Habilidades interpersonales

Pilotar mediante sistemas e indicadores

Una jornada para pilotar un servicio o un centro a partir de unos pocos indicadores fiables en lugar de la urgencia del día. Aprenderá a relacionar indicadores y procesos, a construir un cuadro de mando legible, a organizar las revisiones de rendimiento en cada nivel y a decidir a partir de las tendencias. El trabajo se centra en sus cuadros de mando e informes actuales, para quedarse solo con lo que sirve para decidir.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Explicar la lógica del pilotaje por procesos: objetivos, procesos, indicadores, revisiones, decisiones
2. Distinguir indicadores de resultado e indicadores de pilotaje, y retener los que permiten actuar
3. Construir un cuadro de mando legible: definición, fuente, frecuencia, meta y responsable de cada indicador
4. Organizar una cascada de revisiones de rendimiento, desde el punto diario de equipo hasta la revisión por la dirección
5. Leer una tendencia y decidir: actuar, vigilar o no cambiar nada

Programa

Día 1 — mañana

• Pilotar mediante sistemas: pasar de la gestión de urgencias al pilotaje por desviaciones

• Indicadores de resultado e indicadores de pilotaje: ejemplos en producción, logística y atención al cliente

• Ficha de identidad de un indicador: definición, fórmula, fuente, frecuencia, meta, responsable

• Ejercicio: crítica de un cuadro de mando real aportado por los participantes

Día 1 — tarde (taller)

• Visualizar: curvas de tendencia, umbrales de alerta, gestión visual en el puesto

• Cascada de revisiones: punto diario, revisión semanal, revisión mensual, revisión por la dirección

• Leer una variación: fluctuación normal o señal real

• Taller: cuadro de mando objetivo de su servicio y calendario de revisiones, y después prueba de conocimientos

Metodología

• Análisis crítico de sus cuadros de mando e informes mensuales

• Casos de un centro de envasado y de una plataforma logística

• Fichas de identidad de indicadores redactadas por parejas

• Simulación de una revisión semanal a partir de datos facilitados

• Modelo de cuadro de mando en hoja de cálculo entregado al final de la sesión

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos y revisión del cuadro de mando objetivo elaborado en el taller. Evaluación en caliente a D+1; cada participante recibe un certificado numerado verificable en línea y la empresa un informe de formación.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

El nivel del equipo (fijar los objetivos de cada uno, dialogar sobre el rendimiento) se trata en «Fijar objetivos y medir el rendimiento del equipo». En un sistema ISO 9001:2026, este pilotaje alimenta el seguimiento de los procesos y la revisión por la dirección.

Información práctica

Duración	1 día
Público	Directores de centro, responsables de servicio, responsables de proceso, controllers, responsables de calidad
Requisitos previos	Tener la responsabilidad de un servicio, de un proceso o de un cuadro de mando
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Qué diferencia hay con «Fijar objetivos y medir el rendimiento del equipo»?
Esta jornada parte de la organización: qué indicadores para qué procesos, qué revisiones en qué nivel. La otra formación parte de las personas: fijar los objetivos de un equipo y hablar de ellos con cada colaborador.

¿Hace falta un software de cuadros de mando?
No. Una hoja de cálculo bien construida basta para empezar. La formación se centra en la elección y el uso de los indicadores, que siguen siendo los mismos sea cual sea la herramienta.

¿Cuántos indicadores hay que seguir?
No existe un número universal. La regla que se trabaja en el taller: cada indicador tiene un responsable y debe poder desencadenar una decisión. Los que no desencadenan nada se suprimen o se siguen con menor frecuencia.

¿Es útil la formación en una empresa certificada?
Sí. Las normas de sistemas de gestión exigen supervisar los procesos y celebrar una revisión por la dirección; la jornada ayuda a que esos requisitos sirvan para pilotar y no solo para la auditoría.