



Universidad
del Cauca

**GUÍA METODOLÓGICA PARA EL SEGUIMIENTO Y
LA VALORACIÓN DE PLANES DE MEJORA
V2**

**CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
2026**



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE	4
3. DEFINICIONES Y GENERALIDADES	5
4. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO	6
4.1. FASE DE PLANEACIÓN	6
4.2 FASE DE HACER	6
4.3 FASE DE VERIFICAR	6
4.3.1 Registro de evidencias	6
4.3.2 Acta de seguimiento	7
4.3.3 Formato de Plan de mejoramiento para seguimiento	7
4.3.4 Verificación de eficacia	8
4.4 FASE DE AJUSTAR	10
REFERENCIAS	11



INTRODUCCIÓN

Para una universidad con Acreditación de Alta Calidad, la cultura de la mejora continua es inherente a su quehacer y se hace evidente en la gestión de los planes de mejoramiento. Estos planes derivan de los ejercicios periódicos de autoevaluación y autorregulación en el ámbito de la autonomía universitaria; al igual que de las visitas de pares académicos y de auditores externos.

El seguimiento a los planes de mejoramiento de la Universidad del Cauca se desarrolla en coherencia con los lineamientos del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – SIAC, el modelo de acreditación del Consejo Nacional de Acreditación (CNA), la Norma ISO 9001:2015 y las directrices para auditoría de sistemas de gestión establecidas en la ISO 19011. En este marco, el sistema institucional garantiza la trazabilidad entre los hallazgos identificados en procesos de autoevaluación, auditorías y evaluaciones externas, la formulación de acciones de mejora, su seguimiento, evaluación de eficacia y cierre, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura de autorregulación y mejoramiento continuo

La Universidad del Cauca en el año 2019 expidió la Resolución R-290 por la cual se establecen medidas para la gestión de los planes de mejoramiento. En el ARTÍCULO SEGUNDO numeral 5 señala el seguimiento y evaluación a los planes de mejoramiento y se hace necesario disponer de herramientas para este propósito. Es así, como la presente guía constituye un referente de apoyo para valorar la eficacia de las acciones propuestas en los planes de mejoramiento en diferentes dependencias, programas y procesos de la universidad.



2. OBJETIVO

Establecer la ruta de seguimiento, valoración del avance y verificación de la eficacia de las acciones de los Planes de Mejoramiento producto de ejercicios de autoevaluación, auditorías internas y externas.

ALCANCE

Aplica para el seguimiento a planes de mejoramiento derivados de procesos de Autoevaluación y autorregulación (auditorías Internas - externas) formulados por los procesos institucionales.

De acuerdo con las responsabilidades establecidas en la resolución rectoral 290 de 2019 para el Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.



3. DEFINICIONES Y GENERALIDADES

- **Plan de Mejoramiento:** Instrumento que consolida de manera ordenada metas, acciones y estrategias definidas para atender y superar los hallazgos producto de los procesos de autoevaluación, evaluación y auditoría. Es una herramienta para el mejoramiento continuo que establece compromisos institucionales para fortalecer la gestión y responder a las expectativas de la comunidad universitaria y de los organismos internos y externos.
- **Hallazgo:** deficiencias, errores o incumplimientos de criterios, detectados en los procesos de autoevaluación o auditoría. Puede ser una Fortaleza, una Oportunidad de Mejora o una No Conformidad.
- **Oportunidad de Mejora:** Acción para mejorar el desempeño o el logro de un propósito de un proceso, procedimiento o actividad.
- **Recomendación:** Sugerencia de mejora emitida por los Pares evaluadores del Consejo Nacional de Acreditación o dentro de la resolución de acreditación.
- **No Conformidad:** Incumplimiento a un requisito, puede ser interno, del usuario, normativo o legal.
- **Causa:** Motivo, fundamento u origen de una situación o acción no deseada.
- **Indicador:** Corresponde a expresión cuantitativa observable y verificable de las variables o atributos del servicio que presta un programa, dependencia o proceso. (Ver guía Institucional de indicadores).
- **Meta:** Logro total de acuerdo con la actividad o acción.
- **Evidencia:** Información documentada digital o física que puede ser verificada
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados previstos.
- **Suscripción del Plan de Mejora:** Acuerdo de las partes (auditado y auditor) para dejar en firme el plan de mejora a ejecutarse.

4. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO

4.1. FASE DE PLANEACIÓN

Planificación del seguimiento: Se toma como referencia la fecha de seguimiento definida en el informe general de Auditoría o la pactada con el responsable del documento de autoevaluación, de esta manera se oficializa fecha modalidad del encuentro y hora.

4.2 FASE DE HACER

Formalización del seguimiento: Una vez acordada la fecha y hora del encuentro para el seguimiento, se toma como primer documento de referencia el plan de mejoramiento formulado en el formato y las correspondientes evidencias de las actividades realizadas.

- **Medición del avance por actividad:** Con aplicación de la Tabla donde se establecen los rangos con criterios definidos conforme a la meta:

RANGOS DE AVANCE DE PDM		
Excelente	100%	¡Felicitaciones!
Muy bueno	>90%	Puedes cerrar el plan
Bueno	68-89%	Vas por buen camino para cierre
Aceptable	45-67%	Reformula las acciones inactivas
Regular	26-44%	Reformula el plan
Deficiente	0-25%	Reformula con análisis de causa

4.3 FASE DE VERIFICAR

Una vez evaluados los resultados del plan de mejoramiento se documenta:

4.3.1 Registro de evidencias: se pueden dividir en:

- Documental Física o electrónica: Incluyen procedimientos, políticas, registros, resoluciones, acuerdos, entre otros.

- b. Evidencia física: A la observación directa de bienes, actividades, instalaciones o procesos. (Se sugiere tomar registro fotográfico)

Para cualquiera de los casos, el responsable del seguimiento debe validar la veracidad de las evidencias y su coherencia con lo planteado en el Plan de mejoramiento.

4.3.2 Acta de seguimiento: Todos los seguimientos deben quedar soportados en un acta de reunión, con los compromisos y conclusiones del seguimiento. Descargar en:

(https://docs.google.com/document/d/1VvDUvkHk5IPbuyILLsWeEzMI6RhSfqfl/edit?usp=drive_link&oid=113134732073731547847&rtpof=true&sd=true)

4.3.3 Formato de Plan de mejoramiento para seguimiento: El Auditor o quien esté a cargo del seguimiento diligencia el nombre de las evidencias presentadas (enlace a las mismas cuando son de acreditación), el porcentaje de avance y valora la eficacia, Formato Plan de mejora:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Ks3devCFiB43fgFrV_pS1cvXeIOnppf/edit?usp=sharing&oid=113134732073731547847&rtpof=true&sd=true

el espacio para el seguimiento será documentado por el Auditor, aumentando las columnas en cada seguimiento e insertando enlace de las evidencias:

SEGUIMIENTO	FECHA:		Auditor:		
Evidencias presentadas	Estado de cumplimiento de la actividad	Porcentaje de avance de cumplimiento de la meta	Observaciones	Requiere ajustes o reformulación	Eficacia

4.3.4 Verificación de eficacia

Una vez consolidada la información de avance del plan de mejoramiento y que se establece que sea superior al 90%, se evalúa la eficacia de las acciones con los siguientes criterios:

