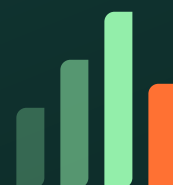

Cómo crear y gestionar **Planes de Acción:** el próximo paso hacia la mejora continua



Cómo crear y gestionar Planes de Acción: el próximo paso hacia la mejora continua

Introducción	3
El papel de los Planes de Acción en la mejora continua	4
La importancia de la trazabilidad	5
Gestión reactiva vs. Inteligencia Operativa	7
Gestión reactiva	7
Inteligencia Operativa	8
¿Cómo sucede en la práctica?	9
Cómo estructurar Planes de Acción más eficientes	10
Objetivo de la acción	10
Responsable	11
Plazo de ejecución	11
Prioridad	11
Evidencias	12
Estado de la acción	12
Notificaciones y seguimiento	13
Validación de resultados	13
¿Cómo gestionar planes de acción en el Checklist Fácil?	14
Modelos de planes de acción dentro del sistema	14
Plan de acción por artículo	15
Plazo de aprobación	15
Informe de reincidencia	16
Flujo de aprobación	16
Emisión de alertas	17
Status de la solución	18
Autocompletado	18
El siguiente paso	19
Checklist Fácil: Inteligencia Operativa con IA	20

Introducción

Las organizaciones que buscan fortalecer la calidad, la seguridad y la eficiencia operativa necesitan identificar no conformidades, implementar acciones correctivas y garantizar que cada acción correctiva avance según lo planificado.

En este contexto, los Planes de Acción digitalizados se han convertido en un importante aliado para las empresas que gestionan operaciones cada vez más complejas. Al centralizar responsables, plazos, evidencias y notificaciones en un único lugar, ayudan a aumentar la visibilidad, reducir retrabajos y fortalecer el seguimiento de las actividades.

Sin embargo, la evolución de la gestión no termina en digitalizar. Las organizaciones más maduras buscan comprender el desempeño de sus procesos, identificar oportunidades de mejora y transformar información operativa en decisiones más rápidas y consistentes.

Es aquí donde la **Inteligencia Operativa** adquiere un papel fundamental: conectar datos, procesos y ejecución para fortalecer la mejora continua.

En este e-book, descubrirás cómo los Planes de Acción pueden contribuir a una gestión más eficiente y cómo fortalecer la mejora continua a través de una operación más visible, conectada y eficiente. ¡Buena lectura!

El papel de los Planes de Acción en la **mejora continua**

Identificar una no conformidad es una etapa fundamental para mantener la calidad, la seguridad y la eficiencia de una operación. Sin embargo, el registro del desvío, por sí solo, no garantiza que sus causas sean analizadas ni que las acciones necesarias se implementen dentro del plazo previsto.

Después de una inspección, auditoría o verificación, la organización necesita transformar los hallazgos en actividades concretas. Esto implica definir:

■ Qué debe hacerse

■ Quién será responsable

■Cuál es el plazo de ejecución

■ Las evidencias para comprobar la resolución

Los Planes de Acción organizan este proceso y permiten acompañar cada etapa, desde el registro de la incidencia hasta la validación de las acciones realizadas.

Cuando esta gestión ocurre de manera digitalizada, la información permanece centralizada, los responsables reciben notificaciones y el avance puede consultarse sin depender de correos electrónicos, planillas o controles paralelos.

La importancia de la **trazabilidad**

Además de agilizar el seguimiento, la digitalización fortalece la trazabilidad. La organización puede consultar el historial de cada acción, verificar cambios de estado, acceder a evidencias y comprobar quién realizó cada actividad.

Esta información es especialmente relevante para auditorías, controles internos, cumplimiento de requisitos y análisis de desempeño.

Sin una gestión estructurada, las acciones pueden permanecer pendientes, superar sus plazos o ser finalizadas sin una validación adecuada. También se vuelve más difícil identificar si una misma no conformidad continúa apareciendo en diferentes unidades, equipos o períodos.

Por eso, un Plan de Acción eficiente no debe limitarse a registrar tareas. Debe conectar:

■ La identificación del desvío

■ La ejecución de las acciones

■ La comprobación de los resultados

■ El análisis de la recurrencia

Esta conexión transforma los registros de la operación en información útil para la mejora continua.

