organizacionales y necesidades.
- Comunica estas directivas en toda la organización para garantizar que se comprenden las prioridades y expectativas.

Directivas:

- Registran lo que es importante para la alta gerencia
- Especifican claramente qué partes de la organización están afectadas por y son responsables del cumplimiento de normas
- Desarrollan las expectativas y especifican los requisitos sobre cómo seguir los estándares de la organización, al implementar y mejorar los procesos y compartir información

Revisar las directivas organizacionales de manera periódica y cuando sea necesario, para confirmar que reflejan con precisión y respaldan los objetivos de mejora de la organización.

Ejemplo de actividades

Ejemplo de actividades	Explicación adicional
La alta gerencia define las directivas organizacionales basadas en los principios rectores.	Aunque los altos directivos tienen responsabilidad directa y final por la definición de políticas, otros miembros de la organización, tales como los miembros del equipo de mejora de proceso, a menudo participan en el desarrollo de las directivas.
La alta gerencia revisa y mejora los objetivos de implementación y la mejora de procesos para asegurar su alineación con los principios rectores.	<p>Otros miembros de la organización pueden proporcionar aportes en los objetivos de implementación y mejora de procesos. Estas personas pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directores ejecutivos • Jefes funcionales • Miembros de un Comité de dirección • Expertos en la materia <p>Para asegurarse de que los procesos permanezcan alineados con la estrategia organizativa, la alta gerencia debe participar en dar prioridad a los objetivos de mejora.</p>
La alta gerencia comunica las directivas de mejora.	<p>La comunicación puede realizarse a través de diferentes canales y podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones e intercambios de ideas en persona • El contenido y las actas de reuniones generales • Vídeos • Sitios Web y blogs • Comunicaciones y boletines corporativos • Informe anual • Material de marketing • Mensajes de correo electrónico • Paquete de orientación • Materiales de formación • Redes sociales
La alta gerencia revisa y actualiza las directivas de mejora de forma periódica o en base a eventos.	<p>Esta actividad puede implicar entradas proporcionadas por otros miembros de la organización, tales como jefes funcionales, comités directivos y expertos en la materia.</p> <p>Después de realizar cambios internos o externos, la organización puede necesitar revisar la relevancia de las directivas.</p>

Ejemplo de productos de trabajo

Ejemplo de productos de trabajo	Explicación adicional
Directivas organizacionales de mejora	
Registros de comunicación	

GOV 2.2**Información requerida de la práctica***Definición de la práctica*

La alta gerencia asegura que se proporcionen recursos y capacitación para desarrollar, apoyar, realizar, mejorar y evaluar el cumplimiento de los procesos esperados.

Valor

Proporcionar suficientes recursos aumenta la probabilidad de que se cumplan las prioridades de la alta gerencia para la mejora.

Información adicional requerida

Los recursos deben ser de suficiente calidad y cantidad para realizar estas actividades.

Información explicativa de la práctica*Información explicativa adicional*

La alta gerencia da prioridad a la asignación de recursos en toda la organización. Esto sustenta las capacidades necesarias para lograr los resultados deseados de rendimiento al equilibrar las necesidades de recursos con su disponibilidad. Para los procesos que se deben realizar tal como se define y espera, la alta gerencia debe proporcionar los recursos adecuados para desarrollar, realizar, mejorar, apoyar y evaluar el cumplimiento de los procesos. Los recursos pueden incluir personas, financiación, herramientas, equipos, instalaciones, entorno y consumibles. Los recursos también incluyen el tiempo y la atención de la alta gerencia.

La alta gerencia debería centrarse en dar prioridad a los recursos para satisfacer los objetivos a corto y a largo plazo y fomentar que el rendimiento de los procesos sea repetible y coherente.

