**Mejora Continua - Ciclo PDCA**

La mejora continua de la capacidad y resultados, debe ser el objetivo permanente de la organización. Para ello se utiliza un ciclo PDCA, el cual se basa en el principio de mejora continua de la gestión de la calidad. Ésta es una de las bases que inspiran la filosofía de la gestión excelente.

**"Mejora mañana lo que puedas mejorar hoy, pero mejora todos los días"**

La base del modelo de mejora continua es la autoevaluación. En ella detectamos puntos fuertes, que hay que tratar de mantener y áreas de mejora, cuyo objetivo deberá ser un proyecto de mejora.

El ciclo PDCA de mejora continua se basa en los siguientes apartados:

**Plan (planificar)**

**Organización lógica del trabajo**

* Identificación del problema y planificación.
* Observaciones y análisis.
* Establecimiento de objetivos a alcanzar.
* Establecimiento de indicadores de control.

**Do (hacer)**

**Correcta realización de las tareas planificadas**

* Preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto.
* Aplicación controlada del plan.
* Verificación de la aplicación.

**Check (comprobar)**

**Comprobación de los logros obtenidos**

* Verificación de los resultados de las acciones realizadas.
* Comparación con los objetivos.

**Adjust (ajustar)**

**Posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias adquiridas en otros casos**

* Analizar los datos obtenidos.
* Proponer alternativa de mejora.
* Estandarización y consolidación.
* Preparación de la siguiente etapa del plan.

La excelencia ha de alcanzarse mediante un proceso de mejora continua. Mejora, en todos los campos, de las capacidades del personal, eficiencia de los recursos, de las relaciones con el público, entre los miembros de la organización, con la sociedad y cuanto se le ocurra a la organización, que pueda mejorarse en dicha organización, y que se traduzca en una mejora de la calidad del producto o servicio que prestamos.

Alcanzar los mejores resultados, **no es labor de un día**. Es un proceso progresivo en el que no puede haber retrocesos. Han de cumplirse los objetivos de la organización, y prepararse para los próximos retos.

Lo deseable es mejorar un poco día a día, y **tomarlo como hábito**, y no dejar las cosas tal como están, teniendo altibajos. Lo peor es un rendimiento irregular. Con estas últimas situaciones, no se pueden predecir los resultados de la organización, porque los datos e información, no son fiables ni homogéneos. Cuando se detecta un problema, la respuesta y solución, ha de ser inmediata. No nos podemos demorar, pues podría originar consecuencias desastrosas.

La mejora continua implica tanto la implantación de un Sistema como el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todo las personas.

Las empresas no pueden seguir dando la ventaja de no utilizar plenamente la capacidad intelectual, creativa y la experiencia de todas sus personas. Ya se ha pasado la época en que unos pensaban y otros sólo trabajaban. Como en los deportes colectivos donde existía una figura pensante y otros corrían y se sacrificaban a su alrededor, hoy ya en los equipos todos tienen el deber de pensar y correr. De igual forma como producto de los cambios sociales y culturales, en las empresas todos tienen el deber de poner lo mejor de sí para el éxito de la organización. Sus puestos de trabajo, su futuro y sus posibilidades de crecimiento de desarrollo personal y laboral depende plenamente de ello.

**Como conclusión, basta resaltar que sin mejora continua no se puede garantizar un nivel de gestión.**

*Si es tan evidente y necesaria la mejora contínua, cómo es factible pues que muchos empresarios y directores de empresas se nieguen a verla y adoptarla, o dicho en otras palabras, ¿por qué se niegan a tomar conciencia de dicha “obligatoria” necesidad?*

*Si hay que hacer y pensar al mismo tiempo, sabiendo que la rapidez y agilidad es crítica, ¿no es cierto que tenemos que tener preparada nuestra organización para parar lo mínimo para analizar los problemas?*

**Módulo 1:** [**Identificar las razones para iniciar el proyecto**](javascript:void(null);)

| **Tareas** | **Entregables** | **Guías y Herramientas** |
| --- | --- | --- |
| 1. Identificar problemas recurrentes 2. Definir los objetivos del proyectos. | * Arbol de problemas * Plantilla con razones para iniciar el proyecto * Correlación Usuarios - Servicios | * **Plantillas**con propuesta preliminar.  1. Problemas recurrentes 2. Listado de tipo de clientes 3. Organigrama de servicios 4. Test actividad comercial |

