
Soy Calidad

Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON – Objetivos y medición

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Objetivos y medición
Artículos publicados	7
Fecha de exportación	25 de noviembre de 2026

Índice

1. Introducción 4
2. Acceso al módulo 4
3. Gestión de objetivos 4
4. Gestión de indicadores 8
5. Medición y seguimiento de indicadores 11
6. Reportes 14
7. Secuencia general de uso 16

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

1. Introducción

El módulo **Objetivos y Medición** permite definir los objetivos de la organización y realizar seguimiento a su cumplimiento mediante indicadores.

La gestión se realiza principalmente mediante dos elementos relacionados:

- **Objetivos:** establecen qué resultado desea alcanzar la organización.
- **Indicadores:** permiten medir periódicamente el avance y determinar si el objetivo se está cumpliendo.

Un objetivo puede tener uno o varios indicadores relacionados.

El módulo cuenta con las siguientes opciones principales:

- **Objetivos**
- **Indicadores**
- **Configuración**
- **Reportes**

2. Acceso al módulo

Al ingresar a **Objetivos y Medición**, utiliza el menú superior para acceder a la información que deseas gestionar.

La relación principal del módulo es:

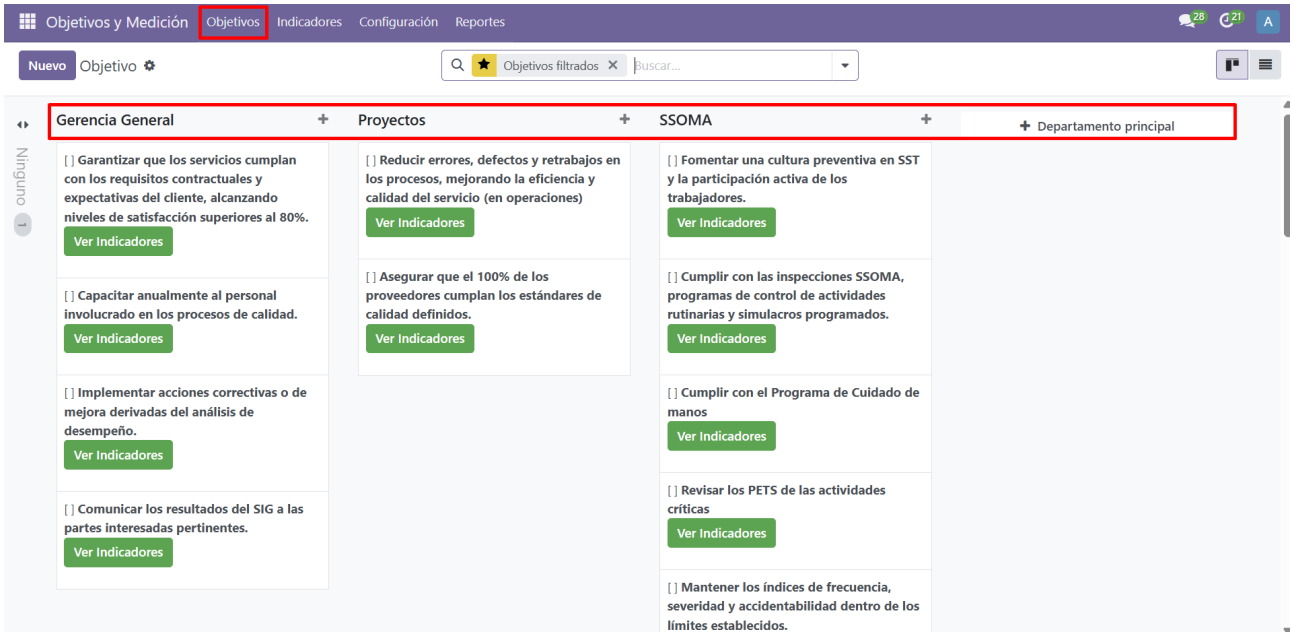
Objetivo → **Indicador** → **Mediciones** → **Resultado** Los objetivos y sus indicadores se encuentran conectados. Sin embargo, el sistema también dispone de una sección independiente de **Indicadores** para facilitar su visualización, actualización y seguimiento.

3. Gestión de objetivos

La sección **Objetivos** permite registrar los resultados que la organización desea alcanzar y relacionarlos con responsables, procesos, departamentos e indicadores.

Los objetivos se muestran agrupados de acuerdo con su **Departamento principal**, lo que facilita identificar qué área es responsable de cada uno.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



En cada tarjeta se visualiza el nombre del objetivo y la opción **Ver Indicadores**, que permite consultar rápidamente los indicadores vinculados.