La adecuación de los recursos depende de la disponibilidad, la capacidad y puede cambiar con el tiempo. Se deben proveer recursos suficientes para asegurarse de que la experiencia necesaria, instalaciones, o las herramientas están disponibles. La alta gerencia debería considerar aumentar los recursos disponibles o eliminar requisitos, restricciones o compromisos para abordar las necesidades. La información que se puede utilizar para determinar si los recursos son suficientes incluye:

- Definición de roles y responsabilidades
- Experiencia, conocimientos y habilidades necesarios y disponibles
- Costo
- Descripción de las instalaciones
- Adecuación y disponibilidad de herramientas

- Lista de equipos
- Descripción del entorno
- Lista de materiales consumibles, incluidos las cantidades
- Calendario de disponibilidad
- Dependencias

El recurso más valioso de la alta gerencia es su tiempo. Para que los esfuerzos de mejora tengan éxito, la alta gerencia debe proporcionar soporte continuo, visible y activo.

Ejemplo de actividades

Ejemplo de actividades	Explicación adicional
La alta gerencia aprueba y proporciona los fondos y recursos necesarios para desarrollar, realizar, mejorar y supervisar el proceso.	
La alta gerencia revisa, comprueba y comunica la asignación de la financiación necesaria, el personal y recursos para desarrollar, realizar, mejorar y supervisar el proceso.	
La alta gerencia revisa y afina la asignación de recursos y presupuesto.	

Ejemplo de productos de trabajo

Ejemplo de productos de trabajo	Explicación adicional
Asignación registrada de fondos necesarios y recursos aprobados por la alta gerencia	
Registros de revisiones y comunicaciones	

GOV 2.3

Información requerida de la práctica

Definición de la práctica

La alta gerencia identifica sus necesidades de información y utiliza la información recopilada para proporcionar gobernanza y supervisar eficazmente la implementación y la mejora de procesos.

Valor

Alinea la información que recibe la alta gerencia con las necesidades del negocio para aumentar las posibilidades de cumplir los objetivos de negocio.

Información adicional requerida

Esta sección se dejó en blanco para el contenido posterior.

Información explicativa de la práctica

Información explicativa adicional

La alta gerencia debe identificar la información que necesita para:

- Tomar decisiones informadas y oportunas
- Comprender el estado y cuándo se debe actuar sobre este
- Reforzar la importancia de la mejora del rendimiento
- Alinear los esfuerzos de mejora de procesos de la organización para cumplir los objetivos

La eficacia del proceso indica la capacidad de la organización para alcanzar los objetivos de rendimiento. La alta gerencia puede determinar cuán eficientes y eficaces son los procesos al comparar los resultados de implementación y mejora de procesos con los objetivos de mejora y rendimiento.

La alta gerencia identifica y da prioridad a la información que necesita acerca de la mejora del rendimiento y capacidad del proceso. La alta gerencia proporciona orientación y lineamientos para alinear las medidas y actividades con los objetivos y las necesidades de información identificados. La alta gerencia revisa información para comprender:

- El estado actual de la mejora de procesos y su eficacia
- El rendimiento de la organización
- Si se cumplen los objetivos del negocio
- La capacidad de los procesos actuales para cumplir los objetivos actuales y futuros
- Cuándo y dónde realizar la acción correctiva

La alta gerencia utiliza revisiones periódicas y determinadas por eventos para obtener información sobre actividades de mejora de procesos de la organización. Estas revisiones son realizadas por los altos directivos que proporcionan directivas y orientaciones generales para el proceso, no por quienes realizan la supervisión y control diario del proceso.

Durante las revisiones, la alta gerencia:

- Revisa los resultados de las mediciones y soluciona los problemas
- Revisa el estado de los planes de mejora de procesos y soluciona problemas
- Revisa los resultados de la implementación del proceso y aborda problemas
- Revisa el avance en relación con los objetivos operacionales y tácticos

El alcance, duración, contenidos, nivel de abstracción y frecuencia de estas revisiones dependen de las necesidades de la alta gerencia. Las revisiones permiten a la alta gerencia comprender y tomar medidas sobre la planificación, despliegue, implementación, uso, rendimiento y mejora de los procesos.

La información reportada a los altos directivos mejora su visibilidad en el proceso, para garantizar que la organización gestione el trabajo, logre objetivos y mejore el rendimiento. Las medidas proporcionan información objetiva que se utilizan para tomar decisiones informadas y ejecutar acciones correctivas adecuadas. La información notificada a la alta gerencia puede proporcionarse de forma resumida.

Ejemplo de actividades

Ejemplo de actividades	Explicación adicional
La alta gerencia identifica y mantiene actualizadas sus necesidades de información relacionadas con los objetivos de capacidad del proceso, mejora y rendimiento de proceso.	Esto incluye la aprobación de cómo se notificará la información necesaria.
La alta gerencia garantiza que se definan las medidas de apoyo a los objetivos de la organización.	Medidas: <ul style="list-style-type: none"> • Alinear los objetivos de la organización • Respaldan la capacidad de la organización de gestionar sus resultados de rendimiento
La alta gerencia revisa las actividades, logros, estado y resultados de las actividades de implementación y mejora de procesos.	Las revisiones del proceso, rendimiento, productos de trabajo y soluciones incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Revisar según el plan para implementar y mejorar la capacidad del proceso y el rendimiento resultante • Revisar con el nivel inmediato de gestión responsable por la implementación de procesos y actividades de mejora • Revisar los datos de medición e información cualitativa • Identificar problemas mediante: <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisión del rendimiento ○ Recopilación y uso de medidas ○ Despliegue, implementación, uso, ejecución y mejoría del proceso • Determinar si es necesaria la acción correctiva
La alta gerencia supervisa las actualizaciones de los planes de implementación y la mejora de procesos.	
La alta gerencia supervisa la adecuada integración de las actividades de medición y análisis en todos los procesos de la organización.	El uso de mediciones respalda lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Planificación y estimación objetivas • Seguimiento del progreso y rendimiento real con respecto a los planes y objetivos • Identificación y resolución de problemas relacionados con el proceso • Proporcionar una base que permita incorporar mediciones en otros procesos en el futuro

Ejemplo de productos de trabajo

Ejemplo de productos de trabajo	Explicación adicional
Necesidades de información de la alta gerencia	Las personas que recopilen e informen la información deben comprender su importancia y uso. La alta gerencia no tiene necesariamente que compartir información confidencial o privada con la toda la organización.
Formato estándar de informe o agenda para revisión con la alta gerencia	Incluye elementos de discusión y contenido esperado identificado por la alta gerencia para la revisión. Las herramientas y plantillas de informe proporcionan un formato comprensible, fácil de interpretar para comunicar la

Ejemplo de productos de trabajo	Explicación adicional
	<p>información identificada para su revisión por la alta gerencia. Se pueden producir informes periódicamente o cuando sea necesario.</p> <p>Los informes se enfocan en las necesidades de información identificadas por la alta gerencia usando formatos de informes definidos y pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métricas • Datos • Análisis de los datos; por ejemplo, análisis de tendencias, análisis de logro de objetivos
Lista de medidas	Incluye medidas de base y derivadas relacionadas con los objetivos y necesidades de información sobre la mejora de la alta gerencia.
Revisar resultados	<p>Puede incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temas revisados • Medidas reportadas • Decisiones tomadas • Cambios de proceso propuestos • Revisiones de política propuestas • Resultados de las evaluaciones de objetivos • Ítems de acción con asignaciones y fechas de cumplimiento <p>Se puede proporcionar como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reunión para todos los participantes • Directrices de la alta gerencia • Otros tipos de comunicación de la alta gerencia

Áreas de práctica relacionadas

Gestión del desempeño y medición (MPM)

GOV 2.4

Información requerida de la práctica

Definición de la práctica

La alta gerencia asigna responsabilidad a las personas por el cumplimiento de las directivas de la organización y por lograr la implementación de procesos y objetivos de mejora.

Valor

La asignación de responsables garantiza que las directivas guían la implementación y la mejora de los procesos para satisfacer los objetivos de negocio.

Información adicional requerida

Esta sección se dejó en blanco para el contenido posterior.

Información explicativa de la práctica

Información explicativa adicional

La alta gerencia asigna personas responsables por:

- Comprobar y exigir el cumplimiento de las directivas organizacionales
- Revisar los compromisos que tienen un impacto en la organización y garantizar que se cumplen

En forma periódica y en base a eventos, la alta gerencia revisa y resuelve problemas relacionados con:

- Cumplimiento de las directivas organizacionales, prácticas y procedimientos
- Mejora de procesos y rendimiento
- Cumplimiento de leyes y reglamentos pertinentes
- Resolución de problemas asociados con no conformidades
- Tendencias de rendimiento y mejora de la organización
- Cumplimiento de los compromisos que tienen un impacto organizacional

Ejemplo de actividades

Ejemplo de actividades	Explicación adicional
La alta gerencia revisa problemas y tendencias relacionadas con el despliegue, implementación, ejecución y mejora de los procesos de la organización.	Puede incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar que la información sea exacta y completa • Garantizar que se comuniquen los resultados de las revisiones • Garantiza que las directivas son seguidas consistentemente
La alta gerencia dirige acciones correctivas cuando: <ul style="list-style-type: none"> • No se cumplan los objetivos de la organización • Se identifican problemas • Los progresos de implementación y mejora difieren de los planes 	La acción correctiva incluye la asignación de recursos, responsabilidades y fechas de término planeadas. Puede incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Tomar acciones correctivas para reparar soluciones defectuosas • Cambiar el plan • Ajuste de los recursos, por ejemplo, personas, herramientas • Negociar cambios en los compromisos • Revisar los objetivos y realizar cambios • Finalizando el esfuerzo
La alta gerencia ofrece incentivos por mejora.	Esto puede incluir reconocer o recompensar: <ul style="list-style-type: none"> • Individuos o equipos que cumplen o superan los objetivos de mejora. • Cuando se cumplen los objetivos sin dificultades en lugar de sólo recompensar cuando se resuelven grandes problemas. • Cuando el progreso en la implementación difiere del plan de manera positiva; por ejemplo, entrega temprana, bajo presupuesto, supera los objetivos de calidad También se pueden tomar acciones correctivas o disciplinarias cuando:

Ejemplo de actividades	Explicación adicional
	<ul style="list-style-type: none"> • Individuos o equipos no están cumpliendo los objetivos de mejora • El progreso en la implementación difiere del plan en forma negativa; por ejemplo, entrega tardía, por encima del presupuesto, baja calidad

Ejemplo de productos de trabajo

Ejemplo de productos de trabajo	Explicación adicional
Elementos de acción relacionados con la responsabilidad	Puede incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Definición del problema • Asignación de responsabilidad • Fecha límite • Estado
Premios, reconocimientos e incentivos	Puede incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Promociones • Bonificaciones o aumentos de remuneración • Certificados • Empleado del mes • Reconocimiento público
Consecuencias	Puede incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento • Acciones de remediación • Capacitación • Reasignación • Degradación o despido

Áreas de práctica relacionadas

Aseguramiento de la calidad del proceso (PQA)

Nivel 3

GOV 3.1

Información requerida de la práctica

Definición de la práctica

La alta gerencia asegura que las medidas que apoyan los objetivos de la organización se recopilen, analicen y utilicen.

Valor

Las decisiones basadas en los resultados de la recopilación y análisis de los datos aumentan la capacidad de la organización para entregar sus soluciones con éxito.

Información adicional requerida

Esta sección se dejó en blanco para el contenido posterior.

Información explicativa de la práctica

Información explicativa adicional

La alta gerencia asegura que:

- Se implementan, recopilan, analizan, utilizan y comunican las medidas adecuadas
- Las medidas apoyan las decisiones relacionadas al rendimiento y capacidad de los proyectos y de la organización
- La dirección organizacional y las estrategias de la mejora de proceso se actualizan según las medidas de rendimiento

Ejemplo de actividades

Ejemplo de actividades	Explicación adicional
La alta gerencia se asegura que las medidas se recopilan, analizan y utilizan.	
La alta gerencia dirige las acciones correctivas relacionadas con la recopilación, análisis y utilización de medidas.	Puede incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar los recursos • Modificar los planes • Actualizar los objetivos de la organización

Ejemplo de productos de trabajo

Ejemplo de productos de trabajo	Explicación adicional
Repositorio de mediciones organizacional actualizado	
Informes de estado, acciones y decisiones	Estos pueden que: <ul style="list-style-type: none"> • Resulten de la recopilación, análisis y uso de las medidas. • Sean utilizados para realizar trabajo relativo al rendimiento y mejora de procesos, entrega de solución, etc.

Ejemplo de productos de trabajo	Explicación adicional
Directivas organizacionales y objetivos actualizados	<p>Basado en los resultados de rendimiento del proceso, se realizarán actualizaciones a la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de la organización • Declaración de la misión • Declaración de la visión • Políticas

GOV 3.2

Información requerida de la práctica

Definición de la práctica

La alta gerencia asegura que las competencias y los procesos estén alineados con los objetivos de la organización.

Valor

Alinear procesos y competencias mejora la capacidad de la organización para satisfacer sus objetivos.

Información adicional requerida

Esta sección se dejó en blanco para el contenido posterior.

Información explicativa de la práctica

Información explicativa adicional

La alta gerencia asegura que:

- Se definan los objetivos
- Se definan y sigan los procesos necesarios para alcanzar los objetivos
- Se identifiquen los conocimientos y habilidades necesarias para realizar los procesos
- Se asignen a las personas con conocimientos y habilidades necesarios para realizar los procesos

Ejemplo de actividades

Ejemplo de actividades	Explicación adicional
Revisar el estado de competencias, objetivos y procesos.	<p>Se centra en alinear lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Objetivos • Revisiones del proceso • Competencias
Registrar y comunicar los resultados.	

Ejemplo de productos de trabajo

Ejemplo de productos de trabajo	Explicación adicional
Resultados de revisiones y discusiones relativos a estrategias y procesos	Puede incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones • Registros de decisiones y dirección • Acciones • Objetivos actualizados
Revisiones y comparaciones entre las competencias y procesos de la organización a ejecutar	Puede incluir el análisis de: <ul style="list-style-type: none"> • Perfiles del personal • Matrices de habilidades • Descripciones de trabajos

Nivel 4

GOV 4.1

Información requerida de la práctica

Definición de la práctica

La alta gerencia garantiza que las decisiones seleccionadas estén impulsadas por análisis estadísticos y cuantitativos relacionados con el rendimiento y logro de los objetivos de calidad y rendimiento del proceso.

Valor

El uso de análisis de rendimiento estadísticos y cuantitativos fortalece la toma de decisiones proporcionando una comprensión de la probabilidad del logro de los objetivos.

Información adicional requerida

Esta sección se dejó en blanco para el contenido posterior.

Información explicativa de la práctica

Información explicativa adicional

A medida que una organización se vuelve más capaz, desarrolla una comprensión estadística y cuantitativa de la eficacia de sus procesos estándares. Esto le proporciona a la alta gerencia visibilidad de la eficacia con que los procesos respaldan el logro de los objetivos y proporciona una visión de la variación del rendimiento que permite lo siguiente:

- Cuantificar, comprender y gestionar los riesgos
- Garantizar que se toman acciones oportunas y eficaces para solucionar problemas

Ejemplo de actividades

Ejemplo de actividades	Explicación adicional
Revisar y discutir la estrategia, el rendimiento del proceso, las decisiones y el progreso.	Incluir análisis estadísticos y cuantitativos relacionados y asegurarse de que las decisiones se basan en los análisis.
Registrar y comunicar los resultados.	

Ejemplo de productos de trabajo

Ejemplo de productos de trabajo	Explicación adicional
Resultados de estrategia, rendimiento del proceso y revisiones del progreso y análisis de decisiones.	Hacer referencia a los análisis estadísticos y cuantitativos que impulsan las decisiones y acciones relacionadas.
Resultados comunicados	

Áreas de práctica relacionadas

Gestión del desempeño y medición (MPM)