[**Presentación y apoyo del proyecto por parte de la organización**](javascript:void(null);)

| **Tareas** | **Entregables** | **Guías y Herramientas** |
| --- | --- | --- |
| 1. Compromiso de la dirección con el proyecto 2. Presentar el proyecto a la organización y recabar su apoyo | * Acta reunión de compromiso. * Documentos de apoyo | * Archivo con la presentación del Proyecto para presentar a la organización. * Test de reunión de consenso. |

**Módulo 2: Análisis**

**Objetivo**

El objetivo de esta etapa es establecer un sistema de información, construir el esquema DAFO base de la planificación e identificar los factores críticos de éxito.

**Módulo 1: Sensibilización**

**Objetivo**

El objetivo de esta etapa es realizar la configuración inicial y conocer el estado actual, revisando el estado del sistema de gestión.

**Qué se hace**

* Se define el alcance del sistema y los objetivos del proyecto.
* Se identifican los principales problemas.
* Se identificanlos usuarios (clientes), sus necesidades y su satisfacción.
* Se establecen las bases para el trabajo en equipo.
* Pautas sobres gestión excelente y sus principales "barreras".

**Actividades**

[**Presentación del proyecto**](javascript:void(null);)

[**Equipos de Trabajo - Agenda de Reunión**](javascript:void(null);)

[**Identificar las razones para iniciar el proyecto**](javascript:void(null);)

[**Presentación y apoyo del proyecto por parte de la organización**](javascript:void(null);)

**Módulo 2: Análisis**

**Objetivo**

El objetivo de esta etapa es establecer un sistema de información, construir el esquema DAFO base de la planificación e identificar los factores críticos de éxito.

| **Qué se hace** | **Herramientas incluídas** |
| --- | --- |
| * Identifcar los grupos de interes * Análisis Interno / Externo sobre cuestionario EFQM * Identificar la competencia * Establecer un sistema de vigilancia * Establecer un sistema de información * Identificar los procesos clave | |  |  | | --- | --- | | [Análisis DAFO](http://www.herramientasgestion.com/anlalisis-dafo-foda.htm) | [**Análisis DAFO**](http://www.herramientasgestion.com/anlalisis-dafo-foda.htm) | |

**Actividades**

[**Identificar cuales son los grupos de interés relacionados con el Sistema de Gestión**](javascript:void(null);)

[**Identificar las necesidades y satisfacción de los clientes**](javascript:void(null);)

[**Identificar requisitos de calidad en el marco legal Verificar el cunplimiento**](javascript:void(null);)

[**Sistema de información/Vigilancia estatégica**](javascript:void(null);)

[**Analisis interno-externo**](javascript:void(null);)

[**Matriz DAFO/CAME**](javascript:void(null);)

**Módulo 3: Planteamiento Estratégico**

**Objetivo**

El objetivo de esta etapa es definir la estrategia que queremos seguir y comunicarla a todos los niveles, así como también establecer un plan para llevarla a la práctica.

| **Qué se hace** | **Herramientas incluídas** |
| --- | --- |
| * Se definen la Misión, Visión y Valores * Se identifican los principales r etos (EJES) * Se concretan en Objetivos estratégicos a desarrollar en próximos años * Se establecen las principales líneas de actuación * Se alinean DAFO - RETOS - OBJETIOS - FCE´S * Se revisa-actualiza la Visión * Se establece un sistema de seguimiento. Cuadro de Mando | |  |  | | --- | --- | | [Planteamiento Estratégico](http://www.herramientasgestion.com/planteamiento-estrategico.htm) | [**Planteamiento Estratégico**](http://www.herramientasgestion.com/planteamiento-estrategico.htm) | |

**Actividades**

[**Lineas estatégicas básicas. RETOS**](javascript:void(null);)

[**Arbol de objetivos**](javascript:void(null);)

[**Matriz de Alineación**](javascript:void(null);)

