



Universidad de **Nariño**

Sistema Integrado de Gestión de la Calidad


GUÍA PARA ELABORAR PLAN DE MEJORAMIENTO

Versión 1

Código: SGC–GU-04

Proceso: Gestión de Calidad

Febrero de 2016

 <p>Universidad de Nariño</p>	<p>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</p> <p>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO</p>	Código: SGC-GU-04
		Página: 2 de 10
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2016-02-12

En el marco de los procesos de autoevaluación y desarrollo Institucional, en los cuales se adelantan planes de mejoramiento a corto y mediano plazo, se requiere unificar tanto las metodologías como los instrumentos, siguiendo unos estándares Institucionales de modo que se facilite su elaboración, ejecución, evaluación y seguimiento.


Para el efecto, se propone esta guía como una herramienta metodológica para realizar los planes de mejoramiento a nivel de Facultades, Departamentos y Procesos la cual contempla tres fases:

- Primera Fase: **Identificación de Necesidades de Mejoramiento**
- Segunda Fase: **Diseño del Plan de Mejoramiento**
- Tercera Fase: **Seguimiento del Plan de Mejoramiento**

A continuación, se presentan las partes constitutivas de cada uno de dichas fases, las cuales terminan en una matriz que facilita la operacionalización de las mismas.

PRIMERA FASE: IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MEJORAMIENTO

1. Identificar las situaciones a mejorar teniendo en cuenta: las sugerencias planteadas por los estamentos universitarios que participan activamente en los procesos de autoevaluación con fines de la acreditación en alta calidad como consecución del registro calificado; Sistemas de evaluación de niveles de satisfacción, quejas, reclamos y sugerencias; No Conformidades, recomendaciones identificadas en diagnósticos o auditorías internas y externas"
2. Identificar las causas que motivan la necesidad de mejoramiento, para derivar de ellas las acciones necesarias en la perspectiva de la Acreditación Institucional y el fortalecimiento de las Facultades, Departamentos y Procesos.
3. Listar las posibles acciones que permitan mejorar la situación actual, atendiendo a las necesidades de mejoramiento detectadas.
4. Analizar los requerimientos en materia de tiempo, apoyo académico, recursos técnicos, otros.
5. Seleccionar las acciones a realizar en cada uno de los periodos académicos.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO	Código: SGC-GU-04
		Página: 3 de 10
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2016-02-12

Para la priorización de las acciones en los planes de mejoramiento de las Unidades Administrativas, se debe tener en cuenta los recursos disponibles y el impacto que genera la acción en los procesos.

En el caso de las Facultades y Departamentos, la herramienta principal para priorizar las acciones es el proceso de Autoevaluación.

En la verificación de los factores, características y aspectos evaluados considere aquellos que tengan baja calificación o calificación en cero (0), para definir las acciones correctivas y de mejora prioritarias con el fin de establecer, en la segunda etapa, la planificación de las acciones.

Tenga en cuenta los siguientes criterios de evaluación.

EVALUACIÓN		
CALIFICACIÓN ASIGNADA	NIVEL DE PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
0 - 70	ALTA	Prioritario: se recomienda tratamiento inmediato a corto plazo teniendo en cuenta la complejidad de la acción.
71 – 85	MEDIA	Moderado: Tratamiento a mediano plazo teniendo en cuenta la complejidad de la acción.
86 - 100	BAJA	Bajo: Tratamiento a largo plazo, mantener los resultados.

A continuación se presenta un ejemplo:

1. Se procede a la revisión de los factores teniendo en cuenta el factor que menos calificación obtuvo, para este caso el factor con menor evaluación es el Investigación, Innovación y creación con 70,18, lo anterior implica que el grupo de trabajo debe realizar una revisión a las características y los aspectos que integran este factor.

Factor	Ponderado	Calificación	Resultado Parcial
1. Misión, Proyecto institucional y de programa	14,39	86,28	12,42
2. Estudiantes	11,14	88,52	9,86
3: Profesores	11,14	88,38	9,85
4: Procesos académicos	12,03	81,26	9,78
5: Visibilidad nacional e internacional	7,66	82,61	6,33
6: Investigación, innovación y creación	10,45	70,18	7,33
7: Bienestar Institucional	8,36	81,36	6,8
8: Organización, administración y gestión	6,96	85,29	5,94
9. Impacto de egresados en el medio	9,05	81,97	7,42
10. Recursos físicos y financieros	8,82	83,37	7,35
Resultado Final			83,07



**SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y
CERTIFICACIÓN**

GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO

Código: SGC-GU-04
 Página: 4 de 10
 Versión: 1
 Vigente a partir de: 2016-02-12


2. Revisar las características del factor Investigación, Innovación y Creación, para este caso la característica menor evaluada fue Formación para la investigación, la innovación y la creación artística y cultural con 62.05. Adicionalmente el grupo de trabajo debe analizar en los otros factores las características que tengan baja calificación o calificación en cero (0). Para este ejemplo se encontró que en el factor de Procesos Académicos, la característica Flexibilidad del Currículo tiene la menor calificación sobre todas las características con 51,78, seguida de esta la característica de Apoyo Docente con 68,59 y finalmente la característica de Extensión o Proyección Social con 69,53.

3. La actividad descrita anteriormente se debe repetir con los aspectos que integran las características y factores. Con esta información se procede a priorizar las acciones.

FACTOR	CARACTERÍSTICA	PONDERADO	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
1. MISIÓN, PEI, PEP	1. Misión, Visión y Proyecto Institucional	38,71	84,27	32,62
	2. Proyecto Educativo del Programa	32,26	84,26	27,18
	3. Relevancia académica y pertinencia social del programa	29,03	91,22	26,48
2. ESTUDIANTES	4. Mecanismos de selección e ingreso	21,88	90,63	19,83
	5. Estudiantes admitidos y capacidad institucional	15,63	82,15	12,84
	6. Participación en actividades de formación integral	34,38	89,08	30,63
	7. Reglamentos estudiantil y académico	28,13	89,66	25,22
3. PROFESORES	8. Selección, vinculación y permanencia de profesores	17,19	90	15,47
	9. Estatuto profesoral	14,06	93,68	13,17
	10. Número, dedicación, nivel de formación y experiencia de los profesores	17,19	92,11	15,83
	11. Desarrollo profesoral	12,5	84,55	10,57
	12. Estímulos a la docencia, investigación, creación artística y cultural, extensión o proyección social y a la cooperación internacional	9,38	78,71	7,38
	13. Producción, pertinencia, utilización e impacto de material docente	7,81	82,02	6,41
	14. Remuneración por méritos	9,38	90,91	8,53
	15. Evaluación de profesores	12,5	88,19	11,02
4. PROCESOS ACADÉMICOS	16. Integralidad del currículo	12,63	84,98	10,73
	17. Flexibilidad del currículo	7,37	51,78	3,82
	18. Interdisciplinariedad	9,47	85,36	8,08
	19. Estrategias de enseñanza y aprendizaje	10,53	89,5	9,42
	20. Sistema de evaluación de estudiantes	8,42	88,8	7,48
	21. Trabajos de los estudiantes	8,42	84,4	7,11
	22. Evaluación y autorregulación del programa	10,53	91,88	9,67
	23. Extensión o proyección social	8,42	69,53	5,85
	24. Recursos bibliográficos	7,37	88,5	6,52
	25. Recursos informáticos y de comunicación	7,37	82,36	6,07
	26. Recursos de apoyo docente	9,47	68,59	6,5
5. VISIBILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL	27. Inserción del programa en contextos académicos nacionales e internacionales	54,55	86,86	47,38
	28. Relaciones externas de profesores y estudiantes.	45,45	77,5	35,22
6. INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL	29. Formación para la investigación, la innovación y la creación artística y cultural	46,67	62,05	28,96
	30. Compromiso con la investigación y la creación artística y cultural	53,33	77,3	41,22
7. BIENESTAR INSTITUCIONAL	31. Políticas, programas y servicios de bienestar universitario	58,33	79,95	46,63
	32. Permanencia y retención estudiantil	41,67	83,33	34,72
8. ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	33. Organización, administración y gestión del programa	33,33	87,1	29,03
	34. Sistemas de comunicación e información	33,33	76,49	25,49
	35. Dirección del programa	33,33	92,31	30,77
9. IMPACTO DE LOS EGRESADOS EN EL MEDIO	36. Seguimiento de los egresados	53,85	78,33	42,18
	37. Impacto de los egresados en el medio social y académico	46,15	86,21	39,79
10. RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS	38. Recursos físicos	31,58	80,23	25,34
	39. Presupuesto del programa	36,84	80,78	29,76
	40. Administración de recursos	31,58	89,52	28,27

Una expresión de autonomía
 para el fortalecimiento del liderazgo y el
 reconocimiento social de la Universidad



 <p>Universidad de Nariño</p>	<p>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</p> <p>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO</p>	Código: SGC-GU-04
		Página: 5 de 10
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2016-02-12

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MEJORAMIENTO				
SITUACIÓN A MEJORAR	CAUSAS QUE MOTIVAN LA NECESIDAD DE MEJORAMIENTO	POSIBLES ACCIONES	RECURSOS QUE SE REQUIEREN	PRIORIZACIÓN DE LAS ACCIONES PARA EL AÑO 2016
Integrar estrategias de modalidad virtual a los procesos académicos, investigativos y de interacción social en la Universidad de Nariño	Falta de capacitación de los docentes en los procesos de articulación de los recursos digitales con los procesos académicos, investigativos y de interacción social	Capacitación docente. Dotación de Recursos digitales.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aula de informática ○ COES ○ Modalidad virtual ○ Plataformas virtuales Docentes expertos en el área	Alta
	Recursos limitados de	Elaboración de proyectos para la adquisición de equipos con acceso a internet	<ul style="list-style-type: none"> ○ Presupuesto de factibilidad de 	
	laboratorios, auditorios, bibliotecas con equipos informáticos y con acceso a internet			

SEGUNDA FASE: DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

A. Componentes del Plan de Mejoramiento:

Necesidad de Mejoramiento Detectada: Se extrae de la matriz de Identificación de necesidades de mejoramiento detectada en la sesión anterior.


Objetivos: Surge de manera directa de la necesidad detectada y busca resolver la situación planteada en ella.

Metas: Se debe plantear en términos cuantitativos según lo que se espera alcanzar, en cada uno de los periodos objeto del plan, con el fin de cumplir con el objetivo trazado. La meta es una frontera ideal que corresponde al momento en que es resuelta la necesidad.

Acciones: Son las actividades y tareas que permitan alcanzar las metas. En el Plan se incluyen las acciones que en la primera etapa fueron priorizadas según los periodos señalados.

Para cada meta propuesta, se necesita realizar una o varias acciones, que serán ejecutadas por los grupos de trabajo organizados por Facultad, bajo la dirección de los Decanos, Directores de Departamento y Líderes de Proceso.

Indicadores: Son las muestras observables de los avances hacia la meta deseada o que muestran que ella sea alcanzada. Los indicadores pueden ser definidos para dar cuenta tanto del

 <p>Universidad de Nariño</p>	<p>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</p> <p>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO</p>	Código: SGC-GU-04
		Página: 6 de 10
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2016-02-12

avance de las acciones como del resultado final de éstas. Para el monitoreo y seguimiento del plan de mejoramiento, el punto de referencia principal son los indicadores.

Fecha Inicio – Fecha Fin: Para cada indicador se debe especificar la Fecha de Inicio de las acciones y la Fecha Fin en la que se espera alcanzar la meta.

Recursos: Se deben precisar todos los requerimientos para que puedan desarrollarse las acciones previstas. Se debe incluir Recursos de Talento Humano, Recursos Físicos, Recursos Financieros, Recursos Tecnológicos, entre otros.

Responsables: Este aspecto debe detallar los responsables de cada una de las acciones del plan a realizar. Se recurre al Talento Humano disponible en la Facultad o Unidad Administrativa, y se establece dentro de las responsabilidades que ellos asumen, presentar informes periódicos del avance de las actividades, según lo establecido en el sistema de seguimiento y control del Plan.

Medio de Verificación: Se debe consignar, la manera en la cual se verificará con evidencias físicas, los avances o el cumplimiento de la meta propuesta. El medio de verificación, será utilizado para garantizar y demostrar que efectivamente se avanzó en el cumplimiento del objetivo trazado, en un periodo de tiempo determinado, o si se superó en su totalidad la necesidad detectada

B. Formato Plan de Mejoramiento: Se recomienda utilizar una matriz donde sea posible observar la relación directa entre cada uno de los componentes, tal como en la siguiente tabla:

NECESIDAD DE MEJORAMIENTO DETECTADA	OBJETIVO	METAS	ACCIONES	INDICADORES	FECHA		RECURSOS	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
					INICIO	FINAL			

C. Ejemplo de un Plan de Mejoramiento:

Se presenta un plan de mejoramiento para una necesidad relacionada con el tema de Integración de la modalidad virtual a los procesos académicos.



**SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y
CERTIFICACIÓN**

GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO

Código: SGC-GU-04
 Página: 7 de 10
 Versión: 1
 Vigente a partir de: 2016-02-12

Necesidad de Mejoramiento Detectada: Integrar estrategias de modalidad virtual a los procesos académicos, investigativos y de interacción social en la Universidad de Nariño


OBJETIVOS	ACCIONES	METAS	INDICADORES	FECHAS		RECURSOS	RESPONSABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				INICIO	FIN			
Articular a los procesos académicos, investigativos y de interacción social las nuevas tecnologías de la información y la comunicación	Implementación de cursos y talleres dirigidos a los docentes para la articulación de los recursos digitales con los procesos académicos, investigativos y de interacción social	Virtualización del 10% de los planes de estudio, talleres, proyectos de investigación y proyectos de interacción social y proyectos de interacción social	Número de planes de estudio, talleres, proyectos de investigación y proyectos de interacción social disponibles en la página web de la Universidad	Agosto 2014	Junio 2016	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aula de informática ○ COES ○ Modalidad virtual ○ Plataformas virtuales ○ Docentes expertos en el área 	○ Vicerrectoría Académica	○ Productos disponibles en la página web
	Ampliación de conectividad en los campus universitarios		Porcentaje de ampliación de conectividad en los campus universitarios	Agosto 2014	Junio 2016	<ul style="list-style-type: none"> ○ Presupuesto ○ Redes actuales de computadores 	○ Aula de informática	○ Certificación de banda ancha ampliada funcionando
	Dotación de aulas de clase, laboratorios, auditorios, bibliotecas con equipos informáticos y con acceso a internet		Número de aulas de clase, laboratorios, auditorios, bibliotecas dotadas con equipos informáticos y con acceso a internet	Agosto 2014	Junio 2016	<ul style="list-style-type: none"> ○ Presupuesto ○ Estudio de factibilidad 	○ Aula de informática	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de adquisiciones de compras ○ Listado de aulas de clase, laboratorios, auditorios, bibliotecas dotados con equipos y con acceso a internet

TERCERA FASE: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

El Plan de Mejoramiento debe ser revisado, para garantizar la ejecución de las acciones establecidas, el logro de los objetivos propuestos con la acción y el cumplimiento de los indicadores, la periodicidad será semestral y la responsabilidad corresponde al Decano, Director de Departamento, Líder de Proceso o jefe de la Unidad Administrativa.

1. Control del Avance

Este espacio se diligencia de acuerdo con las fechas de control programadas, teniendo en cuenta el cumplimiento de las acciones establecidas para cada necesidad de mejoramiento detectada.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO	Código: SGC-GU-04
		Página: 8 de 10
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2016-02-12

Para diligenciar correctamente esta herramienta, es preciso considerar los siguientes aspectos:

- A. Porcentaje de la Ejecución: de acuerdo al análisis de los responsables se proyecta un nivel de avance en el desarrollo de cada solución propuesta, el porcentaje de ejecución establecido debe ser evidenciable con los registros pertinentes. Para calcular el porcentaje de avance se divide la solución propuesta en tareas o etapas, se identifica las tareas cumplidas, y de acuerdo a ello se aplica la siguiente fórmula.

$$\text{Porcentaje de Avance} = \frac{\text{Tareas ejecutadas}}{\text{Tareas Programadas}} \times 100$$

Tareas Programadas

Ejemplo: Para una solución que se desarrolla en su totalidad, con el cumplimiento de cinco (5) tareas, se calcula el porcentaje de avance de la siguiente manera:

Tareas Programadas	Tareas Ejecutadas	Fórmula	Porcentaje de Avance
5	1	$(1/5) \times 100$	20%
	2	$(2/5) \times 100$	40%
	3	$(3/5) \times 100$	60%
	4	$(4/5) \times 100$	80%
	5	$(5/5) \times 100$	100%

- B. Justificación de Retraso Mayor


Este espacio se reserva para la explicación de las causas o situaciones de las soluciones propuestas, que presentan una demora mayor en su ejecución.

- C. Conteo (Días)

Conociendo la fecha de finalización de la acción, se calcula la demora en el desarrollo de la acción en días calendario teniendo en cuenta la fecha programada de cierre. Este conteo se realiza con el fin de determinar el indicador de oportunidad en el cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora.

2. Control de la Eficacia

Es una herramienta que viabiliza el análisis práctico del cumplimiento del objetivo de la acción propuesta; en el caso de las acciones correctivas, se verifica si la acción implementada, eliminó las

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO	Código: SGC-GU-04
		Página: 9 de 10
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2016-02-12

causas del problema; y en el caso de las acciones de mejora, se revisa si se cumplió el objetivo. Para diligenciar correctamente esta herramienta, es preciso considerar los siguientes aspectos:

A. Fecha Real de Cierre

Una vez concluidas todas las etapas de la acción propuesta, describa la fecha real en la que se terminó de implementar, con formato AÑO-MES-DÍA (2016-12-20).

B. Evidencias de los Resultados Logrados con la Acción

Se describe los registros, hechos, o condiciones, permiten demostrar de manera objetiva los resultados de la acción.

C. Estado

Selecciona según corresponda, el estado en el que se encuentra la acción.

ABIERTA: Si los resultados logrados no fueron satisfactorios

CERRADA: Si se alcanzaron los resultados esperados plenamente

CONTROL DEL AVANCE				CONTROL DE LA EFICACIA		
FECHA DE CONTROL (aaaa-mm-dd)	% EJECUCIÓN N	JUSTIFICACIÓN DE RETRASO MAYOR	CONTEO (DÍAS)	FECHA REAL DE CIERRE (aaaa-mm-dd)	EVIDENCIAS DE LOS RESULTADOS LOGRADOS CON LA ACCIÓN	ESTADO

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Coordinador Comité Autoevaluación	Profesionales Calidad	Representante de la Dirección
NOMBRE:	Jaime Hernán Cabrera Eraso	Jenny Luna Eraso Diana Molano Rodríguez	Rubén Chaves Bravo
FIRMA:			
FECHA:	2016-02-12	2016-02-12	2016-02-12



Universidad de
Nariño

SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y
CERTIFICACIÓN
GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO

Código: SGC-GU-04

Página: 10 de 10

Versión: 1

Vigente a partir de: 2016-02-12

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	2016-02-12	Creación del Documento

Una expresión de autonomía
para el fortalecimiento del liderazgo y el
reconocimiento social de la Universidad

