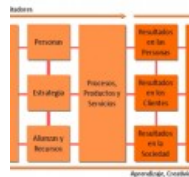


# Plan de Mejora EFQM

## ¿Qué es?

Un Plan de Mejora según el Modelo EFQM consiste en la identificación, aplicación, seguimiento y medición de tres Acciones de Mejora de amplio impacto en la organización que han sido identificadas a raíz de un proceso de Autoevaluación EFQM



## ¿Para qué sirve?

El Plan de Mejora sirve para aumentar el nivel de gestión de la organización mediante la implantación de acciones de mejora críticas (relevantes para la organización).

Por otro lado, la elaboración, implantación y seguimiento de un Plan de Mejora sirve para introducir en la organización una cultura de mejora, de mejora continua (mediante ciclos de Autoevaluación y Plan de Mejora) que permitirá una mayor satisfacción de las personas que prestan servicio en la unidad o área de trabajo y, como consecuencia, un incremento de la calidad del servicio ofrecido al ciudadano



## Explicación

**¿Cómo elaborar un Plan de Mejora?** Para la elaboración del Plan de Mejora se habrán de seguir los siguientes pasos:

a) Análisis del Informe de Autoevaluación: **Identificación de Áreas de Mejora Críticas.**

“Lo que no se mide, no se puede mejorar”. Por tanto, antes de tratar de desarrollar cualquier proyecto, se ha de “medir” el rendimiento de la organización. Por ello, es necesario partir de un proceso de diagnóstico inicial, en este caso, y desde la perspectiva del Modelo EFQM, será conveniente partir de la autoevaluación y del informe derivado de la misma.

El primer paso para elaborar un Plan de Mejora es analizar detenidamente el Informe de Autoevaluación obtenido con el fin de determinar cuáles son las áreas de mejora críticas de la organización.

Las áreas de mejora críticas son aquellas que resultan cruciales para la organización; aquellas que reflejan las deficiencias históricamente




REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Determinación de Áreas de Mejora Críticas y resultados a conseguir	Matriz y Criterios de Priorización
		Indicadores de resultados
E	Planteamiento de la Acción de Mejora	Ficha Descriptiva: Plan de Acción de Mejora.
D	Desarrollo de la acción de mejora	Ficha Descriptiva: Relación de actividades realizadas
E	Valoración de la acción de mejora	Registro de seguimiento
		Perfil de validación
R	Optimización e integración de la acción de mejora en la organización	Formatos de trabajo actualizados

## Cuestiones clave para autoevaluar

¿La Acción de Mejora aborda claramente un área de mejora identificada mediante Autoevaluación?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿La Acción de Mejora ha sido priorizada según criterios sólidos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Las Acción de Mejora está claramente documentada?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿La relevancia de la Acción de Mejora para la organización ha sido establecida claramente?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿La Acción de Mejora apoya los objetivos de la organización, los resultados clave u otros enfoques de la organización?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Está claramente definido un responsable para la implantación de la Acción de Mejora?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se han establecido mecanismos de revisión para controlar la implantación de la Acción de Mejora?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se han establecido indicadores para comprobar la efectividad de la Acción de Mejora?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Información adicional del autor

	Autor: Iñaki Arana García	Cargo: Director
	Empresa/organización: <a href="http://www.fundacionnavarra.com">Fundación Navarra para la Excelencia</a>	
	Actividad: Promover la Excelencia en la Gestión	Contacto: <a href="http://www.qnavarra.com">www.qnavarra.com</a>