Fecha: 29-3-2024
Autor: Ana María Tejera Ortega
Empresa: ANECA
Edición: 1

# Plan de mejora tras auditoría de calidad

## ¿Qué es?

Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para lograr una mejora en su rendimiento.

El plan de mejora se constituye, por tanto, como una herramienta para mejorar la gestión como consecuencia de la implantación del Sistema de Calidad en la organización.

## ¿Para qué sirve?

El plan de mejora nos ayudará a:

- Consolidar procesos que supongan una ventaja competitiva
- Proponer e implantar acciones correctoras de procesos ineficientes
- Asignar eficientemente los recursos
- Mejorar la gestión en la organización
- Apoyar la consolidación de la cultura de la calidad
- Tomar decisiones de mejora
- Controlar la correcta consecución de los objetivos perseguidos
- Identificar buenas prácticas
- Facilitar el desarrollo profesional de las personas implicadas en los proyectos de mejora



## Explicación

El plan de mejora integra la decisión estratégica sobre los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para la obtención de un mejor producto o servicio.



La mejora en la gestión se ha de producir mediante la identificación de áreas de mejora, el establecimiento de objetivos de mejora relacionados con dichas áreas, la concreción en proyectos de mejora y el seguimiento y aprendizaje de los resultados obtenidos.

Una vez identificados los proyectos de mejora, es importante establecer una priorización. Para ello se puede utilizar una tabla de puntuaciones de factores (ej. dificultad, plazo, impacto, etc...) cuya suma servirá de orientación para identificar como prioritarios aquellos que tengan una mayor puntuación total.

La elaboración de dicho plan requiere el apoyo y la implicación de todos los responsables que, de alguna forma, tengan relación con la organización.

El plan de mejora se desarrolla en cuatro fases (ver imagen).

Para el correcto diseño y despliegue del plan de mejora se deben incorporar elementos como los que se relacionan a continuación:

- Descripción del proyecto.

- Objetivos del proyecto.

- El desarrollo de las actividades / tareas necesarias para alcanzar los objetivos planificados.

- La planificación temporal de las actividades/tareas de los proyectos.

- La identificación de los responsables/tareas de los proyectos.

- La identificación de los recursos económicos y humanos necesarios para llevar a cabo el proyecto.

- La planificación del seguimiento del proyecto: indicadores y responsables

El plan de mejora, es el documento con que los responsables de los proyectos de mejora desarrollarán la planificación de los mismos, incorporando también los elementos que permitirán realizar el seguimiento detallado del plan para garantizar su eficacia y eficiencia, de acuerdo con la tabla que se añade a continuación (Ejemplos imagen tabla plan de mejoras).

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita http://sugestion.quned.es/ que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) compartido con los profesionales que han redactado las fichas.




## Ejemplos prácticos

Se pueden ver algunos ejemplos prácticos de tablas con aspectos parciales de Planes de Mejora





## Aplicaciones y soportes frecuentes

| REDER | Algunas Aplicaciones | Algunos Soportes Observables |
|---|---|---|
| R | Identifica áreas de mejora | Auditoria del Sistema de Calidad de la organización |
| E | Contribuye a la mejora en la gestión de la organización | Proyectos de mejora y objetivos estratégicos de la organización |
| | Determina proyectos, plazos y recursos | Plan de mejora |
| D | Constituye equipos de mejora | Actas de las reuniones de los equipos de mejora |
| | Lleva a cabo proyectos de mejora | Ficha de proyectos de mejora |
| E | Comprobación de resultados obtenidos | Informe de consolidación de resultados |
| | Cumple las expectativas de los distintos grupos de interés | Informe de resultados de encuestas de satisfacción a los distintos grupos de interés |
| | Refleja los resultados en la mejora de la gestión | Plan anual de gestión |
| R | Análisis de las metodologías desarrolladas | Acta de reuniones de los equipos de mejora |

## Cuestiones clave para autoevaluar **Puedes valorar la idoneidad del plan de mejora que definas (máxima=100)**

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ¿La determinación de las áreas de mejora se basa en un procedimiento objetivo y consistente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ¿Existe una cultura orientada hacia la mejora continua? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ¿El despliegue temporal del proyecto de mejora es adecuado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ¿Existen recursos suficientes para su despliegue? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ¿Las personas del equipo de trabajo ¿son las adecuadas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ¿El proyecto/s elegidos es/son prioritario/s para la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ¿Se han tenido en cuenta las expectativas de los grupos de interés? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ¿Están definidos los mecanismos de difusión de los resultados? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ¿El plan está dotado de flexibilidad para adaptarse a posibles contingencias? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ¿Se utilizan metodologías aprendidas en planes previos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

## Información adicional del autor


| | | |
|---|---|---|
| ANECA AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN | Autor: Ana María Tejera Ortega | Cargo: Gestora de Unidad de Evaluación de Enseñanzas e Instituciones |
| | Empresa/organización: ANECA | |
| | Actividad: Evaluación, certificación y acreditación de enseñanzas, profesorado e instituciones de educación superior | Contacto: www.aneca.es |