
Soy Calidad

Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON – Mejora

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Mejora
Artículos publicados	8
Fecha de exportación	25 de noviembre de 2026

Índice

1. Introducción 4
2. Acceso al módulo 4
3. Estructura del módulo 4
4. Planificación de Cambios 5
5. Matriz de Planificación de Cambios 8
6. No Conformidades 10
7. Acciones 15
8. Reportes 22

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

1. Introducción

El módulo **Mejora** permite registrar y realizar seguimiento a situaciones que requieren cambios, correcciones o acciones dentro del Sistema de Gestión.

Desde este módulo se pueden gestionar principalmente:

- Planificaciones de cambios.
- Matrices de planificación de cambios.
- No conformidades.
- Acciones.
- Seguimiento de actividades.
- Reportes relacionados con la mejora.

La información registrada permite mantener trazabilidad desde la identificación de una necesidad hasta su tratamiento y cierre.

---

2. Acceso al módulo

Al ingresar al módulo **Mejora**, en la parte superior se encuentran las principales opciones:

- **Planificación de cambios**
- **Matriz de Planificación de cambios**
- **No conformidades**
- **Acciones**
- **Reportes**

Cada opción gestiona una parte diferente del proceso de mejora.

---

3. Estructura del módulo

El módulo permite trabajar con cuatro elementos principales:

Planificación de cambios

Permite registrar individualmente un cambio que la organización necesita implementar y analizar previamente sus posibles efectos.

Matriz de Planificación de cambios

Permite reunir diferentes planificaciones de cambios dentro de un solo documento para facilitar su control y aprobación.

No conformidades

Permite registrar incumplimientos, hallazgos o situaciones que requieren investigación y tratamiento.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Acciones

Permite registrar actividades específicas, asignar responsables, establecer fechas límite y realizar seguimiento hasta su cierre.

4. Planificación de Cambios

La opción **Planificación de cambios** permite registrar y analizar modificaciones que podrían afectar los procesos, productos, servicios o al Sistema de Gestión.

La finalidad es asegurar que los cambios sean evaluados antes de su implementación, considerando sus motivos, posibles impactos, recursos necesarios y responsabilidades.

4.1. Visualización de cambios

Al ingresar a **Planificación de cambios**, el sistema muestra los registros existentes.

La vista permite consultar información como:

- **Descripción del cambio**
- **Estado**
- **Fecha de planificación**
- **Solicitante**
- **Persona que autoriza el cambio**

La barra de búsqueda permite localizar rápidamente un cambio específico.

Para registrar uno nuevo, selecciona **Nuevo**.

4.2. Creación de una planificación de cambio

Para registrar una nueva planificación:

1. Ingresa a **Planificación de cambios** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Registra la **Fecha de planificación** .
4. Selecciona al **Solicitante** .
5. Registra los **Antecedentes del cambio** .
6. Selecciona al **Responsable** .
7. Selecciona el **Área** .
8. Describe el **cambio** .
9. Evalúa el **posible impacto** .
10. Registra los **recursos necesarios** .
11. Indica si será necesario modificar responsabilidades o autoridades.
12. Completa la información de validación.
13. Guarda el registro.

4.3. Fecha de planificación

Permite registrar la fecha en que el cambio fue identificado o comenzó a planificarse.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

4.4. Solicitante

Permite seleccionar a la persona que solicita la implementación del cambio.

4.5. Antecedentes del cambio

El campo **Antecedentes del cambio (¿Por qué se requiere?)** permite explicar la situación que origina la necesidad de realizar la modificación.

La información debe ayudar a comprender el motivo del cambio.

Ejemplo:

Actualización de requisitos normativos que requiere modificar procedimientos y registros del Sistema de Gestión.

4.6. Responsable

Permite seleccionar a la persona encargada de gestionar la planificación y ejecución del cambio.

4.7. Área

Permite identificar el área principalmente relacionada con el cambio.

4.8. Descripción del cambio

Permite explicar claramente en qué consiste la modificación que será implementada.

La descripción debe indicar concretamente qué se pretende cambiar.

Ejemplo:

Actualizar el procedimiento de gestión documental e incorporar nuevos criterios para la identificación y control de documentos externos.

4.9. Posible impacto en la conformidad

El campo **Posible impacto en la conformidad del producto/servicio en el Sistema de gestión** permite analizar qué consecuencias puede generar el cambio.

Se deben considerar posibles efectos sobre:

- Productos.
- Servicios.
- Procesos.
- Clientes.
- Requisitos aplicables.
- Documentación.
- Sistema de Gestión.

La finalidad es identificar anticipadamente si el cambio puede generar efectos no deseados.

4.10. Recursos

Permite registrar los recursos necesarios para implementar el cambio.

Pueden considerarse:

- Personal.
- Presupuesto.
- Tiempo.
- Herramientas.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Software.
- Equipos.
- Capacitación.

4.11. Asignación o reasignación de responsabilidades

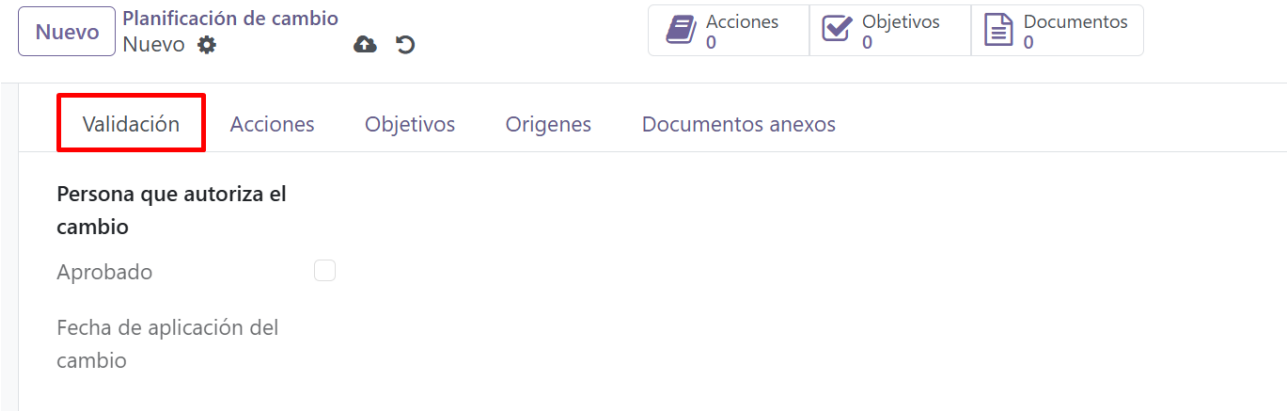
El campo **Necesidad de asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades** permite indicar si el cambio requiere modificar responsabilidades dentro de la organización.

