

## XI. MEDICIONES EN EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD: INDICADORES

Sin duda que uno de los pilares en los que se asienta un sistema de gestión de la calidad es la **medición de sus procesos**, de manera de mantener el sistema y mejorar continuamente su eficacia.

Los criterios de evaluación se han definido a través de **indicadores** que nos permitan conocer la evolución de los procesos y tomar las medidas correctivas necesarias ante los desvíos o debilidades o bien afianzando las fortalezas.

La organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados, hacer un análisis comparativo que permita conocer su evolución y utilizarlos para corregir o mejorar cualquier proceso. Si las mediciones están bien hechas, constituyen un arma fundamental para la toma de decisiones.

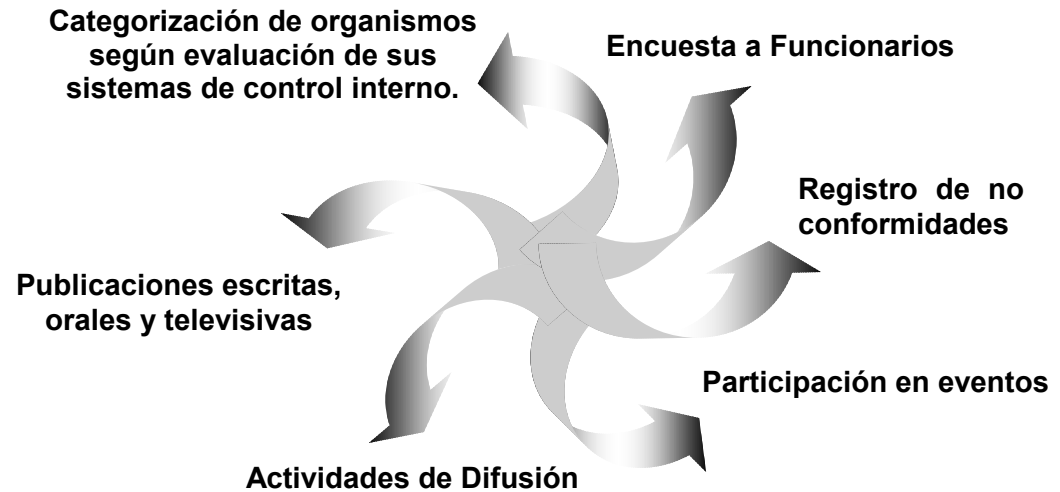
En nuestro caso, no fue una tarea fácil, sobre todo si se tiene en cuenta el tipo de servicio que prestamos y que medir capacidades no resulta sencillo. Sin embargo, nuestro esfuerzo y el tiempo dedicado a esta tarea no fueron infructuosos: el auditor externo del sistema –representante de la firma certificante SGS- resaltó la calidad de las mediciones y el proceso diseñado a este fin, asegurando que no existían en el país muchas empresas privadas que hubiesen desarrollado mediciones como las nuestras, señalándolas como una de nuestras fortalezas más destacadas.

*Nuestro diseño consta de dos tipos de indicadores:*

### *Los particulares de cada sector*

- Diseñados por cada uno de los Jefes de Sector en función de las necesidades de medición de cada uno de los subprocesos que su sector desarrolle.

*Los generales para toda la organización*



La organización en función de los indicadores debe tomar las acciones para eliminar las causas que han dado lugar a procesos o subprocesos con errores, desvíos o debilidades con el fin de corregir lo hecho y/o prevenir que ocurra.

Si estos mecanismos –indicadores- funcionan adecuadamente, la mejora continua se habrá instalado apuntando a la eficiencia.