

PLAN DE MEJORA

Lic. Paul Munguía Becerra

Plan de Mejora

Documento donde se consignan las medidas para mejorar los aspectos débiles puestos de manifiesto en el proceso de autoevaluación.

Tipos de planes

(Agencia de Aseguramiento de la Calidad del Reino Unido)

Plan de mejoramiento

La evaluación de un área no ha sido satisfactoria, pero tiene una posibilidad significativa de mejoramiento.

Plan de recuperación

La habilidad de la institución para salvaguardar la calidad y estándares porque está en peligro

Planes obligatorios

(según normas)

“La carrera debe presentar planes de mejoramiento acordes con los resultados de su Autoevaluación, los cuales deben ser aprobados por una entidad (oficina responsable, dirección, autoridad, etc.)

El cumplimiento de estos planes de mejoramiento en el plazo estipulado por la carrera será de carácter obligatorio para mantener el estatus de acreditada.

Fuentes de Información del Plan de Mejora - CONEAU

GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Recolección y sistematización de las fuentes de verificación e informe de auditoría del SGC.
2. Evaluación preliminar del comité interno
3. Adquisición, procesamiento y registro de data virtual (SVA: Encuestas y Cuestionarios Docentes)
4. Realización de talleres para análisis y discusión de la información

Fuentes de Información del Plan de Mejora - CONEAU

GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

Cuestionario Docente (SVA)

La presentación de los cuestionarios está acompañada con enlaces (links) que permiten a los participantes contar con las fuentes de verificación correspondientes a cada estándar de calidad, facilitando con ello la emisión de su respuesta.

Con las opiniones y sugerencias procesadas que han sido vertidas por los docentes para justificar el “No” de su respuesta, es que se tiene el **insumo inicial para la elaboración del plan de mejora.**

Fuentes de Información del Plan de Mejora - CONEAU

GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

Talleres

Los talleres presenciales, planificados y conducidos por el comité interno, se realizan al término de la recolección de datos del cuestionario de autoevaluación, con una asistencia (quórum) **mayor al 50% de los docentes de la carrera** y los estudiantes, administrativos y egresados que asisten regularmente a los comités de calidad de la carrera. En los talleres se analiza la información obtenida a partir del cuestionario de autoevaluación, encuestas, evaluación del comité interno e informes de auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado, para llegar a emitir un juicio de valor de cumplimiento del Modelo de Calidad. El comité interno pone a discusión sólo los estándares que requieren un análisis mayor para emitir el resultado final de cumplimiento.

Fuentes de Información del Plan de Mejora - CONEAU

GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

Talleres

En el proceso se generan cuatro documentos donde se recogen, ordenan, procesan y registran la información generada:

1. Matriz de recolección de datos (MR)
2. Registro de resultados (RR)
3. Registro de grado de cumplimiento (RC)
4. Registro de iniciativas de mejora (RM)

Fuentes de Información del Plan de Mejora - CONEAU

GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

Talleres

4. Registro de iniciativas de mejora (RM)

A partir del análisis de las sugerencias emitidas por los docentes para poder alcanzar los estándares que la carrera no cumple y los resultados obtenidos de la autoevaluación, se presentan en el registro de iniciativas de mejora (RM) las propuestas que se generen de los talleres, las mismas que serán consideradas en la elaboración del plan de mejora.

Registro de Iniciativas de Mejora

Estándar		Alternativa de Solución Consensuada
Nº	ENUNCIADO	

Fases al elaborar un Plan de Mejora

1. Creación de un clima favorable
2. Análisis de la Autoevaluación (y de las recomendaciones de los pares)
3. Selección de temas a abordar e identificación de áreas de mejora
4. Identificación de las causas de los problemas y formulación de objetivos
5. Planteamiento de acciones de mejora
6. Elaboración del plan general
7. Elaboración de los planes específicos
8. Establecimiento de condiciones necesarias
9. Monitoreo y evaluación

1. Creación de un clima favorable

- **Disposición favorable**
- **Compromiso y respaldo de Autoridades**
- **Manejo de observaciones y resistencias**

La elaboración del Plan de Mejora requiere el respaldo y la implicancia de todos los responsables universitarios que, de una u otra forma, tengan relación con la unidad.

El Plan de Mejora integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido.