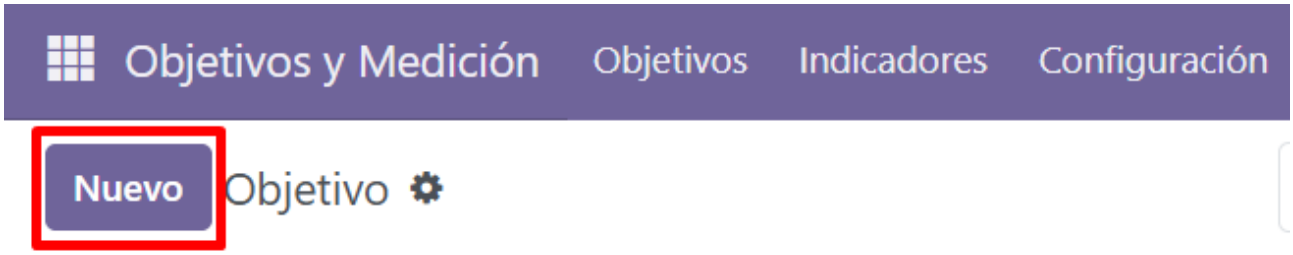
3.1. Visualización de objetivos

En la vista general los objetivos pueden encontrarse agrupados, por ejemplo, en:

- Gerencia General.
- Proyectos.
- SSOMA.
- Otros departamentos definidos por la organización.

La barra superior permite buscar o filtrar objetivos específicos.

Para crear un nuevo objetivo, selecciona **Nuevo**.



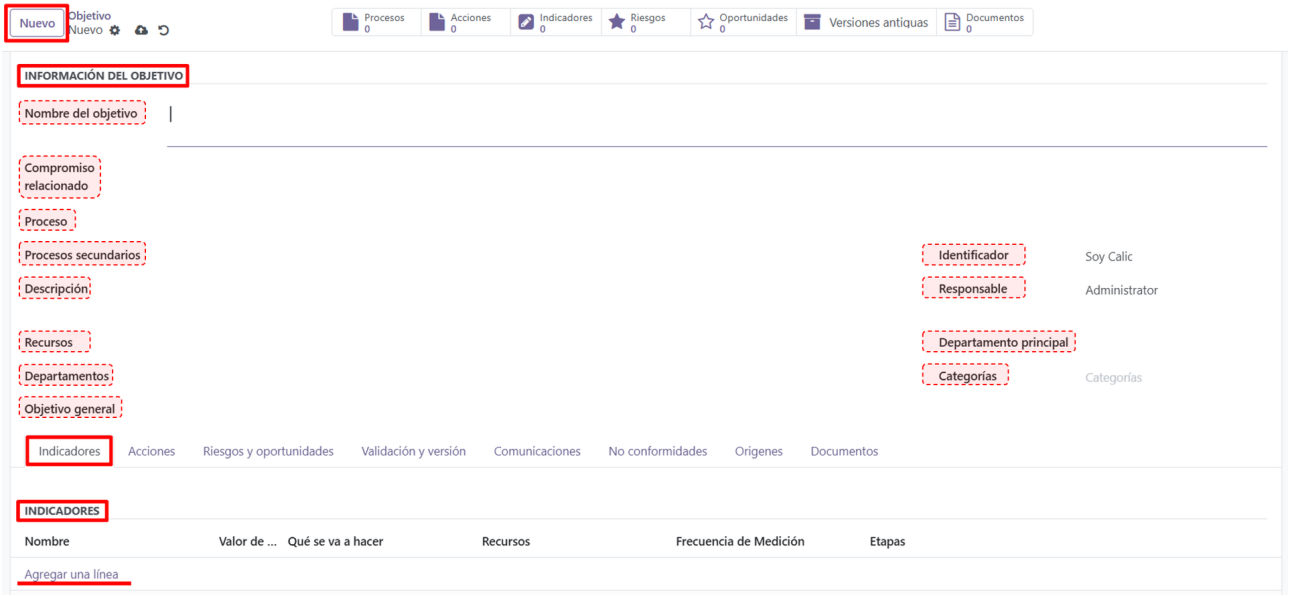
3.2. Creación de un objetivo

Para registrar un nuevo objetivo:

1. Ingresa a **Objetivos** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Registra el **Nombre del objetivo** .
4. Completa la información relacionada con el proceso, responsable y departamentos.
5. Registra la descripción y los recursos necesarios.
6. Asocia uno o varios indicadores.
7. Completa la información de **Validación y versión** .

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

8. Guarda el registro.



3.3. Información del objetivo

Nombre del objetivo

Permite definir claramente el resultado que la organización desea alcanzar.

El objetivo debe expresar de forma comprensible qué se quiere conseguir.

Ejemplos:

- Garantizar que los servicios cumplan con los requisitos contractuales y expectativas del cliente, alcanzando niveles de satisfacción superiores al 80 %.
- Reducir errores, defectos y retrabajos en los procesos.
- Capacitar anualmente al personal involucrado en los procesos de calidad.
- Cumplir con las inspecciones SSOMA programadas.

Compromiso relacionado

Permite relacionar el objetivo con un compromiso establecido por la organización, cuando corresponda.

Proceso

Permite seleccionar el proceso principalmente relacionado con el cumplimiento del objetivo.

Procesos secundarios

Permite relacionar otros procesos que también participan en el logro del objetivo.

Descripción

Permite complementar la información indicando el alcance o resultado esperado.

Recursos

Permite registrar los recursos necesarios para alcanzar el objetivo.

Pueden considerarse:

- Personal.
- Presupuesto.
- Equipos.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Herramientas.
- Software.
- Tiempo.
- Servicios externos.

Departamentos

Permite relacionar las áreas que participan en el cumplimiento del objetivo.

Objetivo general

Permite identificar aquellos objetivos cuyo alcance es general para la organización.

Identificador

Permite relacionar el objetivo con el identificador configurado en el sistema.

Responsable

Permite seleccionar a la persona encargada de realizar seguimiento al objetivo.

Departamento principal

Permite definir el área principal responsable.

Este campo también determina en qué columna aparecerá el objetivo dentro de la vista general.

Categorías

Permite clasificar el objetivo según las categorías configuradas por la organización.

3.4. Indicadores asociados al objetivo

Dentro del objetivo se encuentra la pestaña **Indicadores**.

Esta sección permite definir cómo se medirá el cumplimiento del objetivo.



La tabla permite visualizar información como:

- **Nombre**
- **Valor de la meta**
- **Qué se va a hacer**
- **Recursos**
- **Frecuencia de Medición**
- **Etapas**

Para agregar un indicador:

1. Ingresa a la pestaña **Indicadores** .
2. Selecciona **Agregar una línea** .
3. Selecciona un indicador existente o crea uno nuevo.
4. Completa la información requerida.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

5. Guarda el registro.

Un objetivo puede tener más de un indicador cuando se necesiten varias mediciones para comprobar su cumplimiento.

Ejemplo de relación

Objetivo:

Garantizar niveles de satisfacción del cliente superiores al 80 %.

Indicador:

Nivel de satisfacción del cliente (%).

Meta:

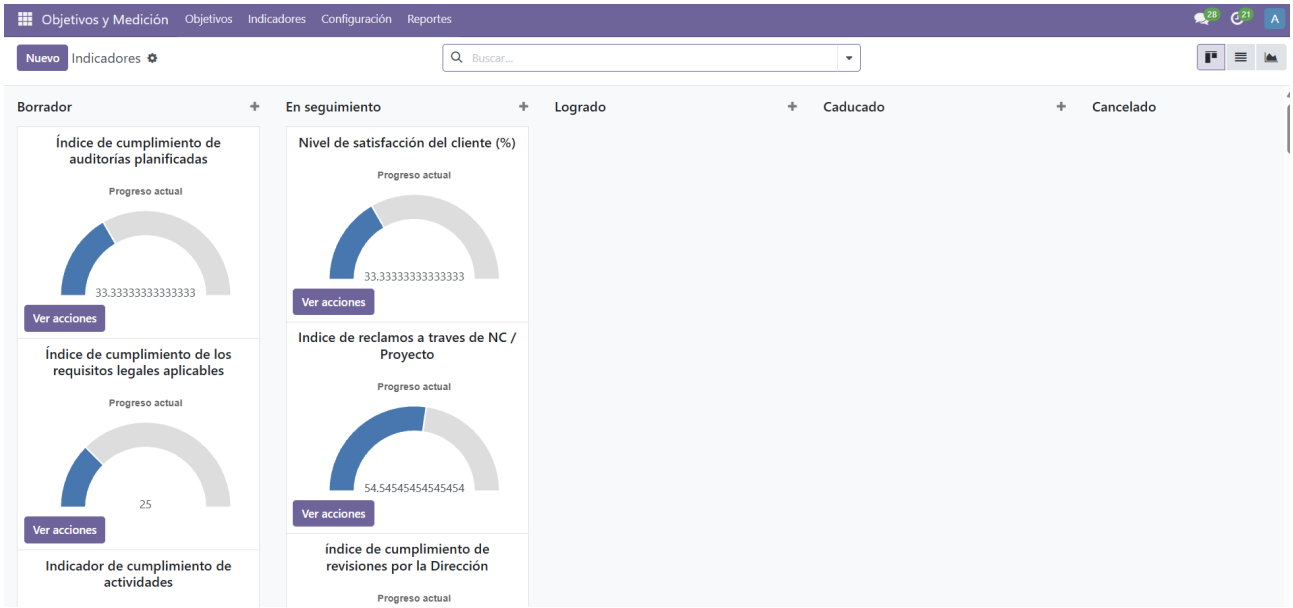
≥ 80 % El objetivo indica **qué se desea alcanzar** y el indicador permite comprobar **si realmente se está logrando**.

4. Gestión de indicadores

La sección **Indicadores** permite visualizar de manera consolidada todos los indicadores registrados en el sistema.

Aunque los indicadores se encuentran relacionados con los objetivos, esta sección facilita especialmente su consulta y seguimiento.

Desde aquí también se puede ingresar al indicador y modificar su información cuando corresponda.



4.1. Visualización de indicadores

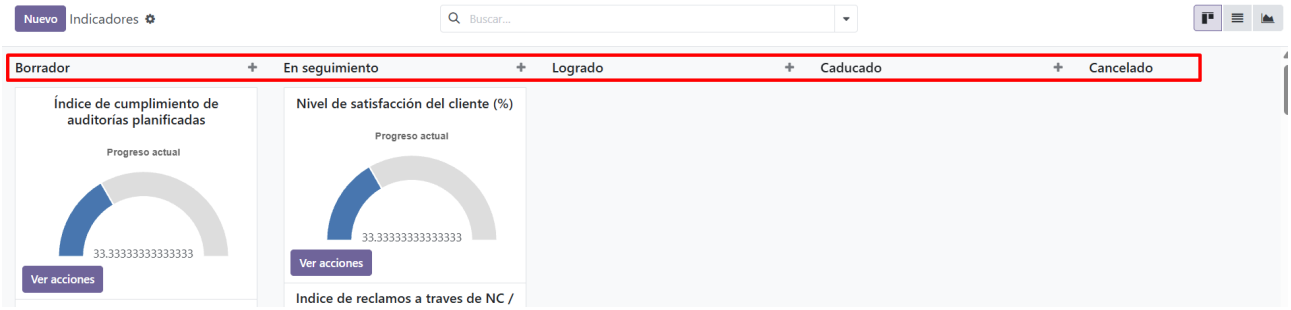
Los indicadores se presentan agrupados según su estado:

- **Borrador**
- **En seguimiento**
- **Logrado**
- **Caducado**

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- **Cancelado**

Cada tarjeta muestra el nombre del indicador y su **Progreso actual**, permitiendo identificar rápidamente su nivel de avance.



Cuando existan acciones relacionadas también se podrá utilizar la opción **Ver acciones**.

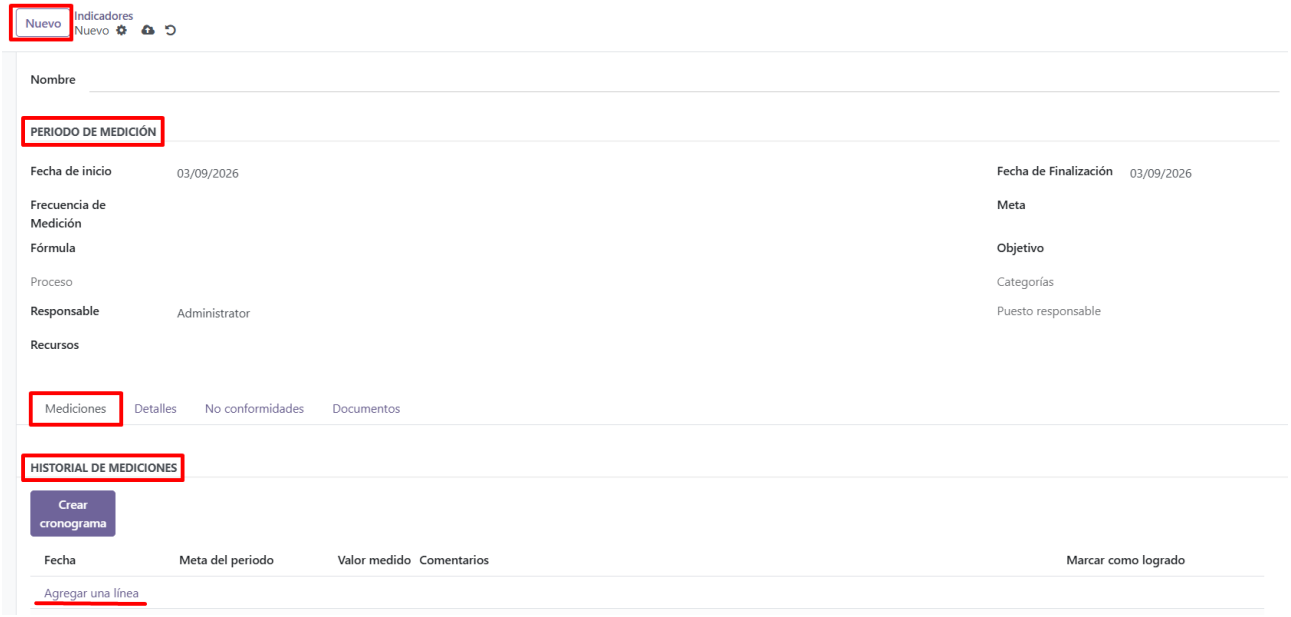
4.2. Creación de un indicador

Un indicador puede crearse desde el objetivo al que estará relacionado o directamente desde la sección **Indicadores**.

Para crear uno desde esta sección:

1. Ingresa a **Indicadores** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Registra el **Nombre** .
4. Define el periodo de medición.
5. Selecciona la frecuencia.
6. Registra la fórmula.
7. Define la meta.
8. Relaciona el objetivo.
9. Selecciona al responsable.
10. Completa los demás campos aplicables.
11. Guarda el registro.

El indicador se crea inicialmente en estado **Borrador**.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

4.3. Nombre

Permite indicar qué aspecto será medido.

Ejemplos:

- Nivel de satisfacción del cliente (%).
- Índice de cumplimiento de auditorías planificadas.
- Índice de cumplimiento de requisitos legales aplicables.
- Indicador de cumplimiento de actividades.
- Índice de cumplimiento de revisiones por la Dirección.

El nombre debe permitir comprender rápidamente qué se está midiendo.

4.4. Periodo de medición

El **Periodo de Medición** establece durante qué intervalo se realizará el seguimiento.

Fecha de inicio

Define cuándo comienza la medición.

Fecha de Finalización

Define hasta cuándo se realizará el seguimiento.

Las fechas deben guardar relación con el periodo definido para el objetivo.

4.5. Frecuencia de Medición

Permite establecer cada cuánto tiempo se actualizará el resultado.

Por ejemplo:

- Mensual.
- Trimestral.
- Semestral.
- Anual.

La frecuencia debe seleccionarse considerando cada cuánto tiempo resulta útil conocer el desempeño del indicador.

4.6. Fórmula

Permite registrar cómo se calculará el resultado.

Ejemplo:

(Número de clientes satisfechos / Total de clientes encuestados) × 100 La fórmula debe ser suficientemente clara para que la persona responsable pueda aplicarla de la misma manera en cada medición.

4.7. Meta

Permite establecer el resultado que se desea alcanzar.

Ejemplos:

- ≥ 80 %
- ≥ 95 %
- 100 %
- ≤ 5 reclamos

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

La meta será utilizada como referencia para evaluar el desempeño del indicador.

4.8. Objetivo

Permite seleccionar el objetivo que será medido mediante el indicador.

Esta relación es importante para mantener la trazabilidad:

Objetivo → **Indicador** → **Mediciones**

4.9. Proceso

Permite relacionar el indicador con el proceso responsable o principalmente involucrado.

4.10. Responsable

Permite seleccionar a la persona encargada de mantener actualizada la medición.

4.11. Categorías

Permite clasificar el indicador según las alternativas configuradas.

4.12. Puesto responsable

Permite relacionar la medición con un puesto determinado cuando corresponda.

4.13. Recursos

Permite indicar qué información o medios serán necesarios para obtener el resultado.

Por ejemplo:

- Encuestas.
- Reportes.
- Registros del sistema.
- Hojas de cálculo.
- Informes.
- Personal responsable.

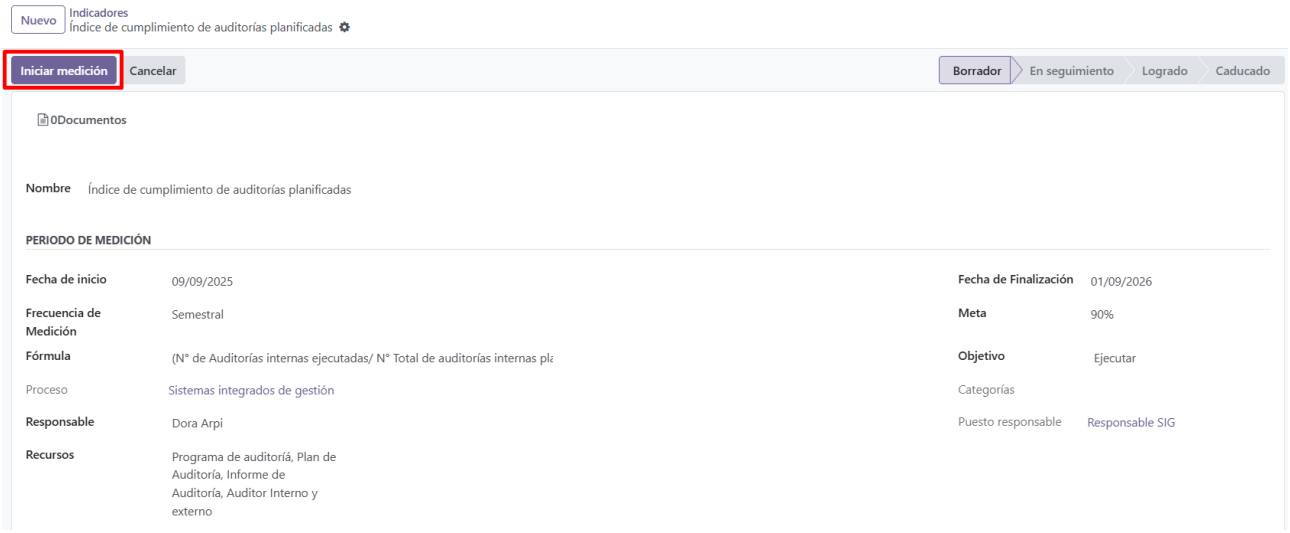
5. Medición y seguimiento de indicadores

Una vez configurado el indicador, se debe iniciar formalmente su medición.

Para ello:

1. Revisa que el nombre sea correcto.
2. Verifica la fecha de inicio y finalización.
3. Confirma la frecuencia.
4. Revisa la fórmula.
5. Verifica la meta.
6. Confirma el objetivo relacionado.
7. Selecciona **Iniciar medición.**

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



Al seleccionar **Iniciar medición**, el indicador pasa de:

Borrador → **En seguimiento** A partir de ese momento se deberán registrar los resultados según la frecuencia establecida.

5.1. Mediciones

La pestaña **Mediciones** permite registrar y consultar los resultados obtenidos durante el periodo de seguimiento.

En la parte inferior se encuentra el **Historial de Mediciones**.



La tabla permite visualizar información como:

- **Fecha**
- **Meta**
- **Valor medido**
- **Comentarios**
- Marcar como logrado

Cada fila representa una medición correspondiente al periodo definido.

5.2. Crear cronograma

La opción **Crear cronograma** permite generar las fechas en las que deberán realizarse las mediciones.

El cronograma se basa principalmente en:

- Fecha de inicio.
- Fecha de finalización.
- Frecuencia de medición.

Para utilizar esta opción:

1. Verifica las fechas del periodo.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

2. Selecciona la frecuencia correspondiente.
3. Selecciona **Crear cronograma** .
4. Revisa las fechas generadas en el Historial de Mediciones.

Esto permite que el responsable sepa cuándo corresponde actualizar el indicador.

5.3. Registro de resultados

Para registrar una medición:

1. Ingresa al indicador.
2. Abre la pestaña **Mediciones** .
3. Ubica el periodo que corresponde actualizar.
4. Registra el **Valor medido** .
5. Registra comentarios cuando sean necesarios.
6. Guarda la información.

El valor registrado se utilizará para actualizar el progreso del indicador.

5.4. Comentarios

El campo **Comentarios** permite explicar situaciones relevantes relacionadas con el resultado.

Puede utilizarse para indicar:

- Motivos de incumplimiento.
- Variaciones importantes.
- Situaciones que afectaron el resultado.
- Información utilizada para realizar el cálculo.
- Medidas previstas para mejorar el desempeño.

Ejemplo:

El resultado disminuyó debido al retraso en el cierre de dos actividades programadas durante el periodo.

5.5. Estados del indicador

Durante su gestión, el indicador puede encontrarse en los siguientes estados:

Borrador

El indicador todavía se encuentra en preparación y no ha iniciado su medición.

En seguimiento

La medición se encuentra activa y deben registrarse resultados según la frecuencia definida.

Logrado

Indica que el indicador alcanzó el resultado esperado.

Caducado

Indica que finalizó el periodo establecido para la medición.

Cancelado

Indica que el indicador dejó de utilizarse y no continuará con su seguimiento.

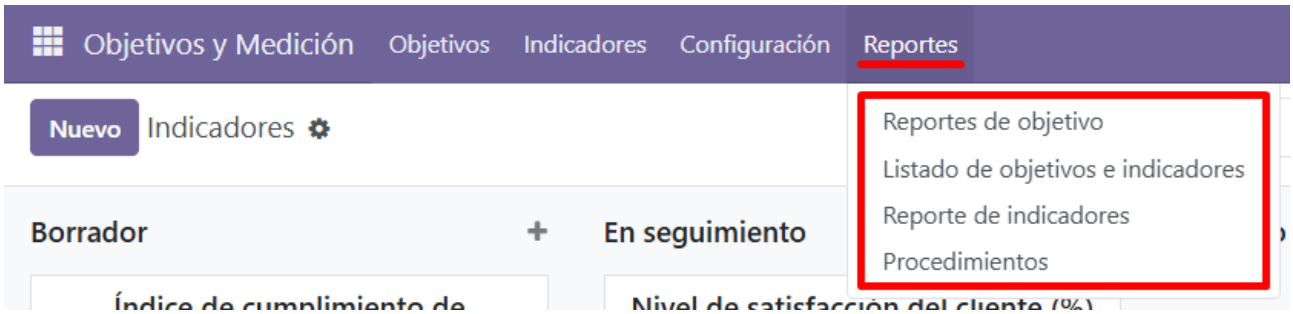
DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

6. Reportes

La sección **Reportes** permite obtener documentos relacionados con los objetivos e indicadores registrados.

Las opciones disponibles son:

- **Reportes de objetivo**
- **Listado de objetivos e indicadores**
- **Reporte de indicadores**
- **Procedimientos**

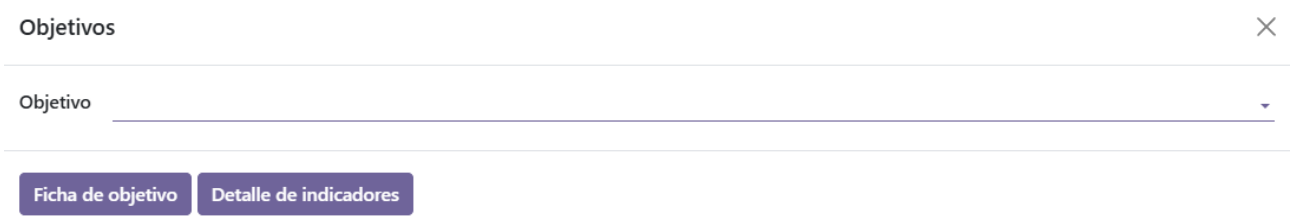


6.1. Reportes de objetivo

La opción **Reportes de objetivo** permite generar documentos de un objetivo específico.

Para utilizarla:

1. Ingresa a **Reportes** .
2. Selecciona **Reportes de objetivo** .
3. Selecciona el **Objetivo** que deseas consultar.
4. Selecciona el tipo de documento que necesitas.



El sistema dispone de las siguientes opciones:

Ficha de objetivo

Permite generar la ficha con la información general del objetivo seleccionado.

Detalle de indicadores

Permite generar el detalle de los indicadores relacionados con ese objetivo.

6.2. Listado de objetivos e indicadores

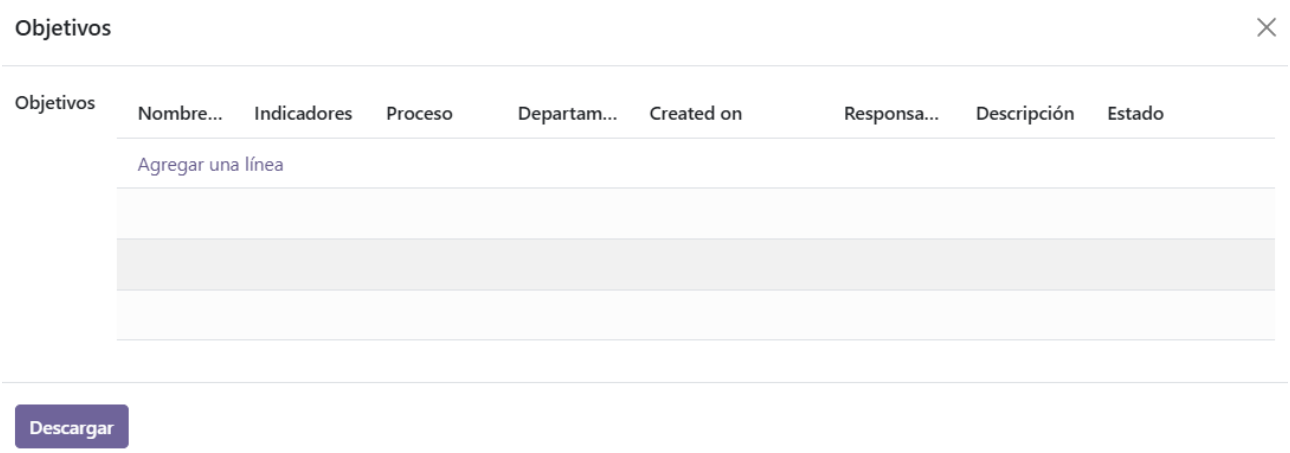
La opción **Listado de objetivos e indicadores** permite seleccionar objetivos y obtener un reporte consolidado con su información.

Para generar el reporte:

1. Ingresa a **Reportes** .
2. Selecciona **Listado de objetivos e indicadores** .
3. Selecciona **Agregar una línea** .

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

4. Incorpora los objetivos que deseas incluir.
5. Verifica los registros.
6. Selecciona **Descargar** .



La tabla permite visualizar información como:

- Nombre.
- Indicadores.
- Proceso.
- Departamento.
- Fecha de creación.
- Responsable.
- Descripción.
- Estado.

Este reporte facilita revisar varios objetivos y sus indicadores en un solo documento.

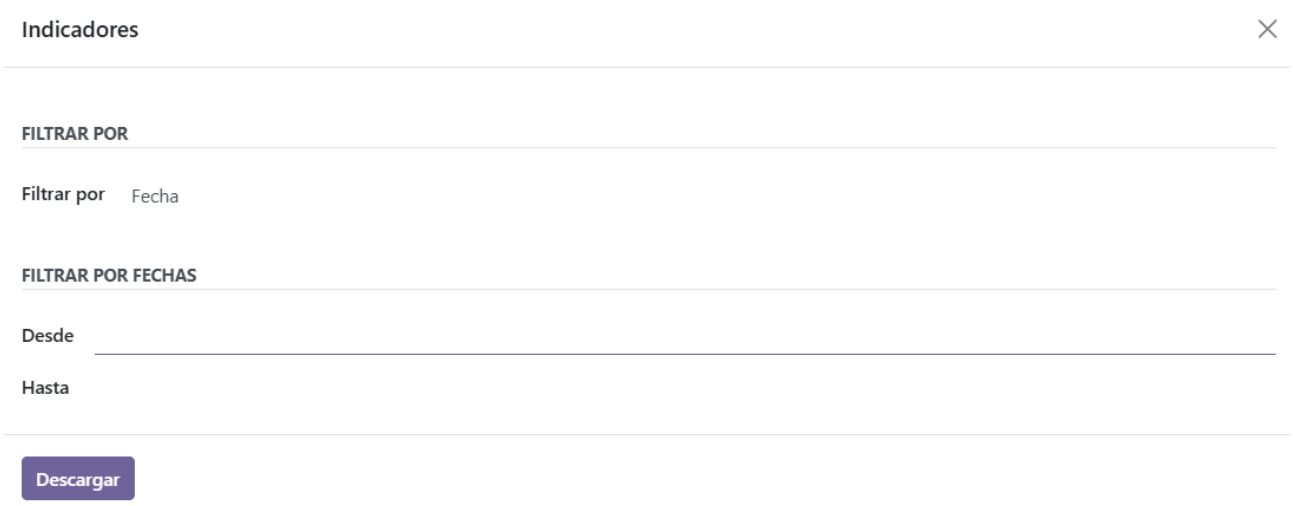
6.3. Reporte de indicadores

La opción **Reporte de indicadores** permite generar un reporte considerando un periodo determinado.

Para generarlo:

1. Ingresa a **Reportes** .
2. Selecciona **Reporte de indicadores** .
3. Verifica el criterio disponible en **Filtrar por** .
4. Registra la fecha **Desde** .
5. Registra la fecha **Hasta** .
6. Selecciona **Descargar** .

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



Desde

Permite establecer la fecha inicial del periodo que se desea consultar.

Hasta

Permite establecer la fecha final.

El reporte incluirá la información correspondiente al periodo seleccionado.

7. Secuencia general de uso

Para gestionar correctamente los objetivos y sus mediciones, se recomienda seguir esta secuencia:

1. Crear el objetivo Registrar qué desea alcanzar la organización.

2. Asignar responsable, proceso y departamento Definir quién será responsable de su seguimiento.

3. Crear o relacionar indicadores Establecer cómo se comprobará el cumplimiento.

4. Definir fórmula, meta, periodo y frecuencia Configurar cómo y cuándo se medirá.

5. Iniciar medición Cambiar el indicador de **Borrador** a **En seguimiento**.

6. Crear el cronograma Establecer las fechas previstas para registrar resultados.

7. Registrar las mediciones Actualizar el valor obtenido en cada periodo.

8. Revisar el progreso Comparar el resultado con la meta.

9. Relacionar acciones cuando sea necesario Gestionar desviaciones o resultados que requieran mejora.

10. Generar reportes Utilizar los resultados registrados para el seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA