

	Nombre de la instancia emisora: Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional	Código: UNA-R-UGPCI-PR-03-FO-03	
	Nombre del Formulario: Plan de mejora de servicios institucionales	Fecha: 18/09/2026 Número de versión: 01	
	Procedimiento asociado UNA-R-UGPCI-PR-03	Número de página: 1 de 4	



INSTRUCCIONES PARA QUIEN COMPLETA ESTE DOCUMENTO

1. Complete las secciones 1, 2 y 3 con la información de identificación.
2. En la sección 4 (Estado de Resultados), registre el puntaje actual de todos los servicios evaluados y la meta cuantitativa para el siguiente corte. Una meta válida es un número (ejemplo: 3,80), no una descripción.
3. En la sección 5 (Plan de acción), cada fila debe incluir una acción concreta, no una lista de actividades. El indicador de resultado debe medir si el puntaje mejoró, no si la actividad se realizó.
4. La sección 6 (Seguimiento de resultados) se completa DESPUÉS de recibir el siguiente informe de evaluación, antes de entregar el nuevo plan.
5. Si desea plantear observaciones al instrumento de evaluación, hágalo mediante oficio separado dirigido a la UGPCI. Este documento es exclusivamente para planificar mejoras al servicio.

1. Información General

Consecutivo	Fecha de plan de mejora	Persona responsable de ejecución

2. Información de la instancia generadora del plan de mejora

Instancia	Persona superior jerárquica

3. Información del (los) servicio (s) evaluado (s)

Informe de evaluación asociado	Fecha de informe
UNA-R-UGPCI-IESI-000-2026	

Servicio(s) vinculado(s) en el plan de mejora

	Nombre de la instancia emisora: Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional	Código: UNA-R-UGPCI-PR-03-FO-03	
	Nombre del Formulario: Plan de mejora de servicios institucionales	Fecha: 18/09/2026 Número de versión: 01	
	Procedimiento asociado UNA-R-UGPCI-PR-03	Número de página: 2 de 4	



4. Estado de resultados (línea base y metas)

Registre a continuación los resultados obtenidos en el informe de evaluación y establezca la meta cuantitativa a alcanzar en el siguiente corte para cada servicio. Esta sección constituye el fundamento del plan de acción.

Servicio	Valoración actual	Clasificación	Meta próximo corte	Justificación breve del resultado
<i>Complete una fila por variable o dimensión evaluada con puntaje inferior a 4,51. La meta debe expresarse en puntos (ejemplo:3,80). Si el puntaje ya es Bueno o Excelente, igualmente incluya la variable o dimensión e indique Mantener.</i>				

5. Plan de acción a desarrollar

Describa las acciones concretas que se ejecutarán para el logro de las metas establecidas en la sección anterior, cada acción debe tener su propio indicador de resultado, responsable y fecha. Agregue filas según sea necesario.

Dimensión o variable impactada	Oportunidad de mejora identificada	Acción concreta por desarrollar	Indicador de resultado	Responsable de ejecución	Fecha máxima de ejecución	Evidencia verificable
<i>La oportunidad de mejora describe que falla específica se identificó. La acción concreta describe qué se va a hacer. El indicador de resultado debe expresarse como puntaje meta o porcentaje medible en la siguiente evaluación - NO como descripción de actividad.</i>						
Ejem: Alimentación	Ejem: menú sin variedad (3 de cada 5 usuarios reportan opciones repetidas semana a semana)	Ejem: Implementar rotación semanal de menú con al menos 4 opciones de proteínas distintas	Ejem: Alimentación alcanza $\geq 3,50$ en el siguiente corte	Ejem: Persona administradora de la soda	Ejem: Agosto, 2026	Ejem: Menús publicados, registro fotográfico

Prohibida su reproducción sin la autorización de la U

	Nombre de la instancia emisora: Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional	Código: UNA-R-UGPCI-PR-03-FO-03	
	Nombre del Formulario: Plan de mejora de servicios institucionales	Fecha: 18/09/2026 Número de versión: 01	
	Procedimiento asociado UNA-R-UGPCI-PR-03	Número de página: 3 de 4	



6. Seguimiento de resultados

Esta sección se completa una vez recibido el siguiente informe de evaluación. Permite comparar la valoración proyectada con la obtenida y documentar los aprendizajes durante el ciclo de evaluación.

Dimensión o variable impactada	Acción ejecutada	Valoración anterior	Valoración obtenida	Meta cumplida	Observaciones
<i>Esta sección se completa DESPUÉS del siguiente corte de evaluación, antes de remitir el nuevo plan. Si la meta no se cumplió, explique el motivo en observaciones y proponga ajuste en el nuevo plan.</i>					
				[Sí / No]	
				[Sí / No]	
				[Sí / No]	
				[Sí / No]	

7. Observaciones generales

Observaciones generales (opcional)
<i>Use este espacio únicamente para señalar restricciones normativas, presupuestarias o logísticas que limiten la implementación de alguna acción. Las observaciones sobre el instrumento de evaluación deben canalizarse por oficio separado dirigido a la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional.</i>

Firma de aprobación de plan de mejora

Prohibida su reproducción sin la autorización de la U

	Nombre de la instancia emisora: Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional	Código: UNA-R-UGPCI-PR-03-FO-03	
	Nombre del Formulario: Plan de mejora de servicios institucionales	Fecha: 18/09/2026 Número de versión: 01	
	Procedimiento asociado UNA-R-UGPCI-PR-03	Número de página: 4 de 4	