El Plan de Mejora habrá de permitir:

- **Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.**
- **Identificar las acciones de mejora a aplicar.**
- **Analizar su viabilidad.**
- **Establecer prioridades en líneas de actuación.**
- **Disponer de un plan de acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas.**
- **Negociar la estrategia a seguir.**
- **Incrementar eficacia y eficiencia de la gestión.**
- **Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad.**

Identificación de las causas de los problemas

La identificación del problema será :

- **Específica:** que explique exactamente qué está mal y distinga “el problema” de otros problemas existentes.
- **Observable:** que describa la evidencia visible del problema.
- **Medible:** que indique el alcance del problema en términos cuantificables.
- **Manejable:**
 - a. Se pueda resolver dentro del ámbito del equipo o escuela o facultad.
 - b. Se pueda resolver en un tiempo razonable.

Detectar Causas del Problema

La **solución de un problema**, y por tanto la superación de un área de mejora, comienza cuando **se conoce la causa** que lo originó.

Hay múltiples **herramientas metodológicas** para identificar causas. Su uso ayudará a analizar en profundidad el problema y a prepararse para definir las acciones de mejora. Entre otras destacan:

- Lluvia de ideas
- El diagrama de espina de pescado (causa-efecto)
- Diagrama de Pareto
- Árbol de Problemas
- Marco Lógico , etc.

Arbol de Problemas



Pérdida de confianza en la empresa de transporte

Efectos

Pasajeros heridos o muertos

Pasajeros llegan tarde

Problema Central

Frecuentes accidentes de omnibuses

Conductores son imprudentes

Vehículos en malas condiciones

Calles en mal estado

Causas

Vehículos obsoletos

Deficiente estado de mantenimiento

Arbol de Objetivos



La empresa de transporte goza de buena reputación



Hay menos pasajeros accidentados

Pasajeros llegan a tiempo

Fines
↑
Medios

Se redujo la frecuencia de los accidentes de omnibuses

Los choferes conducen con prudencia

Vehículos mantenidos en buen estado

Calles en mejores condiciones

Se reemplazan regularmente los vehículos obsoletos

Control técnico se efectúa con regularidad

ANALISIS DE ALTERNATIVAS

- Es una forma sistemática de buscar por y decidir sobre **soluciones** a un problema.
- Todas las alternativas consideradas deben tener una característica común: deben contribuir a resolver un problema, es decir, deben contener los pasos adecuados para el logro de los objetivos identificados.
- Las alternativas pueden ser solo analizadas como medios diferentes (el cómo) para alcanzar un fin pre-definido (el qué).

Es un conjunto de técnicas para:

- **Identificar soluciones alternativas que puedan llegar a ser estrategias del proyecto.**
- **Seleccionar una o más estrategias potenciales del proyecto.**
- **Decidir la estrategia a ser adoptada por el proyecto.**

ALGUNOS CRITERIOS PARA LA SELECCION DE ALTERNATIVAS

- Problemas e intereses de los involucrados.
- Recursos y mandatos de los involucrados.
- Recursos (nacionales y de organismos externos) a disposición del proyecto.
- Probabilidad de alcanzar los objetivos.
- Factibilidad política.
- Relación costo-beneficio.
- Relación costo-efectividad.
- Horizonte del proyecto.
- Sustentabilidad.

Acciones de mejoramiento más comunes (Brennan et al.)

- Formalización de procedimientos
- Mejoramiento de la documentación
- Revisiones y reformulaciones del currículo, de los métodos de enseñanza y de la evaluación
- Desarrollo del personal
- Reasignación de recursos

- Mejor armonización de la investigación formativa con la investigación de corriente principal
- Mayor y mejor uso de modalidades no convencionales y de las TIC
- Actualización de la arquitectura curricular

Identificar el Área de Mejora

ÁREA DE MEJORA Nº 1:	
Descripción del problema	
Causas que provocan el problema	
Objetivo a conseguir	
Acciones de mejora	1. 2. 3. (...)
Beneficios esperados	

EL PLAN DE MEJORA DEBERÁ DEFINIR CLARAMENTE :

- **¿QUÉ** SE PUEDE MEJORAR ?
- **¿CUÁL** ES EL ESTADO DESEADO?
- **¿CÓMO** LO HAREMOS ?
- **¿CUANTO** TIEMPO NECESITAREMOS ?
- **¿CON QUÉ** RECURSOS LO HAREMOS ?
- **¿QUIÉN** SERÁ EL RESPONSABLE ?

Para realizar las acciones de mejora es necesario especificar las tareas que deberán realizarse para lograr el objetivo.

Hay que determinar:

- Quién es el responsable de poner en marcha y ejecutar las acciones de mejora,
- Las diferentes tareas a desarrollar
- Los recursos humanos y materiales necesarios
- El período de consecución
- La fecha de inicio
- Los indicadores de seguimiento
- Los responsables de realizar el control y seguimiento de las mismas.

Es posible que esta planificación conlleve una negociación entre responsables e implicados, a diferentes niveles, de la carrera evaluada.

El darle un carácter formal al plan de mejora, adecuado a las características y modo de hacer de la institución, favorecerá su éxito y la consecución del objetivo fijado.

PLAN DE MEJORAS

Acciones de mejora	Tareas a desarrollar	Responsables de tarea	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento	Beneficios esperados
1. Definir, especificar y documentar los objetivos del programa formativo	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar los objetivos - Consensuar con el comité - Comunicar al claustro de profesores. 	Comité de dirección.	Noviembre-2005	Noviembre-2005	Listado de objetivos	Reuniones de seguimiento	Comité de dirección.	- Programa docente que sea coherente, funcional, práctico y satisfactorio para los alumnos y la Comunidad Universitaria.
2. Establecer y documentar una relación entre los objetivos del programa formativo y los conocimientos que deben de reunir los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar los objetivos. - Consensuar con el comité. - Comunicar al claustro de profesores. 	Comité de dirección.	Noviembre-2005	Noviembre-2005	Análisis de objetivos	Resultados de la prueba de acceso a la universidad. -Currículo académicos de los alumnos	Comité de dirección.	- Buen desarrollo de la formación.
3. Definir los conocimientos que deben de tener los alumnos de Nuevo Ingreso	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar los objetivos - Consensuar con el comité - Comunicar al claustro de profesores. 	Comité de dirección.	Noviembre-2005	Noviembre-2005	Análisis de los objetivos	Reuniones de seguimiento	Comité de dirección.	- Programa docente que sea coherente, funcional, práctico y satisfactorio para los alumnos y la Comunidad Universitaria.
4. Realizar un documento formalizado exponiendo las habilidades, competencias y conocimientos de alumnos de Nuevo Ingreso atendiendo a los objetivos del programa formativo.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar los objetivos - Consensuar con el comité - Comunicar al claustro de profesores. 	Comité de dirección.	Noviembre-2005	Noviembre-2005	Análisis de los objetivos	Reuniones de seguimiento	Comité de dirección.	- Programa docente que sea coherente, funcional, práctico y satisfactorio para los alumnos y la Comunidad Universitaria.

PLAN DE MEJORAS

Acciones de mejora	Tareas a desarrollar	Responsables de tarea	Fecha de inicio	Fecha de finalización
1. Definir, especificar y documentar los objetivos del programa formativo	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar los objetivos - Consensuar con el comité - Comunicar al claustro de profesores. 	Comité de dirección.	Noviembre-2005	Noviembre-2005

DE MEJORAS

Fecha de finalización	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento	Beneficios esperados
Noviembre-2005	Listado de objetivos	Reuniones de seguimiento	Comité de dirección.	<ul style="list-style-type: none"> - Programa docente que sea coherente, funcional, práctico y satisfactorio para los alumnos y la Comunidad Universitaria.

FORMATO DE PRESENTACIÓN PLAN DE MEJORA

Nº	ESTÁNDAR	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	META	RECURSOS	FECHA LÍMITE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	ESTATUS (*)
1	Estándar 4: Más del 75% de estudiantes, docentes y administrativos conoce el plan estratégico.	1. Elaborar y ejecutar un Plan de Difusión del PEI	Director Carrera Oficina de Imagen	Más del 75% conoce el plan estratégico. Distribución del PEI al 95%	Dípticos Correo Página web Publicación	25/11/11	Plan de Difusión Informe de Resultados Encuestas	
2	Estándar 28: Más del 75% de los titulados ha realizado tesis.							

Gracias

Lic. Paul Munguía Becerra

hamlet.paul@gmail.com