



Universidad  
del Cauca



ISO 9001:2015 SC-CER 450832



IQNet: CO- SC-CER450832

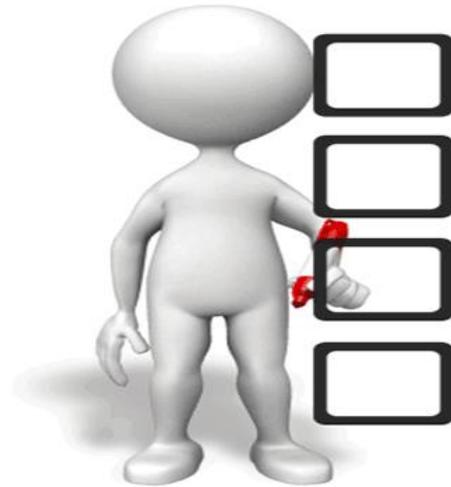
Una Acreditación con  
**Rostro Humano**





Universidad  
del Cauca

# Matriz Plan de Mejoramiento Instructivo



# PLAN DE MEJORAMIENTO



Universidad  
del Cauca



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

## Casilla FUENTE

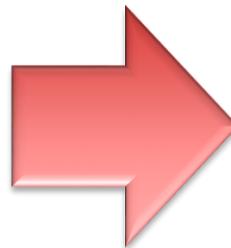


Universidad  
del Cauca



10	Fuente
11	
12	

Autoevaluación  
Evaluación de Pares  
Auditoría Interna  
Evaluación Externa ICONTEC  
Auditoría Interna Control Interno  
Servicio No Conforme  
Auditoría Externa CGR  
Petición, Queja o Reclamo



La columna n°1 corresponde a **FUENTE**, la cual despliega 8 opciones como se muestra en la imagen, para identificar cual de estas opciones debe elegir se debe tener en cuenta la procedencia de las oportunidades de mejora, no conformidades u observaciones que se van a registrar.

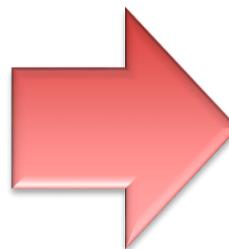
## Casilla TIPO DE HALLAZGO



Universidad  
del Cauca



Tipo de Hallazgo	
No conformidad	
Oportunidad de Mejora	
Observación OCI	
Hallazgo CGR	



La columna n°2 corresponde a **TIPO DE HALLAZGO**, la cual despliega 4 opciones como se muestra en la imagen, para identificar cual de estas opciones debe elegir se debe tener en cuenta según su tipo: no conformidad, Oportunidad de Mejora, Observacion OCI u Hallazgo CGR.

## Casilla FACTOR



Universidad  
del Cauca

Factor

- 5: Aspectos Académicos y Resultados de Aprendizaje
- 6: Permanencia y Graduación
- 7: Interacción Con el Entorno Nacional e Internacional
- 8: Aportes de la Investigación, la Innovación y el Desarrollo
- 9: Bienestar de la Comunidad Académica del Programa
- 10: Medios Educativos y Ambientes de Aprendizaje
- 11: Organización, Administración y Financiación del Programa
- 12: Recursos Físicos y Tecnológicos

La columna n°3 corresponde a **FACTOR**, este término solo se aplica para los procesos de Autoevaluación y Evaluación de pares, de la lista de 12 opciones se selecciona la casilla que le corresponda.

## Casilla DESCRIPCION, HALLAZGO O REQUERIMIENTO



Universidad  
del Cauca

### Descripción, hallazgo o requerimiento


La columna n°4 corresponde a la transcripción de la oportunidad de mejora, no conformidad, observación del hallazgo detectado por la fuente.



Oportunidad de mejora	No conformidad	Observación
Acciones orientadas a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos en un proceso, actividad o proyecto	Incumplimiento ante un requisito (Usuario, Ley, Organización, Normatividad ULON)	Incumplimiento de los criterios establecidos para el proceso, o desviaciones en la gestión desde la perspectiva del sistema de control interno que no permiten la consecución de objetivos institucionales.

## Casilla CAUSAS



Universidad  
del Cauca

Causa (s)  
(Solo aplica para la No conformidad, Observaciones OCI y hallazgos  
CGR)

[Form. Accion Correctiva \(1\)!](#) Área de impresión

3. Porqué?

La columna n°5 corresponde CAUSA; que se diligencia **únicamente** para tratar la No Conformidad u Observaciones, con el fin de eliminar la causa raíz de origen y evitar que se vuelva a presentar en el futuro.



