



“La evaluación es el primer paso hacia la mejora”

1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objeto de este procedimiento es proporcionar una guía para elaborar, poner en práctica y evaluar planes de mejora a partir de los resultados obtenidos en un proceso de evaluación de calidad. Su aplicación debería cubrir la necesidad de elaborar planes de acción en los procesos de acreditación de carreras y programas y en la aplicación de encuestas de satisfacción estudiantil.

2. DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA

Como resultado de los procesos de evaluación, las carreras y programas disponen de informes de evaluación en los que están consignados los puntos fuertes, puntos débiles y recomendaciones que pueden traducirse a oportunidades de mejora. Ellos son:

- a. Informe de Autoevaluación
- b. Informe de Pares Evaluadores Externos
- c. Informe de Acuerdos de Acreditación
- d. Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción Estudiantil

3. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de que los planes de mejora se elaboren, se pongan en práctica y se evalúen es del Director de Escuela. El Director desarrolla estas funciones por medio de un equipo de trabajo ya sea el Consejo de Escuela o un Comité (de Autoevaluación, Acreditación o Reacreditación según corresponda, incluyendo la participación estudiantil).

Para todos los efectos a que dan lugar, el Decano confirma y formaliza en resoluciones internas tanto el equipo de trabajo como el plan de mejoras.

La Oficina de Autoevaluación Institucional actúa como instancia de consulta para facilitar el desarrollo gradual de las etapas de elaboración, seguimiento y evaluación final de planes de mejora.

4. SELECCIÓN DE LOS ASPECTOS A MEJORAR

La elaboración del plan de mejoras será más realista y viable si se desarrollan adecuadamente los siguientes pasos al seleccionar los aspectos a mejorar.

El equipo de trabajo debe asegurarse de que los profesores y los estudiantes de la carrera conozcan las conclusiones y recomendaciones del o los informes de evaluación, y tengan la oportunidad de participar en la selección de los aspectos a introducir en el plan de mejoras.

El equipo de trabajo debe identificar y delimitar los aspectos a mejorar mediante discusión grupal. Para ello es aconsejable: a) analizar los puntos fuertes, puntos débiles y recomendaciones contenidos en los informes de evaluación y, b) profundizar en las causas que explican la situación de la carrera o programa respecto de los aspectos, llegando a una comprensión compartida.



El criterio de selección debe ser: Impacto en la formación de los estudiantes que producirá la mejora del aspecto, expresado en indicadores cualitativos y/o cuantitativos.

En particular, las observaciones señaladas en los acuerdos de las agencias de acreditación deben ser incorporadas al plan de mejoras.

5. PLAN DE MEJORAS

El Plan de mejoras es un documento formal de gestión que incluye los siguientes elementos: Debilidad a superar, acciones conducentes a superar la debilidad, responsables de guiar cada una de las acciones, plazos para realizar las acciones indicando inicio y término de la acción, metas, indicadores de seguimiento y recursos (\$ -HH) para apoyar el plan, indicando la fuente de financiamiento cuando corresponda.

- a. Las acciones de mejora derivan de las debilidades detectadas en el proceso de autoevaluación.
- b. Las acciones de mejora que pueden ser desarrolladas por la Escuela son aquellas relacionadas con aspectos que están bajo control de la Escuela.
- c. Para que una acción de mejora referida a aspectos en que la Escuela no tiene control directo forme parte del plan de mejora, es necesario gestionar compromisos formales de participación de la(s) unidad(es) o agente(s) de los que dependen dichos aspectos.
- d. Es aconsejable definir acciones que puedan desarrollarse en el corto plazo (un trimestre, un semestre, un año); en el mediano plazo (hasta dos años con metas parciales de corto plazo); o en el largo plazo con metas parciales de corto y mediano plazo.
- e. Los indicadores pueden ser de tipo cuantitativo o cualitativo. Reflejan las mediciones necesarias para verificar la existencia y el grado de presencia del criterio de calidad. Permiten verificar en el tiempo el logro del objetivo planteado.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN FINAL DEL PLAN DE MEJORAS

Poner en práctica y desarrollar el plan de mejoras es la fase que lleva más tiempo, y en ella deberán ponerse en marcha mecanismos de seguimiento y de evaluación previamente concordados. En el plan de mejoras deberían quedar explícitos esos mecanismos. Las acciones a desarrollar deben formar parte del Plan Estratégico o Desarrollo de la Facultad, Campus o Sede a la que pertenece la carrera.

Por seguimiento se entiende el conjunto de actividades a realizar durante el período de ejecución del plan, con el propósito de verificar y controlar sistemáticamente el grado de avance de las acciones y los objetivos propuestos.

Al mismo tiempo que se cumple el plazo previsto para realizar el plan de mejoras debería presentarse la evaluación final del mismo. La información recogida durante el seguimiento es muy útil en esta evaluación final.

Un procedimiento escrito orientará la forma de establecer los mecanismos de seguimiento y evaluación final de los planes de mejora.

Plan de Mejoras

Debilidad a Superar	Acciones a implementar	Responsable	Plazos de Inicio y término de la Acción	Metas	Indicadores de Seguimiento	Recursos (\$ - HH)

El Plan de Mejoras debe ser realista: las acciones comprometidas se pueden concretar; y verificable: los indicadores de seguimiento y metas permiten controlar el avance en la implementación de estas acciones. Además el responsable de su logro debe ser el responsable de una unidad o Comisión, Comité o Consejo visible, explícita.