[**Objetivos Estrategias Acciones**](javascript:void(null);)

[**Plan Estratégico**](javascript:void(null);)

[**Plan de gestión**](javascript:void(null);)

[**Definir la Estructura General de los Procesos**](javascript:void(null);)

[**Establecer el Mapa Estratégico OPCIONAL**](javascript:void(null);)

**Módulo 4: Procesos**

**Objetivo**

Los objetivos de esta etapa son identificar y representar procesos, definir y asignar responsables, establecer el Ciclo de mejora, gestionarlos sistemáticamente, realizar la configuración inicial y conocer el estado actual, revisando el estado del sistema de gestión.

| **Qué se hace** | **Herramientas incluídas** |
| --- | --- |
| * Se establecen las bases para el funcionamiento de un proceso. * Se establece la matriz de identificación de procesos clave * Se establecen las relaciones entre ellos * Se establece el ciclo de mejor y revisión y de su enfoque. * Se establecen sus indicadores de rendimiento. * Se alinean con los objetivos estratégicos. * Se actualiza el cuadro de mando | |  |  | | --- | --- | | [Gestión Procesos](http://www.herramientasgestion.com/gestion-de-procesos.htm) | [**Gestión Procesos**](http://www.herramientasgestion.com/gestion-de-procesos.htm) | |

**Actividades**

[**Oficializar el Mapa General de Macroprocesos**](javascript:void(null);)

[**Realizar Mapeo y Definición de cada Macroproceso**](javascript:void(null);)

[**Identificar los Riesgos y Puntos Críticos Asociados a Cada Proceso**](javascript:void(null);)

[**Alinear con estrategia**](javascript:void(null);)

[**Actualizar el Tablero de indicadores de Gestión**](javascript:void(null);)

[**Revisión y mejora de los procesos**](javascript:void(null);)

[**APOYO IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA**](javascript:void(null);)

[**Apoyo Proceso mantenimiento Blog**](javascript:void(null);)

[**Establecer la fase 2 del plan de comunicaciones**](javascript:void(null);)

**Módulo 5: Mejora Continua**

**Objetivo**

Los objetivos son diseñar encuestas de satisfacción, fijar el cuadro de mando, gestionar con indicadores y realizar una autoevaluación.

| **Qué se hace** | **Herramientas incluídas** |
| --- | --- |
| * Se diseña la ficha técnica de cada encuesta * Se alinea con el proceso correspondiente. * Se fija el sistema de gestionar con información. * Se diseña el "Río de Mejora" * Se consolida el mapa de mediciones * **Se enseña la metodología de la autoevaluación *(la realización de la autoevaluación es aparte)*** |  |

[**Establecer el Plan de evaluación de la percepción de los usuarios**](javascript:void(null);)

| **Tareas** | **Entregables** | **Guías y Herramientas** |
| --- | --- | --- |
| 1. Definir los métodos, medios, frecuencia y responsabilidades para la evaluación continua de satisfacción de los GRUPOS DE INTERÉS | * Ficha técnica encuestas | Fichas tecnicas y plantillas para:   * apoyar en la definición de objetivos, * selección de la herramienta TIC, * selección de la muestra * diseño de la encuesta |

[**Medición y recogida de información**](javascript:void(null);)

| **Tareas** | **Entregables** | **Guías y Herramientas** |
| --- | --- | --- |
| Elaborar una comunicación con el objetivo de sensibilizar a los grupos de interés con los objetivos de la medición y dar información cumplida del cronograma que se seguirá.  Realizar la medición en función de la TIC elegida | * Cronograma de medición Manual de realización de encuesta | * Apoyo TIC. Encuestador |

[**Analisis de resultados / Alimentar indicadores**](javascript:void(null);)

| **Tareas** | **Entregables** | **Guías y Herramientas** |
| --- | --- | --- |
| Una vez definidos los parámetros de gestión que se quieren chequear con los grupos de interés y que han sido el origen de la encuesta, se alimentan los indicadores con los resultados de la medición. | * Matriz de ponderación del cuestionario. * Resultados validados en los indicadores * Validación del ámbito | * Apoyo en la codificación de los indicadores en la herramienta suministrada |

