

PLANES DE MEJORA Y EVALUACIÓN DE IMPACTO

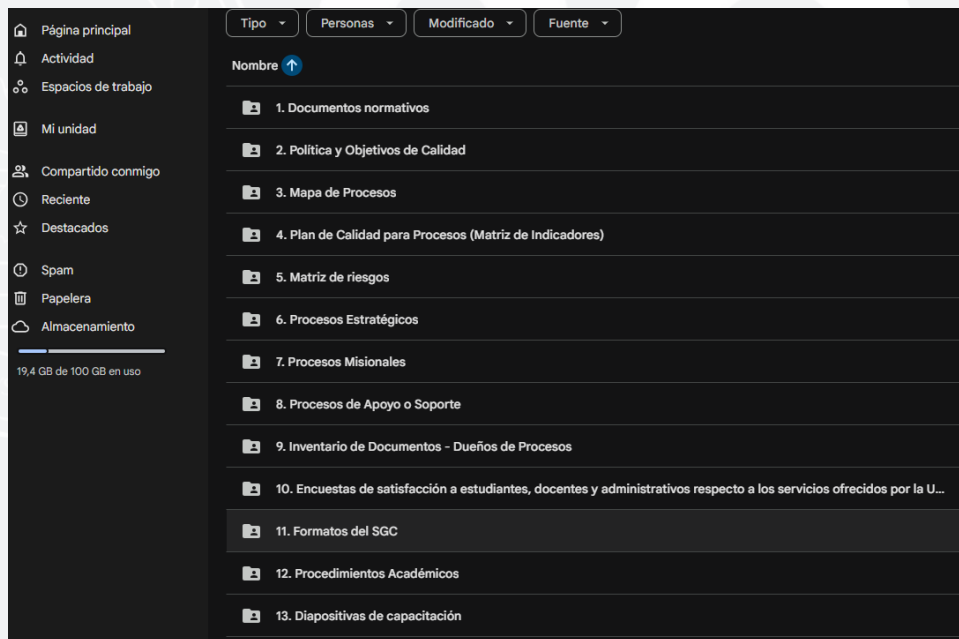
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - UNSA

Ubicación en la carpeta del Sistema de Gestión de Calidad

1

Ingresar a la carpeta del Sistema de Gestión de Calidad

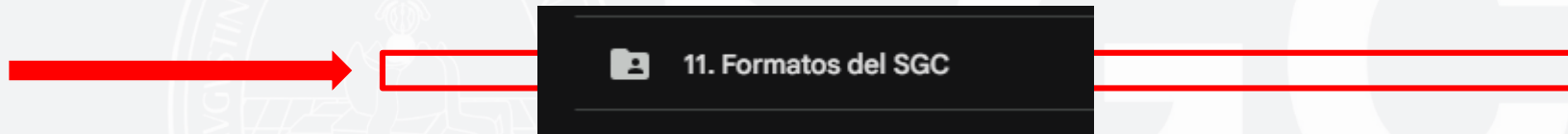
https://drive.google.com/drive/folders/1ITG0Kqp0C8IjY7YI_LvIM__Ap0jkFIfG?usp=drive_link



Ubicación en la carpeta del Sistema de Gestión de Calidad

2

Ir a la carpeta “11. Formatos del SGC”

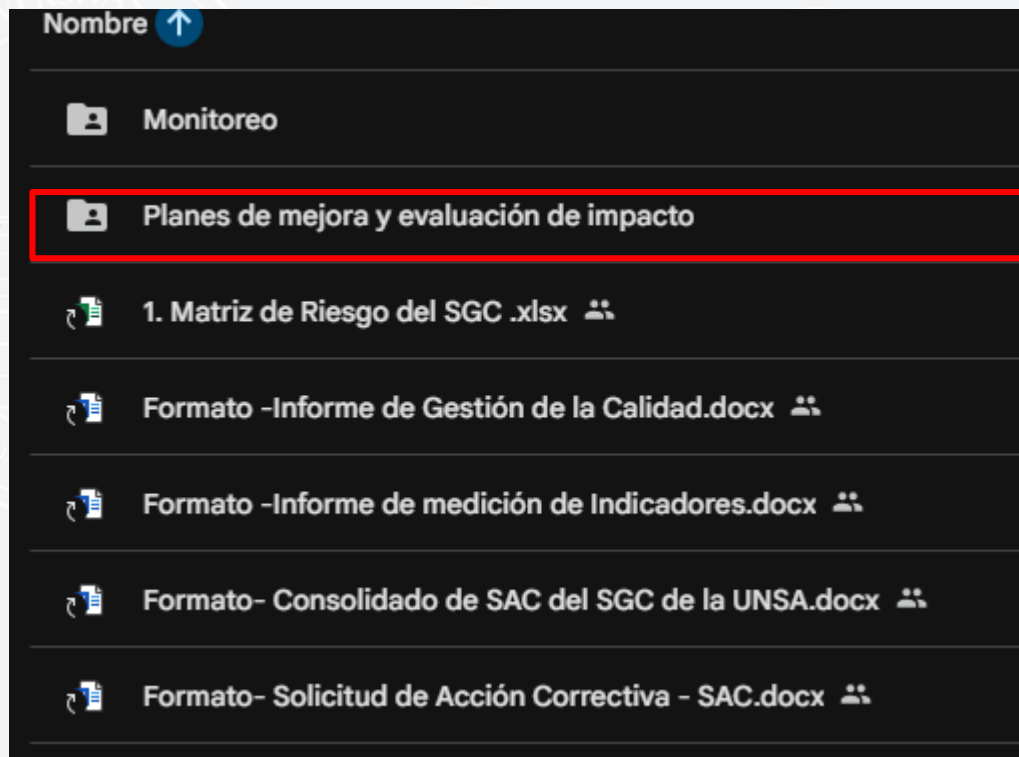


OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - UNSA

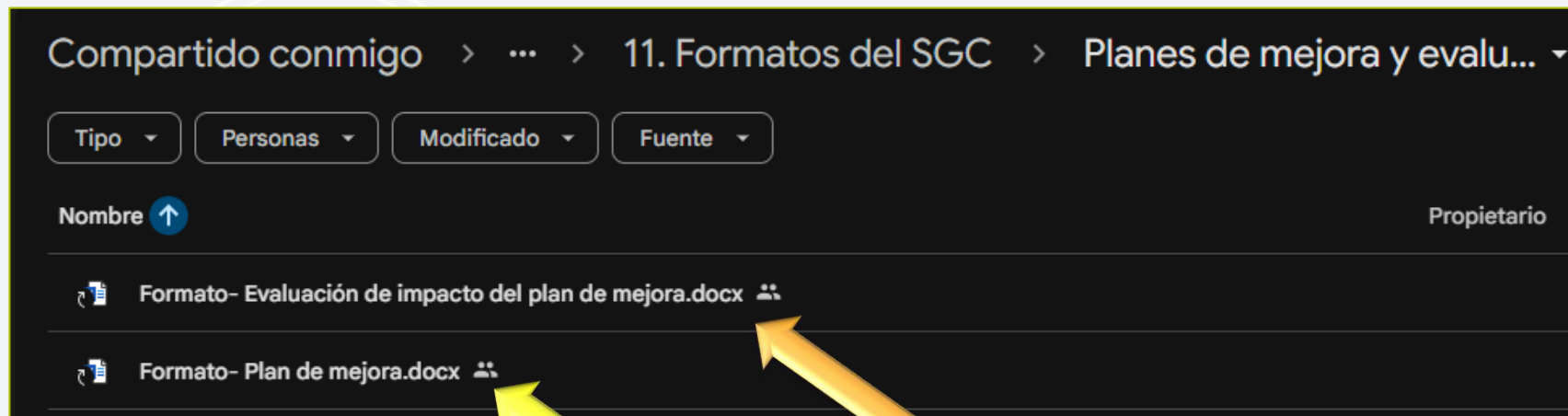
Ubicación en la carpeta del Sistema de Gestión de Calidad

3

Ir a la carpeta “Planes de mejora y evaluación de impacto”



Ubicación en la carpeta del Sistema de Gestión de Calidad



¿Qué es una oportunidad de mejora?

Es una situación, aspecto o área de mejora dentro de un proceso que puede optimizarse para obtener mejores resultados.

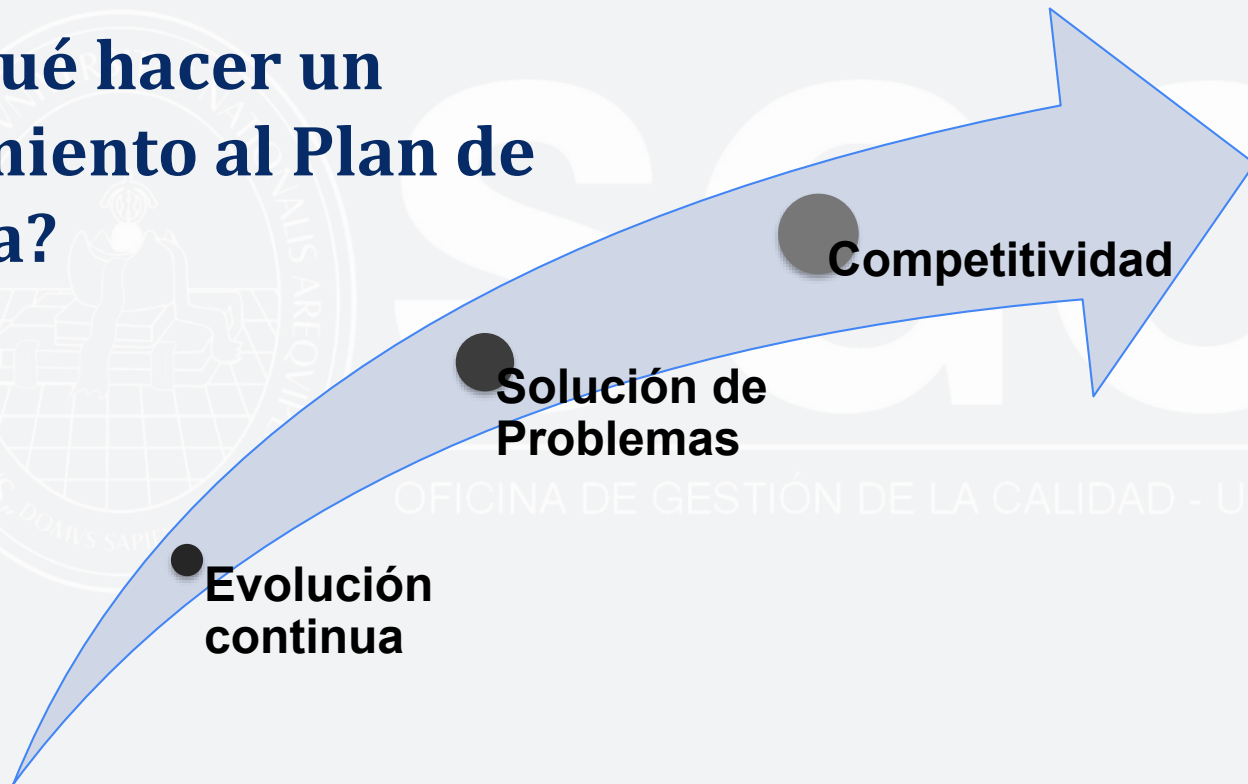


¿De donde puedo obtener oportunidades de mejora?

- Auditorías Internas.
- Monitoreos.
- Medición de indicadores.
- Actividades diarias, etc

PLAN DE MEJORA

- ¿Por qué hacer un seguimiento al Plan de mejora?



Pasos para implementar una mejora

1

Identificar oportunidades de mejora

Identificar y seleccionar de aquellos problemas u oportunidades de mejora que se originan de la evaluación de los procesos.

2

Identificar las raíz del problema

determinar las propuestas de mejoras que ayuden a solucionar el problema raíz.

3

Implementación de mejoras

Implementar y dar seguimiento de las mejoras previamente seleccionadas, y está a cargo del dueño del proceso.

4

Análisis de evaluación impacto

Consiste en medir si las mejoras implementadas solucionaron el problema raíz.

Fecha:

F-PE01.04-05 Plan de Mejora.

Código o identificador asignado por la dependencia administrativa / académica	Nombre de la acción de mejora	Descripción de la acción de mejora	Fuente de mejora	Fecha/plazo previsto para su ejecución	Recursos necesarios	Metas establecidas	Responsable	Estado de implementación de la mejora	Evaluación del impacto (para las mejoras cuya implementación se haya completado)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

- 1) Registrar en la columna el código de la acción de la mejora continua, por ejemplo: OM – 01:2022
- 2) Registre la denominación del Plan de mejora
- 3) Registre las acciones necesarias para ejecutar el plan de mejora
- 4) Registrar la fuente de la Mejora que puede provenir de: Objetivos educacionales, Solicitudes de acción correctiva, Servicios no conformes, Quejas, Auditorías, Evaluación de competencias, Evaluación de los objetivos Educacionales., Actividades diarias.
- 5) Registre el plazo para la implementación y fecha final.
- 6) Registrar los recursos necesarios: Humanos, Tecnológicos, logísticos, otros.
- 7) Registrar la meta que se espera lograr al término del plan de mejora
- 8) Registrar los responsables de la ejecución de las actividades registradas en el punto (5)
- 9) Registrar el estado de la implementación del plan de mejora con algunas de las siguientes alternativas:
- 10) Planificado, En Desarrollo, Completado, Postergado, Anulado.
- 11) Registrar la evaluación de impacto (luego de haberse implementado la acción de mejora y completado el formato F-PE01.04-11 Evaluación de impacto

PLAN DE MEJORA

 UNSA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA	FORMATO	Código	F-PE01.04-05
	PLAN DE MEJORA	Versión	2.0
		Página	Página 1 de 2

Nombre de la dependencia:

Fecha:

Código o identificador asignado por la dependencia administrativa / académica	Nombre de la acción de mejora	Descripción de la acción de mejora	Fuente de mejora	Fecha/plazo previsto para su ejecución	Recursos necesarios	Metas establecidas	Responsable	Estado de implementación de la mejora	Evaluación del impacto (para las mejoras cuya implementación se haya completado)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

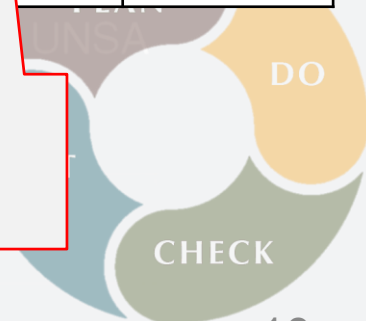
OM – 01:2026

Diseño de encuestas móviles con QR

Implementar Formato Digital de Corrección.
Diseñar Encuestas Móviles
Validación de encuestas.
Lanzamiento y difusión de encuestas.

Tasa de respuesta >70%

Planificado,
En Desarrollo,
Completado,
Postergado,
Anulado.



Plan de mejora

Código o identificador asignado por la dependencia administrativa / académica	Nombre de la acción de mejora	Descripción de la acción de mejora	Fuente de mejora	Fecha/plazo previsto para su ejecución	Recursos necesarios	Metas establecidas	Responsable	Estado de implementación de la mejora	Evaluación del impacto (para las mejoras cuya implementación se haya completado)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)



Registrar en la columna el código de la acción de la mejora continua,	Registrar la denominación del Plan de mejora	Registrar las acciones necesarias para ejecutar el plan de mejora	Registrar la fuente de la Mejora: • SAC • Auditorías • Actividades diarias, etc.	Registrar el plazo para la implementación y fecha final.	Registrar los recursos necesarios: • Humanos • Tecnológicos • logísticos, etc	Registrar la meta que se espera lograr al término del plan de mejora	Registrar los responsables de la ejecución de las actividades registradas en el punto (5)	Registrar el estado de la implementación del plan de mejora con algunas de las siguientes alternativas: • Planificado • En Desarrollo • Completado • Postergado • Anulado	Registrar la evaluación de impacto (luego de haberse implementado la acción de mejora y completado el formato Evaluación de impacto.
---	--	---	--	--	---	--	---	---	--

Consolidado de evidencias de los planes de mejora.

N°	Código	Denominación	Adjunto
1	OM – 01:202x	Acta de reunión con los grupos de interés	Anexo 1
2	OM – 01:202x		Anexo 2
3			Anexo 3
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

Comentarios sobre los planes de mejora de _____

Conclusión general

Ejemplo

Periodo: 2022

Código o identificador asignado por la dependencia administrativa / académica	Nombre de la acción de mejora	Descripción de la acción de mejora	Fuente de mejora	Fecha/plazo previsto para su ejecución	Recursos necesarios	Metas establecidas	Responsable	Estado de implementación de la mejora	Evaluación del impacto (para las mejoras cuya implementación se haya completado)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
OM-01-2022	Implementación de un sistema informático	Desarrollo de un sistema que permita el control de la información generada y su distribución	Actividades diarias	Enero – abril 2022	Personal competente Presupuesto económico	100% de implementación del sistema	Jefe de la Oficina de xxx	Completado: Se cumplieron las actividades y la meta propuesta	ALTO

EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

 UNSA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA	FORMATO		Código	F-PE01.04-14
	EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL PLAN DE MEJORA		Versión	2.0
			Página	Página 1 de 2

Nombre de la dependencia:

Fecha:

Planes de mejora	Indicador/es de impacto	Fórmula	Meta esperada	Frecuencia de medición	Metodología de evaluación	Impacto (i)		Sostenibilidad (S)		Nivel de impacto (NI)	CONCLUSIONES
						Comentario	Valoración	Comentario	Valoración		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)

OM – 01:2026
Diseño de encuestas móviles con QR

IND.: % de encuestados

Fórmula:
respuestas / estudiantes contactados ×100

Tasa de respuesta >70%

Mensual
Trimestral
Anual
...

Evaluación del indicador:
encuesta, check list, diagramas, etc



Evaluación de impacto del Plan de mejora

	FORMATO		Código	F-PE01.04-14
	EVALUACIÓN DE IMPACTO		Versión	2.0
			Página	Página 1 de 3

Planes de mejora	Indicador/es de impacto	Fórmula	Meta esperada	Frecuencia de medición	Metodología de evaluación	Resultado de impacto		Valoración	Sostenibilidad	Valoración	NIVEL DE IMPACTO	CONCLUSIONES
						ventajas	Desventajas					
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)		(8)	(9)	(10)	(11)	(12)

- 1) Registre la denominación del Plan de mejora
- 2) Registrar el indicador de impacto del plan de mejora
- 3) Registre la fórmula utilizada del indicador
- 4) Registrar la meta que se espera lograr al término del plan de mejora
- 5) Registre la frecuencia de medición del indicador
- 6) Especifique la metodología de evaluación del indicador
- 7) Registro los resultados de impacto obtenidos en términos de ventajas o desventajas
- 8) Registre la valoración de impacto según el cuadro A
- 9) Registro los resultados de sostenibilidad
- 10) Registre la valoración de impacto según el cuadro B
- 11) Registre el nivel de impacto del plan de mejora según cuadro C
- 12) Especifique las conclusiones de impacto del plan de mejora

EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

FORMATO

Código

F-PE01.04-14

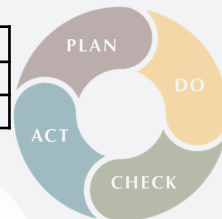
EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL PLAN DE MEJORA

Versión

2.0

Página

Página 1 de 2



Nombre de la dependencia:

Fecha:

justificar la
valoración del
impacto

Planes de mejora	Indicador/es de impacto	Fórmula	Meta esperada	Frecuencia de medición	Metodología de evaluación	Impacto (i)		Sostenibilidad (S)		Nivel de impacto (NI)	CONCLUSIONES
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Comentario	Valoración	Comentario	Valoración	(11)	(12)
						(7)	(8)	(9)	(10)		

Cuadro A. Impacto

Impacto del plan de mejora (I)		
Criterio	Descripción	Nivel
Aprovechable mínimo	Plan de mejora que afecta de forma mínima al proceso, cuya materialización contribuye en forma mínima a la reducción de riesgos y optimización del proceso.	1
Aprovechable medio	Plan de mejora que afecta parcialmente al proceso, cuya materialización contribuye en forma parcial a la reducción de riesgos y optimización del proceso.	2
Aprovechable total	Plan de mejora que afecta completamente al proceso, cuya materialización contribuye en gran medida a la reducción de riesgos y optimización del proceso de la organización.	3

Cuadro B. Sostenibilidad

Sostenibilidad del plan de mejora (S)		
Criterio	Descripción	Nivel
Sostenibilidad mínima	Mínimamente sostenible en el tiempo	1
Sostenibilidad media	Medianamente sostenible en el tiempo	2
Sostenibilidad total	Altamente sostenible en el tiempo	3

Cuadro C. Nivel de impacto

NIVEL DE IMPACTO DEL PLAN DE MEJORA = IMPACTO X SOSTENIBILIDAD NI = I x S			
Aprovechable total 3	MEDIO (3)	ALTO (6)	ALTO (9)
Aprovechable medio 2	BAJO (2)	MEDIO (4)	ALTO (6)
Aprovechable mínimo 1	BAJO (1)	BAJO (2)	MEDIO (3)
Impacto / Sostenibilidad	Sostenibilidad mínima 1	Sostenibilidad media 2	Sostenibilidad total 3

Ejemplo

Ejemplo					
Planes de mejora	Indicadores de impacto	Fórmula	Meta esperada	Frecuencia de medición	Metodología de evaluación
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Implementación de un sistema informático	% de personal satisfecho con el software	$(N^{\circ} \text{ de personas satisfechas} / N^{\circ} \text{ de personas entrevistadas}) \times 100$	>70%	03 meses posterior a la implementación del software	Aplicar una encuesta para medir el grado de satisfacción del personal respecto al sistema
	Nivel de atención de desviaciones	$N^{\circ} \text{ de desviaciones presentadas después de la implementación vs } N^{\circ} \text{ de desviaciones presentadas en el último mes previo a la implementación del sistema}$	Reducción de las desviaciones en un 80%	01 mes posterior a la implementación del software	Comparar las desviaciones antes y después de la implementación del software

ventajas
(7)
Más del 80% está satisfecho con el sistema e indican que se cubrieron sus necesidades
Se redujeron significativamente en un 85% los problemas reportados en el proceso

Sostenibilidad
(9)
El sistema permite que se incorporen nuevas funciones / tareas producto de los cambios en las actividades. Requiere mantenimiento

CONCLUSIONES
(12)
Personal beneficiado con la implementación del sistema que ha cubierto sus necesidades.
Se han reducido las desviaciones del proceso



GRACIAS POR SU ATENCIÓN

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - UNSA

Arequipa, Perú
2026