Ejemplo:

Asignar al Responsable SIG el seguimiento mensual del nuevo control implementado.

4.12. Validación del cambio

La pestaña **Validación** permite registrar la autorización necesaria antes de implementar el cambio.



Los principales campos son:

Persona que autoriza el cambio

Permite seleccionar a la persona que tiene autoridad para aprobar la modificación.

Aprobado

Permite indicar que el cambio ha recibido la aprobación correspondiente.

Fecha de aplicación del cambio

Permite registrar la fecha en que el cambio será o fue implementado.

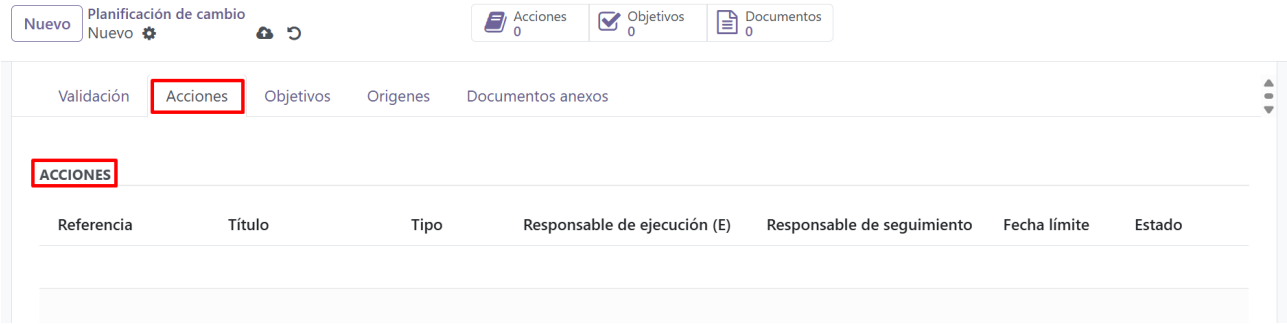
Antes de aprobar, se debe verificar que se hayan analizado correctamente:

- Motivo del cambio.
- Impactos.
- Recursos.
- Responsabilidades.
- Fecha de aplicación.

4.13. Acciones relacionadas

La pestaña **Acciones** permite relacionar actividades necesarias para implementar el cambio.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



Las acciones convierten la planificación general en actividades concretas con responsables y fechas de seguimiento.

Ejemplo:

Cambio: Actualización de procedimiento.

Acciones:

- Modificar el documento.
- Revisar la nueva versión.
- Comunicar al personal.
- Capacitar a los involucrados.

5. Matriz de Planificación de Cambios

La **Matriz de Planificación de cambios** permite consolidar en un único registro las diferentes planificaciones de cambio identificadas por la organización.

Esto facilita revisar qué cambios se encuentran pendientes, quién los solicitó, quién debe autorizarlos y cuál es su situación actual.

5.1. Creación de la matriz

Para crear una nueva matriz:

1. Ingresa a **Matriz de Planificación de cambios** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Registra el **Nombre** .
4. Selecciona el **Procedimiento** , cuando corresponda.
5. Ingresa a la pestaña **Planificación de cambios** .
6. Agrega los cambios que formarán parte de la matriz.
7. Completa la pestaña **Validación** .
8. Guarda la información.
9. Continúa con el flujo de revisión y aprobación.

5.2. Información general

Nombre

Permite identificar la matriz.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Ejemplo:

Matriz de Planificación de Cambios 2026

Procedimiento

Permite relacionar la matriz con un procedimiento del Sistema de Gestión cuando corresponda.

5.3. Planificación de cambios

La pestaña **Planificación de cambios** permite agregar los cambios que serán controlados dentro de la matriz.

La tabla permite visualizar información como:

- **Descripción del cambio**
- **Estado**
- **Fecha**
- **Solicitante**
- **Persona que autoriza el cambio**

Para agregar un cambio:

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Busca la planificación correspondiente.
3. Selecciónala.
4. Repite el procedimiento para los demás cambios.
5. Verifica que los registros seleccionados correspondan a la matriz.

5.4. Validación de la matriz

La matriz utiliza el siguiente flujo:

En elaboración → En revisión → En validación → Validado

En elaboración

Se completa la información y se agregan los cambios.

En revisión

El documento es revisado por la persona correspondiente.

En validación

La matriz pasa por la aprobación previa a su validación definitiva.

Validado

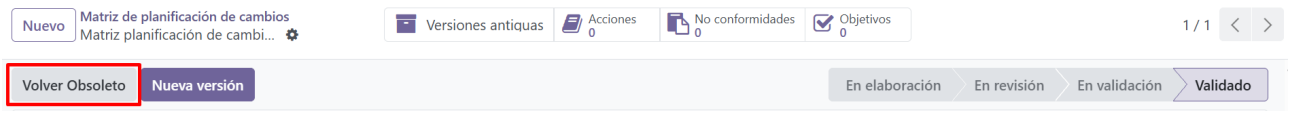
Indica que la matriz ha sido aprobada.

Para iniciar el proceso, selecciona **Enviar a Revisar**.

La matriz debe llegar al estado **Validado** para considerarse aprobada dentro del Sistema de Gestión.