[**Definir acciones de mejora**](javascript:void(null);)

| **Tareas** | **Entregables** | **Guías y Herramientas** |
| --- | --- | --- |
| Análisis de los resultados obtenidos. Informe de la herramienta de apoyo. Alineación con el Modelo EFQM Plan de mejora | * Plan de Mejora * Validación de objetivos | * Apoyo en la obtención de resultados enla herramienta suministrada |

[**Actualización cuadro de mando**](javascript:void(null);)

| **Tareas** | **Entregables** | **Guías y Herramientas** |
| --- | --- | --- |
| Medciones y recopilacion de datos de los indicadores de rendimiento, definidos en módulos anteriores Se codifican en la herramienta de apoyo, alineándolos con el Modelo EFQM | * Plan de Mejora * Validación de objetivos | * Apoyo en la obtención de resultados enla herramienta suministrada. |

[**Establecer la fase 3 del plan de comunicaciones**](javascript:void(null);)

| **Tareas** | **Entregables** | **Guías y Herramientas** |
| --- | --- | --- |
| Desarrollar las actividades relacionadas con la comunicación de los documentos e instrumentos generados en esta etapa.  Incluir la divulgación de los logros y los desafíos en términos de mejora, al igual que el reconocimiento por avance, compromiso y apoyo. | * Fase 3 del Plan de sensibilización y comunicaciones para gestión | * Alinear con el Blog |

[**Metodología seguida para realizar la autoevaluación (OPCION NO INCLUIDA EN EL PRECIO)**](javascript:void(null);)

| **Descripción** | **Documentación adicional** |
| --- | --- |
| **¿Para que sirve una Autoevaluación en mi organización?** Para tener un sistema objetivo de puntuación que permite extraer una “foto fija” de en donde estamos en comparación con el modelo y con otras organizaciones, así como analizar su evolución en el tiempo tras la implantación de las correspondientes líneas de mejora.  **¿Cuales son los principales objetivos?**   * Comprender la Autoevaluación como un examen global y sistemático de las formas de hacer y de que resultados hemos alcanzado comparándolo con el modelo EFQM y con otras organizaciones líderes. * Reflexionar en equipo sobre las actividades y resultados de mi organización. * Descubrir en este examen nuestros puntos fuertes (PF) y áreas de mejorar (AM). * Priorizar esas áreas de mejora (AM) y elaborar un plan de acción concreto que nos acerque a la mejora continua. |  |

**Módulo 6: Relación con clientes**

**Objetivo**

Los objetivos de esta estapa son establecer un canal de promoción y venta acorde a las nuevas tecnologías y  establecer un canal de relación con los clientes buscando la fidelización.

**Qué se hace**

* Se diseña y maqueta un blog personalizado y autogestionable.
* Se realizan labores SEO de posicionamiento
* Se diseña un plan de gestión de contenidos

**Actividades**

[**Blog Corporativo**](javascript:void(null);)

[**URL**](javascript:void(null);)

[**SEO Blog**](javascript:void(null);)

[**Generación de contenidos**](javascript:void(null);)

[**Medición y resultados**](javascript:void(null);)

[**Gestión de usuarios**](javascript:void(null);)

[**Moderación**](javascript:void(null);)

**Revisión**

Se establece el plan de gestión de integridad del sistema de gestión.

| **Tareas** | **Entregables** | **Guías y Herramientas** |
| --- | --- | --- |
| Configurar un plan para mantener la integridad del sistema de gestión ante los cambios, o actualizaciones necesarias en su estructura, recursos, documentación y operación, considerando. | Plan de gestión de integridad del sistema de gestión | * Vincular al proceso de gestión de la mejora. * Revisión por el Equipo Directivo del "rio de mejora" de la organización |

**Resumen - Autoevaluación**

| **Entregables** | **Guías y Herramientas** |
| --- | --- |
| Codificación de Evidencias | * Informe de trazabilidad del Modelo |

**HERRAMIENTAS DE APOYO**

El objetivo es ayudar a las organizaciones a conocer y evaluar los pilares básicos de su Sistema de Gestión, Para ello hemos desarrollado productos que son aplicaciones informáticas hechas en Excel, ademas de Power point para formar y comunicar, Fichas Tecnicas para imprimir y entregar y Plantillas en el formato adecuado para realizar los entregables.

Top of Form

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Proyecto de Gestión EFQM** |  |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | |  | |   **Con este producto aprenderá a:**   * Descubrir las claves para afrontar un Proyecto de Gestión * Saber realmente como se encuentra la organización * Convencer- Sensibilizar al mayor numero de personas posibles * Saber lo que hay que hacer. Identificar los pilares básicos del Proyecto * Saber como y por donde empezar.   **Módulo: Modelo EFQM**  [**VER MÁS EN NUESTRA TIENDA**](http://www.herramientasgestion.com/proyecto-gestion-efqm.htm)   |  | | --- | |  | |
| |  | | --- | | **Planteamiento Estratégico** |  |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | |  | |   **Con este producto aprenderá a:**   * Definir objetivos, estrategias y acciones para un período determinado. * Redactar el PLAN ESTRATEGICO * Sistematizar y presentar de forma ordenada la información generada en el Plan estratégico. * Comunicar la estrategia * Implicar al mayor número de personas posibles. * Definir las tareas de control y mapa de seguimiento.   **Módulo: Planteamiento Estratégico**  [**VER MÁS EN NUESTRA TIENDA**](http://www.herramientasgestion.com/planteamiento-estrategico.htm)   |  | | --- | |  | |
| |  | | --- | | **Gestión de Procesos** |  |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | |  | |   **Ciclo de mejora permanente en la que cada Responsable junto a su equipo, podra:**   * Definir los componentes de un proceso * Misión, objetivos, entradas y proveedores, salidas y clientes, límites, relaciones con otros procesos, requisitos, indicadores, documentación * Declarar su diagrama de actividades, codificadas y asociadas a cada responsable de realizarla, pudiendo realizar un sencillo flujograma * Realizar su revisión, análisis de valor, actividad por actividad * Analizar las causas de ese análisis de valor y proponer mejoras * Definir un plan de acción y controlar el seguimiento * Definir el nuevo proceso (Definición y Diagrama de actividades) una vez que las mejoras detectadas y aplicadas "surtan su efecto” en el proceso     **Módulo: Procesos**  [**VER MÁS EN NUESTRA TIENDA**](http://www.herramientasgestion.com/gestion-de-procesos.htm)   |  | | --- | |  | |
| |  | | --- | | **Cuadro de Mando** |  |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | |  | |   Con esta aplicación lo que se pretende es "responsabilizar” al mayor número de personas posibles de la organización en el control y gestión de los indicadores  Aplicación global para la gestión y control de indicadores  Es una herramienta que maneja el Equipo Directivo distribuyendo la gestión de indicadores entre las personas de las organización  **Módulo: Indicadores**  [**VER MÁS EN NUESTRA TIENDA**](http://www.herramientasgestion.com/cuadro-de-mando.htm)   |  | | --- | |  | |
| |  | | --- | | **Autoevaluación REDER** |  |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | |  | |   **Para que sirve una Autoevaluación en mi organización?**  Para tener un sistema objetivo de puntuación que permite extraer una "foto fija” de en donde estamos en comparación con el modelo y con otras organizaciones, así como analizar su evolución en el tiempo tras la implantación de las correspondientes líneas de mejora.  **Módulo: Autoevaluación**  [**VER MÁS EN NUESTRA TIENDA**](http://www.herramientasgestion.com/autoevaluacion-reder.htm)   |  | | --- | |  | |
| |  | | --- | | **Gestión Excelente con EFQM** |  |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | |  | |   Con este producto podra establecer **la Hoja de Ruta básica en gestión** de su organización  Los pilares básicos de la gestión excelente, tomando como marco el **Modelo EFQM**   * Planteamiento estratégico * Gestión procesos * Gestión con indicadores * Autoevaluación, cuestionarios y REDER   Incluye numerosas   * Presentaciones Power * Fichas tecnicas, documentos de apoyo   que harán más facil entender su aplicación.  Todas disponen de un manual de uso. |

Bottom of Form