



Nombre del Alumno: Emilly Cruz Martínez

Nombre del tema: Protocolo Para La Elaboración Del Plan De Mejora

Modulo: I

Nombre de la Materia: Calidad En Los Servicios De Enfermería

Nombre del profesor: Sandra Yazmin Ruiz Flores

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8vo

Protocolo Para La Elaboración Del Plan De Mejora

Pasos a seguir para la elaboración del plan de mejoras

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de si misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

Identificación del área de mejora

Una vez realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno que la envuelve. La clave reside en la identificación de las áreas de mejora teniendo en cuenta que, para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas.

Detectar las principales causas del problema

La solución de un problema, y por lo tanto la superación de un área de mejora, comienza cuando se conoce la causa que lo originó.

- El diagrama de espina (causa-efecto)
- Diagrama de Pareto
- Casa de la calidad □ Tormenta de ideas.

Formulación del objetivo

Una vez se han identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución.

- Por lo tanto, al redactarlos se debe tener en cuenta que han de:
- Expresar de manera inequívoca el resultado que se pretende lograr
 - Ser concretos
 - Y estar redactados con claridad.

Características

- ser realistas: posibilidad de cumplimiento
- acotados: en tiempo y grado de cumplimiento
- flexibles: susceptibles de modificación ante contingencias no previstas sin apartarse del enfoque inicial
- comprensibles: cualquier agente implicado debe poder entender qué es lo que se pretende conseguir
- obligatorios: existir voluntad de alcanzarlos, haciendo lo necesario para su consecución.



Protocolo Para La Elaboración Del Plan De Mejora

Identificación de las áreas de mejora

PLAN DE MEJORA							
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO O OBJETIVOS	TAREAS	RESPONSABLE DE ÁREA	TIEMPOS (INICIO-FIN)	RECURSOS	FINANCIACIÓN	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1.1	a) b) c)						
1.2	a) b) c)						

Detectar principales causas del problema

Conocidas las áreas de mejora habrá que identificar las causas del problema siguiendo las recomendaciones establecidas y reflejarlas en la tabla que se adjunta. Se rellenarán tantas tablas como áreas de mejora identificadas

El conjunto de fortalezas y debilidades detectadas durante el proceso de evaluación institucional será el punto de partida para la detección de las áreas de mejora. Es posible que el análisis centrado en los criterios del modelo, dada la interrelación que existe entre ellos, de lugar a la aparición de fortalezas y debilidades que, salvando los matices, se puedan ver repetidas.

Formulación del objetivo

Una vez conocidas las causas que originaron el problema se fija el objetivo a conseguir según lo explicado y se refleja en la misma tabla. Una vez conocidas las causas que originaron el problema se fija el objetivo a conseguir según lo explicado y se refleja en la misma tabla. La selección de las acciones de mejora es consecuencia lógica del conocimiento del problema, de sus causas y del objetivo fijado. Aplicando una metodología adecuada, tal y como se recomienda, se pueden seleccionar las acciones más apropiadas. El número de acciones dependerá de la complejidad del problema y de la organización de la gestión interna de la titulación. Es importante tener en cuenta que este ejercicio se debe hacer con total y plena libertad, las restricciones se tendrán en cuenta en el paso siguiente, cuando tengamos que hacer la priorización. Si hubiera limitaciones durante la selección se estarían limitando de entrada las posibles actuaciones.

PLAN DE MEJORA							
Descripción del Proyecto / Objetivo	Tareas	Responsable de área	Tiempos (Inicio - fin)	Recursos	Financiación	Seguimiento	Responsable de seguimiento
Mejora del proceso de atención al cliente para reducir los tiempos de respuesta y mejorar la satisfacción.	<p>a) Realizar un análisis detallado del proceso actual de atención al cliente.</p> <p>b) Identificar causas de fallos y áreas de mejora en el proceso.</p> <p>c) Diseñar e implementar nuevas estrategias y herramientas para mejorar la respuesta y mejorar la calidad de servicio.</p>	Gerente de Servicio al Cliente	Inicio de mes de marzo - 2 de mayo.	Análisis del proceso actual y creación de nuevas herramientas de gestión de tickets y comunicación interna. Diseño e implementación de nuevas estrategias de servicio.	Personal del departamento de Servicio al Cliente (mantenimiento de gestión de tickets y comunicación interna). Capacitación adicional para el personal, si es necesario.	Se realizarán reuniones semanales para evaluar el progreso del proceso, revisar los resultados y realizar ajustes si es necesario.	Gerente de Servicio al Cliente

Bibliografía

Antología de Calidad En Los Servicios De Enfermería

<https://www.unirioja.es/servicios/opp/acr/doc/GPlanMejoraD-v1.0-2021-02.pdf>

<https://utc.ua.es/es/documentos/pei-servicios/informe-final-servicio-control-de-gestion-ua.pdf>