5.5. Versiones

La opción **Versiones antiguas** permite consultar versiones anteriores de la matriz.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Cuando una matriz deje de utilizarse, puede seleccionarse **Volver Obsoleto** según corresponda.

6. No Conformidades

La sección **No conformidades** permite registrar incumplimientos, hallazgos o situaciones detectadas que requieren análisis y tratamiento.

El sistema permite visualizar las no conformidades mediante diferentes estados:

Borrador → **Plan de acción** → **En proceso** → **Cerrado** También dispone del estado:

Cancelado

6.1. Creación de una no conformidad

Para registrar una nueva no conformidad:

1. Ingresa a **No conformidades** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Registra el **Título de la no conformidad** .
4. Completa la información general.
5. Selecciona los responsables correspondientes.
6. Registra las fechas.
7. Completa la investigación.
8. Guarda la información.
9. Continúa con la definición y seguimiento de las acciones correspondientes.

6.2. Título de la no conformidad

Permite registrar una descripción breve del incumplimiento identificado.

Debe permitir reconocer fácilmente qué situación fue encontrada.

Ejemplo:

Auditoría interna - No se evidencia control de documentos externos.

6.3. Información

Tipo

Permite clasificar la no conformidad según las alternativas configuradas.

Referencia

Permite registrar un código o referencia relacionada con el hallazgo.

Fecha de creación

Indica cuándo se realizó el registro en el sistema.

Identificador

Permite asociar la no conformidad con el identificador correspondiente.

Proceso afectado

Permite seleccionar el proceso relacionado con el incumplimiento.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Auditoría origen

Permite relacionar la no conformidad con una auditoría cuando el hallazgo haya surgido durante ese proceso.

Fuente

Permite identificar de dónde proviene la no conformidad.

Requisitos de la norma

Permite registrar o relacionar el requisito normativo incumplido.

¿Es una salida no conforme?

Esta opción permite identificar si la situación corresponde también a una **salida no conforme**.

Debe marcarse cuando el incumplimiento esté relacionado con un producto, servicio o resultado que no cumple con los requisitos establecidos.

6.4. Encargados

La sección **Encargados** permite identificar a las personas relacionadas con la gestión de la no conformidad.

Responsable

Persona encargada de gestionar el tratamiento.

Auditor

Permite registrar al auditor relacionado con el hallazgo cuando corresponda.

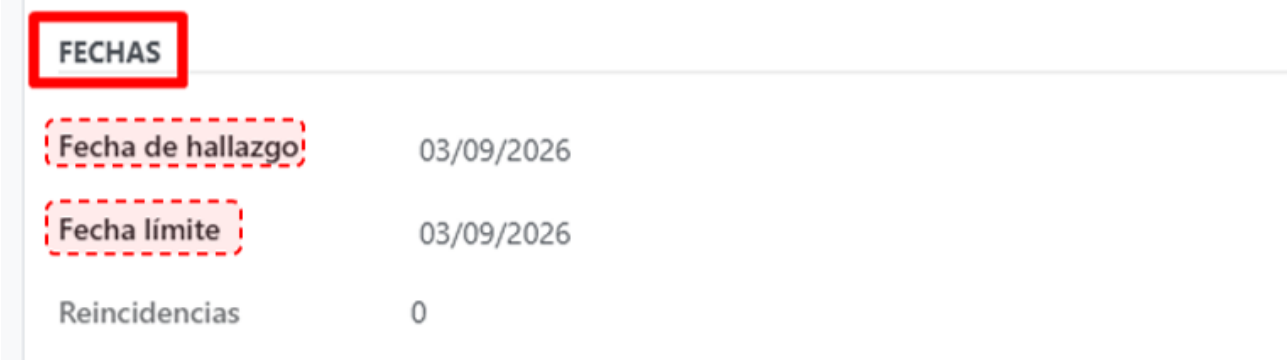
Equipo de auditoría

Permite relacionar a los integrantes del equipo auditor.

Autor

Muestra al usuario que realizó el registro.

6.5. Fechas



Fecha de hallazgo

Permite registrar cuándo fue detectada la no conformidad.

Fecha límite

Permite establecer la fecha máxima para su tratamiento.

Reincidencias

Permite identificar la cantidad de veces que se ha presentado una situación similar.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Una reincidencia puede indicar la necesidad de revisar la eficacia de las medidas implementadas anteriormente.

6.6. Investigación de la no conformidad

La pestaña **Investigación** permite analizar las causas que originaron la no conformidad antes de definir las acciones necesarias para su tratamiento.

En esta sección se registra el método utilizado, el desarrollo del análisis y la causa raíz identificada.

Método de investigación

Permite seleccionar la metodología utilizada para analizar la causa de la no conformidad.

Por ejemplo:

5 ¿Por qué?

El método debe seleccionarse de acuerdo con la complejidad del hallazgo y la metodología utilizada por la organización.

Descripción

Permite registrar una descripción general de la situación que será analizada.

Debe explicar claramente el incumplimiento identificado y servir como punto de partida para la investigación.

Análisis de causas

Cuando se utiliza el método **5 ¿Por qué?**, el sistema permite registrar sucesivamente las preguntas y respuestas que ayudan a profundizar en la causa del problema.

Para completar el análisis:

1. Registra la primera pregunta en el campo **¿Por qué?** .
2. Registra la respuesta o explicación en **Descripción** .
3. Selecciona **Agregar una línea** para continuar profundizando.
4. Formula el siguiente ¿Por qué? tomando como referencia la respuesta anterior.
5. Continúa hasta identificar la causa que originó el incumplimiento.

Ejemplo:

¿Por qué no se controla adecuadamente la información documentada externa?

Porque el procedimiento no establece específicamente cómo debe identificarse y controlarse.

¿Por qué el procedimiento no contempla ese control?

Porque durante su elaboración se priorizó el tratamiento de la documentación interna.

El objetivo no es completar obligatoriamente una cantidad determinada de preguntas, sino llegar a una causa suficientemente clara para definir acciones efectivas.

Causa raíz

El campo **Causa raíz** permite registrar la conclusión obtenida después de realizar la investigación.

La causa raíz debe explicar el origen del problema y no limitarse a repetir la no conformidad.

Ejemplo:

El procedimiento de control documental fue desarrollado sin considerar explícitamente el tratamiento de la información documentada de origen externo.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

6.7. Inicio del Plan de Acción

Una vez completada la investigación y determinada la causa raíz, se puede iniciar el tratamiento de la no conformidad.

Para hacerlo:

1. Revisa que la investigación se encuentre completa.
2. Verifica que la **Causa raíz** esté registrada.
3. Selecciona **Comenzar plan de acción.**
4. El sistema habilitará las pestañas **Acciones** y **Seguimiento** .
5. Continúa con el registro de las actividades necesarias para tratar la causa identificada.

El Plan de Acción debe estar relacionado con la causa raíz identificada. Las acciones no deben limitarse únicamente a corregir el problema inmediato, sino que deben contribuir a evitar que vuelva a ocurrir.

6.8. Acciones

La pestaña **Acciones** permite registrar las actividades definidas para tratar la causa de la no conformidad.

Dentro de esta sección se muestra el **Plan de Acción**, donde se pueden visualizar campos como:

- **Nombre**
- **Descripción**
- **Fecha límite**
- **Estado**

Para incorporar una acción:

1. Ingresa a la pestaña **Acciones** .
2. Selecciona **Agregar una línea.**
3. Selecciona una acción existente o registra una nueva, según corresponda.
4. Define claramente la actividad que será ejecutada.
5. Establece la fecha límite.
6. Asigna los responsables correspondientes.
7. Guarda la información.
8. Repite el procedimiento cuando sean necesarias varias acciones.

Nombre

Permite identificar claramente la actividad que deberá realizarse.

La acción debe redactarse de forma concreta y preferentemente comenzar con un verbo.

Ejemplo:

Actualizar el procedimiento de Control de documentos y registros incorporando el tratamiento de documentos de origen externo.

Descripción

Permite ampliar la información sobre lo que deberá realizarse y el resultado esperado.

Fecha límite

Establece la fecha máxima prevista para completar la acción.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Estado

Permite visualizar la situación actual de cada acción.

Una acción puede encontrarse, según su avance, en estados como:

Abierto → **En seguimiento** → **Cerrado**

6.9. Definición del Plan de Acción

Las acciones deben guardar relación directa con la causa raíz identificada durante la investigación.

Ejemplo:

No conformidad: No se evidencia claramente el control de documentos externos.

Causa raíz: El procedimiento no contempla explícitamente el control de la información documentada de origen externo.

Acción: Actualizar el procedimiento incorporando criterios para la identificación, revisión, actualización y control de documentos externos.

Antes de continuar con el seguimiento, verifica que las acciones:

- Respondan a la causa raíz.
- Tengan responsables definidos.
- Cuenten con una fecha límite.
- Sean suficientemente claras para verificar posteriormente su cumplimiento.

6.10. Seguimiento

La pestaña **Seguimiento** permite controlar las acciones asociadas a la no conformidad y verificar su avance hasta completar el tratamiento.

Dentro del **Plan de Seguimiento** se puede visualizar información como:

- **Nombre**
- **Estado**
- **Fecha de cierre**

Las acciones incorporadas al Plan de Acción aparecerán en esta sección para facilitar su control.

6.11. Estado de las acciones

El campo **Estado** permite conocer la situación de cada actividad.

Cuando una acción todavía se encuentra pendiente o en ejecución, debe mantenerse en el estado correspondiente.

Una vez que la actividad haya sido ejecutada y verificada, podrá pasar a:

Cerrado El cierre no debe realizarse únicamente porque llegó la fecha prevista. Se debe comprobar que la actividad haya sido efectivamente implementada.

6.12. Fecha de cierre

La **Fecha de cierre** permite registrar cuándo se completó la acción.

Esta información facilita comparar la ejecución real con la fecha límite originalmente establecida.

Antes de cerrar una acción se recomienda verificar:

- Actividad ejecutada.
- Resultado esperado alcanzado.
- Evidencia disponible.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Responsable confirmó su cumplimiento.
- Información actualizada en el sistema.

6.13. Seguimiento de la no conformidad

El tratamiento de una no conformidad sigue la siguiente secuencia:

Registro de la no conformidad ↓ **Investigación** ↓ **Identificación de la causa raíz** ↓ **Comenzar plan de acción** ↓ **Definición de acciones** ↓ **Ejecución y seguimiento** ↓ **Cierre de las acciones** ↓ **Cierre de la no conformidad** (La no conformidad debe mantenerse abierta mientras existan acciones pendientes que sean necesarias para completar su tratamiento)

7. Acciones

La sección **Acciones** permite registrar actividades derivadas de diferentes elementos del Sistema de Gestión.

Las acciones pueden utilizarse para:

- Tratar no conformidades.
- Implementar cambios.
- Gestionar riesgos.
- Aprovechar oportunidades.
- Cumplir objetivos.
- Implementar mejoras.

7.1. Visualización de acciones

Las acciones se organizan según su estado:

Abierto → **En seguimiento** → **Cerrado** También se dispone del estado:

Cancelado La vista permite identificar rápidamente cuáles se encuentran pendientes, en seguimiento o finalizadas.

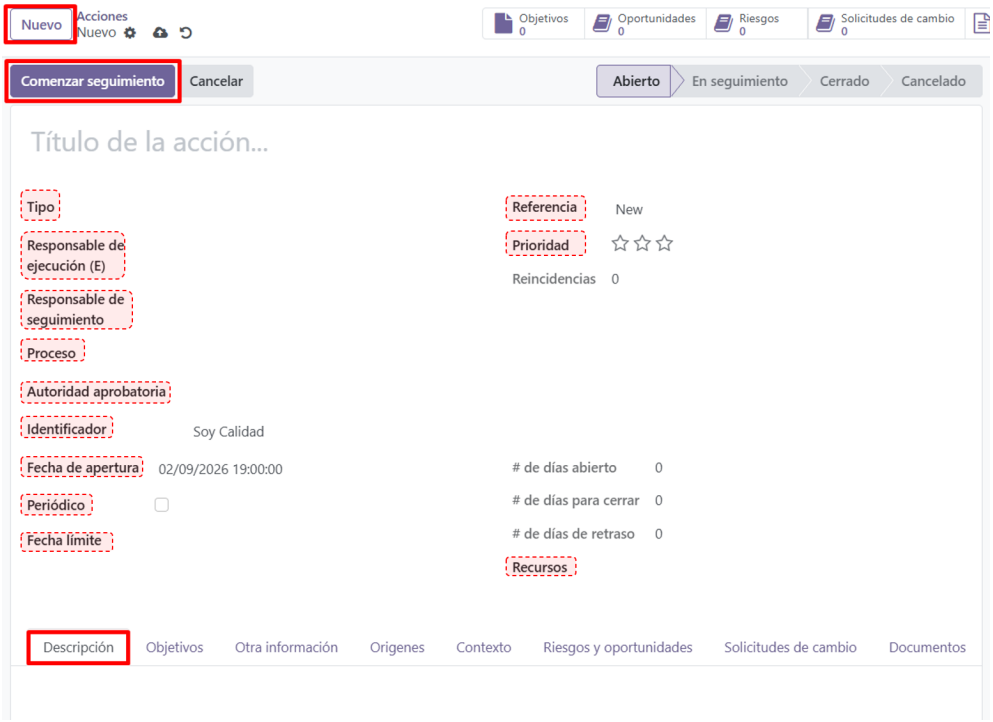
7.2. Creación de una acción

Para registrar una nueva acción:

1. Ingresa a **Acciones** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Registra el **Título de la acción** .
4. Selecciona el **Tipo** .
5. Define al **Responsable de ejecución (E).**
6. Define al **Responsable de seguimiento.**
7. Selecciona el **Proceso** relacionado.
8. Selecciona la **Autoridad aprobatoria,** cuando corresponda.
9. Verifica el **Identificador** .
10. Revisa la **Fecha de apertura.**
11. Indica si la acción será **Periódica** .

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

12. Registra la **Fecha límite** .
13. Define la **Prioridad** .
14. Registra los **Recursos** necesarios.
15. Completa la información de la pestaña **Descripción** .
16. Guarda el registro.
17. Cuando la acción esté lista para ejecutarse, selecciona **Comenzar seguimiento** .



La acción se crea inicialmente en estado **Abierto**.

7.3. Información general de la acción

Título de la acción

Permite identificar claramente la actividad que deberá realizarse.

Se recomienda utilizar una redacción concreta y orientada a la ejecución.

Ejemplos:

- Actualizar el procedimiento de control documental.
- Capacitar al personal sobre clasificación de información.
- Revisar la conformidad de los proyectos cerrados mediante actas de cierre.
- Implementar un control de respaldo de información.

Tipo

Permite clasificar la acción según las alternativas disponibles en el sistema.

Por ejemplo, una acción puede encontrarse registrada como:

Acción de mejora La selección dependerá del motivo que haya generado la actividad.

Responsable de ejecución (E)

Permite seleccionar a la persona encargada de realizar la acción.

El responsable de ejecución debe conocer claramente qué actividad debe realizar y el plazo establecido.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Responsable de seguimiento

Permite seleccionar a la persona que verificará el avance y cumplimiento de la acción.

El responsable de seguimiento puede ser diferente del responsable de ejecución.

Proceso

Permite relacionar la acción con el proceso en el que se ejecutará o sobre el cual tendrá un efecto.

Autoridad aprobatoria

Permite seleccionar a la persona que posee la autoridad necesaria para aprobar la acción cuando corresponda.

Identificador

Permite asociar la acción con el identificador configurado en el sistema.

Fecha de apertura

Indica la fecha y hora en que la acción fue registrada.

Periódico

Esta opción permite indicar si la acción debe realizarse de manera recurrente.

Debe marcarse únicamente cuando la actividad se repita con una frecuencia determinada.

