

# Plan de mejora

## ¿Qué es?

Conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento. Pueden ser de varios tipos, por ejemplo: organizativas o curriculares.

## Objetivo

**Detecta** las áreas de oportunidad de una situación planteada con el fin de redactar una propuesta que de una solución a la misma.

## ¿Cómo se elabora?

**A** Realiza un análisis general del área en la que se aplicará el plan de mejora, se recomienda elaborar un FODA.

**B** Analiza el motivo que propició la problemática encontrada en el punto anterior para encontrar soluciones específicas.

**C** Expresa el resultado que se espera obtener mediante objetivos; Se concreto y redáctalos con claridad. Recuerda que se deben de cumplir con las siguientes exigencias:

- ✓ Realistas
- ✓ Acotados
- ✓ Flexibles
- ✓ Comprensibles
- ✓ Obligatorios

**D** Dispón de un listado de las principales acciones que deberán realizarse para cumplir los objetivos prefijados. Puedes utilizar gráficos para apoyarte o una check-list.

**E** Diseña el plan para su ejecución, ten en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ El nivel de dificultad debe ser proporcional a los objetivos.
- ✓ El tiempo debe ser establecido desde un inicio.
- ✓ El resultado debe ser medido a través del grado de mejora conseguido (un cambio radical tiene un impacto mucho mayor que pequeños cambios continuos).

## Ejemplo

PLAN DE MEJORA							
Descripción del Proyecto / Objetivo	Tareas	Responsable del área	Tiempos (inicio - fin)	Recursos	Financiación	Seguimiento	Responsable de seguimiento
Mejora del proceso de atención al cliente para reducir los tiempos de respuesta y aumentar la satisfacción.	a) Realizar un análisis detallado del proceso actual de atención al cliente. b) Identificar cuellos de botella y áreas de mejora en el proceso. c) Diseñar e implementar nuevas estrategias y herramientas para agilizar la respuesta y mejorar la calidad del servicio.	Gerente de Servicio al Cliente	Análisis del proceso actual: 1 semana. Identificación de áreas de mejora: 2 semanas. Diseño e implementación de nuevas estrategias: 4 semanas.	Personal del departamento de Servicio al Cliente. Herramientas de gestión de tickets y comunicación interna. Capacitación adicional para el personal, si es necesario.	Presupuesto asignado al departamento de Servicio al Cliente.	Se realizarán reuniones semanales para evaluar el progreso del proyecto, revisar los resultados y realizar ajustes si es necesario.	Gerente de Servicio al Cliente.

