

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Roberto Martínez, Director de Fundación Másfamilia y
Javier Martínez, Responsable Área Técnica Fundación Másfamilia

“Lo que no se puede definir, no se puede medir, lo que no se puede medir no se puede mejorar, y lo que no se puede mejorar eventualmente se deteriora” (Axioma de Calidad).

Para apoyar la mejora continua y la orientación estratégica hacia el logro de resultados, se requiere un marco de seguimiento y medición, sólido y coherente. Este marco debe de ser claro, concreto y sobretodo preciso, analizando las pautas fundamentales para llevar a cabo el oportuno seguimiento y medición e incidir consecuentemente sobre ello.

Dentro del círculo PDCA o de mejora continua, las tareas de seguimiento y medición se sitúan en la “C” como elemento de checking. Nos van a permitir en todo momento conocer la situación y obrar en consecuencia, bien fortaleciendo si las cosas están funcionando como se esperaba o, estableciendo planes correctores cuando se detecte algún tipo de desviación.



En este aspecto, la retroalimentación juega un papel fundamental, ya que para determinados aspectos vamos a necesitar feedback de todos los colectivos de la empresa, como por ejemplo y ya centrándonos en el Modelo efr, las políticas de conciliación, en las cuales se mide su uso, satisfacción y percepción. Este será el punto de partida para la mejora.

A parte de las políticas en el Modelo efr, vamos a seguir y medir diferentes elementos clave para evidenciar la mejora continua como, los objetivos (considerados el motor del modelo), los procesos internos, soporte organizativo, actividades de comunicación (que juegan un papel básico para

sensibilización, implicación y formación de todos los colectivos), encuestas de clima laboral y por último los indicadores de gestión causa y efecto, pilar fundamental junto con los objetivos, del camino óptimo que una organización debe reconocer para llegar a la excelencia.

Dentro del modelo efr los elementos anteriormente comentados tendrán una periodicidad máxima para su seguimiento y medición de 6 meses, menos aquellos que impliquen consultas a la organización que serán de 24 meses.

El modelo efr, requiere de forma adicional a las actividades de seguimiento y medición la realización de una auditoría interna que podrá ser acometida por un equipo interno, externo o mixto con una cualificación mínima y criterios claros de independencia e imparcialidad en el proceso. La auditoría interna redundará en el checking con una frecuencia y objetivos distintos, en este caso la frecuencia máxima permitida es de 24 meses.

Con los resultados propios del proceso de seguimiento y medición, cada organización deberá definir la sistemática para:

- Identificar, analizar y evaluar los resultados.
- Información a la dirección y otros colectivos de interés.
- Tomar medidas y acciones necesarias para corregir las desviaciones negativas o para potenciar si suceden desviaciones positivas.

Las tareas de seguimiento y medición se revisarán periódicamente por un auditor externo con la finalidad de evidenciar la madurez y mejora de la organización en relación a los diferentes elementos normativos.