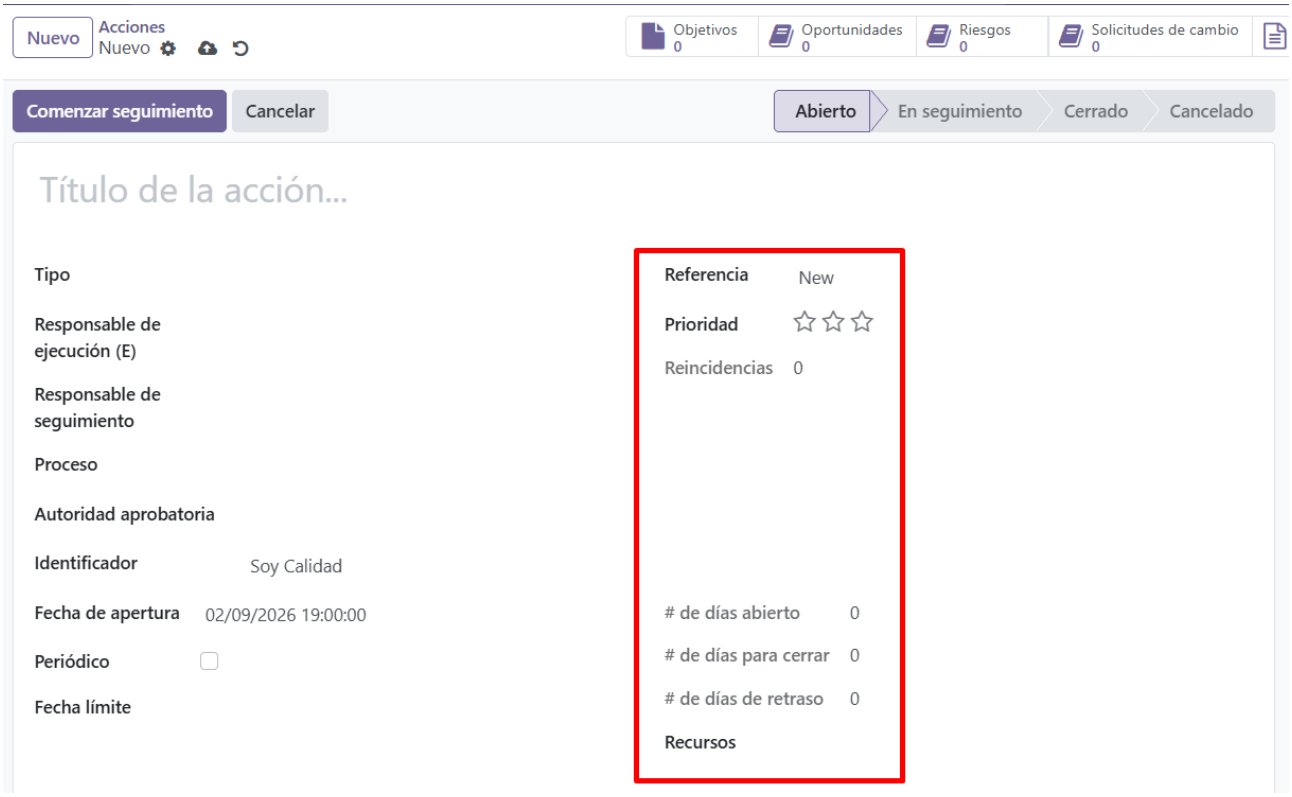
Fecha límite

Permite establecer la fecha máxima para completar la acción.

La fecha debe considerar el tiempo requerido para ejecutar la actividad y obtener las evidencias necesarias.

7.4. Información de control

En la parte derecha del registro se muestran datos adicionales para facilitar el seguimiento.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Referencia

Permite identificar la acción mediante la referencia asignada por el sistema.

Prioridad

Permite determinar el nivel de prioridad de la acción mediante la valoración disponible.

Una mayor prioridad indica que la actividad requiere mayor atención.

Reincidencias

Permite visualizar la cantidad de veces que una situación relacionada se ha repetido, cuando corresponda.

Número de días abierto

Muestra el tiempo transcurrido desde la apertura de la acción.

Número de días para cerrar

Permite visualizar el tiempo disponible para completar la acción considerando su fecha límite.

Número de días de retraso

Muestra los días transcurridos después de superar la fecha límite sin haber completado la acción.

Recursos

Permite registrar los recursos necesarios para ejecutar la actividad.

Pueden considerarse:

- Personal.
- Tiempo.
- Presupuesto.
- Equipos.
- Herramientas.
- Software.
- Servicios externos.

7.5. Descripción

La pestaña **Descripción** permite ampliar la información sobre la actividad que deberá realizarse.

Se recomienda indicar claramente:

- Qué debe ejecutarse.
- Alcance de la acción.
- Resultado esperado.
- Información necesaria para comprobar posteriormente su cumplimiento.

Ejemplo:

Revisar la conformidad de los proyectos cerrados mediante las actas de cierre, verificando que los entregables y requisitos establecidos hayan sido completados correctamente.

7.6. Inicio del seguimiento

Una vez registrada y revisada la información de la acción, se debe iniciar formalmente su ejecución.

Para hacerlo:

1. Verifica que el título y descripción sean claros.
2. Confirma al **Responsable de ejecución** .

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

3. Confirma al **Responsable de seguimiento** .
4. Revisa la **Fecha límite** .
5. Verifica la prioridad y los recursos necesarios.
6. Selecciona **Comenzar seguimiento** .

Al seleccionar esta opción:

- La acción pasa de **Abierto** a **En seguimiento** .
- Se habilita la pestaña **Seguimiento** .
- Se pueden registrar los resultados de la verificación y las evidencias de cumplimiento.

El flujo de la acción es:

Abierto → **En seguimiento** → **Cerrado** También se encuentra disponible el estado:

Cancelado

7.7. Seguimiento de la acción

Una vez seleccionado **Comenzar seguimiento**, se habilita la pestaña **Seguimiento**.

Esta sección permite verificar si la actividad fue ejecutada y evaluar el resultado obtenido.

Los principales campos son:

- **Fecha de seguimiento**
- **Efectividad**
- **Resultado de verificación**
- **Evidencia**

7.7.1. Fecha de seguimiento

Permite registrar la fecha en la que se realiza la revisión de la acción.

Esta fecha debe corresponder al momento en que el responsable verifica el avance o resultado de la actividad.

7.7.2. Efectividad

El campo **Efectividad** permite registrar, en porcentaje, el nivel de cumplimiento o resultado obtenido con la acción.

La valoración debe realizarse considerando si la actividad logró el resultado previsto.

Ejemplo:

100 %: la acción fue ejecutada y logró completamente el resultado esperado.

Un porcentaje menor puede utilizarse cuando la acción haya sido implementada parcialmente o todavía existan aspectos pendientes.

7.7.3. Resultado de verificación

El campo **Resultado de verificación** permite registrar la conclusión obtenida durante el seguimiento.

Debe indicar claramente si la actividad implementada consiguió el resultado esperado.

Ejemplo:

Se verificó la implementación del control y su aplicación en los proyectos cerrados revisados.

La información registrada debe ser suficiente para comprender por qué se considera cumplida o pendiente la acción.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

7.7.4. Evidencia

La opción **Suba su archivo** permite adjuntar documentos que demuestren la ejecución de la acción.

Pueden utilizarse como evidencia:

- Procedimientos actualizados.
- Registros.
- Fotografías.
- Capturas de pantalla.
- Actas.
- Informes.
- Correos electrónicos.
- Checklists.
- Otros documentos que permitan comprobar el cumplimiento.

La evidencia debe guardar relación directa con la actividad ejecutada.