01 **Identificación del desvío** | Registro de la no conformidad y de sus evidencias

02 **Definición del Plan de Acción** | Acciones, responsables, plazos y criterios de validación.

03 **Ejecución y seguimiento** | Notificaciones, actualización de estados y envío de evidencias.

04 **Validación de la resolución** | Comprobación de la efectividad de las acciones realizadas.

05 **Análisis y mejora continua** | Identificación de recurrencias, patrones y oportunidades de mejora.

Los Planes de Acción representan una oportunidad para fortalecer la gestión, aumentar la visibilidad sobre la operación y promover una cultura de mejora continua.

Cuanto más conectadas estén las personas, los procesos y la información, mayor será la capacidad de la organización para evolucionar de manera consistente.

Gestión reactiva vs. **Inteligencia Operativa**

A medida que las operaciones se vuelven más complejas, la diferencia entre una gestión reactiva y una gestión basada en Inteligencia Operativa es más evidente. A continuación, observa cómo estas dos realidades impactan la gestión de una operación:

Gestión reactiva

- Una auditoría identifica una no conformidad, pero el responsable no es notificado inmediatamente.
- El seguimiento depende de correos electrónicos, reuniones y controles paralelos.
- La misma incidencia aparece en diferentes unidades sin que exista visibilidad sobre la recurrencia.
- Los gestores invierten tiempo buscando evidencias antes de auditorías y reuniones.
- Es difícil identificar qué acciones están vencidas y quién es el responsable actual.
- La resolución de los problemas depende del conocimiento individual de los equipos.
- Las decisiones se toman con base en información incompleta o desactualizada.

Inteligencia Operativa

- Los responsables reciben notificaciones automáticas y el seguimiento comienza en tiempo real.
- La información permanece centralizada y accesible para todos los involucrados.
- La organización identifica patrones y fortalece la prevención de recurrencias.
- Evidencias, responsables y cambios de estado permanecen registrados y auditables.
- Dashboards y reportes permiten visualizar el estado de la operación en pocos segundos.
- Los procesos permanecen documentados y pueden replicarse entre diferentes unidades.
- Las decisiones se apoyan en datos operativos y en el desempeño histórico de la organización.

Una organización que opera en múltiples unidades, realiza auditorías periódicas o necesita cumplir requisitos normativos enfrenta diariamente una gran cantidad de información: no conformidades, evidencias, responsables, plazos y actividades pendientes.

Cuando estos elementos no están conectados, la gestión tiende a ser reactiva.

Los equipos invierten tiempo buscando información, acompañando manualmente el avance de las actividades y respondiendo a problemas que podrían haberse identificado con anticipación.

¿Cómo sucede en la **práctica**?

Pensemos en una empresa del sector de Salud que necesita demostrar el cumplimiento de requisitos de calidad durante una auditoría externa, o en una operación de Retail que gestiona cientos de establecimientos simultáneamente.

En ambos casos, la capacidad de acceder rápidamente a evidencias, identificar acciones vencidas y comprender el desempeño de la operación puede tener un impacto directo sobre los resultados del negocio.

La Inteligencia Operativa surge precisamente para responder a esta necesidad. ¿Cómo? Conectando información, personas y ejecución, proporcionando una visión más amplia sobre lo que ocurre en la operación y apoyando una toma de decisiones más consistente.

En este escenario, los Planes de Acción dejan de ser únicamente un mecanismo para registrar actividades pendientes y pasan a desempeñar un papel estratégico.

Cada acción ejecutada, cada evidencia registrada y cada plazo cumplido contribuyen a construir una operación más visible, eficiente y preparada para evolucionar continuamente.

En el próximo capítulo, conocerás los principales elementos de un Plan de Acción eficiente y cómo pueden contribuir a una gestión más visible, conectada y orientada a la mejora continua.

Cómo estructurar Planes de Acción **más eficientes**

Un Plan de Acción eficiente debe proporcionar claridad para todos los involucrados.

Cuando la información está bien estructurada, los equipos pueden comprender rápidamente qué debe hacerse, quién será responsable de la ejecución y cuáles son los criterios para considerar una actividad como finalizada.

Además de facilitar el seguimiento diario, una estructura consistente ayuda a mantener el control sobre las acciones en curso, mejorar la comunicación entre las áreas y garantizar una mayor uniformidad en la ejecución de los procesos.

