



**Universidad de Nariño**  
FUNDADA EN 1904

**Sistema Integrado de Gestión de la Calidad**

**GUÍA METODOLÓGICA PARA ELABORAR PLANES DE MEJORAMIENTO  
SISTEMATIZADOS**

**Versión 2**

**Código: SGC-GU-04**

**Proceso: Gestión de Calidad**

**Enero de 2018**

 <p>Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904</p>	<p>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</p> <p><b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b></p>	Código: SGC-GU-04
		Página: 2 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

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.

## 1. PRIMERA FASE: IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MEJORAMIENTO

a. Identificar las situaciones a mejorar teniendo en cuenta:

- Procesos de Autoevaluación con fines de obtención y/o renovación de Registro Calificado y Acreditación de Alta Calidad.
- Informe Estadístico de Servicio no Conforme.
- Encuestas de satisfacción.
- Informes de quejas y reclamos.
- No conformidades identificadas en diagnósticos o auditorías internas y externas.
- Revisión por la Dirección.
- Los resultados y análisis de las mediciones de los procesos.
- Observaciones o recomendaciones por Comité Curriculares o Consejo de Facultad.
- Otras fuentes de información.

b. Identificar las causas que motivan la necesidad de mejoramiento o la situación a mejorar, para derivar de ellas las acciones necesarias en la perspectiva de la Acreditación Institucional y el fortalecimiento de las Facultades, Departamentos y Procesos.

c. Listar las posibles acciones que permitan mejorar la situación actual, atendiendo a las necesidades de mejoramiento detectadas

d. Analizar los requerimientos en materia de tiempo, apoyo académico, recursos técnicos, otros.

e. Seleccionar las acciones a realizar en cada uno de los periodos académicos.

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.

 <b>Universidad de Nariño</b> <small>FUNDADA EN 1904</small>	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>  <b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Código: SGC-GU-04
		Página: 3 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

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
<b>0 - 70</b>	<b>ALTA</b>	Prioritario: se recomienda tratamiento inmediato a corto plazo teniendo en cuenta la complejidad de la acción.
<b>71 – 85</b>	<b>MEDIA</b>	Moderado: Tratamiento a mediano plazo teniendo en cuenta la complejidad de la acción.
<b>86 – 100</b>	<b>BAJA</b>	Bajo: Tratamiento a largo plazo, mantener los resultados.

A continuación se presenta un ejemplo:

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 de 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
<b>Resultado Final</b>			<b>83,07</b>

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

 <b>Universidad de Nariño</b> <small>FUNDADA EN 1904</small>	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>	Código: SGC-GU-04
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Página: 4 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

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.

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



 <b>Universidad de Nariño</b> <small>FUNDADA EN 1904</small>	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>	Código: SGC-GU-04
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Página: 6 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

### 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.

<b>Necesidad de Mejoramiento Detectada:</b> Integrar estrategias de modalidad virtual a los procesos académicos, investigativos y de interacción social en la Universidad de Nariño									<b>P R I O R I Z A C I Ó N</b>
<b>OBJETIVOS</b> Articular a los procesos académicos, investigativos y de interacción social las nuevas tecnologías de la información y la comunicación									
<b>FUENTE:</b> Proceso de Autoevaluación Institucional									
CAUSAS	ACCIONES	METAS	FECHAS		INDICADORES	RECURSOS	RESPONSABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	
			INICIO	FIN					
Falta de capacitación de los docentes en los procesos de articulación de los recursos digitales con los procesos académicos, investigativos y de interacción social	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	Agosto 2017	Junio 2018	Número de planes de estudio, talleres, proyectos de investigación y proyectos de interacción social disponibles en la página web de la Universidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aula de informática</li> <li>○ COES</li> <li>○ Modalidad virtual</li> <li>○ Plataformas virtuales</li> <li>○ Docentes expertos en el área</li> </ul>	Vicerrectoría Académica	Productos disponibles en la página web	ALTA
	Ampliación de conectividad en los campus universitarios		Agosto 2017	Junio 2018	Porcentaje de ampliación de conectividad en los campus universitarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presupuesto</li> <li>○ Redes actuales de computadores</li> </ul>	Aula de informática	Certificación de banda ancha ampliada funcionando	ALTA
	Dotación de aulas de clase, laboratorios, auditorios, bibliotecas con equipos informáticos y con acceso a internet		Agosto 2017	Junio 2018	Número de aulas de clase, laboratorios, auditorios, bibliotecas dotadas con equipos informáticos y con acceso a internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presupuesto</li> <li>○ Estudio de factibilidad</li> </ul>	○ Aula de informática	Informe de adquisiciones de compras Listado de aulas de clase, laboratorios, auditorios, bibliotecas dotados con equipos y con acceso a internet	ALTA

 <b>Universidad de Nariño</b> <small>FUNDADA EN 1904</small>	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>	Código: SGC-GU-04
		Página: 7 de 27
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

**Una vez aprobado el plan de mejoramiento por las instancias establecidas se procede a sistematizar el documento plan de mejoramiento así:**

### Manejo plan de mejoramiento SISTEMATIZADO

El aplicativo desarrollado por el centro de informática es de uso exclusivo de los directores/jefes de cada unidad académica y administrativa de la Universidad de Nariño quienes deberán registrar sus planes de mejoramiento de manera anual y realizar sus seguimientos preferiblemente bimensualmente.

El aplicativo desarrollado está construido en una plataforma web por lo cual se puede acceder desde cualquier navegador, se recomienda sea Chrome para mejor funcionamiento el cual debe estar actualizado, de este modo garantizamos la efectividad a la hora de cargar información.

A continuación se presentan los pasos a seguir para poder realizar el registro de manera exitosa:

#### 1. Acceder el aplicativo

Para acceder al aplicativo desde el navegador ingrese a la dirección <http://apoteca.udenar.edu.co>

Universidad de Nariño

Aplicaciones de apoyo institucional

 <p><b>GESTIÓN DE PROYECTOS</b> <b>ProjeQtor</b></p> <p>ProjeQtor es un sistema para gestión de proyectos. Si bien está orientado a proyectos de TI, puede aplicarse a cualquier otro tipo de proyectos.</p>	 <p><b>ENCUESTAS</b> <b>LimeSurvey</b></p> <p>Herramienta que brinda la posibilidad a usuarios sin conocimientos de programación el desarrollo, publicación y recolección de respuestas de sus encuestas.</p>	 <p><b>REGISTRO DE OPS</b> <b>Registro OPS</b></p> <p>Esta herramienta permite a los trabajadores vinculados mediante Orden de Prestación de Servicios, enviar toda la información referente al contrato para su correspondiente pago.</p>
 <p><b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b> <b>Alfresco</b></p> <p>Herramienta para la gestión colaborativa de documentos en la nube de la Universidad de Nariño.</p>	 <p><b>RADICADORES</b> <b>Radicadores</b></p> <p>Herramienta para la radicación de documentos en las unidades académicas y administrativas.</p>	 <p><b>GESTIÓN DE PROYECTOS</b> <b>Plan de mejoramiento</b></p> <p>Herramienta para la gestión de los planes de mejoramiento de las unidades académicas de la Universidad de Nariño.</p>

Para tener acceso a estas aplicaciones comuníquese con el Centro Informática.  
Edificio Tecnológico oficina 205. Tel: (1)7310586. Universidad de Nariño Torobajo.

 <b>Universidad de Nariño</b> FUNDADA EN 1904	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>	Código: SGC-GU-04
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Página: 8 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

En esta pantalla se presenta un listado de aplicaciones de la cual debe seleccionar la que tiene como nombre PLAN DE MEJORAMIENTO.

**Universidad de Nariño**  
 Aplicaciones de apoyo institucional

**GESTIÓN DE PROYECTOS**  
**ProjeQtor**

ProjeQtor es un sistema para gestión de proyectos. Si bien está orientado a proyectos de TI, puede aplicarse a cualquier otro tipo de proyectos.

**ENCUESTAS**  
**LimeSurvey**

Herramienta que brinda la posibilidad a usuarios sin conocimientos de programación el desarrollo, publicación y recolección de respuestas de sus encuestas.

**REGISTRO DE OPS**  
**Registro OPS**

Esta herramienta permite a los trabajadores vinculados mediante Orden de Prestación de Servicios, enviar toda la información referente al contrato para su correspondiente pago.