7.8. Verificación de la efectividad

El seguimiento no debe limitarse a confirmar que una actividad fue realizada. También debe verificarse si produjo el resultado esperado.

Para realizar la verificación:

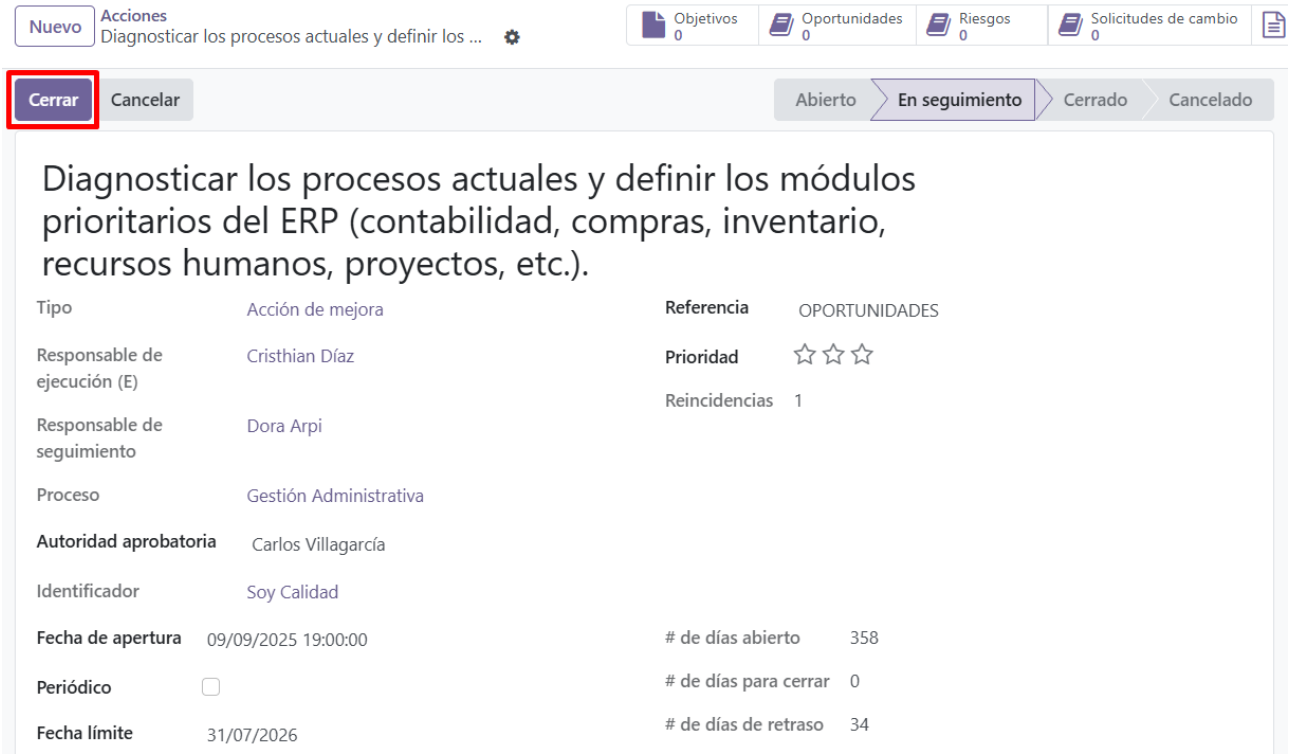
1. Revisa la acción ejecutada.
2. Comprueba la evidencia presentada.
3. Verifica que se haya cumplido el objetivo de la actividad.
4. Registra la **Fecha de seguimiento** .
5. Registra el porcentaje de **Efectividad** .
6. Documenta el **Resultado de verificación** .
7. Adjunta la **Evidencia** correspondiente.
8. Guarda la información.

Si el resultado no es satisfactorio, la acción debe mantenerse **En seguimiento** hasta completar las actividades necesarias.

7.9. Cierre de la acción

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Una vez ejecutada y verificada la acción, esta podrá pasar al estado:



Cerrado Antes del cierre, verifica:

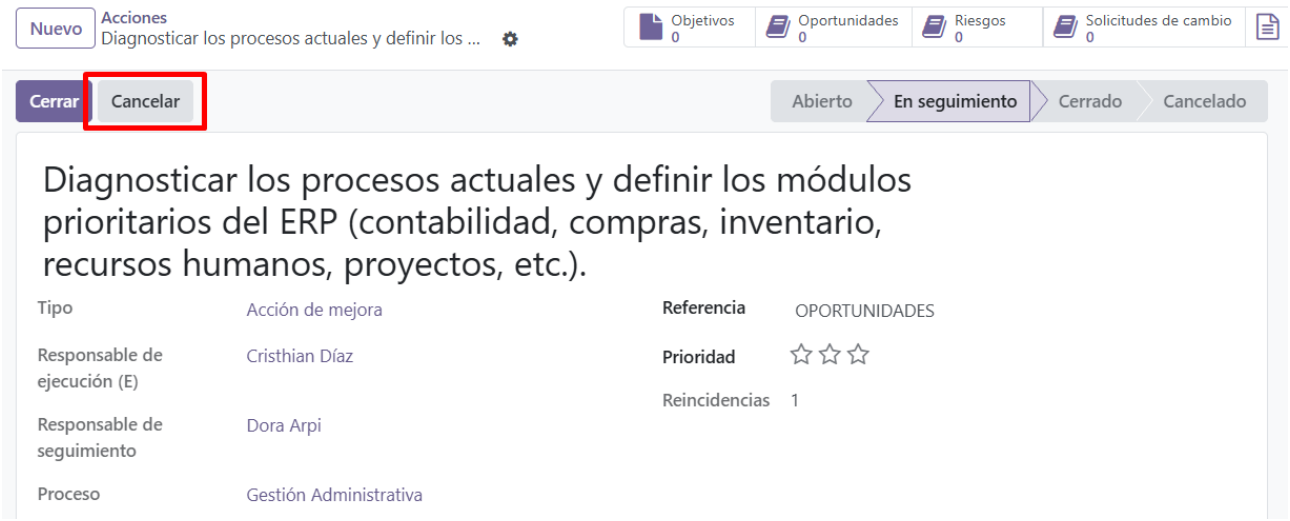
- Actividad ejecutada.
- Responsable de ejecución identificado.
- Seguimiento realizado.
- Fecha de seguimiento registrada.
- Efectividad evaluada.
- Resultado de verificación documentado.
- Evidencias adjuntas.
- Resultado esperado alcanzado.

El cierre indica que la acción fue completada y que su resultado fue verificado.

7.10. Cancelación de una acción

El estado **Cancelado** se utiliza cuando una acción no continuará con su ejecución.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



Debe utilizarse únicamente cuando exista una justificación para detener la actividad.

La secuencia general de gestión es:

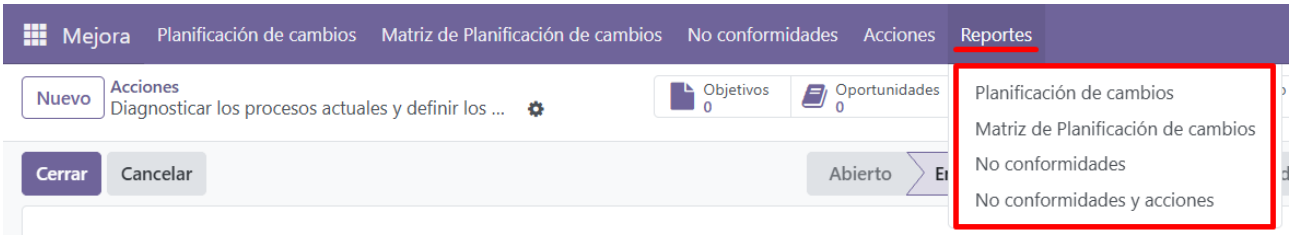
Registro de la acción → Abierto → Comenzar seguimiento → En seguimiento → Verificación de efectividad → Cerrado.

8. Reportes

La sección **Reportes** permite generar documentos consolidados a partir de la información registrada en el módulo **Mejora**.

Los reportes disponibles son:

- **Planificación de cambios**
- **Matriz de Planificación de cambios**
- **No conformidades**
- **No conformidades y acciones**



8.1. Planificación de cambios

La opción **Planificación de cambios** permite generar un reporte con la información correspondiente a los cambios registrados en el sistema.

Para generar el reporte:

1. Ingresa a **Reportes** .
2. Selecciona **Planificación de cambios** .
3. Selecciona el registro que deseas consultar.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

4. Selecciona la botón "Descargar" para generar el reporte.

Este reporte permite presentar de manera ordenada la información relacionada con la planificación del cambio, como su justificación, responsables, impacto, recursos y autorización.

8.2. Matriz de Planificación de cambios

La opción **Matriz de Planificación de cambios** permite generar el documento consolidado de una matriz registrada en el sistema.

Para obtenerlo:

1. Ingresa a **Reportes** .
2. Selecciona **Matriz de Planificación de cambios** .
3. Selecciona la matriz correspondiente.
4. Descarga el reporte.

El reporte permite visualizar de forma consolidada los cambios incorporados en la matriz y facilita su revisión y seguimiento.

Para utilizarlo como documento aprobado del Sistema de Gestión, se recomienda seleccionar una matriz que haya alcanzado el estado **Validado**.

8.3. No conformidades

La opción **No conformidades** permite generar un reporte en Excel con las no conformidades registradas dentro de un periodo determinado.

Para generar el reporte:

1. Ingresa a **Reportes** .
2. Selecciona **No conformidades** .
3. Registra la **Fecha inicio** del periodo que deseas consultar.
4. Registra la **Fecha finalización** .
5. Verifica que el rango de fechas sea correcto.
6. Selecciona **Exportar Reporte Excel** .

Fecha inicio

Permite establecer desde qué fecha se considerarán las no conformidades para la generación del reporte.

Fecha finalización

Permite establecer hasta qué fecha se incluirán los registros.

El sistema utilizará ambas fechas para delimitar el periodo de consulta.

Exportar Reporte Excel

Genera el archivo Excel con las no conformidades correspondientes al periodo seleccionado.

Este reporte puede utilizarse para:

- Revisar las no conformidades registradas en un periodo.
- Realizar seguimiento de hallazgos.
- Preparar información para auditorías.
- Analizar el estado de las no conformidades.
- Mantener evidencia del seguimiento realizado.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

8.4. No conformidades y acciones

La opción **No conformidades y acciones** permite generar un reporte en Excel que presenta conjuntamente las no conformidades y las acciones relacionadas con su tratamiento.

Este reporte facilita revisar no solo el hallazgo identificado, sino también las actividades definidas para su corrección y seguimiento.

Para generar el reporte:

1. Ingresa a **Reportes** .
2. Selecciona **No conformidades y acciones** .
3. Registra la **Fecha inicio** .
4. Registra la **Fecha finalización** .
5. Completa la **Fecha de validación** , cuando corresponda.
6. Verifica la información ingresada.
7. Selecciona **Exportar Reporte Excel** .

Fecha inicio

Permite establecer la fecha inicial del periodo que será considerado en el reporte.

Fecha finalización

Permite establecer la fecha final del periodo de consulta.

Fecha de validación

Permite indicar la fecha de validación que será considerada para la generación del reporte, cuando corresponda.

Este campo facilita complementar el criterio de consulta con la fecha en la que los registros fueron validados.

Exportar Reporte Excel

Genera el archivo Excel con la información correspondiente a las no conformidades y sus acciones relacionadas.

Este reporte puede utilizarse para:

- Revisar el tratamiento de las no conformidades.
- Identificar las acciones asociadas a cada hallazgo.
- Consultar responsables y fechas.
- Dar seguimiento al avance de los planes de acción.
- Verificar el cierre de las acciones.
- Preparar información para auditorías y revisiones del Sistema de Gestión.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA