
Soy Calidad

# 4. Gestión de indicadores

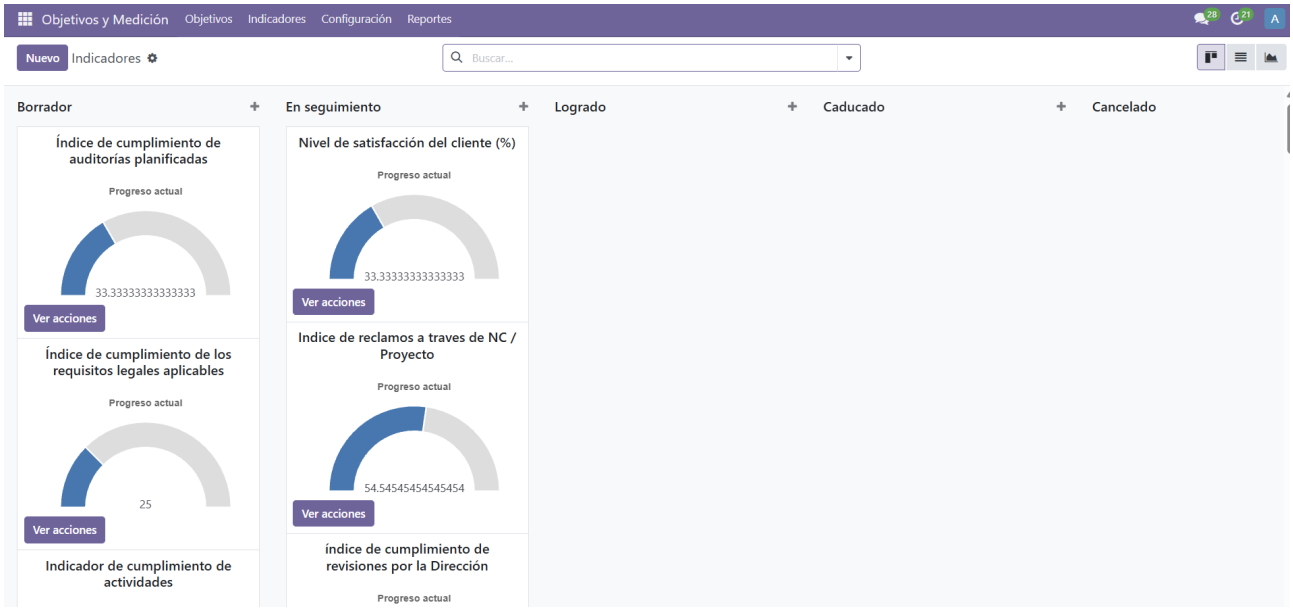
MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON › OBJETIVOS Y MEDICIÓN

| | |
|---|---|
| Colección | Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON |
| Sección | Objetivos y medición |
| Artículo | 4. Gestión de indicadores |
| Última actualización | 09/09/2026 |
| Fecha de exportación | 28 de noviembre de 2026 |

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**
- **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

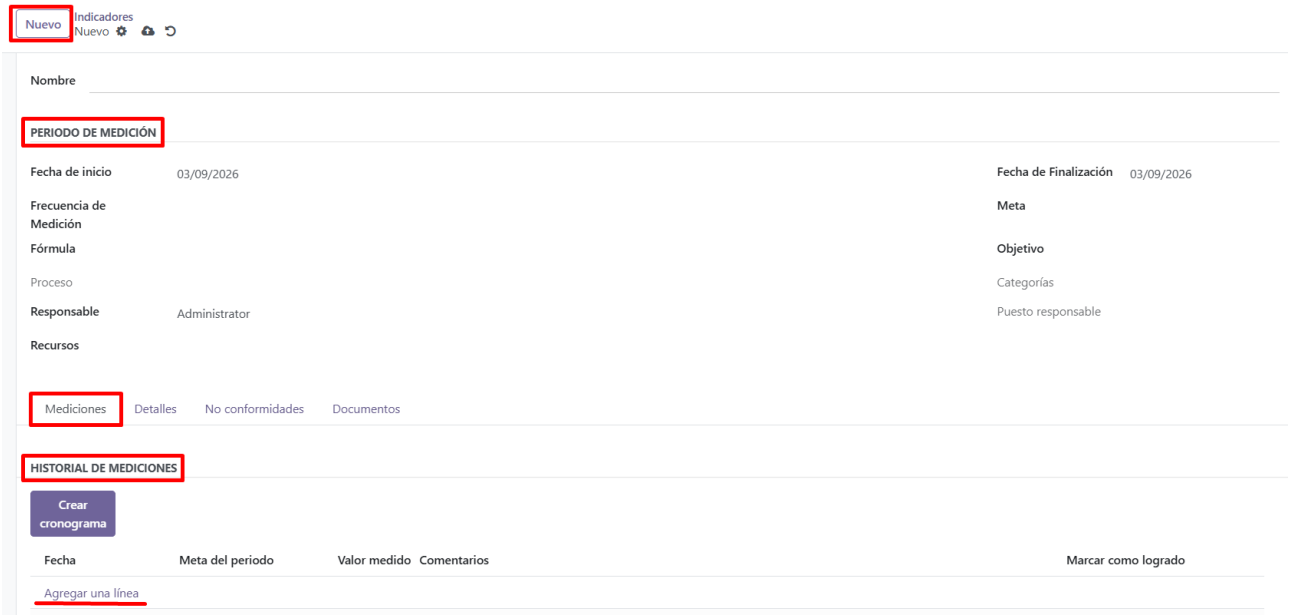
Un indicador puede crearse desde el objetivo al que estará relacionado o directamente desde la sección **Indicadores**.


DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

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**.




## 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.


DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

### 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

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.


DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

## 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.


DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA