

Seguimiento y evaluación

El objetivo de la logística en las organizaciones humanitarias es lograr la coordinación entre las personas, los procesos y los sistemas para apoyar una entrega eficiente y eficaz de bienes y servicios.

El seguimiento y la evaluación forman parte integrante del proceso de gestión logística y sirven de vínculo entre la planificación y la ejecución. Mientras que el seguimiento se centra en las actividades logísticas de la organización y sus resultados, la evaluación tiene que ver con los resultados y la consecución de los objetivos.

Definición

El **seguimiento** es el proceso continuo de recopilación de información logística y programática para compararla con indicadores de referencia previos que se ajustan a las metas y objetivos de un programa. Una revisión continua del grado de realización de una actividad logística y del cumplimiento de sus objetivos permite adoptar medidas correctoras.

La **evaluación** es el proceso continuo de medición de la calidad de los resultados de una función o servicio logístico para analizar los avances hacia el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. La evaluación debe llevarse a cabo de manera que puedan detectarse y corregirse las deficiencias. Se realiza de forma especial o con carácter mensual, trimestral o anual.

La evaluación también debe documentar continuamente el proceso de planificación, de modo que el método de intervención previsto pueda modificarse para adaptarse a las realidades y condiciones sobre el terreno. La evaluación proporciona información sobre si se han cumplido los planes y las razones del éxito o el fracaso, proporcionando una herramienta a la dirección para garantizar que se mantenga el enfoque.

Objetivos

El seguimiento y la evaluación tienen diversos objetivos:

- Proporcionar información a los responsables de logística sobre las capacidades de que disponen.
- Identificar problemas en la cadena de suministro y en los sistemas logísticos completos.
- Determinar qué medidas son necesarias para mejorar el rendimiento logístico.
- Comprender la necesidad de aumentar o disminuir los recursos.
- Realizar una evaluación objetiva de las capacidades logísticas mínimas y máximas en un contexto.
- Medir objetivamente los logros y los fracasos.
- Definir parámetros para la revisión periódica de los cálculos de medición.
- Identificar las lagunas internas, los cuellos de botella y los malentendidos.
- Evaluar el rendimiento de determinados miembros del personal, lugares o funciones.
- Motivar a los responsables de logística.
- Servir de base para la formulación de una estrategia logística interna.

Usuarios de servicios logísticos

A efectos del presente documento, un usuario es el destinatario final o el beneficiario final identificado de las actividades y servicios logísticos. Hay dos grupos de usuarios:

- Los **usuarios internos**, que son un departamento o una persona de la misma organización que el proveedor de servicios logísticos.
- Los **usuarios externos**, son los beneficiarios de las comunidades a las que sirve la organización.