## Casilla CAUSAS



Universidad  
del Cauca

El análisis de causa raíz (ACR) se utiliza para investigar cuáles son las causas que han originado un incumplimiento de requisito No conformidad, Observaciones de Control interno o hallazgos de la Contraloría General

Para las No Conformidades se debe seleccionar la opción ya desplegada en la causa como se muestra en la imagen, la cual lo conecta automáticamente al formato **ACCIÓN CORRECTIVA** el cual se debe diligenciar.

Una vez diligenciado el formato Acción Correctiva se debe continuar con el diligenciamiento del formato **PE-GS-2.2.1-FOR-26 Matriz Plan de Mejoramiento**.

**NOTA:** El tercer Porqué? Del análisis de causas corresponde a la causa raíz del hallazgo.



Causa (s) (Solo aplica para la No conformidad, Observaciones OCI y hallazgos CGR)
<a href="#">Form. Accion Correctiva (1)!Área de impresión</a>
3. Porqué?
<a href="#">Form. Accion Correctiva (2)!Área de impresión</a>
3. Porqué?
<a href="#">Form. Accion Correctiva (13)!Área de impresión</a>
3. Porqué?
<a href="#">Form. Accion Correctiva (13)!Área de impresión</a>



# HOJA DE ACCIÓN CORRECTIVA



Universidad del Cauca

 Universidad del Cauca*		Proceso Estratégico Gestión de la Certificación Matriz Plan de Mejoramiento															
PE-GS-2.2.1-FOR-26				Versión: 11				Fecha de actualización: 23-03-2021									
Dependencia/ Programa																	
<b>FORMULACIÓN</b>																	
Fuente	Tipo de Hallazgo	Factor	Descripción, Hallazgo, Observaciones	Causa (s) (Solo aplica para la No conformidad, Observaciones OCI y hallazgos CGR)	Proyecto	Descripción de la(s) Actividad(es)	Responsable de la Actividad	Nombre del Indicador de cumplimiento	Unidad de Medida de la Actividad	Períodicidad o frecuencia de realización de la actividad	Nivel de Avance		Recursos	Evidencia del cumplimiento del indicador	Fecha de inicio programada	Fecha de fin programada	Peso del Proyecto
											Porcentaje del Nivel de avance de cumplimiento de la meta %	Meta					
				<a href="#">Form. Accion Correctiva(1)Área de Inmersión</a> 3. Porqué?													
				<a href="#">Form. Accion Correctiva(2)Área de Inmersión</a> 3. Porqué?													
				<a href="#">Form. Accion Correctiva(3)Área de Inmersión</a> 3. Porqué?													
				<a href="#">Form. Accion Correctiva(4)Área de Inmersión</a> 3. Porqué?													
				<a href="#">Form. Accion Correctiva(5)Área de Inmersión</a> 3. Porqué?													
				<a href="#">Form. Accion Correctiva(6)Área de Inmersión</a> 3. Porqué?													
Riesgos Relevantes			Descripción					Valoración					Acción				
Firma Coordinador:													Vo.Bo. Líder del Proceso:				

CUANDO SE PRESENTA NO CONFORMIDAD U OBSERVACIÓN

Form. Accion Correctiva (1)

Form. Accion Correctiva (2)

Form. Accio ...



# HOJA DE ACCIÓN CORRECTIVA



Universidad  
del Cauca

## CORRECCIÓN

Anexo: Formato de Registro de Acciones Correctivas y de Mejora

	DD	MM	AA
Fecha			

Descripción del Hallazgo: (No Conformidad, Observaciones OCI y Hallazgos CGR)

0

Corrección (Aplica para NC, las observaciones OCI y hallazgos CGR que requieran mejora inmediata)

Corrección	Evidencia	Fecha de Implementación

Identificación y análisis de causas (La metodología que se puede utilizar es: Los cinco porqués.)

La técnica de los cinco porqués es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa/efecto que genera un problema en particular. El objetivo final de este método es determinar la causa raíz de un defecto o problema.

Diligencie aquí

1. Porqué?
2. Porqué?
3. Porqué?

Firma del responsable del cierre de la acción: \_\_\_\_\_

[Regresar](#)

CORRECCIÓN



¿Para qué?

Corrección

 No  
Conformidad



¿Cuándo?

INMEDIATO



¿Por qué?

 Corrige Mal  
Resultado

# ANALISIS DE CAUSA



Universidad del Cauca



Anexo: Formato de Registro de Acciones Correctivas y de Mejora

Fecha  DD  MM  AA

Descripción del Hallazgo: (No Conformidad, Observaciones OCI y Hallazgos CGR)

0

Corrección (Aplica para NC, las observaciones OCI y hallazgos CGR que requieran mejora inmediata)

Corrección	Evidencia	Fecha de Implementación

Identificación y análisis de causas (La metodología que se puede utilizar es: Los cinco porqués.)

La técnica de los cinco porqués es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa/efecto que genera un problema en particular. El objetivo final de este método es determinar la causa raíz de un defecto o problema.

Diligencia aquí

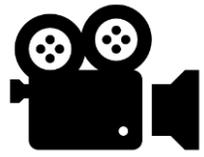
1. Por qué?
2. Por qué?
3. Por qué?

Firma del responsable del cierre de la acción: \_\_\_\_\_

[Regresar](#)

Página 1

ANÁLISIS DE CAUSAS:  
TECNICA ¿POR QUÉ?

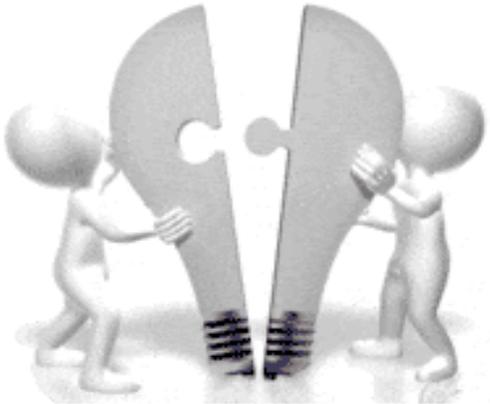


VER VIDEO INSTRUCTIVO

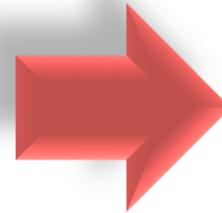
## Casilla PROYECTO



Universidad  
del Cauca



Proyecto



En esta celda se diligencia el nombre del proyecto a emprender, para tratar los hallazgos identificados.

Se otorga un nombre al proyecto que se compondrá por una o más actividades, con el fin de subsanar la No Conformidad, Observación o aprovechar la Oportunidad de Mejora

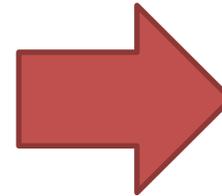
## Casilla DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD



Universidad  
del Cauca



Descripción de la/s  
actividad/es



***¿Cómo lo voy hacer?***

Se describe la o las actividad(es) específicas a emprender o desarrollar para ejecutar el proyecto.



***Nota:***

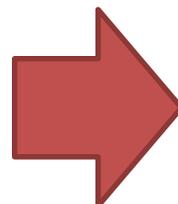
Pueden ser 1 o más de una

## Casilla RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD



Universidad  
del Cauca

Responsable de la actividad



### *¿Quién lo va a hacer?*

Citar el cargo de la persona responsable de ejecutar las acciones.

### **Ejemplo:**

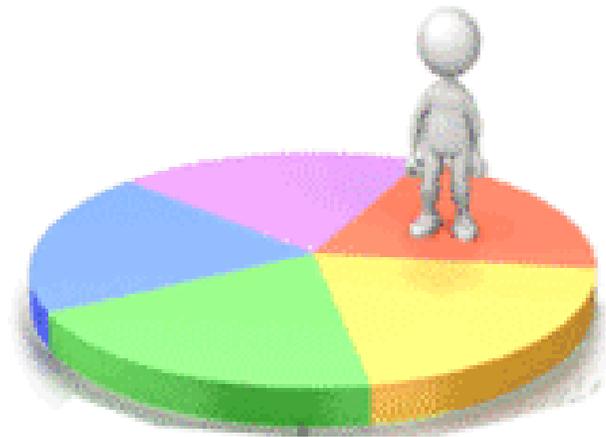
Coordinador de programa  
Jefe de oficina  
Gestor de Calidad  
Jefe de programa  
Contratista



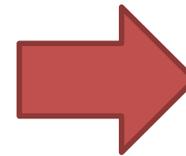
## Casilla INDICADOR



Universidad  
del Cauca



Nombre del Indicador de cumplimiento



### Nombre del Indicador

Nombre del indicador de cumplimiento; este, puede ser:

Ejemplos:

**Cuantitativo:** Número o porcentaje...

**Cualitativo:** Procedimiento, reunión, registro de asistencia, color, olor...

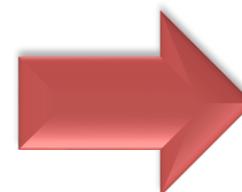
## Casilla UNIDAD DE MEDIDA DE LA ACTIVIDAD



Universidad  
del Cauca

### Unidad de Medida de la Actividad

Número  
Porcentaje  
Índice de flexibilidad  
Índice de Absorción  
Tasa de Deserción  
Tasa de Graduación  
Flujo:N/Semestre  
Flujo:N/Año



En esta casilla se establece la unidad de medida de la actividad.

Se selecciona de la lista desplegable:

Número, porcentaje, índice de flexibilidad, índice de absorción, tasa de deserción, tasa de graduación, flujo N/semestre, flujo N/año, Otro.

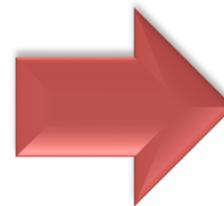
## Casilla PERIODICIDAD



Universidad  
del Cauca

Periodicidad o frecuencia de  
realización de la actividad

Semanal
Mensual
Trimestral
Semestral
Anual
Bianual
Otro



En esta casilla se debe determinar con que frecuencia se va a ejecutar la actividad:

**Ejemplo:**

- Semanal
- Mensual
- Trimestral,
- Semestral
- Anualmente
- Bianual



## Casilla NIVEL DE AVANCE



Universidad  
del Cauca

Nivel de avance	
Porcentaje del nivel de avance de cumplimiento de la meta %	

\*Registre el % de avance de la actividad o el plan que se viene desarrollando.

Registre el % total que quiere lograr (Meta) de acuerdo la actividad o acción.

1

**Nota:** \*El registro del Porcentaje de Avance lo diligencia por Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional o la Oficina de Control Interno

**Nota:** la META la define quien formula el PLAN DE MEJORAMIENTO

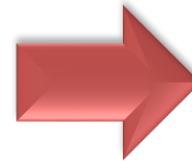
## Casilla RECURSOS



Universidad  
del Cauca



Recursos
Talento Humano
Recursos Físicos
Recursos Financieros



Identifique que recursos requiere para el desarrollo de la actividad:

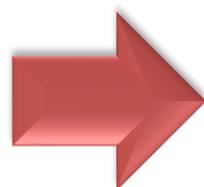
- Talento humano
- Recursos financieros
- Recursos físicos (tecnológicos o de infraestructura).
- La combinación de cualquiera de los anteriores

## Casilla EVIDENCIA



Universidad  
del Cauca

### Evidencia del cumplimiento del Indicador



Cite las evidencias que dan respuesta a la oportunidad de mejora, la no conformidad u observación trabajada.  
(Evidencias)

#### **Ejemplo:**

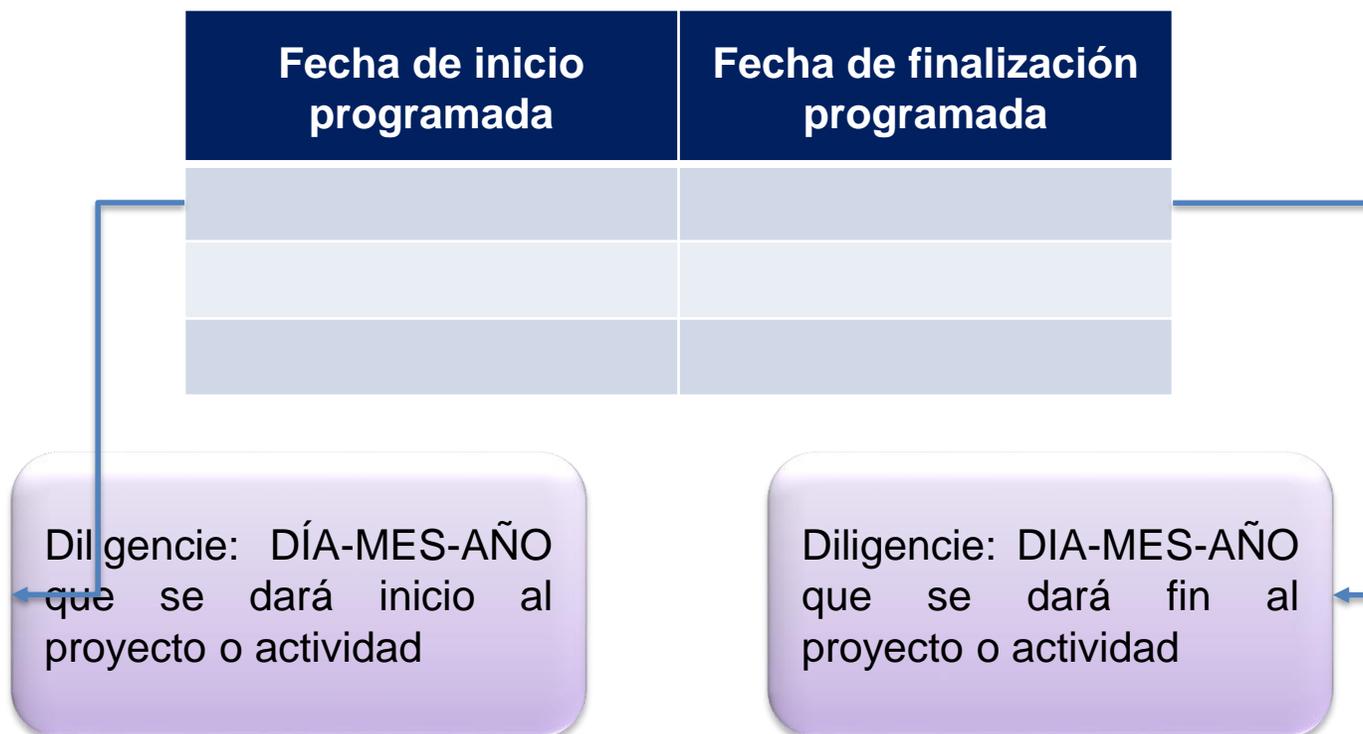
- Listado de...
- Registro de...
- Documento de...
- Informe de...



## Casillas FECHAS INICIO Y FIN



Universidad  
del Cauca



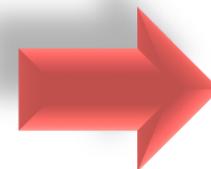
## Casilla PESO DEL PROYECTO



Universidad  
del Cauca



Peso del proyecto



Esta celda se llena únicamente para **Acreditación**:

Realizar una priorización, asignándole un peso a cada proyecto de una escala de 0 a 100, teniendo en cuenta que la sumatoria de todas las actividades realizadas deben dar como resultado un 100%

**Ejemplo:**

- Sensibilización del PEI: 20%
- Modificación del programa: 70%
- Propuesta cambios normativo: 10%

## Casilla DESCRIPCIÓN DE RIESGOS

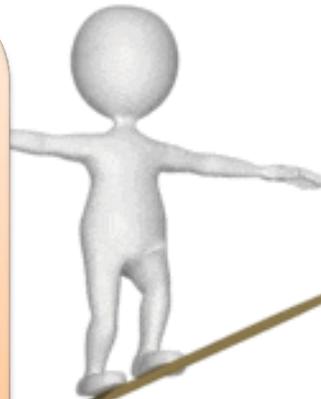


Universidad  
del Cauca

Riesgos relevantes	Descripción

### Definición

**Riesgo relevante:**  
posibilidad de que suceda algún evento que tendrá impacto en el cumplimiento del plan de mejora.



Identifique dos posibles

# Casilla VALORACIÓN



Universidad  
del Cauca



**Valoración:** es establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el nivel de impacto

## Valoración

Bajo

Medio

Alto

Extremo

Para efectos de Valoración del Riesgo tener presente lo estimado en la [Metodología MARUC](#)

## Casilla ACCIÓN



Universidad  
del Cauca

Acción

**Acción:** son las actividades realizables que se determinan para disminuir el riesgo.

Nota: conservar evidencias de implementación



## Casilla ELABORACIÓN



Universidad  
del Cauca



**Firma Coordinador:** indica la firma de la persona que formula el plan y coordina las actividades del plan de mejora.

Firma Coordinador:

*Miguel de cerbantes  
Saavedra*

## Casilla APROBACIÓN



Universidad  
del Cauca

**Firma VoBo Líder del Proceso:** la firma constata la aprobación del plan así como la asignación de recursos, funciones del talento humano y realización de las actividades estimadas en los plazos formulados.



**Vo.Bo. Líder del Proceso :**

*Pizarro*



Universidad  
del Cauca

# Control de Cambios

CAMBIOS REALIZADOS POR: PAOLA CERTUCHE-CONTRATISTA- 25-02-2022

REVISADO POR: CLARA INÉS TOBAR - PROFESIONAL UNIVERSITARIA - 25-02-2022

APROBADO POR: MIGUEL HUGO CORCHUELO MORA - DIRECTOR - 25-02-2022

## Justificación

Se ajustó el contenido de la presentación, acorde con el formato vigente PE-GS-2.2.1-FOR-26-  
Formato Plan de Mejora v13, que fue aprobado en febrero de 2022.

**Versión 5.**  
**Actualizado: febrero 25 de 2022**

**¡Gracias por  
su atención!**



**Universidad  
del Cauca**

[www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co)