A continuación, conoce algunos de los elementos que contribuyen a una gestión más eficiente de los Planes de Acción.

01 Objetivo de la acción

Toda acción debe tener un propósito claramente definido. Describir el contexto de la actividad y el resultado esperado ayuda a evitar interpretaciones ambiguas y facilita el alineamiento entre los equipos involucrados.

Preguntas como "¿Qué debe hacerse?" y "¿Cuál es el resultado esperado?" pueden contribuir a una mayor claridad desde el inicio.

02 Responsable

Definir un responsable permite establecer una referencia clara para la ejecución y el seguimiento de cada actividad.

En operaciones que involucren múltiples áreas, equipos o unidades, esta definición ayuda a evitar duplicidades, reducir retrasos y garantizar una mayor visibilidad sobre el avance de las acciones.

03 Plazo de ejecución

Establecer plazos contribuye a organizar prioridades y mantener el ritmo de ejecución esperado por la organización.

Además de apoyar el seguimiento, las fechas límite permiten identificar acciones atrasadas y tomar medidas antes de que afecten indicadores, auditorías o compromisos operativos.

04 Prioridad

No todas las acciones tienen el mismo nivel de impacto sobre la operación. Mientras algunas requieren atención inmediata, otras pueden planificarse a mediano plazo.

La definición de prioridades ayuda a orientar esfuerzos, asignar recursos de manera más eficiente y garantizar que los temas más críticos reciban la atención necesaria.

05 Evidencias

Registrar evidencias es una práctica fundamental para fortalecer la trazabilidad y documentar la ejecución de las actividades.

Fotografías, documentos, registros y otros archivos permiten comprobar que una acción fue realizada según lo previsto y facilitan consultas futuras, especialmente en auditorías, inspecciones y procesos de cumplimiento.

06 Estado de la acción

Acompañar el estado de cada actividad ayuda a mantener una visión clara sobre el progreso de los Planes de Acción.

Categorías como "Pendiente", "En ejecución", "Concluida" o "Vencida" permiten identificar rápidamente qué acciones requieren atención y contribuyen a una gestión más organizada.

07 Notificaciones y seguimiento

Mantener a los involucrados informados es esencial para garantizar la continuidad de las actividades.

Recordatorios y notificaciones ayudan a reducir olvidos, fortalecer la comunicación entre las áreas y asegurar que los responsables acompañen la evolución de las acciones a lo largo del tiempo.

08 Validación de resultados

Finalizar una actividad no siempre significa resolver una no conformidad. Por este motivo, es importante verificar si las acciones implementadas produjeron los resultados esperados.

La validación permite confirmar la efectividad de las acciones correctivas realizadas y contribuye a evitar la recurrencia de problemas en el futuro.

En el próximo capítulo, conocerás cómo integrar los Planes de Acción a un ciclo de mejora continua y por qué esta práctica es fundamental para organizaciones que buscan evolucionar su operación.

¿Cómo gestionar planes de acción en el **Checklist Fácil**?

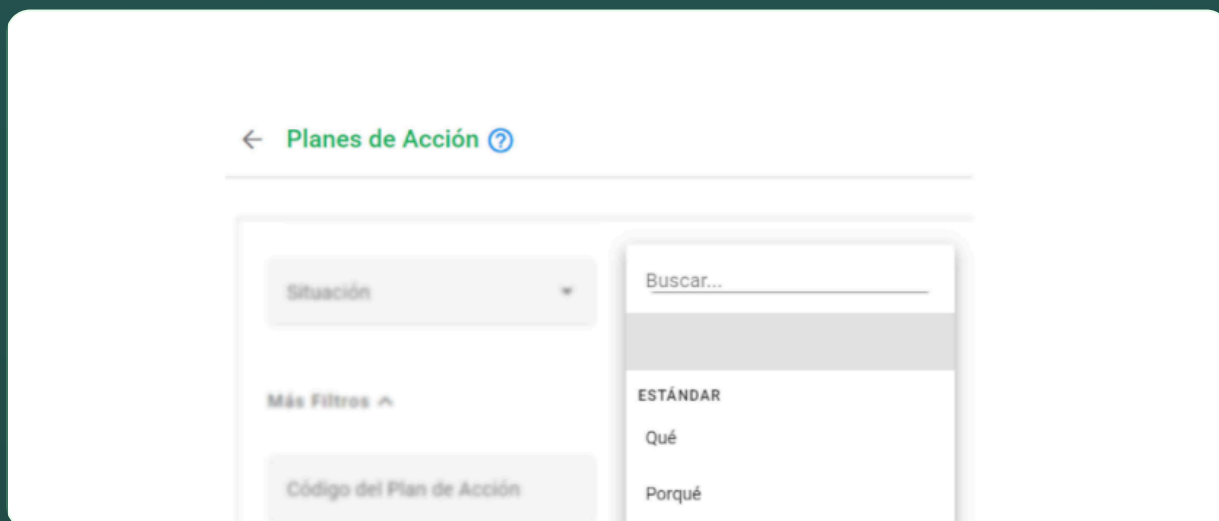
El sistema es utilizado por grandes empresas del mercado latinoamericano para crear e implementar planes de acción, ya sea para abordar incidencias o realizar mejoras continuas. Conoce cómo funciona:

1. Modelos de planes de acción dentro del sistema

El sistema tiene un modelo de plan de acción listo para usar, en formato 5W2H, para que puedas aplicarlo sin tener que crear un modelo a seguir.

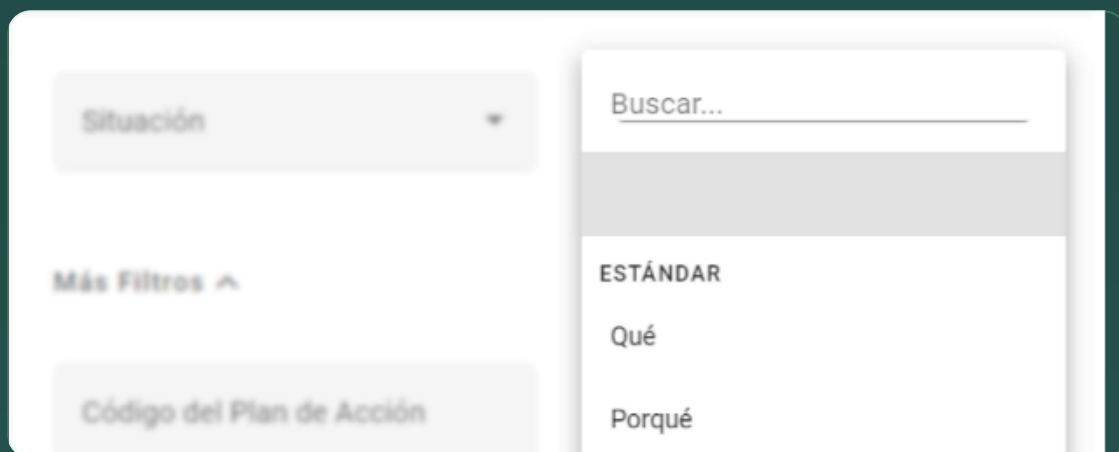
Las 7 preguntas de la metodología (¿Qué se hará?, ¿Por qué se hará?, ¿Dónde se hará?, ¿Cuándo se hará?, ¿Por quién se hará?, ¿Cómo se hará? y ¿Cuánto costará?) ya están listadas en los campos del plan de acción y sólo hay que elegirlos para aplicarlos.

Esta opción asegura más practicidad en la creación del plan de acción y reduce el tiempo dedicado a la inspección.



2. Plan de acción por artículo

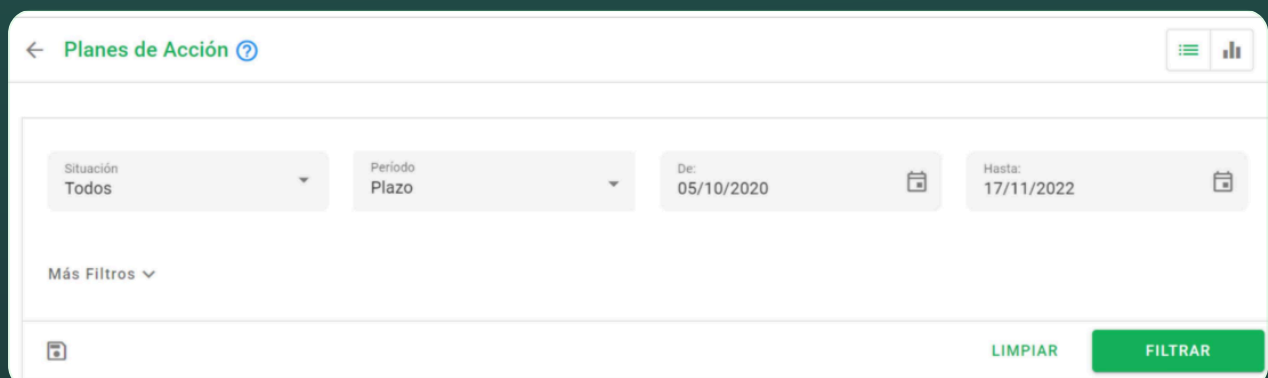
Esta opción permite resolver incidencias con una solución específica y personalizada. Además de ser una forma de tratar cada caso con su particularidad, evita crear planes de acción innecesarios, ya que permite corregir únicamente los incumplimientos detectados.



The screenshot shows a user interface for creating an action plan by article. On the left, there are filter sections: 'Situación' with a dropdown arrow, 'Más Filtros' with an upward arrow, and 'Código del Plan de Acción'. On the right, there is a search bar labeled 'Buscar...' and a dropdown menu with the following options: 'ESTÁNDAR', 'Qué', and 'Porqué'.

3. Plazo de aprobación

Con este recurso, es posible definir una fecha de vencimiento para realizar las acciones correctivas, por lo que ningún plan de acción corre el riesgo de ser olvidado o permanecer en ejecución por más tiempo del debido.



The screenshot shows the 'Planes de Acción' interface. At the top, there is a back arrow, the title 'Planes de Acción' with a help icon, and icons for list and bar views. Below this, there are filter sections: 'Situación' with a dropdown menu showing 'Todos', 'Periodo' with a dropdown menu showing 'Plazo', 'De:' with a date field '05/10/2020' and a calendar icon, and 'Hasta:' with a date field '17/11/2022' and a calendar icon. Below these is 'Más Filtros' with a dropdown arrow. At the bottom, there is a save icon, a 'LIMPIAR' button, and a green 'FILTRAR' button.

4. Informe de reincidencia

El informe de reincidencia marca los puntos identificados más de una vez como no conformes. A través de esta señalización es posible actuar con mayor precisión en la búsqueda de las causas profundas de este problema.

Concepto de recurrencia en el sistema: luego de la primera ocurrencia negativa en un determinado ítem, cada vez que se vuelva a evaluar como no conforme en la misma unidad, se contabilizará la recurrencia.

5. Flujo de aprobación

Esta opción permite someter a aprobación supervisora las soluciones ejecutadas para que se acepten (o ajusten) las resoluciones y se complete el plan de acción.

Al utilizar un flujo de aprobación, todas las personas involucradas en la ejecución tienen acceso a las actividades ya realizadas, lo que brinda transparencia sobre el proceso, así como información sobre las responsabilidades de cada miembro del equipo.



6. Emisión de alertas

La opción Alertas te permite configurar la recepción de notificaciones para informarte del estado de un plan de acción.

← Otras configuraciones

PERSONALIZACIÓN LOCALIZACIÓN ALERTAS

Plan de acción no rellenado, avisar a cada	Días 0
Plan de Acción pendiente, avisar antes del vencimiento	Días 5
Plan de Acción vencido, avisar después de cada vencimiento	Días 5
Programación vencida, avisar después de cada vencimiento	Días 0

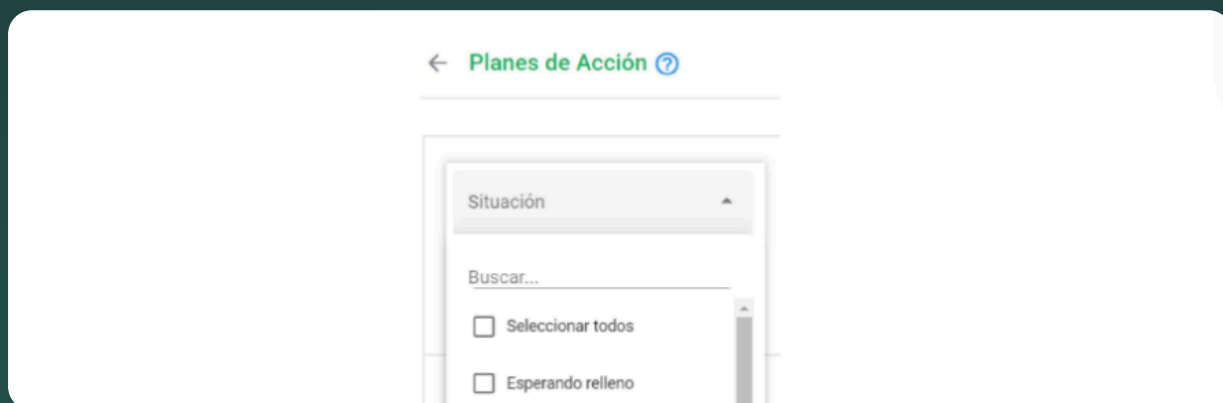
GUARDAR

Ejemplos:

- Plan de acción no completado → "notificar cada": define el intervalo de días que la dirección registrada en la unidad del plan de acción recibirá información sobre cuáles están pendientes para completar.
- Plan de acción pendiente → "notificar antes de su vencimiento": configura el intervalo de días que la dirección registrada en la unidad del plan de acción será notificada antes de su vencimiento con la lista de pendientes.
- Plan de acción vencido → "notificar después del vencimiento": establece el intervalo de días en que la unidad será notificada cuando un plan de acción ya esté vencido.

7. Estado de la solución

Los planes de acción se pueden rastrear según su estado y mediante filtros que muestran todos los pasos existentes. El usuario también puede ver información sobre el progreso mediante dashboards.



A partir de la información obtenida, se podrá detectar si algo no está ocurriendo según lo planeado y visualizar las dificultades encontradas durante la ejecución del proyecto.

8. Autocompletado

El autocompletado de información es una opción de configuración que facilita la creación de planes de acción por la agilidad y practicidad que ofrece.

Además de ayudar al trabajo de quienes aplicarán el plan de acción, esta opción ayuda a reducir el número de retrabajos, ya que dirige correctamente el llenado de información.

La capacidad de acompañar responsables, plazos, evidencias y resultados en un único lugar contribuye a una gestión más eficiente y consistente.

Cuando la información está conectada y accesible, las organizaciones pueden dedicar menos tiempo al seguimiento manual y más tiempo a impulsar la mejora continua.

El siguiente **paso**

La mejora continua no es el resultado de una única iniciativa, sino de la capacidad de una organización para aprender de su propia operación.

Cada no conformidad identificada, cada acción implementada y cada resultado validado contribuyen a construir una base de conocimiento capaz de fortalecer procesos, reducir recurrencias y apoyar decisiones futuras.

En este contexto, los Planes de Acción desempeñan un papel fundamental, ya que permiten acompañar actividades pendientes, conectar personas, información y ejecución.

A medida que las organizaciones evolucionan, también lo hace la forma en que gestionan sus procesos.

La capacidad de transformar información operativa en acciones consistentes se ha convertido en un elemento clave para garantizar resultados sostenibles y promover una cultura de mejora continua.

Al final, el verdadero valor de un Plan de Acción va más allá de resolver un problema, es también ayudar a garantizar que la organización esté mejor preparada para enfrentar los desafíos futuros.

Checklist Fácil: **Inteligencia Operativa con IA**

Potencia tus operaciones con inteligencia y transforma tus procesos en resultados estratégicos con el sistema líder en América Latina.

El Checklist Fácil, un producto de Starian, es la solución definitiva AI-First para empresas que buscan alto nivel de madurez técnica. Con más de 150 funcionalidades avanzadas, ayudamos a líderes del mercado como Ambev, DHL y Saint-Gobain a eliminar la subjetividad en las inspecciones y agilizar la toma de decisiones.

Nuestro propósito es claro: mayor productividad y agilidad en tus procesos.

¡Habla con uno de nuestros expertos y descubre en la práctica cómo el Checklist Fácil puede transformar la eficiencia operativa de tu empresa!

Habla con un experto