



Centro Empresarial TDE-Talentum
Taller de Desarrollo Empresarial
Carta Descriptiva
Modalidad: Curso-Taller (valor curricular)

Sistema de Monitoreo y Evaluación®

Metodología para el seguimiento: Diseño de matrices con indicadores que miden calidad, satisfacción, eficiencia en la gestión e impacto de los resultados

Con registro oficial de la STyPS.

Desarrollado por:

Carlos Alberto Flores García.

Objetivos:

1. **Conocerás** la estructura de un Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME).
2. **Desarrollarás** Indicadores de Medición en 3 niveles.
3. **Diseñarás** el alineamiento de los Indicadores con el conjunto Estratégico Organizacional.
4. **Conocerás los componentes y aprenderás** a diseñar la Matriz de Indicadores de Medición (MIM).
5. **Conocerás la metodología** para implementar un Sistema de Monitoreo y Evaluación.
6. **Diseñarás** los instrumentos fuente en cada indicador.
7. **Sabrás** cómo utilizar la información arrojada por el Sistema de Monitoreo y Evaluación para el proceso de Mejora Continua.

Descripción:

Hemos realizado y revisado *Sistemas de Monitoreo y Evaluación (SME)* en más de 10 entidades federativas y una docena de pequeñas empresas. Un SME puede establecerse en una entidad gubernamental, universidad, empresa privada o en una organización de la sociedad civil. *Los resultados y oportunidades de mejora que ofrece son increíbles.*

Un SME es un arquetipo diseñado para ir midiendo continuamente, a intervalos de tiempo definidos, la actividad de un proceso y el resultado del mismo. En muchas organizaciones, a esta función, se le denomina comúnmente como seguimiento. Además, de ir midiendo constantemente, en este tipo de sistemas también se evalúa tal medición en los resultados que arroja. *De nada serviría medir, si no se usan tales mediciones para mejorar lo medido.*

Se deben diseñar y construir los cocientes, tablas y fórmulas para aplicarlas a las actividades y resultados que se desean medir, esos ítems que estratégicamente son el corazón de la operación de la organización; los temas que aportan valor al cliente y/o usuario. Al hacerlo se crea el Sistema de Medición por completo.

Un SME es la estructura con la cual se mide el grado o nivel de cumplimiento de una meta previamente establecida. Se va midiendo tanto al proceso como al resultado del trabajo desempeñado.

Es este exclusivo Taller del TDE® te mostraremos como se alinea el conjunto estratégico de una organización con su Sistema de Monitoreo y Evaluación.

Centro Empresarial TDE-Talentum
Calzada al Desierto de los Leones 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX.
Contacto: 55 4072 4076
Correo electrónico: cursos@direccionempresarial.com.mx



El programa incluye este *Kit*:

- ❖ Guía para Diseñar Indicadores.
- ❖ Guía para elaborar un Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME).
- ❖ Cuaderno para notas.
- ❖ Dinámicas, ejercicios y casos organizacionales.

¿Para quién es?

1. Grupos de trabajo a quienes les encargan el Desarrollo de Indicadores de Medición.
2. Consultores Organizacionales.
3. Asesores Administrativos.
4. Funcionarios(as) Públicos.
5. Personal de las Áreas de Desarrollo Organizacional.
6. Personal adscrito al Área de Administración.
7. Colaboradores de Recursos Humanos.
8. Colaboradores de las Áreas de Sistemas, Métodos y Procedimientos.
9. Miembros de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
10. Personal de Auditoría Interna.
11. Personal de las Áreas de seguimiento y cumplimiento de Medidas de Racionalidad y Eficiencia del Gasto.
12. Líderes de Proyecto.
13. Profesores y estudiantes universitarios.
14. Ejecutivos gubernamentales y de empresas privadas.

Temario General:

1. Conceptos del Sistema de Monitoreo y Evaluación.
2. Factor Estratégico del SME: *Conjunto Estratégico Organizacional*.
3. Definición de Indicadores.
4. Matriz de Indicadores de Medición (MIM).
5. Instrumentos fuente por aplicar y obtener en cada indicador.
6. Mejora Continua.
7. Diseño y Aplicación del SME: *Metodología*.

Dinámica del Curso (temas específicos):

1. **Conceptos.**
 - 1.1. Seguimiento.
 - 1.2. Monitoreo.
 - 1.3. Evaluación.
 - 1.4. Indicador.
 - 1.5. Medición.
 - 1.6. Matriz de Medición.
 - 1.7. Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME).
2. **Factor Estratégico del SME: *Conjunto Estratégico Organizacional*.**
 - 2.1. Introducción.
 - 2.2. Visión y Misión.
 - 2.3. Valores.
 - 2.4. Objetivo(s) de la Organización.

Centro Empresarial TDE-Talentum

Calzada al Desierto de los Leones 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX.

Contacto: 55 4072 4076

Correo electrónico: cursos@direccionempresarial.com.mx



- 2.5. Estrategias o Macroprocesos.
 - 2.6. Políticas o Directrices Generales.
 - 2.7. Alineamiento entre el Conjunto Estratégico Organizacional y el SME.
 - 2.8. Objetivo(s) del SME.
 - 2.9. Calendario de *diseño, recolección, aplicación, mediciones y generación de informes.*
- 3. Definición de Indicadores.**
- 3.1. Indicadores de *Satisfacción* en los servicios otorgados.
 - 3.2. Indicadores de *Eficiencia* en la gestión de procesos.
 - 3.3. Indicadores de *Desempeño* del personal.
 - 3.4. Indicadores de *Comportamiento* del personal.
 - 3.5. Indicadores de *Impacto* de los resultados.
- 4. Matriz de Indicadores de Medición (MIM).**
- 4.1. Tablero Estratégico para el Control, Evaluación y Toma de Decisiones.
 - 4.2. Tabla de Registros de los Instrumentos Aplicados.
- 5. Instrumentos fuente por aplicar y obtener en cada indicador.**
- 5.1. Encuestas de Satisfacción.
 - 5.2. Registros de Medición de Tiempo.
 - 5.3. Registros de Eficiencia del Proceso.
 - 5.4. Constancias de Conclusión.
 - 5.5. Comprobantes.
 - 5.6. Registros del Personal.
 - 5.7. Evaluaciones.
 - 5.8. Exámenes.
 - 5.9. Informes o Reportes.
- 6. Mejora Continua.**
- 6.1. Análisis de Datos.
 - 6.2. Decisiones de Mejora.
 - 6.3. Calendario de aplicación de actividades de mejora.
- 7. Diseño y Aplicación del SME: Metodología.**
- 7.1. ¿Qué medir específicamente?
 - 7.2. Conjunto Estratégico Organizacional.
 - 7.3. Metodología para operar el SME.
 - 7.4. Listado de Indicadores en la Organización.
 - 7.5. Documentos base para recolectar datos y medir.
 - 7.6. Aplicación de Instrumentos (muestras por período).
 - 7.7. Entrega y obtención de información.
 - 7.8. Captura de datos en las matrices.
 - 7.9. Elaboración y entrega de informes.
 - 7.10. Informe Anual de Rendición de Cuentas.
 - 7.11. Informe periódico estadístico y de productividad de los servicios.
 - 7.12. Anexos.

Con metodología TDE®.

Centro Empresarial TDE-Talentum

Calzada al Desierto de los Leones 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX.

Contacto: 55 4072 4076

Correo electrónico: cursos@direccionempresarial.com.mx



Duración:

30 horas.

Sesiones:

De cinco a seis sesiones. Lo anterior dependerá del día y el grupo.

Formas de Pago:

Depósitos y transferencias.

- ❖ **Banco:** Scotiabank a la cuenta **00102013591** a nombre de Francisco Hugo Flores García.
- ❖ **Clabe interbancaria para transferencias:** **044180001020135911**
- ❖ **Depósitos en Oxxo:** No. de tarjeta **5579 2091 3867 7411**

Cuando realices tu pago, por favor manda tu voucher y tu nombre completo por **WhatsApp al 55 4072 4076** o bien, mándalo a cursos@direccionempresarial.com.mx

Ubicación:

Búscanos en Google Maps como **(CETT) Centro Empresarial TDE-Talentum**. Calzada al Desierto de los Leones no. 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX. Como referencia, estamos muy cerca de CU, del ITAM, la Universidad Anáhuac del Sur y Televisa San Ángel.

Nos encontramos a 20 minutos de los metros Viveros y Barranca del Muerto y del metrobús Dr. Gálvez. Los camiones que te dejan frente a nuestras oficinas salen de esas 3 ubicaciones y dicen **TETELPAN**. Estamos a 150 metros del Gimnasio Sportium y a 70 metros de la Iglesia de "Nuestra Señora de la Natividad" y la Panadería Lecaroz.

Ponentes y Formadores:

Presencia sujeta a disponibilidad de agenda en sus empresas.

Carlos Alberto Flores García

- ❖ Empresario, Profesor Universitario y Consultor.
- ❖ Es Dueño e Inversionista, desde 2015, del Centro Empresarial TDE-Talentum (CETT), Escuela de Negocios y formación directiva.
- ❖ Es Fundador y Consultor Líder en el Instituto de Estudios sobre la Organización y Dirección A.C.
- ❖ Con su Empresa Consultora TDE® en 2019 y 2020, ha desarrollado el Manual de Procedimientos del Organismo Ciudad de las Mujeres de Tepeji del Río, así como los Manuales Operativos de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) de Cancún y Cuernavaca.
- ❖ Desarrolló el Manual de Procedimientos del Grupo Ferretero PIFSA, en Metepec.
- ❖ Cuando fungió como Consultor Senior en Tetra Tech DPK Inc.-USAID de 2015 a 2018, lideró los procesos de Diseño y Desarrollo de los Manuales Operativos de los CJM de Zacatecas capital, Torreón y Ciudad Juárez e hizo la revisión técnica de los Manuales de Procedimientos de los CJM de Ciudad Obregón, Guadalajara, Chihuahua capital y Ciudad de México.

Centro Empresarial TDE-Talentum

Calzada al Desierto de los Leones 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX.

Contacto: **55 4072 4076**

Correo electrónico: cursos@direccionempresarial.com.mx



- ❖ Como Consultor de Management Systems International Ltd.-USAID de 2013 a 2014, hizo la adecuación de los Procedimientos de Trabajo ISO 9001:2008 del COPAVIDE en la Ciudad de Monterrey; elaboró los Procedimientos y Manual de la Calidad ISO 9001:2008 de la Fiscalía Especializada Atención a Víctimas y Ofendidos del Delito (FEAVOD) y; dirigió los trabajos para elaborar los Manuales Operativos de los CJM de Pachuca y Puebla capital; realizó los Procedimientos de Trabajo del Centro CAV de Oaxaca capital.
- ❖ Como Gerente Operativo del Consejo de Cuenca del Valle de México, CONAGUA-CAEM, 2010-2012, dirigió la creación del Manual de Organización y de los Procedimientos estratégicos de la oficina central.
- ❖ En su paso como Director de Auditoría y Control del Tribunal Electoral del Distrito Federal (hoy de la CDMX), 2008-2009, impulsó la realización del Manual de Procedimientos y los perfiles de puesto.
- ❖ Como Auditor Líder del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 de la CONADE (2003-2007) realizó el Manual de la Calidad y los Procedimientos documentados de los 4 procesos certificados ante el organismo certificador LGAI México.
- ❖ Además es autor de los libros: *Conceptos Básicos de Empresa*® (2014); *Triada Fundamental de Negocio, Modelo de los 3 vectores*® (2017) y *Plan de Negocio, La Guía*® (2013).
- ❖ Fue Catedrático de Administración Avanzada en la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM de 2008 a 2013.
- ❖ Fue Catedrático de Administración Avanzada en la Universidad Latina, Campus Roma donde impartió la clase de Manuales de Procedimientos de 2013 a 2015.
- ❖ Fue miembro la Comisión de Jóvenes Empresarios de la COPARMEX, Ciudad de México en 2010 y 2011.
- ❖ Es Licenciado en Administración por la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- ❖ Es Maestrante de Finanzas Corporativas por la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- ❖ Cuenta con cursos profesionales con el *Babson College de Boston* (2016), *ITAM* (2006) y *Tecnológico de Monterrey* (2003). Su palabra y estilo favoritos: **¡TRASCENDER!**

Marco Antonio Gorostizaga González

- ❖ Se ha desarrollado como un Asesor de Negocios y es Coach Certificado.
- ❖ Ha participado en procesos de mejora de las organizaciones a través de *Negociaciones, Procesos de Planeación Estratégica*, desarrollando Gerentes y Directores con herramientas de Coaching, Venta y Adquisición de Empresas, Escisión de Sociedades y Empresas Familiares.
- ❖ Tiene el grado de Maestro en Administración por parte del I.T.E.S.M., obteniendo una Certificación en Coaching avalado por *"International Coaching Technologies"*.
- ❖ Forma parte de los Coaches de Staff de Educación Continua del I.T.E.S.M. Campus Morelos (Programa de Habilidades Directivas y Gerenciales).
- ❖ Es Facilitador de Soluciones de Negocio, reconociendo las herramientas que resuelven los obstáculos que impiden la obtención de metas en las organizaciones y las personas.
- ❖ Ha participado en cátedras y conferencias en distintos organismos y universidades como la Universidad La Salle, UNAM, el Tecnológico de Monterrey, el Colegio de Alta Dirección, COPARMEX Morelos y el Colegio de Contadores Públicos de Morelos.
- ❖ En Gobiernos Corporativos ha sido Consejero de empresas industriales y comerciales, Consejero de COPARMEX Morelos y del Colegio de Contadores Públicos de Morelos.

David Mejía Pinzón

- ❖ Licenciado en Administración y Finanzas por la Universidad Panamericana.
- ❖ Socio y Director General de Kairos Consultores, S.A. DE C.V.
- ❖ Cuenta con un Curso-Taller de 110 hrs. denominado *"Avatar International Course"* en Orlando, Florida, así como con un Diplomado de Project Manager Professional (PMP) por Sequal Solutions (empresa certificada por Project Manager Institute, PMI).

Centro Empresarial TDE-Talentum

Calzada al Desierto de los Leones 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX.

Contacto: 55 4072 4076

Correo electrónico: cursos@direccionempresarial.com.mx



- ❖ Instructor en temas de Desarrollo Humano y Habilidades Gerenciales.
- ❖ Miembro de Número y Coordinador de Relaciones Públicas de la Sociedad de Universitarios Empresarios y Emprendedores de la Ciudad de México, A.C.
- ❖ Consultor en Detección de Necesidades de Capacitación y otros temas empresariales.
- ❖ Coordinador Académico del Programa “Estrategias Competitivas” de la Preparatoria “Alberto Einstein”.
- ❖ Colaborador-Asociado en Grupo Lidex y Smart Praxis.
- ❖ Cuenta con registro como Capacitador externo ante la STyPS No: MEPD-700316-5Q7-0005 desde 2002.
- ❖ Especialista en el Mercado de Derivados (opciones y futuros) y en Mercados Internacionales (diversas instituciones).

Francisco Hugo Flores García

- ❖ Ha sido Consultor para el Programa Internacional PROJUSTICIA, United States Agency for International Development (USAID), vía MSI Inc., diseñando la estrategia Operativa y de Organización de los Centros de Justicia para Mujeres de los estados de Puebla, Hidalgo y Oaxaca: Procedimientos, Perfiles de Puesto y Matrices de Indicadores.
- ❖ Fue pieza clave del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en la CONADE, llevando el control y la gestión de las comprobaciones de los recursos federales, asimismo, formando parte del equipo de Auditores Internos de la institución.
- ❖ Actualmente coordina el Centro Empresarial TDE-Talentum (CETT) llevando la Coordinación del Programa Académico de Imagen Personal y Protocolo y la Imagen Corporativa del grupo.
- ❖ Como Consultor, ha impartido entrenamientos y asesorías en gremios y empresas, tales como: RZN Vanguard, S.A.; el Centro de Capacitación para Ejecutivos, S.C.; Tersum A’res S.A.P.I. de C.V.; Harinera Anáhuac S.A.; El Colegio de Abogados del Estado de México; la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción, sede Guerrero; COPARMEX nacional y sede Guerrero, entre otros.
- ❖ Miembro de Número de la Sociedad de Universitarios Empresarios y Emprendedores de la Ciudad de México A.C. (SUEECM).
- ❖ Fue Coordinador de Evaluación y Planeación para Centro Nacional para el Desarrollo Directivo y Empresarial, CENADDE S.C.
- ❖ Desde el año 2014 se ha especializado en la asesoría y capacitación en Imagen Personal, Protocolo y Ventas para Empresas y Gobiernos.
- ❖ Es Licenciado en Administración y Diplomado en Mercadotecnia por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

El CETT es la escuela de negocios del Taller de Desarrollo Empresarial®.

Formando líderes desde 1992.

¡Será un placer recibirte!

Centro Empresarial TDE-Talentum

Calzada al Desierto de los Leones 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX.

Contacto: **55 4072 4076**

Correo electrónico: cursos@direccionempresarial.com.mx