Eficacia	Rango (%)	Criterios		Acciones Requeridas por el Auditor
		Oportunidades de Mejora (Propósito del hallazgo)	No Conformidades (Causa Raíz)	
MUY BAJA (Solución fallida o ejecución nula) 0% - 25%	0% - 8%	Aún no se ejecutan las actividades planeadas.	No elimina la causa raíz. No hay cambios.	• Declarar la acción como No Eficaz. • Cancelar el plan actual. • Reanalizar las causas • Formular un nuevo plan de mejora urgente.
	9% - 16%	Inician ejecución de actividades, sin resultados.	No elimina la causa raíz; resultados mínimos.	
	17% - 25%	Actividades en ejecución, sin resultados visibles.	No elimina la causa raíz; resultados no significativos.	
BAJA (Avance en tareas, pero impactó insuficiente) 26% - 50%	26% - 33%	Ejecución parcial; insuficiente para los resultados previstos.	Persiste la causa raíz; actividades en desarrollo.	• Emitir una alerta de desviación en el cronograma. • Revisar si la falta de impacto se debe a mala ejecución o a que la acción no era la correcta. • Ajustar o redefinir actividades en un plazo máximo de 15 días.
	34% - 41%	Actividades desarrolladas sin alcanzar resultados todavía.	A pesar de los avances, la causa raíz persiste.	
	42% - 50%	Se ejecuta menos de la mitad, pero con pocos resultados.	Causa raíz mitigada de forma leve; evidencias de mejora.	
MODERADA (Control real con detalles pendientes) 51-75%	51% - 58%	Más de la mitad de objetivos alcanzados; impacto notable.	Se mitiga la causa raíz, pero sigue presente el riesgo.	• Mantener la acción en estado "Abierta con seguimiento".

				• Solicitar al líder del proceso un plan complementario para corregir las desviaciones mínimas. • Programar una nueva verificación en 30 o 60 días.
	59% - 66%	Objetivos clave casi todos cumplidos; desviaciones mínimas.	Mitiga causa raíz; evidencia acciones para eliminarla.	
	67% - 75%	Mayoría de objetivos logrados; solo pequeños ajustes.	Elimina parcialmente; requiere acciones de no repetición.	
ALTA (Éxito total, proceso robusto y sostenible) 76-100%	76% - 84%	Mayoría de objetivos con éxito; impacto significativo.	Actividades en fase terminal; causa raíz casi eliminada.	• Declarar la acción como Eficaz. • Proceder al Cierre Definitivo de la No Conformidad, de la acción o Plan de Mejora. • Archivar evidencias de soporte.
	85% - 92%	Resultados cercanos al óptimo; propósitos superados.	Actividades realizadas; eliminación de la causa raíz.	
	93% - 100%	Objetivos alcanzados; resultados excelentes y sostenibles.	Sin causa raíz, sin reincidencia, resultados sostenibles.	

4.4 FASE DE AJUSTAR

De acuerdo con los avances identificados en el seguimiento pueden generarse las siguientes situaciones:

- Cierre del hallazgo: De acuerdo con la resolución R- 290 de 2019 un avance superior o igual al 90% puede cerrarse
- Reformulación: Cuando durante el seguimiento se evidencia la necesidad de ajustar la actividad, indicador, meta o evidencias; puede generarse también



cuando el programa o dependencia se comprometió a realizar actividades, pero durante el hacer la actividad resulta inviable.

- c. Actualización: Cuando surge una nueva oportunidad de mejora producto de las diferentes fuentes identificadas por la Institución.

Los avances, las conclusiones y necesidades de ajuste se documentan como compromisos en acta y se pacta nueva fecha de encuentro para presentar los ajustes o realizar un nuevo seguimiento.

Es importante tener presente que el cierre de los planes de mejoramiento procederá cuando el Plan de mejora cuente con un promedio de avance igual o superior al 90%, las oportunidades de mejoramiento que se encuentren en un avance inferior deberán ser trasladadas a un nuevo Plan de mejoramiento para continuar su ejecución.

REFERENCIAS

- Arrizabalaga Consulting (2021) Eficacia versus Eficiencia, se trata de lograr, no de hacer. www.arrizabalagauriarte.com
- ICONTEC (2015). Norma 9001:2015. Requisitos de Sistemas de Gestión de Calidad.
- ICONTEC (2015). Norma 19011:2015. Requisitos de Sistemas de Gestión de Calidad.
- Resolución Rectoral 290 de 2019. Por la cual se ordenan medidas de impulso al Plan de mejoramiento institucional.