**GESTIÓN DOCUMENTAL**  
**Alfresco**

Herramienta para la gestión colaborativa de documentos en la nube de la Universidad de Nariño.

**RADICADORES**  
**Radicadores**

Herramienta para la radicación de documentos en las unidades académicas y administrativas.

**GESTIÓN DE PROYECTOS**  
**Plan de mejoramiento**

Herramienta para la gestión de los planes de mejoramiento de las unidades académicas de la Universidad de Nariño.

Para tener acceso a estas aplicaciones comuníquese con el Centro Informático, Edificio Tecnológico oficina 205, Tel: (2)7310586, Universidad de Nariño, Torobajo.

Centro de Informática © 2017

Posterior a ello se visualizará la página de inicio del aplicativo:

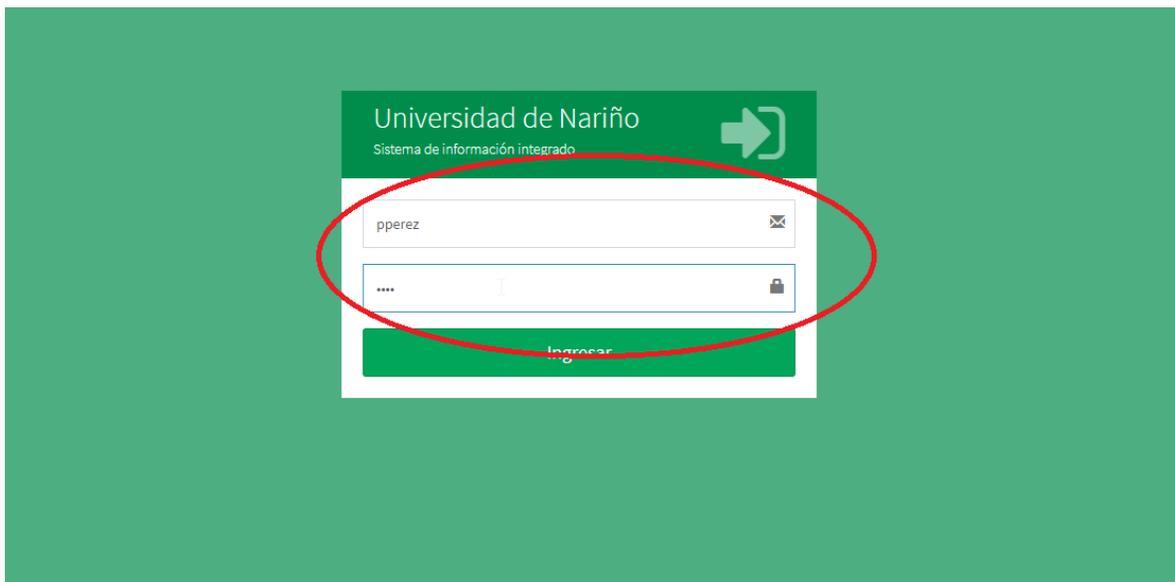
**Universidad de Nariño**  
 Sistema de información integrado



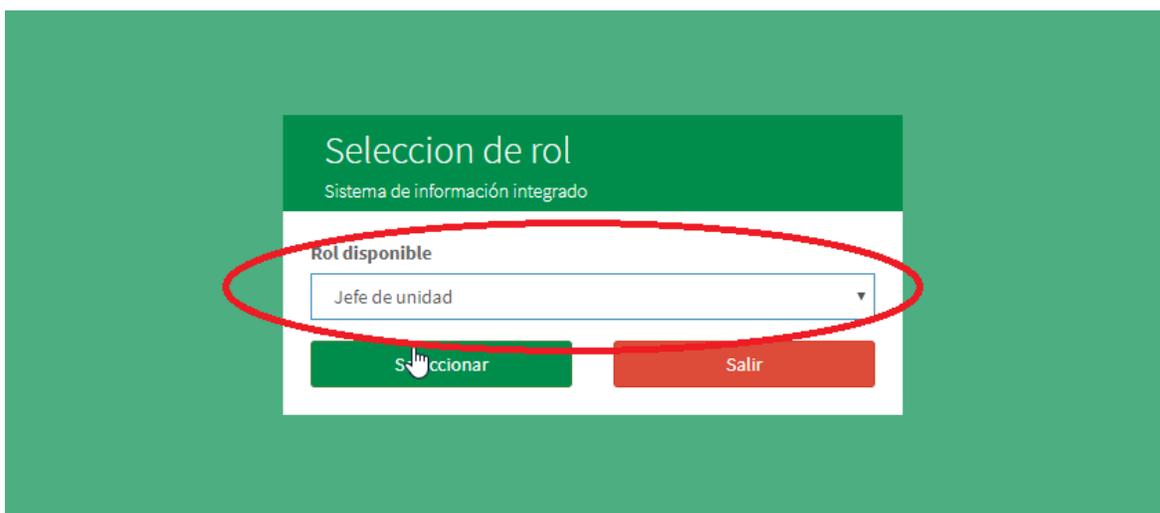
 <b>Universidad de Nariño</b> <small>FUNDADA EN 1904</small>	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>	Código: SGC-GU-04
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Página: 9 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

## 2. Ingresar al sistema

Si usted se encuentra registrado previamente en el sistema, deberá diligenciar los campos de usuario y contraseña para ingresar al módulo.

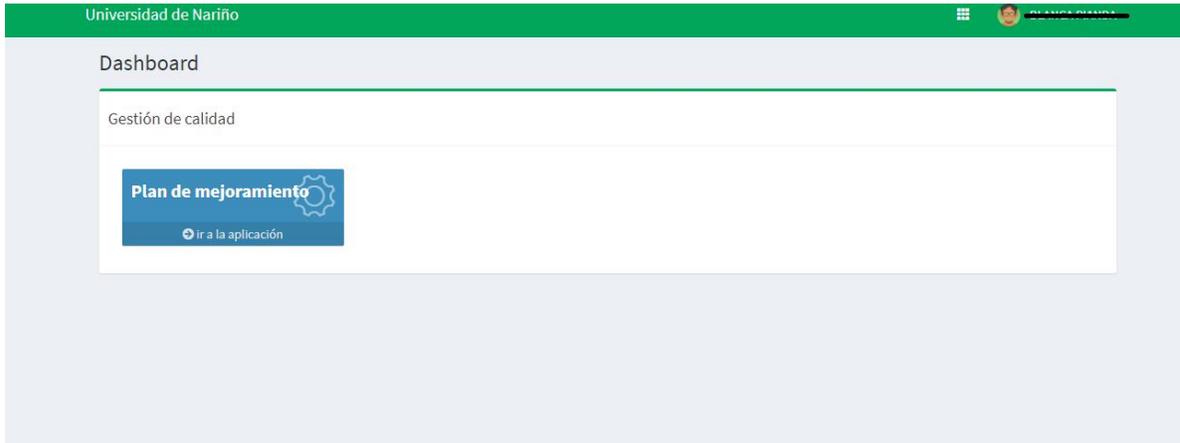


Una vez hayan sido validados sus datos se procede a seleccionar el rol de usuario asignado que para este módulo será *JEFE DE UNIDAD*, si olvido su contraseña o desea modificarla comuníquese con el centro de informática para poder cambiar sus credenciales de seguridad.



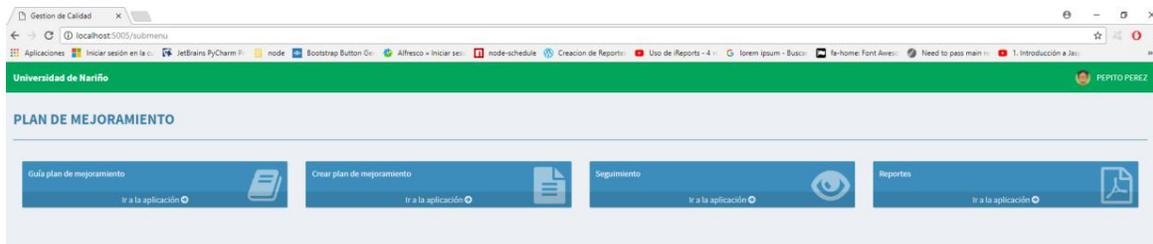
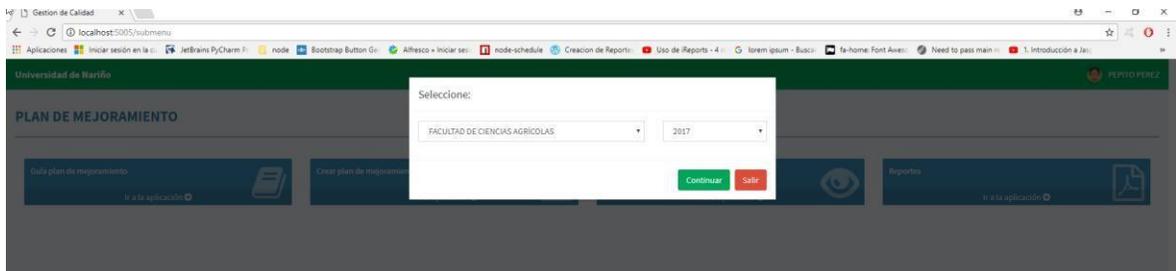
 <b>Universidad de Nariño</b> FUNDADA EN 1904	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>	Código: SGC-GU-04
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Página: 10 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

Cuando los datos ingresados es decir credenciales y rol asignado son correctos el usuario visualiza las opciones habilitadas para él, en este caso la opción PLAN DE MEJORAMIENTO.



### 3. Plan de mejoramiento

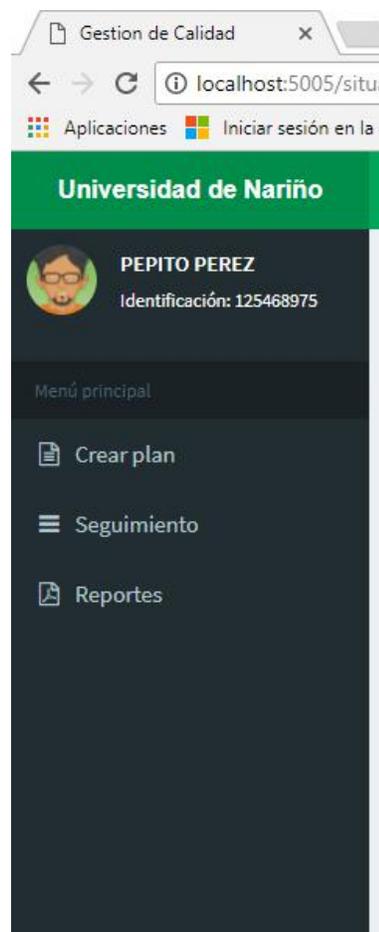
Al ingresar a la opción se presenta una ventana modal que permite seleccionar el año del plan de mejoramiento y además la unidad o programa del cual se desea visualizar o almacenar la información, el siguiente paso a esto se observa el menú con cuatro opciones que veremos a continuación:



 <b>Universidad de Nariño</b> <small>FUNDADA EN 1904</small>	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>	Código: SGC-GU-04
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Página: 11 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

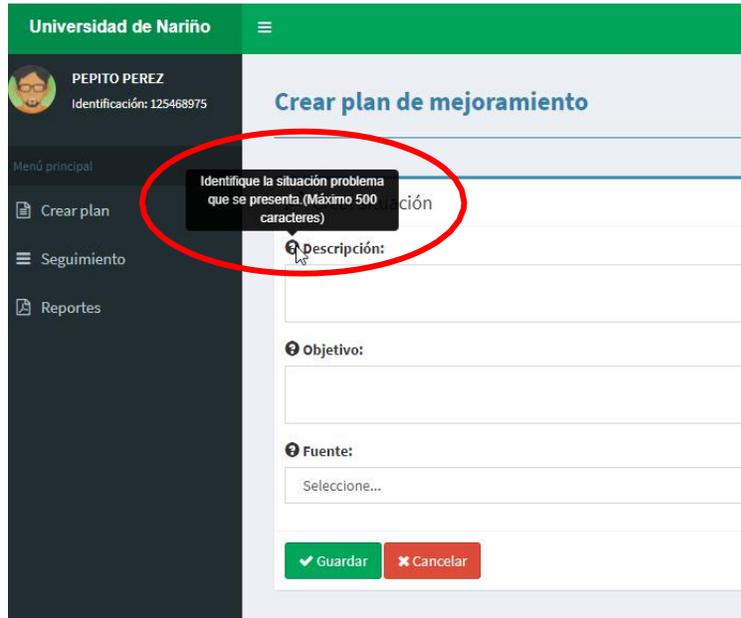
- Guía plan de mejoramiento: esta opción permite la visualizar y descargar el documento guía que permite conocer de manera detallada la creación, diseño y seguimiento de un plan de mejoramiento.
- Crear plan de mejoramiento: en esta opción se muestra el primer formulario para la creación de las situaciones, causas y acciones.
- Seguimiento: en primera instancia permite visualizar una lista de acciones ya almacenadas en la primera parte que fue su creación para realizar su respectivo seguimiento.
- Reportes: esta opción permite generar un archivo .pdf con toda la información ingresada al sistema del plan de mejoramiento.

Las opciones siempre estarán presentes en la parte izquierda de la pantalla de la siguiente manera:



 <b>Universidad de Nariño</b> <small>FUNDADA EN 1904</small>	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>	Código: SGC-GU-04
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Página: 12 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

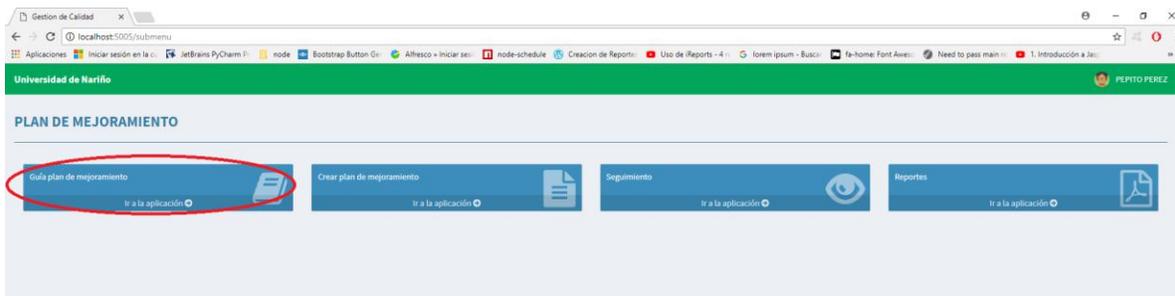
Antes ingresar en nuestros formularios para mayor información en cada uno de ellos se encuentra un icono (?) el cual contiene información del campo y su descripción.



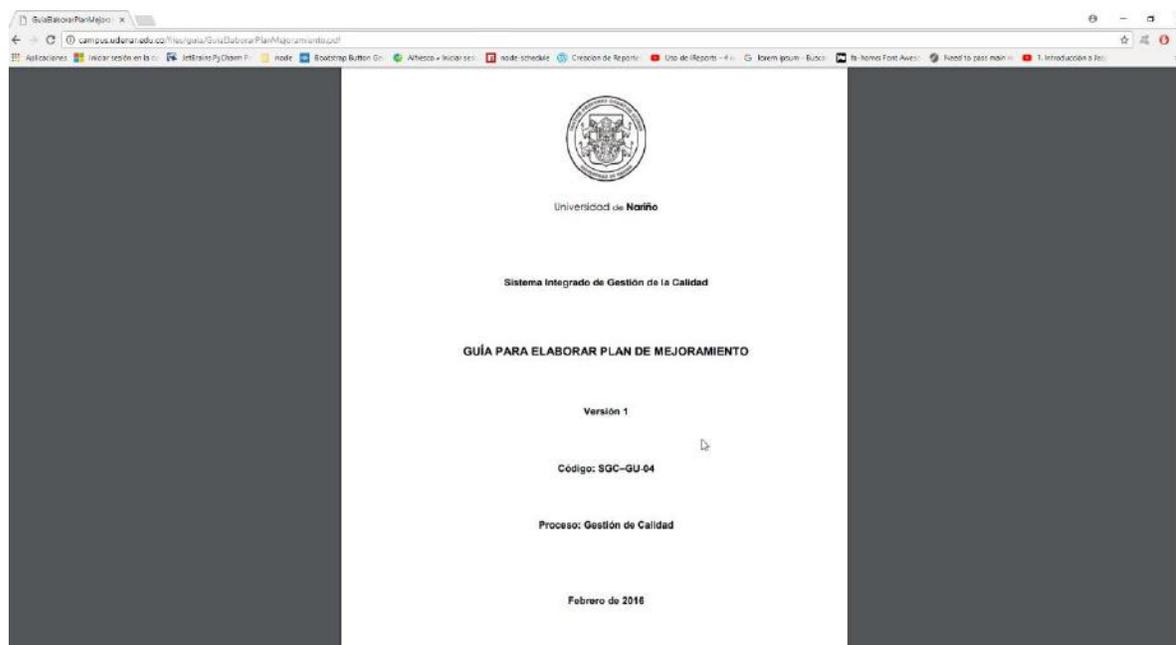
The screenshot shows a mobile application interface for creating an improvement plan. The header is green with the university name. A dark sidebar on the left contains a menu with options like 'Crear plan', 'Seguimiento', and 'Reportes'. The main content area is titled 'Crear plan de mejoramiento' and contains several input fields: 'Descripción' (highlighted with a red circle and a tooltip), 'Objetivo', and 'Fuente'. At the bottom, there are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

### 3.1 Guía plan de mejoramiento

El usuario después de conocer la guía proporcionada en la primera opción, como se observa a continuación, la opción permite descargar la guía para una posterior revisión.

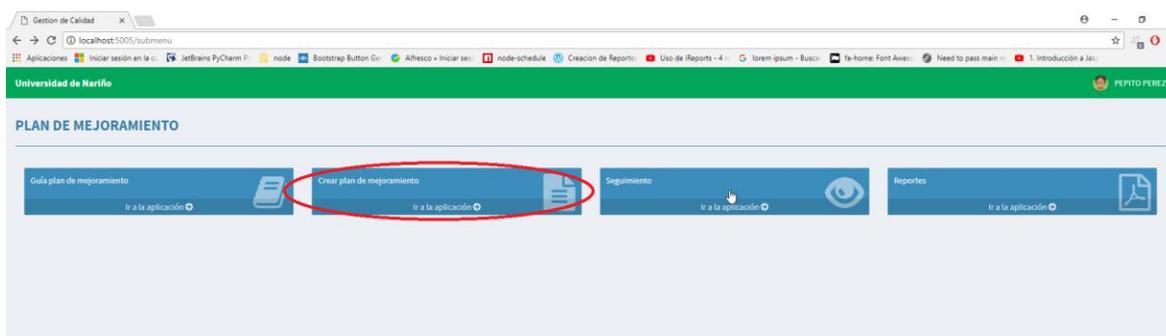


 <b>Universidad de Nariño</b> FUNDADA EN 1904	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>	Código: SGC-GU-04
		Página: 13 de 27
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22



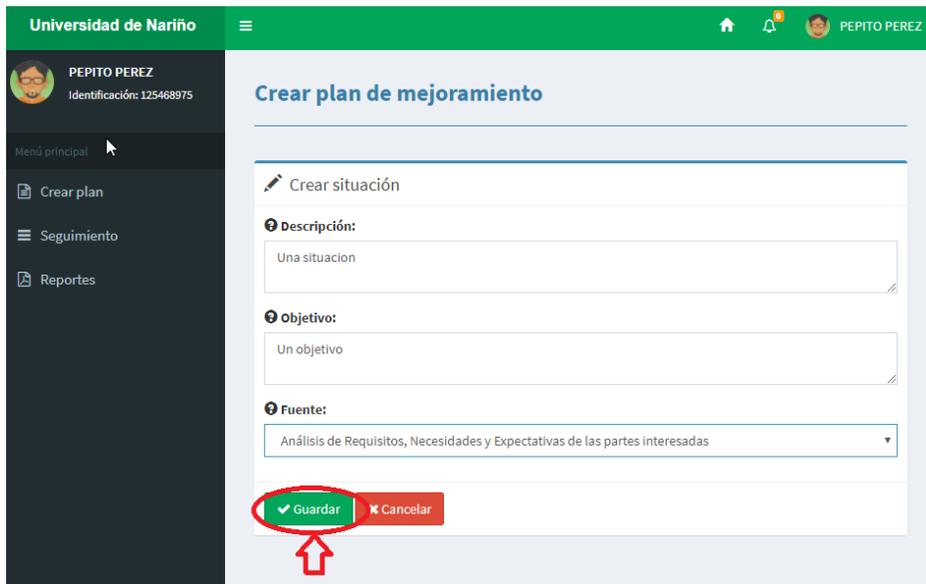
### 3.2 Crear plan de mejoramiento

La segunda opción permite crear plan de mejoramiento donde se realiza de la siguiente manera:



**Paso #1:** Al dar clic de a la opción CREAR PLAN DE MEJORAIENTO, podemos visualizar la lista de las situaciones que se van a almacenar dando clic en el botón: CREAR SITUACIÓN.

 <b>Universidad de Nariño</b> <small>FUNDADA EN 1904</small>	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>	Código: SGC-GU-04
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Página: 14 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

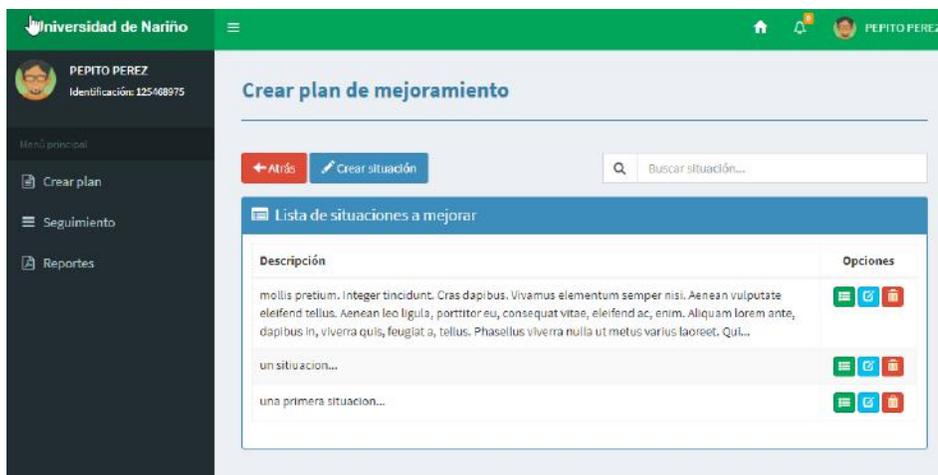


En esta sección de *crear situación*, también se describe el objetivo y se selecciona la fuente por la cual se genera la Necesidad de mejoramiento detectada o situación a mejorar, (Imagen No. 08) y se da clic en *Guardar*

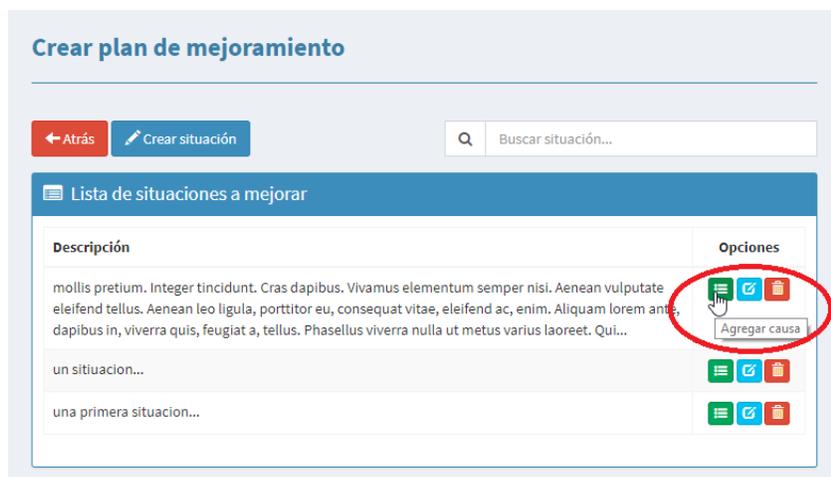
- ✓ **Objetivos:** un objetivo es el fin último o propósito al que se dirige una acción u actividad. Surge de manera directa de la necesidad detectada y busca resolver la situación planteada en ella. Los objetivos se redactan comenzando con un verbo en infinitivo y deben ser evaluables, es decir deben permitir la comprobación del resultado.
- ✓ **Fuente:** es el origen de la acción, se listan situaciones como:
  - Procesos de Autoevaluación con fines de obtención y/o renovación de Registro Calificado y Acreditación de Alta Calidad.
  - Informe Estadístico de Servicio no Conforme.
  - Encuestas de satisfacción.
  - Informes de quejas y reclamos.
  - No conformidades identificadas en diagnósticos o auditorías internas y externas.
  - Revisión por la Dirección.
  - Los resultados y análisis de las mediciones de los procesos.
  - Observaciones o recomendaciones por Comité Curriculares o Consejo de Facultad.
  - Otras fuentes de información.

Después de ingresar la información en cada uno de los campos de la situación de mejora y dar clic en el botón: GUARDAR, las situaciones guardadas se verán reflejadas en una tabla cada una con sus respectivas opciones:

-  Agregar causa: permite agregar causas a la situación seleccionada.
-  Editar: permite editar la información ingresada.
-  Eliminar: permite eliminar la situación si solo si no tiene causas relacionadas.



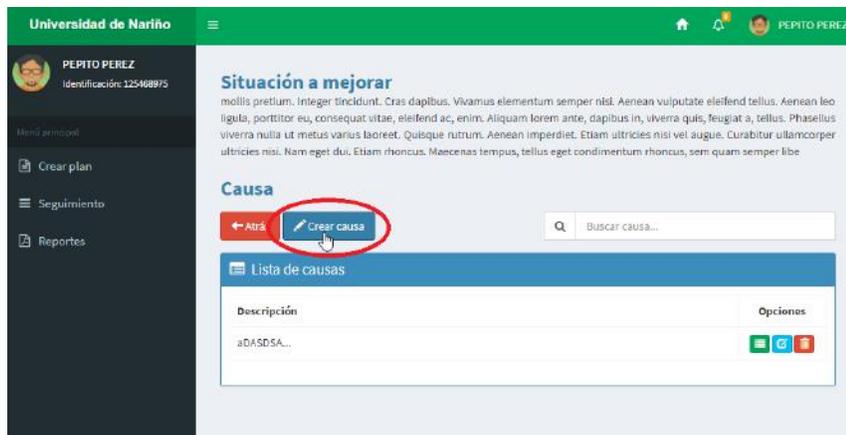
**Paso #2:** Cada situación de mejora tiene sus causas, para lo cual dentro de las opciones la situación se encuentra AGREGAR CAUSA.



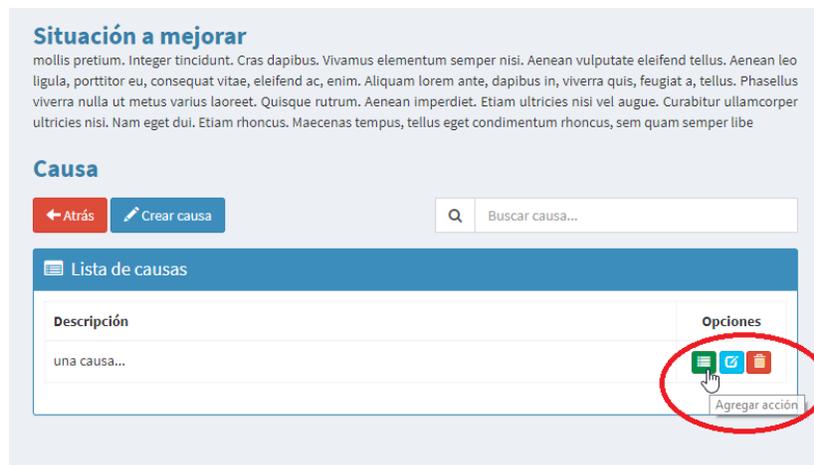
 <b>Universidad de Nariño</b> FUNDADA EN 1904	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>	Código: SGC-GU-04
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Página: 16 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

El clic en esta opción nos lleva a una pantalla donde se observa la descripción de la situación seleccionada y una tabla con las causas de esa situación y las opciones correspondientes a cada causa, así:

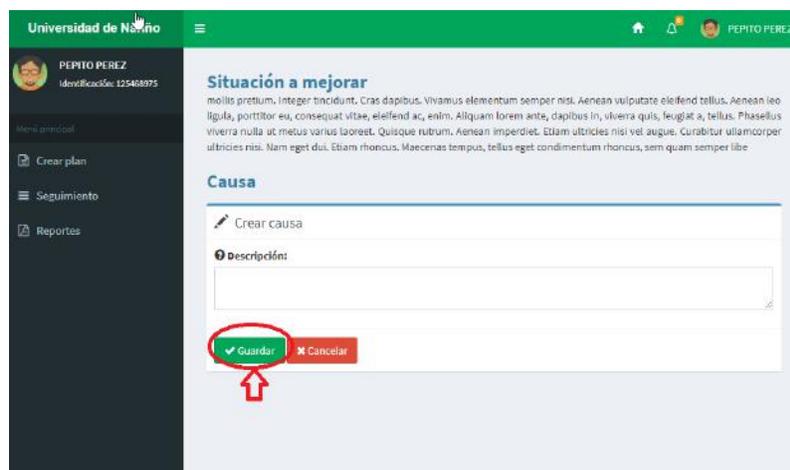
-  Agregar acción: permite agregar acciones a la causa seleccionada.
-  Editar: permite editar la información ingresada.
-  Eliminar: permite eliminar la causa si solo si no tiene acciones relacionadas.



Después de seleccionar la opción de CREAR CAUSA donde se hace el diligenciamiento de los



campos correspondientes, se procede a guardar la causa y se verá reflejada en la lista con las respectivas opciones.

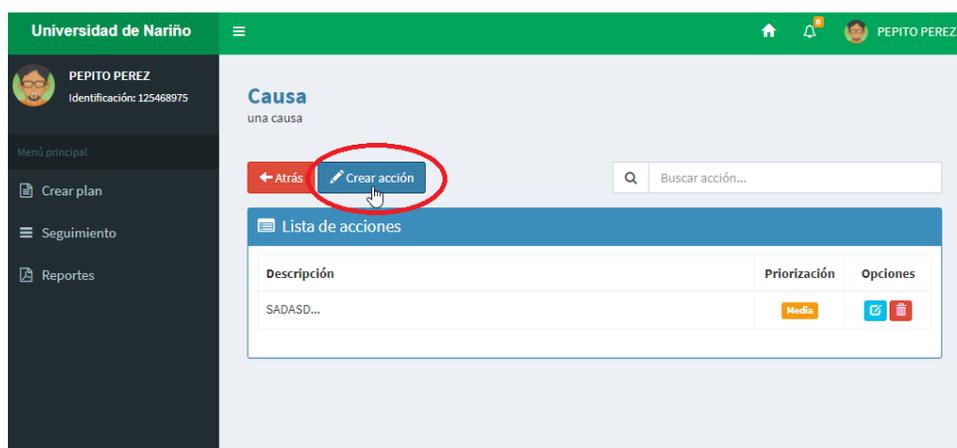


Una vez creadas las situaciones, se identifican las causas de cada situación. (Imagen No. 08)

- ✓ **Causa:** es la situación raíz o los motivos que produce la necesidad de mejoramiento detectada o la situación a mejorar, se extraen de la matriz de identificación de necesidades de mejoramiento detectada en la sesión anterior.

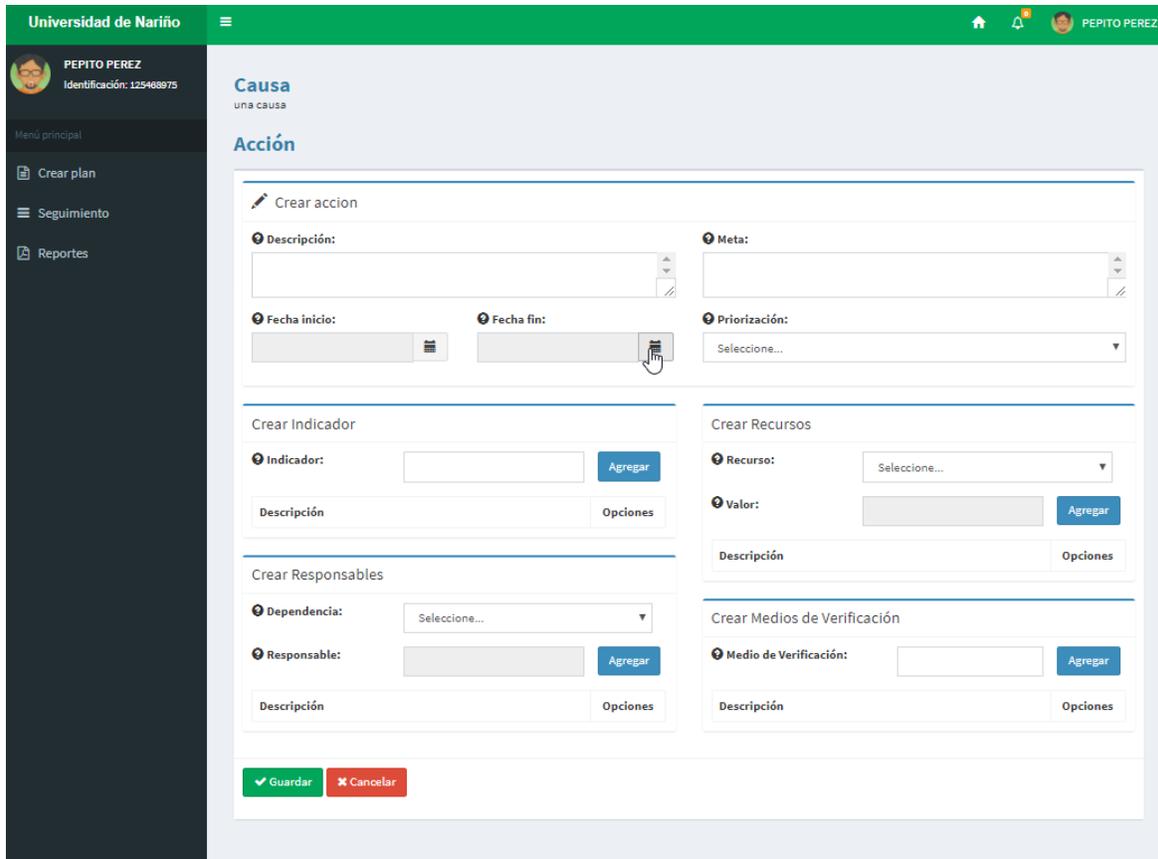
**Paso #3:** En esta última parte de la creación del plan es agregar acciones a las causas para lo cual dentro de la opciones cada una de las encontramos AGREGAR ACCION.

Seguido de esto se visualiza la descripción de la causa a la que se va a agregar la o las acciones, para crear más acciones a esta causa se hace clic en CREAR ACCION.



 <b>Universidad de Nariño</b> <small>FUNDADA EN 1904</small>	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>	Código: SGC-GU-04
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Página: 18 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

Esta opción permite visualizar la pantalla para diligenciar campos y proceder a agregar acción.



Una vez diligenciada las causas, se crean las acciones, a las cuales se debe identificar metas, fecha de inicio y fecha fin, identificar la priorización, indicadores, recursos, responsables y medios de verificación. Una vez diligenciados todos los ítems de click en guardar.

- ✓ **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 causa 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.

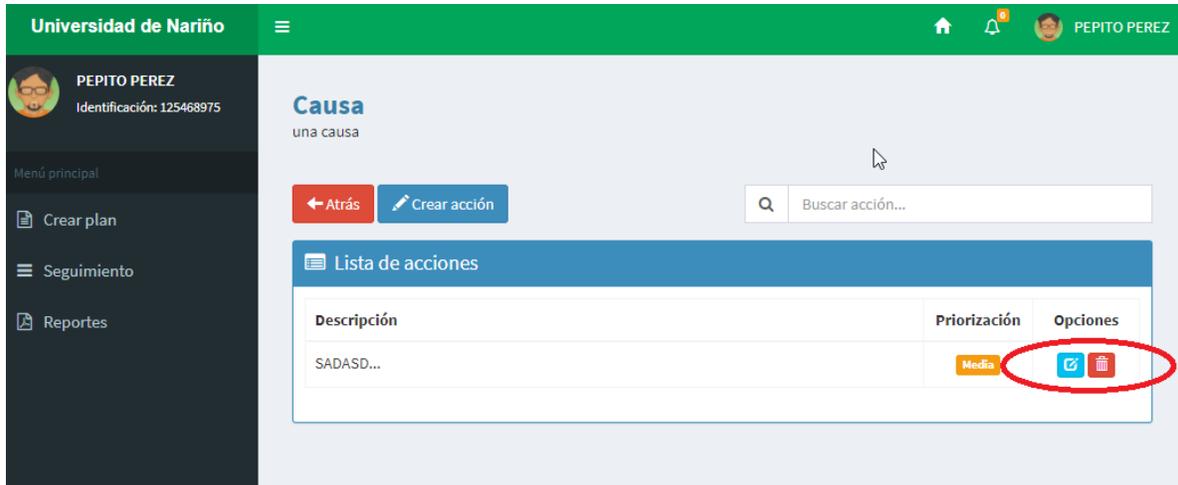
- ✓ **Metas:** se debe plantear en términos cuantitativos según lo que se espera alcanzar, en cada uno de los periodos objeto del plan, con el fin de cumplir con el objetivo trazado. La meta es una frontera ideal que corresponde al momento en que es resuelta la necesidad.

 <p>Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904</p>	<p>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</p> <p><b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b></p>	Código: SGC-GU-04
		Página: 19 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

- ✓ **Fecha inicio – Fecha fin:** son los límites determinados para ejecutar las acciones planteadas, 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.
- ✓ **Priorización:** es el nivel de importancia de las acciones de acuerdo con el resultado de los procesos de autoevaluación
- ✓ **Indicadores:** datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o una actividad. 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 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.
- ✓ **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.

Después de agregar la acción se listara con las respectivas opciones:

-  Editar: permite editar la información ingresada.
-  Eliminar: permite eliminar la acción si solo si no tiene seguimientos



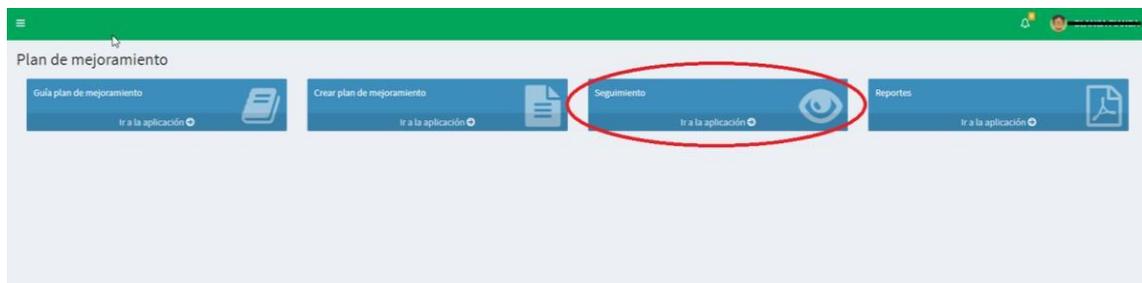
relacionados.

Finalmente una vez haya diligenciado los campos y realizar el guardado de cada uno de los formularios se concluye la primera fase que es crear y diseñar el plan de mejoramiento.

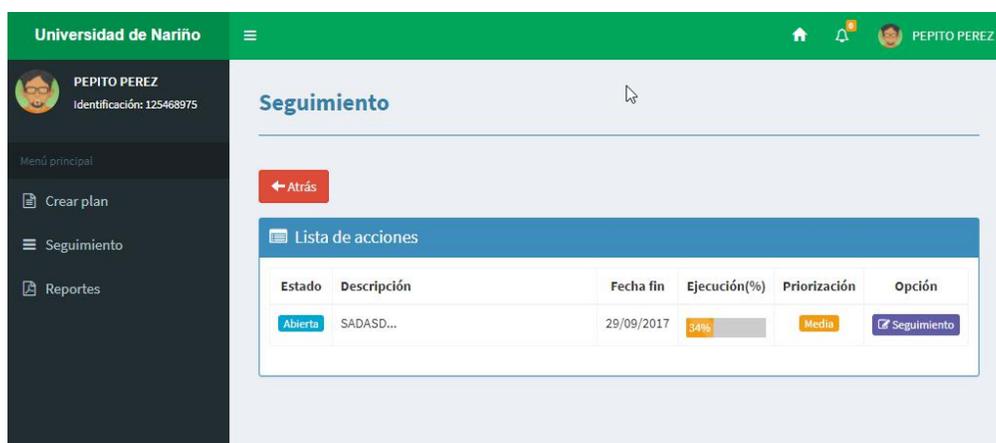
### 3. TERCERA FASE: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

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.

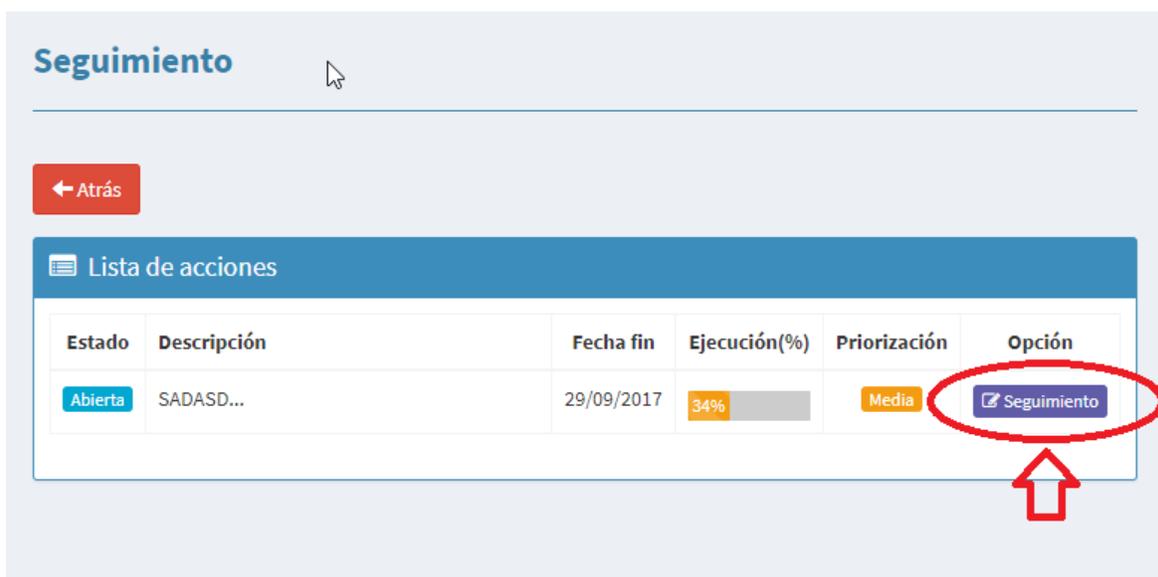
Para registrar el seguimiento del plan volvemos al menú y seleccionamos la opción SEGUIMIENTO.



Al ingresar a esta opción se le presentara una pantalla en la que se visualizara una lista de todas las acciones almacenadas en la primera fase: "CREAR EL PLAN". Estas están organizadas según el grado de priorización que tengan, de la siguiente manera:

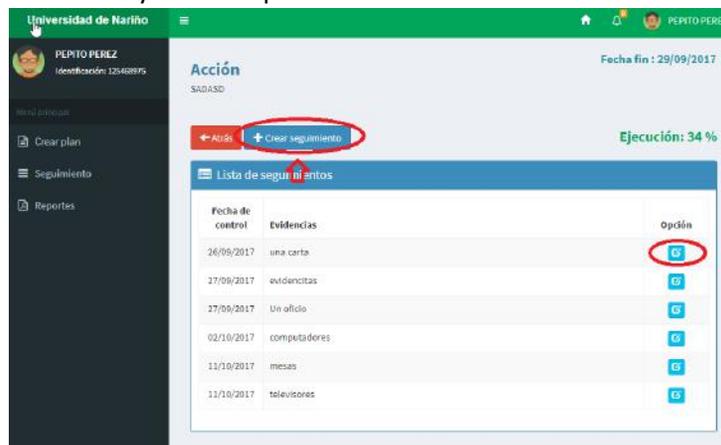


Además cada acción tiene su respectivo botón para realizar el seguimiento y a continuación la descripción de los pasos después de seleccionar a cual acción se requiere registrar el seguimiento después de hacer clic en el botón SEGUIMIENTO.

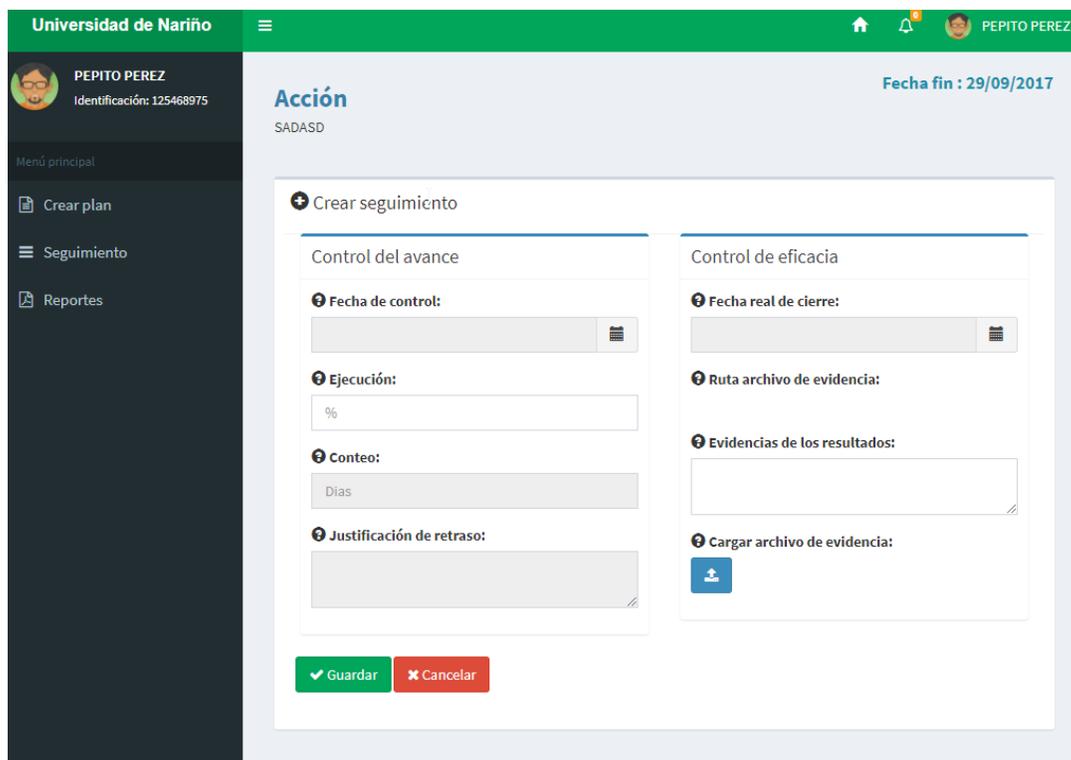


**Paso #1:** Una vez seleccionada la acción para realizar el seguimiento se visualiza la siguiente pantalla donde se encuentran los seguimientos que tiene registrados donde cada uno tiene

la opción para ser editado y el botón para crear más.



En este paso también se crea un seguimiento a una acción el formulario que se visualiza después de hacer clic en el botón CREAR SEGUIMIENTO es el siguiente:



**Control del avance**

Fecha de control:

Ejecución:

Conteo:

Justificación de retraso:

**Control de eficacia**

Fecha real de cierre:

Ruta archivo de evidencia:

Evidencias de los resultados:

Cargar archivo de evidencia:

Esta pantalla se permite ingresar los campos para registrar el seguimiento.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904	SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Código: SGC-GU-04
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE          MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Página: 23 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

#### Control del Avance.

Se refiere al cumplimiento de las acciones establecidas para cada necesidad de mejoramiento detectada.

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

- a. Fecha de control: se establece la fecha en la cual se realiza el seguimiento.
- b. Porcentaje de la Ejecución: de acuerdo con el 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%

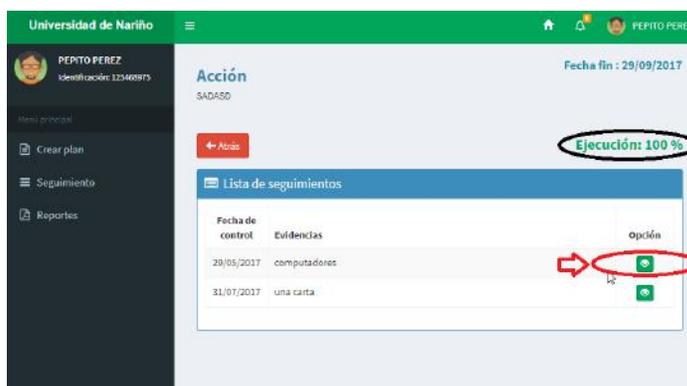
- c. Justificación de Retraso Mayor: este espacio se reserva para la explicación de las causas o situaciones de las soluciones propuestas, que presentan una demora mayor en su ejecución.
- d. Conteo (Días): conociendo la fecha de finalización de la acción, se calcula la demora en el desarrollo de la 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, esta casilla se calcula de manera automática en el sistema.

#### 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 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:

- 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.
- 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.

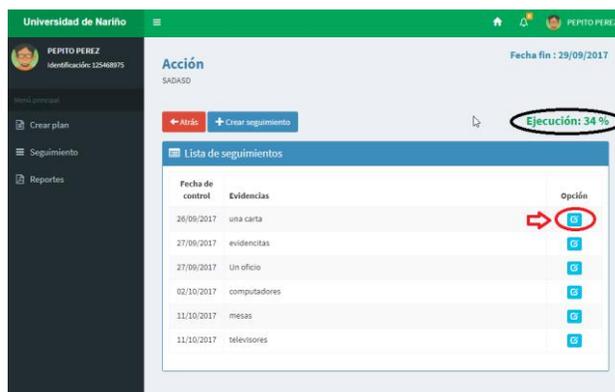


El sistema le permite adjuntar los archivos para evidenciar el cumplimiento de la actividad programada.

**Pasó #2:** Los seguimientos se pueden EDITAR si solo si la acción su estado sea abierto y su porcentaje de ejecución sea menor a 100%.



- Editar: permite editar solo algunos campos del seguimiento.



En el caso contrario con porcentaje de ejecución igual a 100% y su estado sea cerrado el seguimiento solo se pueden VER.



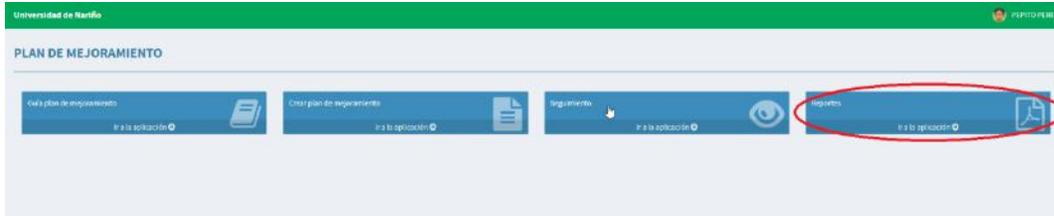
- Ver: permite solo visualizar los campos del seguimiento.

 <b>Universidad de Nariño</b> FUNDADA EN 1904	SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Código: SGC-GU-04
	<b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE          MEJORAMIENTO SISTEMATIZADOS</b>	Página: 25 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-22

Así finaliza la segunda fase del plan de mejoramiento que es el seguimiento a las acciones o actividades planeadas para lograr metas.

### 3.3 Reportes

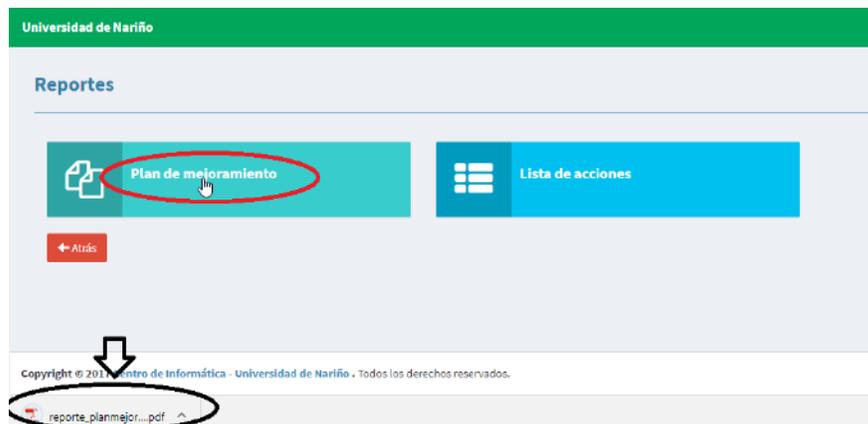
En la parte final del sistema tiene la opción de reportes



En la cual se encuentran dos opciones: reporte plan de mejoramiento y reporte de acciones según su estado.



Los dos reportes se generan solo dando clic en la opción en el cual se desea visualizar y la descarga se hará de manera automática.

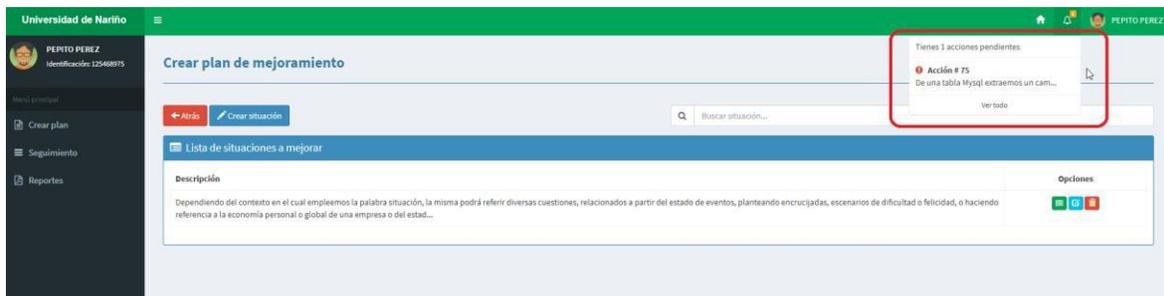


 <b>Universidad de Nariño</b>	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN</b>  <b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	Código: SGC-GU-04
		Página: 26 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-23

#### 4. Anexos

Dentro del módulo se contempla la opción de alertas que tendrá el usuario en la parte superior de la pantalla, en el icono de una campana puede visualizar como se muestra en la imagen la lista de acciones pendientes por finalizar o ya finalizadas sin seguimiento, estas tienen una característica:

- Icono  indicando que esta próxima a finalizar
- Icono  están finalizadas sin seguimiento.



Adicional a las alertas se envía un correo con la lista de acciones y algunos datos que le corresponden continuación el correo enviado con la acción:

Ejemplo de mensaje de alerta enviado a los responsables de acciones al correo electrónico de las dependencia a las cuales esta adscrito.

Actividades pendientes

Hoy: 11:17 a.m.  
Listed

Este mensaje se identificó como correo no deseado. Se eliminará después de 10 días. No es correo no deseado

Estimado usuario, nos permitimos recordarle que tiene pendientes las siguientes actividades en el marco del plan de mejoramiento:

Fecha inicio	Fecha fin	Descripción
05/09/2017	30/11/2017	De una tabla Mysql extraemos un campo tipo documento "td" el cual consta de los valores 1=CC, 2= TI, 3=AS, aspecto que debemos validar ya que al momento de imprimir nuestro reporte no podemos mostrar "0" sinó CC, lo cual validamos de la siguiente forma:

Cordialmente,

JAIME HERNÁN CABRERA  
 Director  
 División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación Institucional

Este es un sistema de envío de correo electrónico automático, favor no responder a este mensaje. Gracias.

 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y          CERTIFICACIÓN</b>  <b>GUÍA PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	Código: SGC-GU-04
		Página: 27 de 27
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2018-01-23

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO:</b>	Equipo División Autoevaluación, Acreditación Y Certificación Centro de Informática.	Coordinador Comité Autoevaluación	Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificación.
<b>NOMBRE:</b>	Esperanza Aguilar Francisco Torres Diana Molano Rodríguez Paola Fuertes Hache Daniela Pianda	Jaime Hernán Cabrera Eraso	Jaime Hernán Cabrera Eraso
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADA	ORIGINAL FIRMADA	ORIGINAL FIRMADA
<b>FECHA:</b>	2018-01-23	2018-01-23	2018-01-23

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN No.</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
1	2016-02-12	Creación del Documento
2	2018-01-23	Actualización de la Guía teniendo en cuenta la sistematización denominado "Plan de mejoramiento"