

*UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA*

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria  
Agronòmica i d'el Medi Natural



EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD DE UNA EMPRESA DEL  
SECTOR AGROALIMENTARIO MEDIANTE  
LA NORMA **UNE 66174**

**ANEXOS**

Trabajo final de Grado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos

AUTORA: Asensi Segarra, belén

TUTOR: Dr. Jabaloyes Vivas, Jose Manuel

Curso Académico 206/2017

Valencia, Julio 2017

## **INDICE**

|   | Pág.      |
|---|-----------|
| <b>ANEXO 1. PUNTOS FUERTES Y DEBILES .....</b>        | <b>1</b>  |
| 1.1. Gestión para el éxito de una organización.....   |           |
| 1.1.1. Puntos fuertes.....                            | 1         |
| 1.2. Estrategia y política.....                       |           |
| 1.2.1. Puntos fuertes.....                            | 3         |
| 1.2.2. Puntos débiles.....                            | 4         |
| 1.3. Gestión de los recursos.....                     |           |
| 1.3.1. Puntos fuertes.....                            | 4         |
| 1.3.2. Puntos débiles.....                            | 7         |
| 1.4. . Gestión de los procesos.....                   |           |
| 1.4.1. Puntos fuertes.....                            | 9         |
| 1.4.2. Puntos débiles.....                            | 10        |
| 1.5. Seguimiento, medición, análisis y revisión ..... |           |
| 1.5.1. Puntos fuertes.....                            | 11        |
| 1.5.2. Puntos débiles.....                            | 12        |
| 1.6. Mejora, innovación y aprendizaje.....            |           |
| 1.6.1. Puntos fuertes.....                            | 16        |
| 1.6.2. Puntos débiles.....                            | 17        |
| <b>ANEXO 2. PROGRAMA DE MEJORA.....</b>               | <b>18</b> |
| 2.1. Plan riesgos.....                                | 18        |
| 2.2. Plan procesos.....                               | 19        |
| 2.3. Plan comunicación.....                           | 20        |
| 2.4. Plan seguimiento y revisión.....                 | 21        |
| 2.5. Plan medición.....                               | 22        |
| 2.6. Plan innovación.....                             | 23        |

# Índice de figuras

|   | Pág. |
|---|------|
| <b>Gestión para el éxito de la organización.</b>  |      |
| Figura 1. Resultados ítems. <i>Generalidades</i> .....  | 1    |
| Figura 2. Resultados fases PDCA. <i>Generalidades</i> .....   | 1    |
| Figura 3. Resultados ítems. <i>El entorno de la organización</i> .....                              | 1    |
| Figura 4. Resultados fases PDCA. <i>El entorno de la organización</i> .....                         | 1    |
| Figura 5. Resultados ítems. <i>Partes interesadas, necesidades y expectativas</i> .....             | 2    |
| Figura 6. Resultados fases PDCA. <i>Partes interesadas, necesidades y expectativas</i> .....        | 2    |
| <b>Estrategia y política.</b>   |      |
| Figura 7. Resultados ítems. <i>Generalidades</i> .....  | 3    |
| Figura 8. Resultados fases PDCA. <i>Generalidades</i> .....   | 3    |
| Figura 9. Resultados ítems. <i>Formulación de la estrategia y la política</i> .....                 | 3    |
| Figura 10. Resultados fases PDCA. <i>Formulación de la estrategia y la política</i> .....           | 3    |
| Figura 11. Resultados ítems. <i>Comunicación de la estrategia y la política</i> .....               | 4    |
| Figura 12. Resultados fases PDCA. <i>Comunicación de la estrategia y la política</i> .....          | 4    |
| Figura 13. Resultados ítems. <i>Despliegue de la estrategia y la política</i> .....                 | 4    |
| Figura 14. Resultados fases PDCA. <i>Despliegue de la estrategia y la política</i> .....            | 4    |
| <b>Gestión de los recursos</b>  |      |
| Figura 15. Resultados ítems. <i>Generalidades</i> .....   | 5    |
| Figura 16. Resultados fases PDCA. <i>Generalidades</i> .....  | 5    |
| Figura 17. Resultados ítems. <i>Recursos financieros</i> .....                                      | 5    |
| Figura 18. Resultados fases PDCA. <i>Recursos financieros</i> .....                                 | 5    |
| Figura 19. Resultados ítems. <i>Personas de la organización</i> .....                               | 6    |
| Figura 20. Resultados fases PDCA. <i>Personas de la organización</i> .....                          | 6    |
| Figura 21. Resultados ítems. <i>Proveedores y aliados</i> .....                                     | 6    |
| Figura 22. Resultados fases PDCA. <i>Proveedores y aliados</i> .....                                | 6    |
| Figura 23. Resultados ítems. <i>Ambiente de trabajo</i> .....                                       | 7    |
| Figura 24. Resultados fases PDCA. <i>Ambiente de trabajo</i> .....                                  | 7    |
| Figura 25. Resultados ítems. <i>Conocimientos, información y tecnología</i> .....                   | 7    |
| Figura 26. Resultados fases PDCA. <i>Conocimientos, información y tecnología</i> .....              | 7    |
| Figura 27. Resultados ítems. <i>Infraestructuras</i> .....  | 8    |
| Figura 28. Resultados fases PDCA. <i>Infraestructuras</i> .....                                     | 8    |
| Figura 29. Resultados ítems. <i>Recursos naturales</i> .....  | 8    |
| Figura 30. Resultados fases PDCA. <i>Recursos naturales</i> .....                                   | 8    |
| <b>Gestión de los procesos</b>  |      |
| Figura 31. Resultados ítems. <i>Generalidades</i> .....   | 9    |
| Figura 32. Resultados fases PDCA. <i>Generalidades</i> .....  | 9    |
| Figura 33. Resultados ítems. <i>Responsabilidades y autoridad relativa a los procesos</i> .....     | 9    |
| Figura 34. Resultados fases PDCA. <i>Responsabilidad y autoridad relativas a los procesos</i> ..... | 9    |
| Figura 35. Resultados ítems. <i>Planificación y control de los procesos</i> .....                   | 10   |
| Figura 36. Resultados fases PDCA. <i>Planificación y control de los procesos</i> .....              | 10   |
| Figura 37. Resultados ítems. <i>Medición: Auditoría interna</i> .....                               | 11   |
| Figura 38. Resultados fases PDCA. <i>Medición: Auditoría interna</i> .....                          | 11   |
| Figura 39. Resultados ítems. <i>Indicadores clave del desempeño</i> .....                           | 11   |
| Figura 40. Resultados fases PDCA. <i>Indicadores clave del desempeño</i> .....                      | 11   |
| Figura 41. Resultados ítems. <i>Medición: Generalidades</i> .....                                   | 12   |
| Figura 42. Resultados fases PDCA. <i>Medición: Generalidades</i> .....                              | 12   |
| Figura 43. Resultados ítems. <i>Generalidades</i> .....   | 12   |
| Figura 44. Resultados fases PDCA. <i>Generalidades</i> .....  | 12   |
| Figura 45. Resultados ítems. <i>Seguimiento</i> .....   | 13   |
| Figura 46. Resultados fases PDCA. <i>Seguimiento</i> .....  | 13   |
| Figura 47. Resultados ítems. <i>Autoevaluación</i> .....  | 13   |
| Figura 48. Resultados fases PDCA. <i>Autoevaluación</i> .....                                       | 13   |
| Figura 49. Resultados ítems. <i>Estudios comparativos con las mejores prácticas</i> .....           | 14   |

|   |    |
|---|----|
| Figura 50. Resultados fases PDCA. <i>Estudios comparativos con las mejores prácticas</i> .....                | 14 |
| Figura 51. Resultados ítems. <i>Análisis</i> .....  | 14 |
| Figura 52. Resultados fases PDCA. <i>Análisis</i> .....   | 14 |
| Figura 53. Resultados ítems. <i>Revisión de la información de seguimiento, medición y análisis</i> .....      | 15 |
| Figura 54. Resultados fases PDCA. <i>Revisión de la información de seguimiento, medición y análisis</i> ..... | 15 |
| <b>Mejora, innovación y aprendizaje</b>   |    |
| Figura 55. Resultados ítems. <i>Generalidades</i> .....   | 16 |
| Figura 56. Resultados fases PDCA. <i>Generalidades</i> .....  | 16 |
| Figura 57. Resultados ítems <i>Mejora desempeño</i> .....   | 16 |
| Figura 58. Resultados fases PDCA. <i>Mejora desempeño</i> .....   | 16 |
| Figura 59. Resultados ítems. <i>Innovación</i> .....  | 17 |
| Figura 60. Resultados fases PDCA. <i>Innovación</i> .....   | 17 |
| Figura 61. Resultados ítems. <i>Aprendizaje</i> .....   | 17 |
| Figura 62. Resultados fases PDCA. <i>Aprendizaje</i> .....  | 17 |

## Anexo 1. PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DEBILES

- *Gestión para el éxito de una organización*

### 1.1.1 Puntos fuertes:

- *Generalidades*

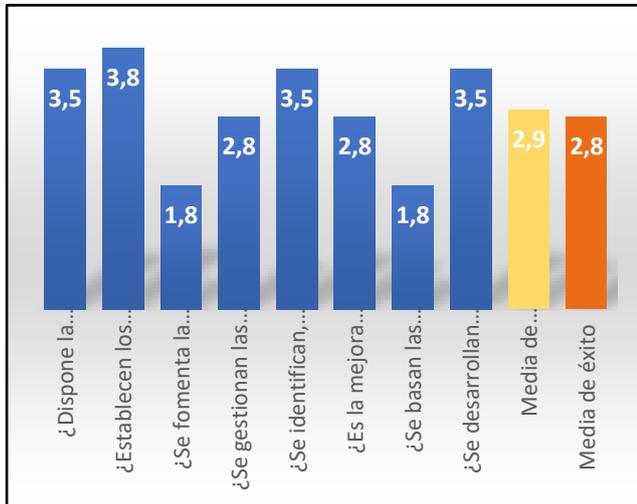


Figura 1. Resultados ítems.

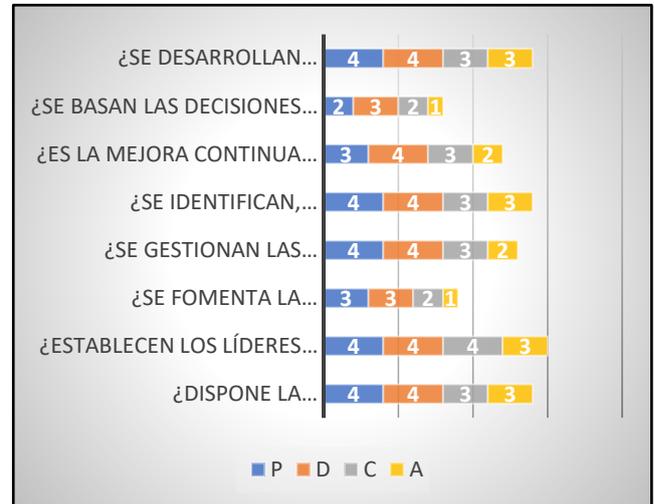


Figura 2. Resultados fases PDCA

- *El entorno de la organización*

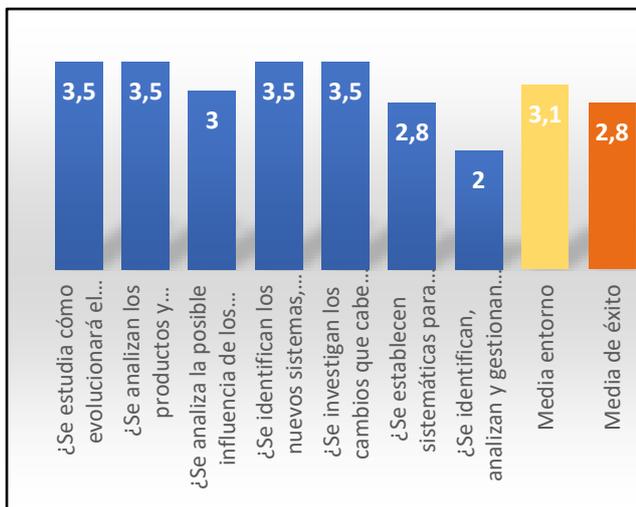


Figura 3. Resultados ítems.

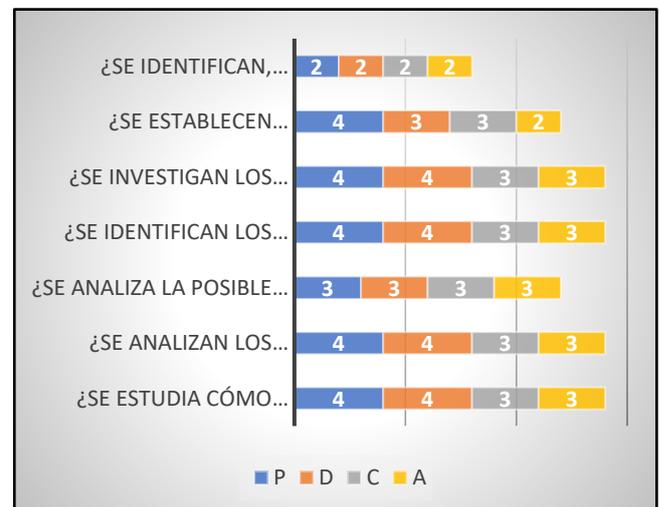
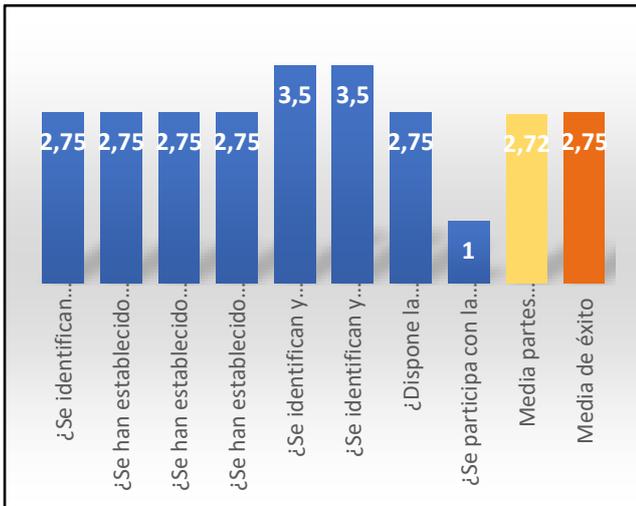
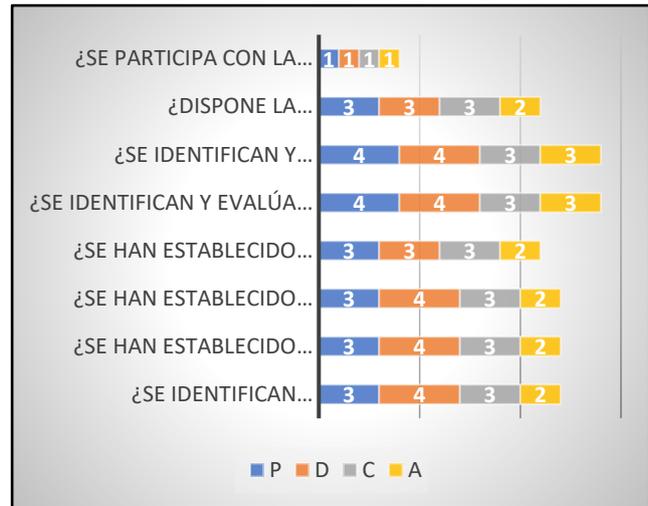


Figura 4. Resultados fases PDCA.

○ Partes interesadas, necesidades y expectativas



**Figura 5.** Resultados ítems.



**Figura 6.** Resultados fases PDCA.

## 1.2. Estrategia y política.

### 1.2.1 Puntos fuertes:

- Generalidades

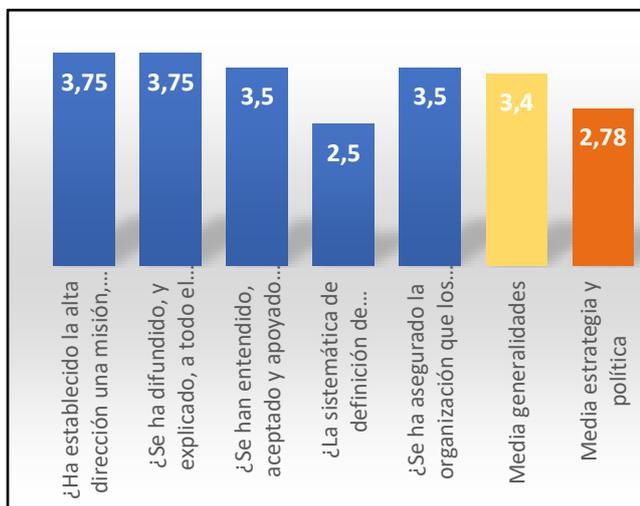


Figura 7. Resultados ítems.



Figura 8. Resultados fases PDCA.

- Formulación de la estrategia y la política

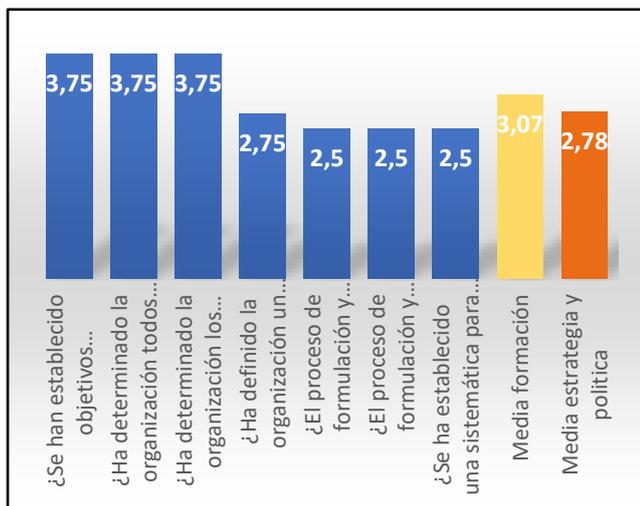


Figura 9. Resultados ítems.

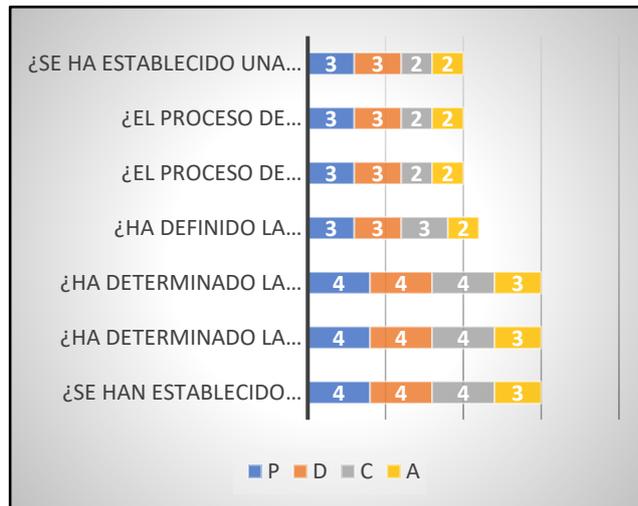
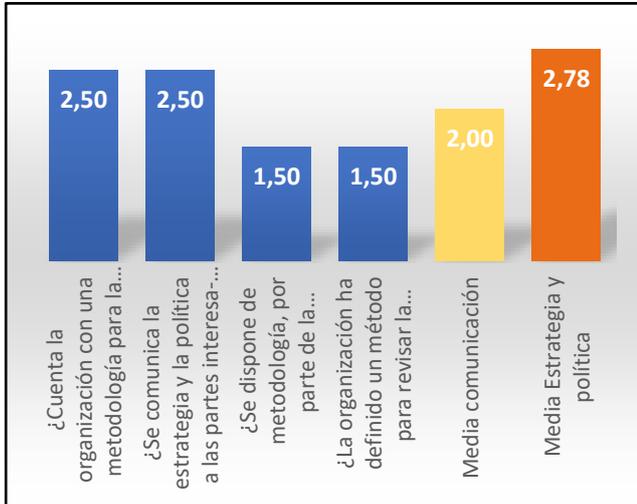


Figura 10. Resultados PDCA.

**1.2.1. Puntos débiles:**

- Comunicación de la estrategia y política

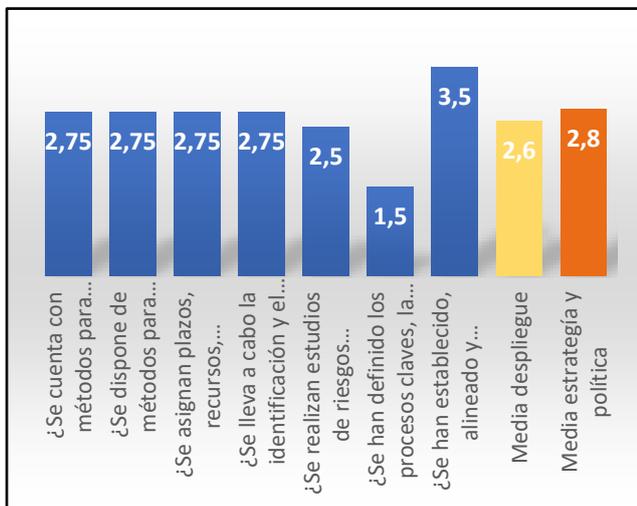


**Figura 11.** Resultados ítems.



**Figura 12.** Resultados fases PDCA.

- Despliegue de la estrategia y la política.



**Figura 13.** Resultados ítems.



**Figura 14.** Resultados fases PDCA.

1.3. Gestión de los recursos.

1.3.1. **Puntos fuertes:**

○ Generalidades

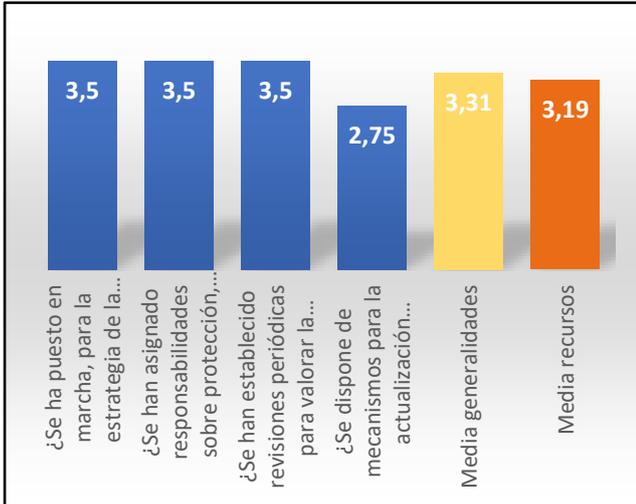


Figura 15. Resultados ítems.

Figura 16. Resultados fases PDCA.

○ Recursos financieros

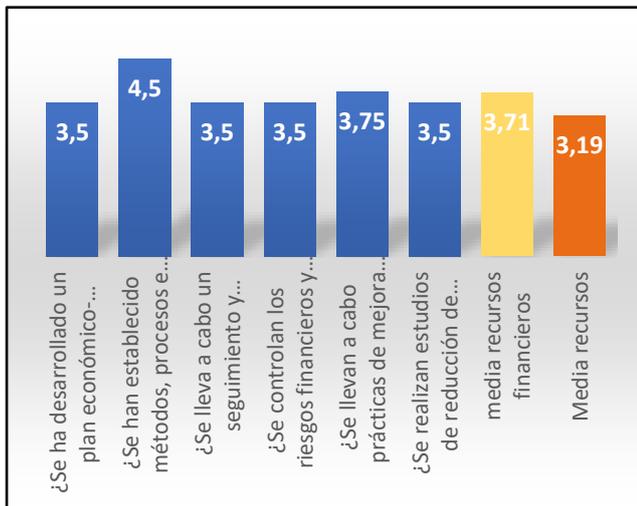


Figura 17. Resultados ítems

Figura 18. Resultados fases PDCA

○ Personas de la organización

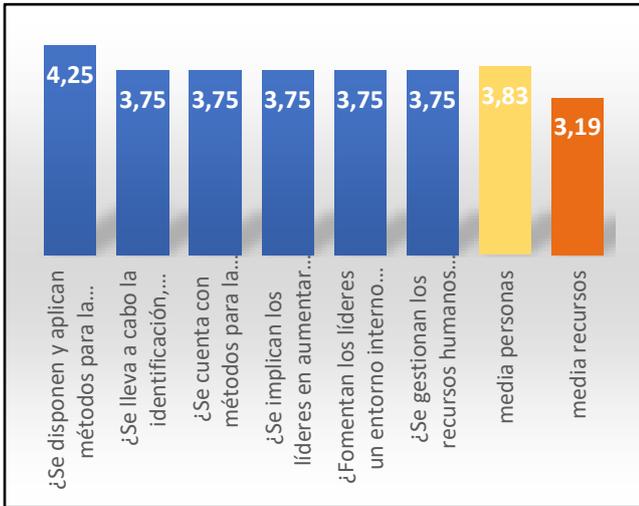


Figura 19. Resultados ítems.



Figura 20. Resultados fases PDCA.

○ Proveedores y aliados

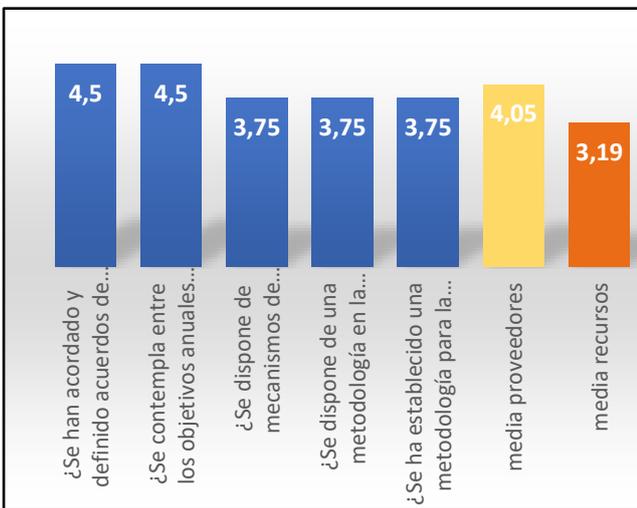


Figura 21. Resultados ítems.

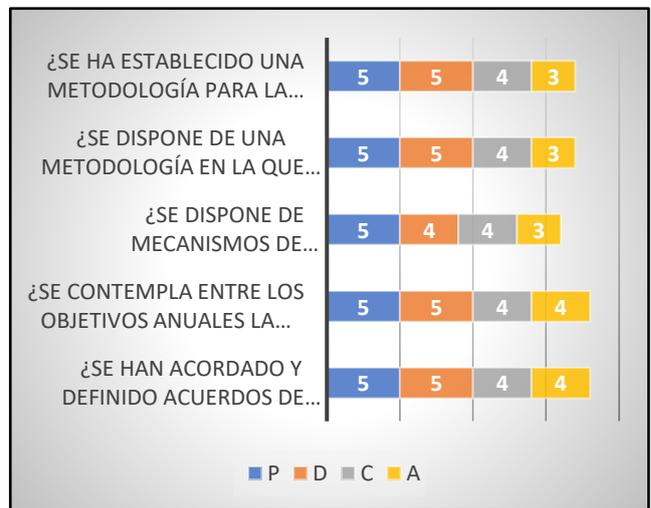


Figura 22. Resultados PDCA

○ Ambiente de trabajo

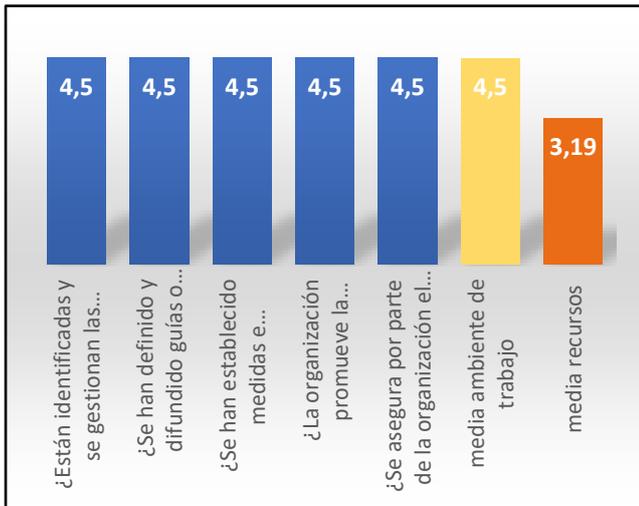


Figura 23. Resultados ítems.



Figura 24. Resultados PDCA

1.3.2. Puntos débiles:

○ Conocimientos, información y tecnología

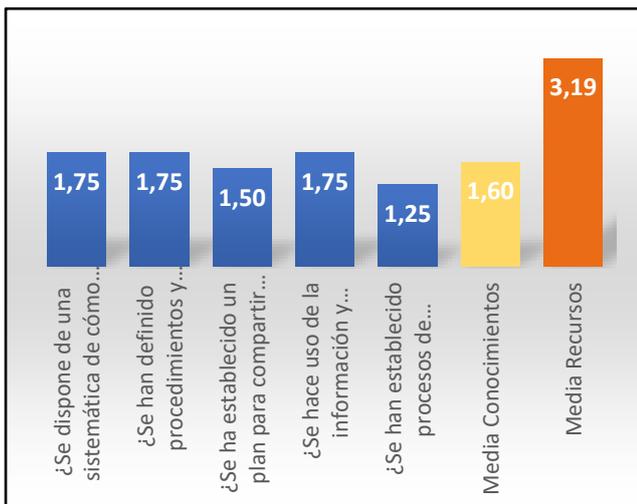


Figura 25. Resultados ítems.

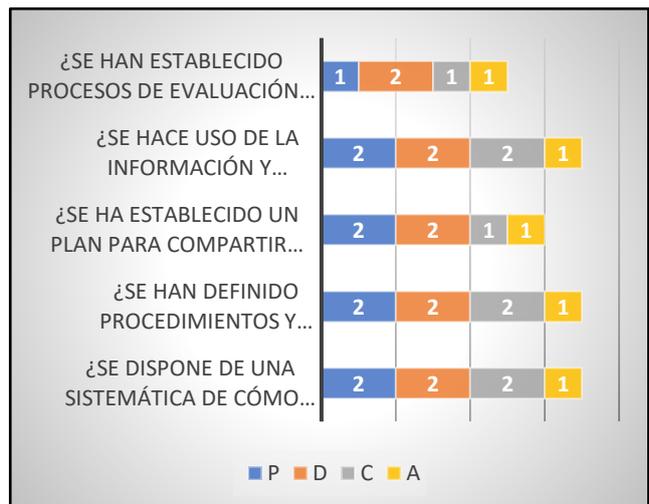


Figura 26. Resultados de las fases PDCA

○ Infraestructuras

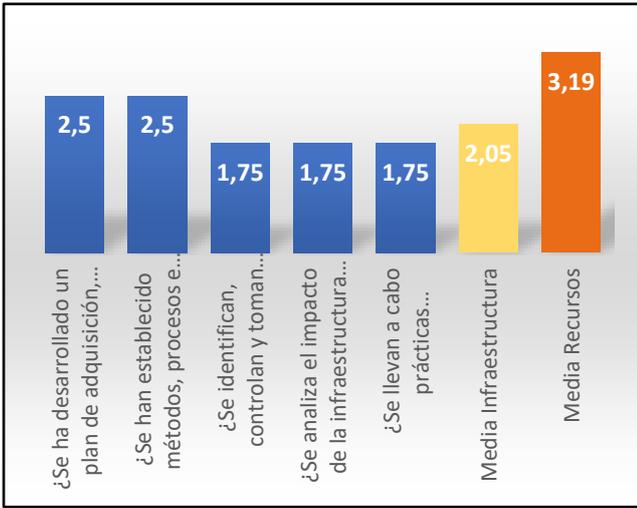


Figura 27. Resultados ítems.

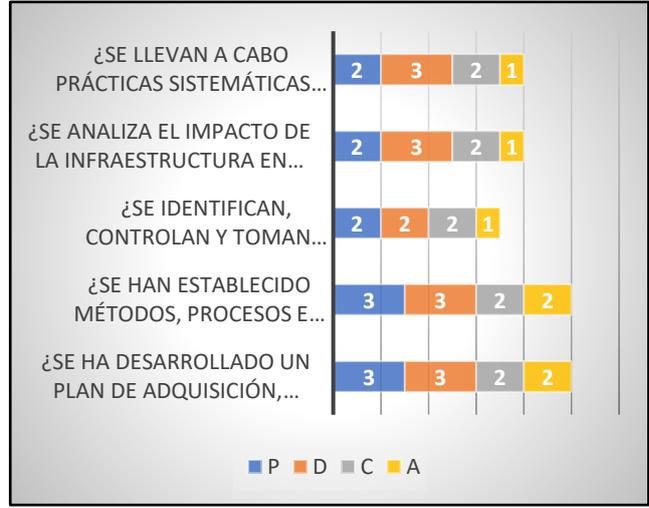


Figura 28. Resultados fases PDCA.

○ Recursos naturales

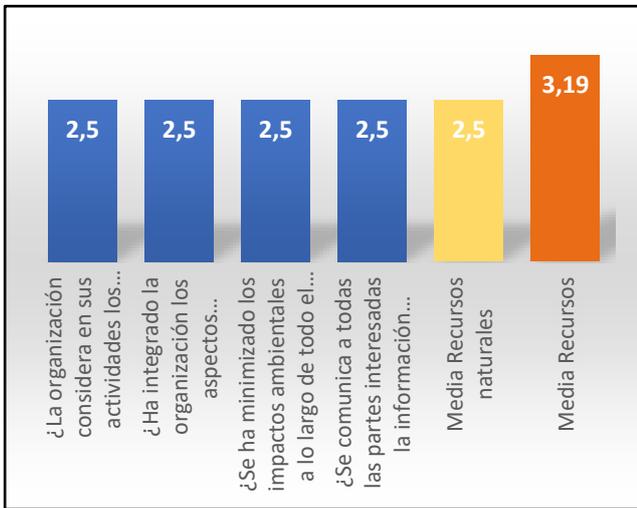


Figura 29. Resultados ítems.

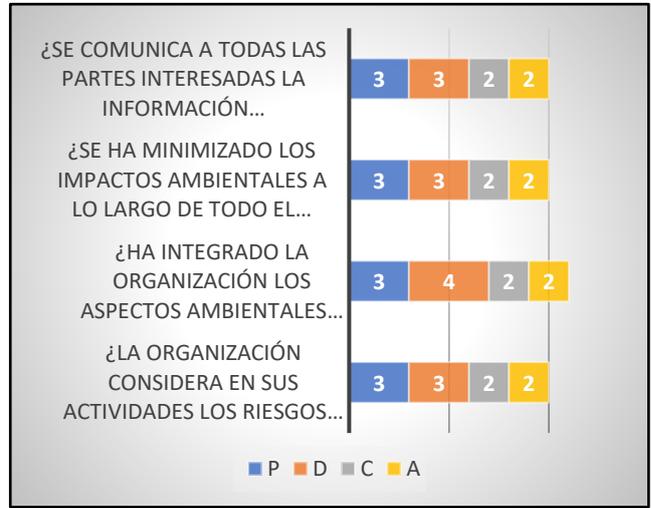


Figura 30. Resultados fases PDCA.

## 1.4. Gestión de los procesos.

### 1.4.1 Puntos fuertes:

#### ○ Generalidades

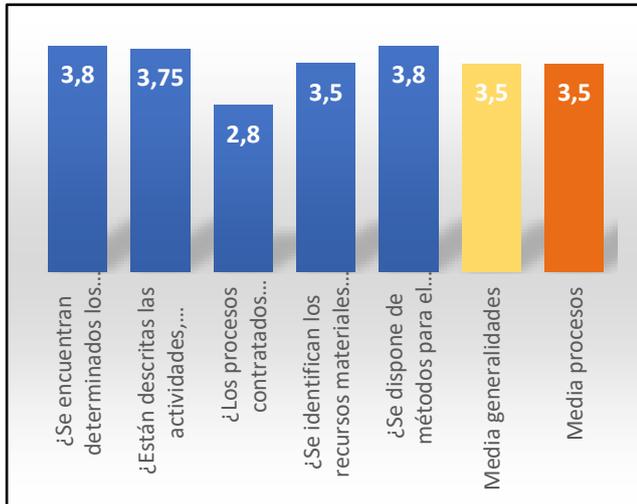


Figura 31. Resultados ítems.

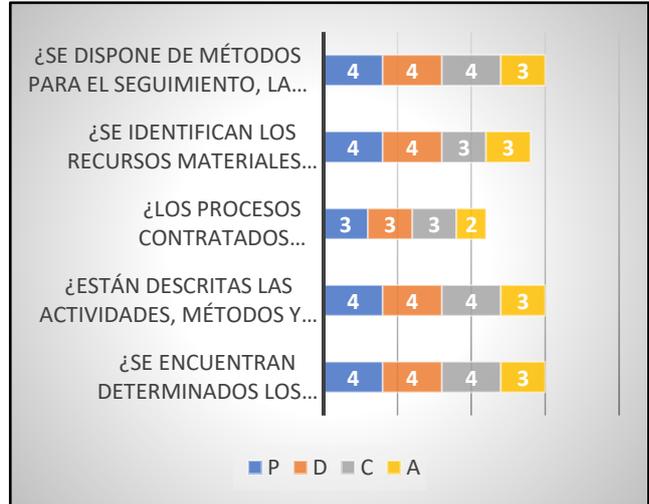


Figura 32. Resultados fases PDCA.

#### ○ Responsabilidad y autoridad frente a los procesos

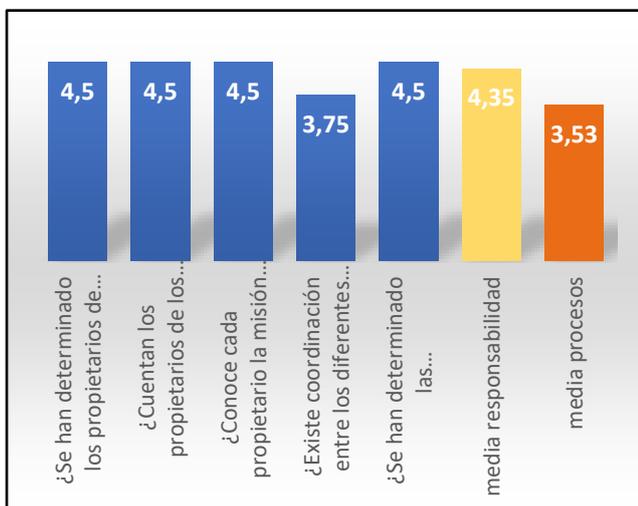


Figura 33. Resultados ítems.

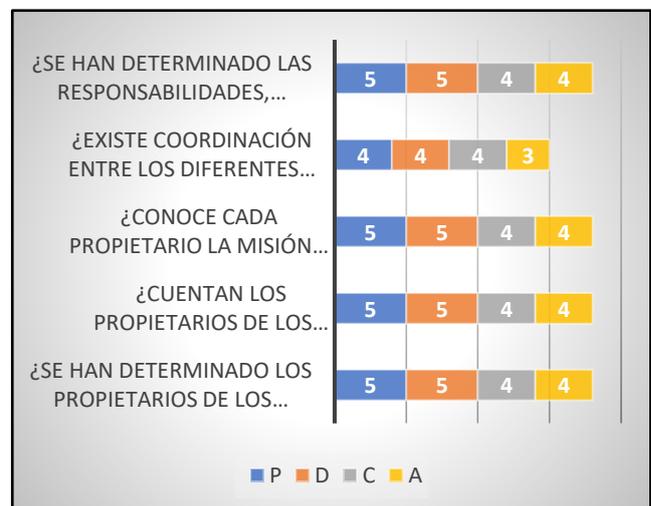
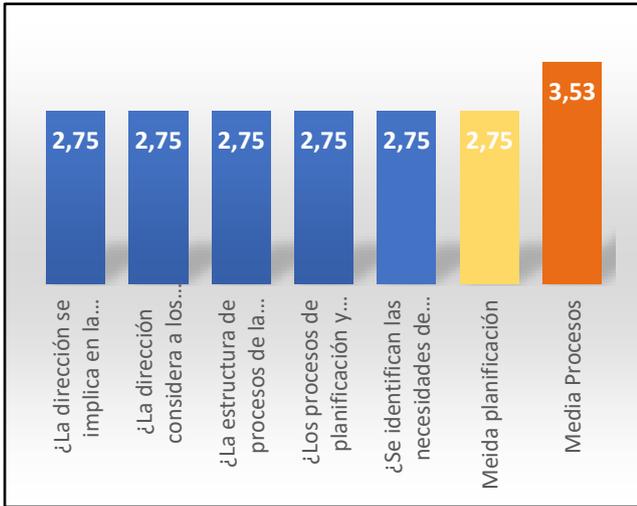


Figura 34. Resultados fases PDCA.

**1.4.2. Puntos débiles:**

- *Planificación y control de los procesos*



**Figura 35.** Resultados ítems.

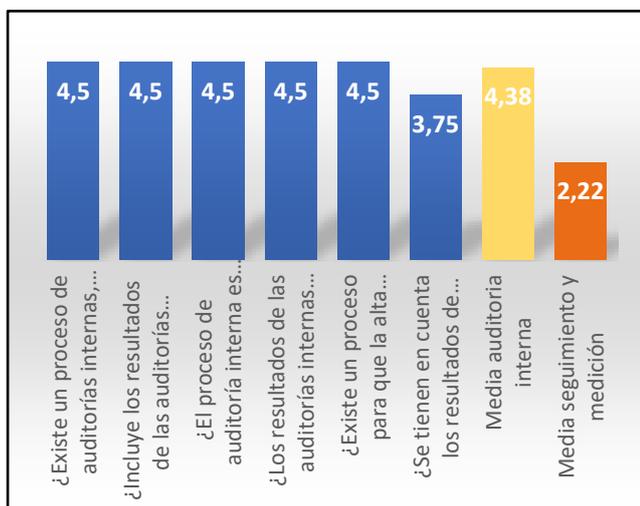


**Figura 36.** Resultados fases PDCA.

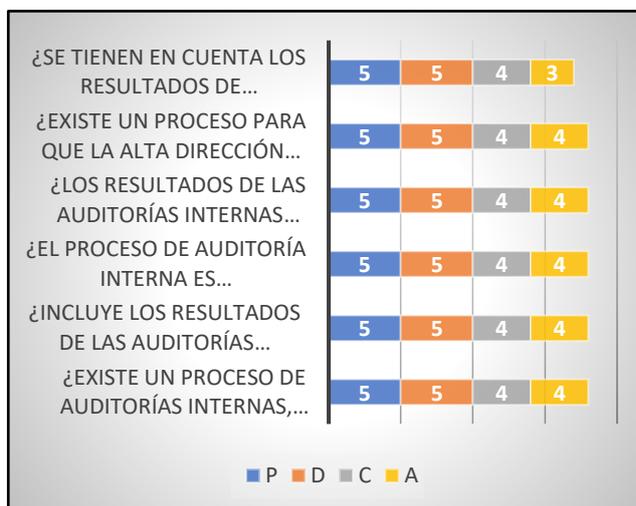
**1.5. Seguimiento, medición, análisis y revisión.**

**1.5.1 Puntos fuertes:**

○ *Medición: Auditoría interna*

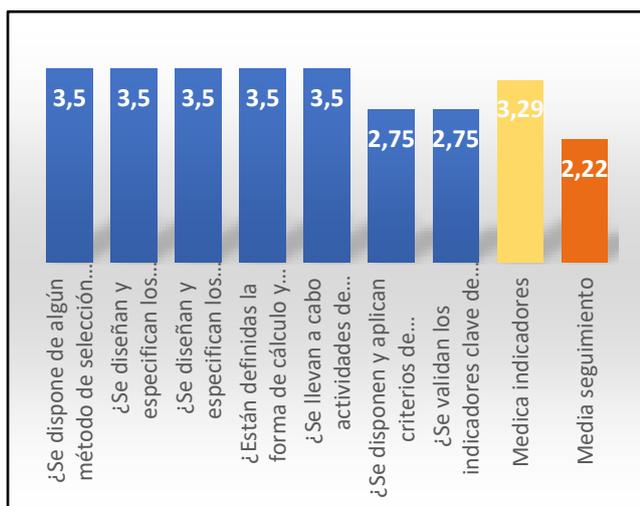


**Figura 37.** Resultados ítems.

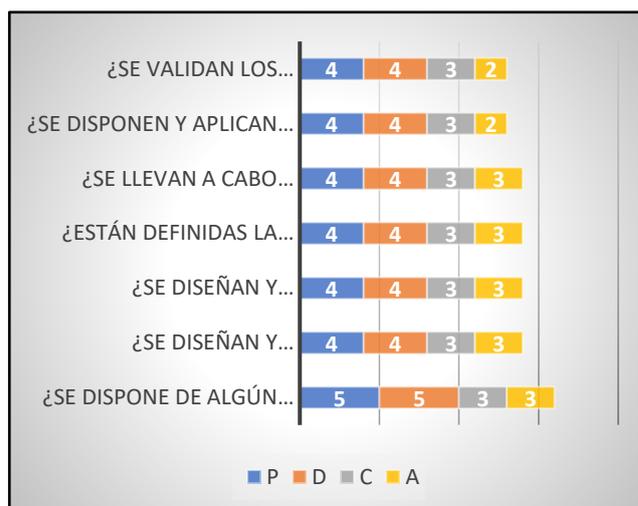


**Figura 38.** Resultados fases PDCA.

○ *Medición: Indicadores clave de desempeño*



**Figura 39.** Resultados ítems.



**Figura 40.** Resultados fases PDCA.

○ Medición: Generalidades

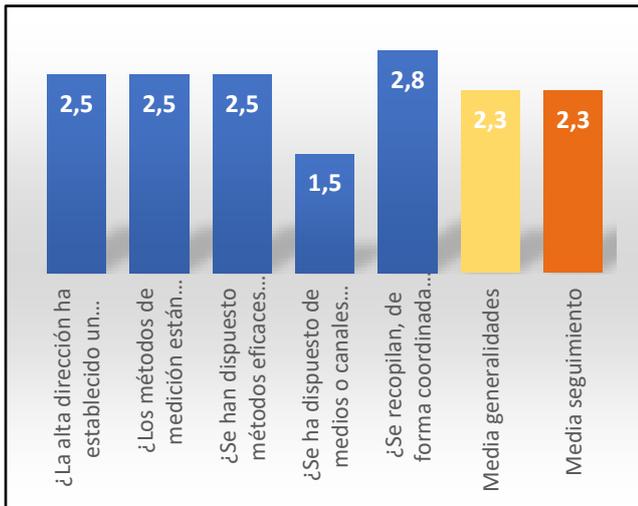


Figura 41. Resultados ítems.



Figura 42. Resultados fases PDCA.

**1.5.2. Puntos débiles:**

○ Generalidades

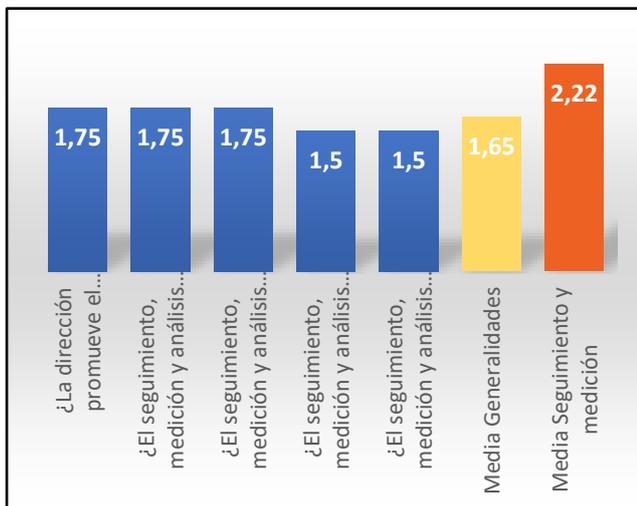


Figura 43. Resultados ítems.

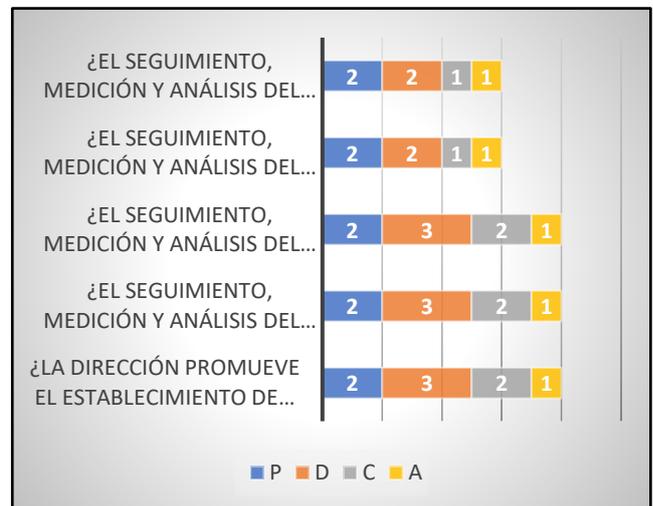


Figura 44. Resultados fases PDCA.

○ Seguimiento

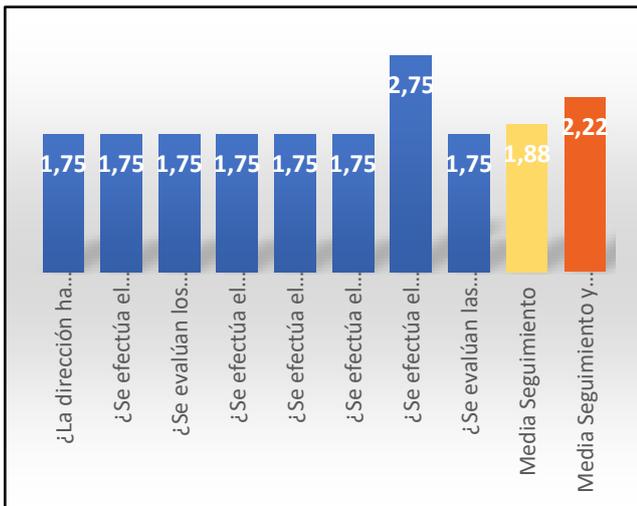


Figura 45. Resultados ítems.

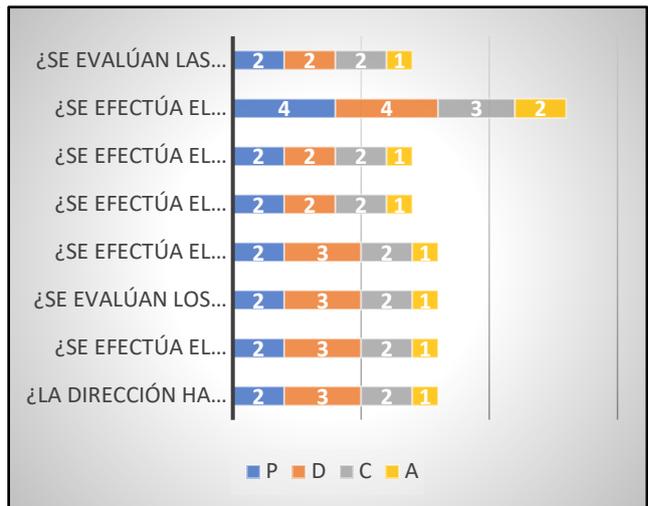


Figura 46. Resultados fases PDCA.

○ Medición: Autoevaluación

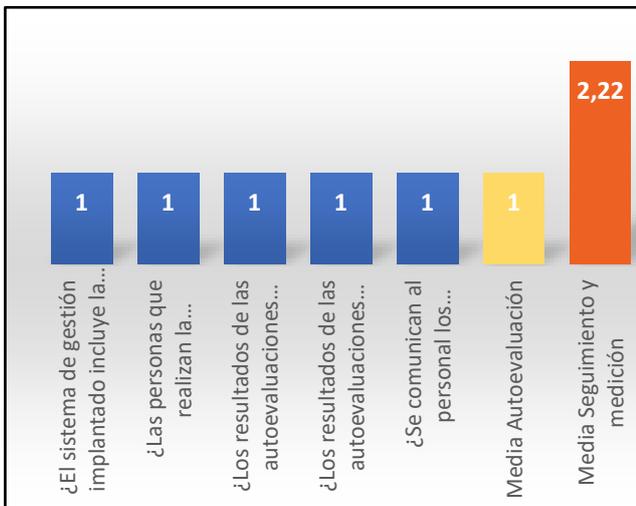
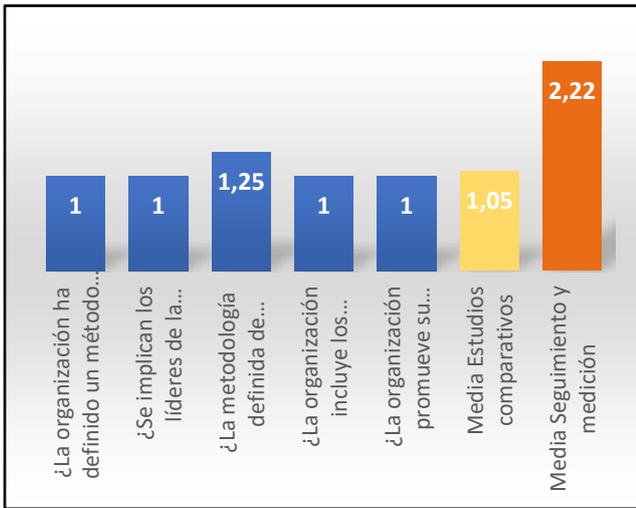


Figura 47. Resultados ítems.



Figura 48. Resultados fases PDCA.

○ *Estudios comparativos con las mejores prácticas*

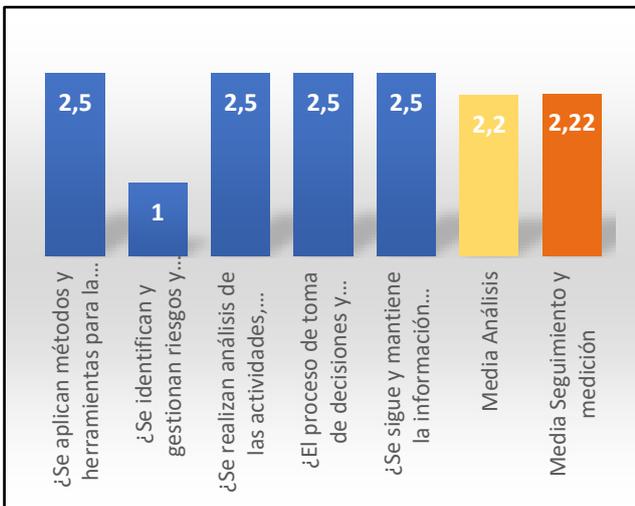


**Figura 49.** Resultados ítems.



**Figura 50.** Resultados fases PDCA.

○ *Análisis*

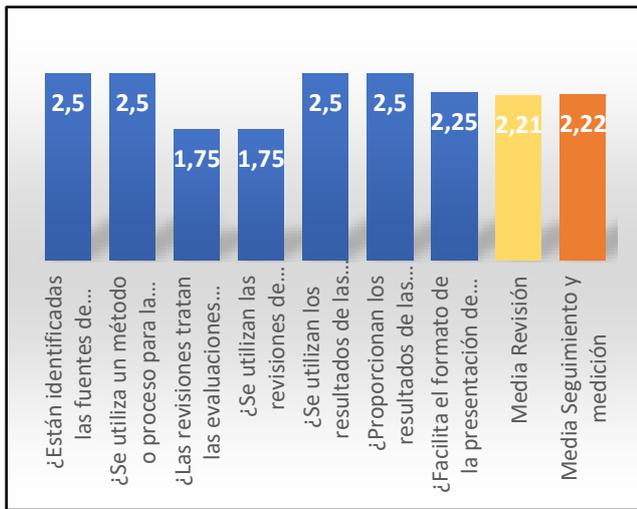


**Figura 51.** Resultados ítems.

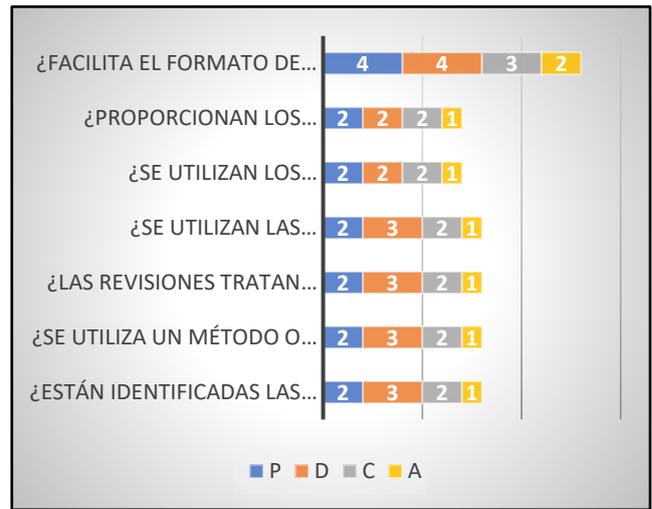


**Figura 52.** Resultados fases PDCA.

○ *Revisión de la información obtenida*



**Figura 53.** Resultados ítems.

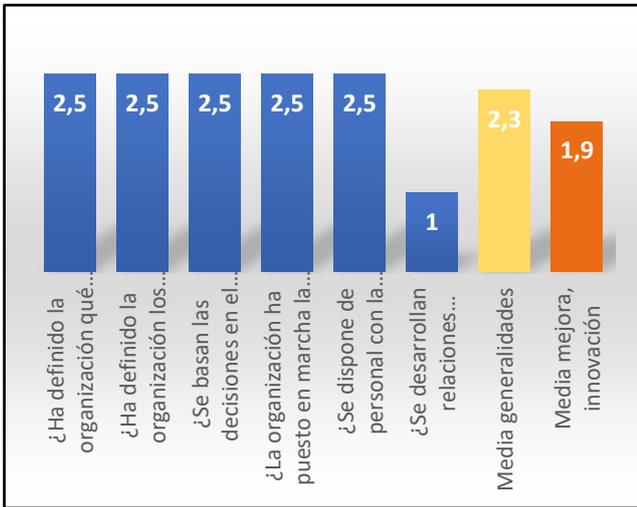


**Figura 54.** Resultados fases PDCA.

**1.6. Mejora, innovación, y aprendizaje**

**1.6.1 Puntos fuertes:**

○ *Generalidades*

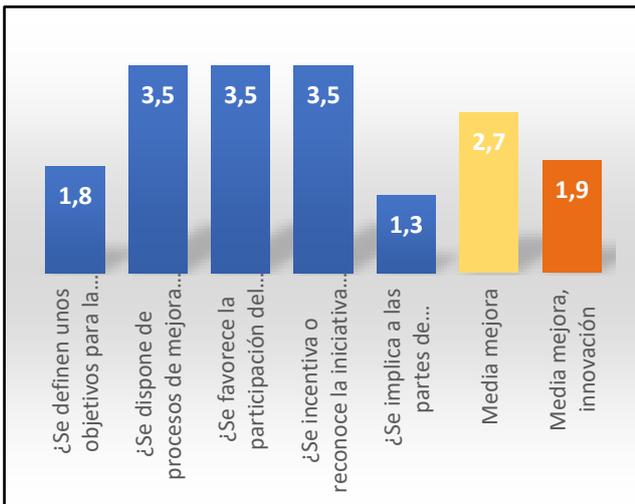


**Figura 55.** Resultados ítems.

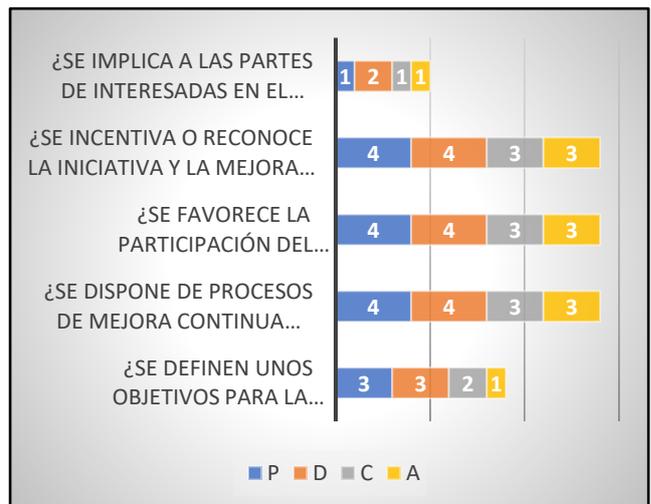


**Figura 56.** Resultados fases PDCA.

○ *Mejora*



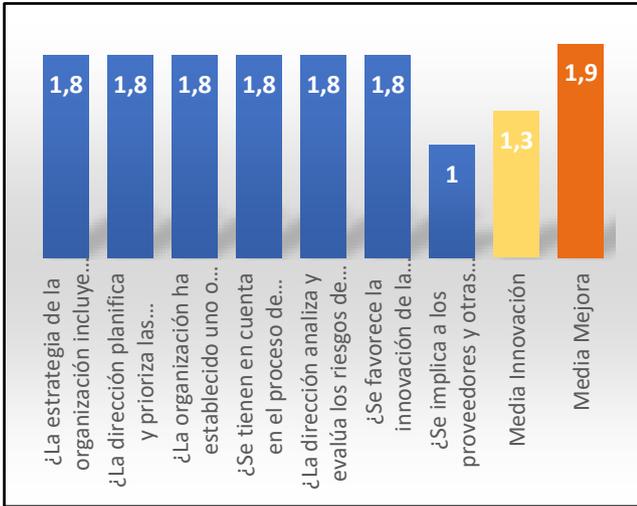
**Figura 57.** Resultados ítems.



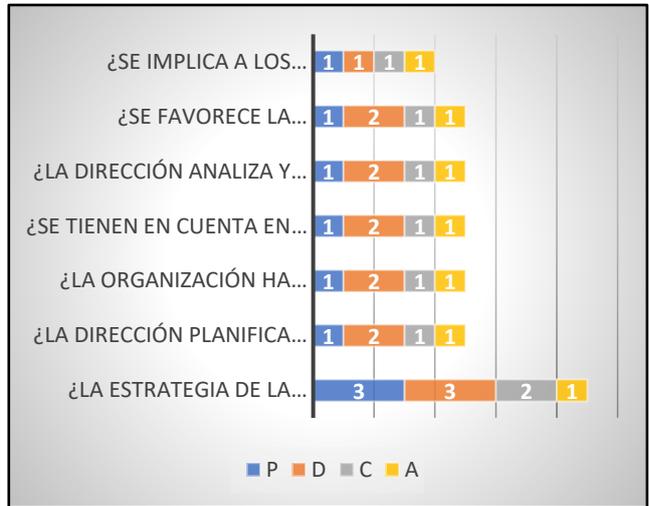
**Figura 58.** Resultados fases PDCA.

**1.6.2. Puntos débiles:**

○ *Innovación*

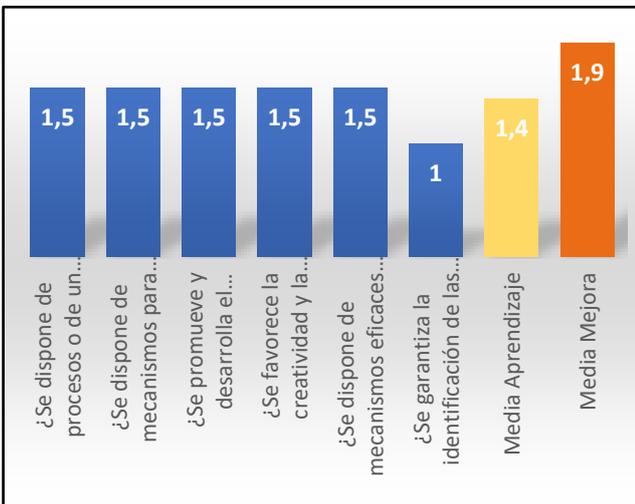


**Figura 59.** Resultados ítems.

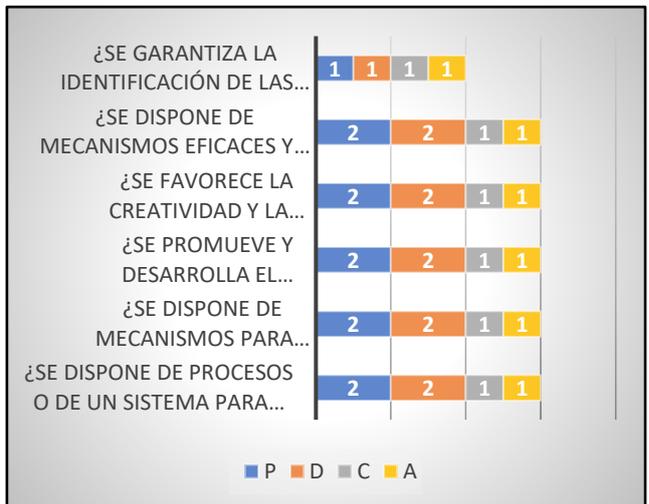


**Figura 60.** Resultados fases PDCA.

○ *Aprendizaje*



**Figura 61.** Resultados ítems.



**Figura 62.** Resultados fases PDCA.

## Anexo 2. Programa de planes de mejora

### 2.1. Plan riesgos

| <b>PLAN DE MEJORA</b>  |   |  |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
|--|---|--|--|-------|----------|-----------------------------|--|-----------------|--|--------------------------------|------------|-----------------|---|------------|------------------------|--|------------|----------------|--|------------|----------------|--|------------|-------------------------------|
|                       | <b>Nombre:</b> PLAN RIESGOS<br><b>Código de la acción:</b> PM-01/2017<br><b>Fecha de definición:</b> Julio de 2017  |  |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
|                     |   |  |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
| <b>Objetivo del plan de mejora</b>   | Crear y establecer un sistema que conste de herramientas para identificar los riesgos a corto y largo plazo, además de metodologías para poder prevenirlos o corregirlos.   |  |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
| <b>Descripción</b>   | Este plan de mejora se presenta con la finalidad de establecer un sistema que permita identificar los riesgos que se presentan en las diferentes áreas de la organización. Este sistema debe poner identificar los riesgos, tanto a corto como a largo plazo. Como adición el sistema debe constar de herramientas que, una vez identificados los riesgos, me permitan corregirlos, así como poder prevenirlos para evitar su reaparición en un futuro.   |  |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
| <b>Responsable</b>   | Departamento de Calidad.  |  |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
| <b>Indicadores de seguimiento del plan:</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicador 1 → % de riesgos identificados, en comparación a años anteriores.</li> <li>- Indicador 2 → Medidas correctivas y/o preventivas para los riesgos identificados.</li> <li>- Indicador 3 → % de trabajadores que presenta conocimiento sobre las medidas preventivas y correctivas.</li> </ul>  |  |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
| <b>Planificación:</b>  |   |  |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
| <b>Actuaciones previstas</b>   | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 45%;">Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora</th> <th style="width: 20%;">Responsable</th> <th style="width: 20%;">Fecha</th> <th style="width: 15%;">Recursos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Formar un grupo de trabajo.</td> <td>Dirección y responsables de todos los departamentos.</td> <td>Septiembre 2017</td> <td rowspan="6">Pueden ser propios de la empresa o si se considera conveniente, emplear recursos externos.</td> </tr> <tr> <td>Estudiar la presente situación</td> <td>D. calidad</td> <td>Septiembre 2017</td> </tr> <tr> <td>Establecer un sistema piloto para la identificación de riesgos.</td> <td>D. calidad</td> <td>Octubre-noviembre 2017</td> </tr> <tr> <td>Corrección de los riesgos identificados.</td> <td>D. calidad</td> <td>Noviembre 2017</td> </tr> <tr> <td>A partir de la información anterior, establecer acciones para prevenir la aparición de dichos riesgos.</td> <td>D. calidad</td> <td>Diciembre 2017</td> </tr> <tr> <td>Propósito: Reducir la aparición de riesgos en los siguientes años.</td> <td>D. calidad</td> <td>Diciembre 2017-diciembre 2018</td> </tr> </tbody> </table> | Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora | Responsable  | Fecha | Recursos | Formar un grupo de trabajo. | Dirección y responsables de todos los departamentos. | Septiembre 2017 | Pueden ser propios de la empresa o si se considera conveniente, emplear recursos externos. | Estudiar la presente situación | D. calidad | Septiembre 2017 | Establecer un sistema piloto para la identificación de riesgos. | D. calidad | Octubre-noviembre 2017 | Corrección de los riesgos identificados. | D. calidad | Noviembre 2017 | A partir de la información anterior, establecer acciones para prevenir la aparición de dichos riesgos. | D. calidad | Diciembre 2017 | Propósito: Reducir la aparición de riesgos en los siguientes años. | D. calidad | Diciembre 2017-diciembre 2018 |
| Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora                               | Responsable   | Fecha  | Recursos   |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
| Formar un grupo de trabajo.  | Dirección y responsables de todos los departamentos.  | Septiembre 2017  | Pueden ser propios de la empresa o si se considera conveniente, emplear recursos externos. |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
| Estudiar la presente situación   | D. calidad  | Septiembre 2017  |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
| Establecer un sistema piloto para la identificación de riesgos.  | D. calidad  | Octubre-noviembre 2017   |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
| Corrección de los riesgos identificados.   | D. calidad  | Noviembre 2017   |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
| A partir de la información anterior, establecer acciones para prevenir la aparición de dichos riesgos. | D. calidad  | Diciembre 2017   |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
| Propósito: Reducir la aparición de riesgos en los siguientes años.                                     | D. calidad  | Diciembre 2017-diciembre 2018  |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |
| <b>Aprobación por la Dirección de la organización julio 2017</b>                                       |   |  |  |       |          |                             |  |                 |  |                                |            |                 |   |            |                        |  |            |                |  |            |                |  |            |                               |

## 2.2. Plan procesos

| <b>PLAN DE MEJORA</b>   |   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
|---|---|--|--|-------|----------|-----------------------------|---|-----------------|--|--|------------|-----------------|--|------------------------------------|------------------------|---|------------|--------------|--|------------|------------|--|--|------------|
|    | <b>Nombre:</b> PLAN PROCESOS<br><b>Código de la acción:</b> PM-02/2017<br><b>Fecha de definición:</b> Julio de 2017   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
|  |   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
| <b>Objetivo del plan de mejora</b>  | Dentro de este plan se definen diversas mejoras: Se debe establecer una correcta manera de gestionar los procesos, así como las infraestructuras y los recursos que se emplean en ellos.  |  |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
| <b>Descripción</b>  | <p>Establecer un mapa de procesos para poder ver de manera general todos los procesos de la organización, así como las posibles interacciones entre ellos. Además de los procesos, la organización debe establecer una correcta gestión de las infraestructuras, así como de los recursos naturales, teniendo en cuenta la importancia del impacto ambiental que pueden presentar estos últimos.</p> <p>Como adición toda la información, relativa tanto a procesos como a las infraestructuras y a los recursos, debe estar a disposición de todas las partes interesadas.</p>   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
| <b>Responsable</b>  | Dirección y responsable de cada uno de los departamentos.   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
| <b>Indicadores de seguimiento del plan:</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicador 1 → % de trabajadores que presentan un mayor conocimiento de la metodología de la empresa.</li> <li>- Indicador 2 → % de quejas por falta de información.</li> </ul>   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
| <b>Planificación:</b>   |   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
|   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora</th> <th>Responsable</th> <th>Fecha</th> <th>Recursos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Formar un grupo de trabajo.</td> <td>Dirección y responsables de todos los departamentos</td> <td>Septiembre 2017</td> <td rowspan="7">Pueden ser propios de la empresa o si se considera conveniente, emplear recursos externos.</td> </tr> <tr> <td>Estudiar la gestión de los procesos y los recursos actual.</td> <td>D. calidad</td> <td>Septiembre 2017</td> </tr> <tr> <td>Establecer un sistema de gestión piloto, y ver cómo se desarrolla.</td> <td>Responsables de los departamentos.</td> <td>Octubre-noviembre 2017</td> </tr> <tr> <td>Analizar los cambios que hayan aparecido, así como las posibles dificultades.</td> <td>D. calidad</td> <td>Febrero 2018</td> </tr> <tr> <td>A partir de la información anterior, establecer un sistema definitivo.</td> <td>D. calidad</td> <td>Marzo 2018</td> </tr> <tr> <td>Actualizar el mapa de procesos, en la aparición de posibles actividades.</td> <td>Responsables de cada uno de los departamentos.</td> <td>2018-.....</td> </tr> </tbody> </table> | Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora | Responsable  | Fecha | Recursos | Formar un grupo de trabajo. | Dirección y responsables de todos los departamentos | Septiembre 2017 | Pueden ser propios de la empresa o si se considera conveniente, emplear recursos externos. | Estudiar la gestión de los procesos y los recursos actual. | D. calidad | Septiembre 2017 | Establecer un sistema de gestión piloto, y ver cómo se desarrolla. | Responsables de los departamentos. | Octubre-noviembre 2017 | Analizar los cambios que hayan aparecido, así como las posibles dificultades. | D. calidad | Febrero 2018 | A partir de la información anterior, establecer un sistema definitivo. | D. calidad | Marzo 2018 | Actualizar el mapa de procesos, en la aparición de posibles actividades. | Responsables de cada uno de los departamentos. | 2018-..... |
| Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora            | Responsable   | Fecha  | Recursos   |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
| Formar un grupo de trabajo.   | Dirección y responsables de todos los departamentos   | Septiembre 2017  | Pueden ser propios de la empresa o si se considera conveniente, emplear recursos externos. |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
| Estudiar la gestión de los procesos y los recursos actual.                          | D. calidad  | Septiembre 2017  |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
| Establecer un sistema de gestión piloto, y ver cómo se desarrolla.                  | Responsables de los departamentos.  | Octubre-noviembre 2017   |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
| Analizar los cambios que hayan aparecido, así como las posibles dificultades.       | D. calidad  | Febrero 2018   |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
| A partir de la información anterior, establecer un sistema definitivo.              | D. calidad  | Marzo 2018   |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
| Actualizar el mapa de procesos, en la aparición de posibles actividades.            | Responsables de cada uno de los departamentos.  | 2018-.....   |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |
| <b>Aprobación por la Dirección de la organización julio 2017</b>                    |   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |  |            |                 |  |                                    |                        |   |            |              |  |            |            |  |  |            |

## 2.3. Plan comunicación

| <b>PLAN DE MEJORA</b>   |   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
|---|---|--|--|-------|----------|-----------------------------|---|-----------------|--|--------------------------------|------------|-----------------|---|------------------------------------|------------------------|---|------------|----------------|---|------------|----------------|--|--|------------|
|    | <b>Nombre:</b> PLAN COMUNICACIÓN<br><b>Código de la acción:</b> PM-03/2017<br><b>Fecha de definición:</b> Julio de 2017   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
|  |   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
| <b>Objetivo del plan de mejora</b>  | Establecer una mejora en el modo de comunicación entre las partes interesadas de la organización de manera que cada una obtenga toda la información necesaria.  |  |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
| <b>Descripción</b>  | Este plan de mejora tiene la finalidad de establecer un método de comunicación, que abarca a todas las partes interesadas, y que pretende que dentro de la organización toda la información que sea necesaria este a disposición de aquella persona que la necesite.  |  |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
| <b>Responsable</b>  | D. Calidad  |  |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
| <b>Indicadores de seguimiento del plan:</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicador 1 → % de clientes que consideran adecuada la información que reciben de la empresa.</li> <li>- Indicador 2 → % de trabajadores que consideran adecuada la información que reciben de la empresa.</li> <li>- Indicador 3 → número de quejas por falta de comunicación.</li> </ul>   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
| <b>Planificación:</b>   |   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
| <b>Actuaciones previstas</b>  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora</th> <th style="width: 15%;">Responsable</th> <th style="width: 15%;">Fecha</th> <th style="width: 20%;">Recursos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Formar un grupo de trabajo.</td> <td>Dirección y responsables de todos los departamentos</td> <td>Septiembre 2017</td> <td rowspan="6">Pueden ser propios de la empresa o si se considera conveniente, emplear recursos externos.</td> </tr> <tr> <td>Estudiar la situación inicial.</td> <td>D. calidad</td> <td>Septiembre 2017</td> </tr> <tr> <td>Establecer un método de comunicación provisional.</td> <td>Responsables de los departamentos.</td> <td>Octubre-noviembre 2017</td> </tr> <tr> <td>Analizar los cambios que hayan aparecido, así como las posibles dificultades.</td> <td>D. calidad</td> <td>Diciembre 2018</td> </tr> <tr> <td>A partir de la información anterior, crear una comunicación eficaz.</td> <td>D. calidad</td> <td>Diciembre 2018</td> </tr> <tr> <td>Analizar los posibles cambios y actualizaciones necesarias con el paso del tiempo.</td> <td>Responsables de cada uno de los departamentos.</td> <td>2018-.....</td> </tr> </tbody> </table> | Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora | Responsable  | Fecha | Recursos | Formar un grupo de trabajo. | Dirección y responsables de todos los departamentos | Septiembre 2017 | Pueden ser propios de la empresa o si se considera conveniente, emplear recursos externos. | Estudiar la situación inicial. | D. calidad | Septiembre 2017 | Establecer un método de comunicación provisional. | Responsables de los departamentos. | Octubre-noviembre 2017 | Analizar los cambios que hayan aparecido, así como las posibles dificultades. | D. calidad | Diciembre 2018 | A partir de la información anterior, crear una comunicación eficaz. | D. calidad | Diciembre 2018 | Analizar los posibles cambios y actualizaciones necesarias con el paso del tiempo. | Responsables de cada uno de los departamentos. | 2018-..... |
| Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora            | Responsable   | Fecha  | Recursos   |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
| Formar un grupo de trabajo.   | Dirección y responsables de todos los departamentos   | Septiembre 2017  | Pueden ser propios de la empresa o si se considera conveniente, emplear recursos externos. |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
| Estudiar la situación inicial.  | D. calidad  | Septiembre 2017  |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
| Establecer un método de comunicación provisional.                                   | Responsables de los departamentos.  | Octubre-noviembre 2017   |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
| Analizar los cambios que hayan aparecido, así como las posibles dificultades.       | D. calidad  | Diciembre 2018   |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
| A partir de la información anterior, crear una comunicación eficaz.                 | D. calidad  | Diciembre 2018   |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
| Analizar los posibles cambios y actualizaciones necesarias con el paso del tiempo.  | Responsables de cada uno de los departamentos.  | 2018-.....   |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |
| <b>Aprobación por la Dirección de la organización julio 2017</b>                    |   |  |  |       |          |                             |   |                 |  |                                |            |                 |   |                                    |                        |   |            |                |   |            |                |  |  |            |

## 2.4. Plan seguimiento y revisión

|  <b>PLAN DE MEJORA</b> |  |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
|---|--|--|-----------------------------|-------|----------|-----------------------------|---|-----------------|-----------------------------|---|------------|-----------------|--|------------------------------------|--------------|---------------------------------------|---|--------------|--|------------|------------|---|-------------|----------------|
| <b>Nombre:</b> PLAN SEGUIMIENTO Y REVISIÓN  | <b>Código de la acción:</b> PM-04/2017<br><b>Fecha de definición:</b> Julio de 2017  |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
|                      |  |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
| <b>Objetivo del plan de mejora</b>  | Establecer un sistema que este compuesto de diversas herramientas que me permita tener un correcto seguimiento de toda la información referida tanto a la organización como a su entorno, y a los pates interesadas.   |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
| <b>Descripción</b>  | Crear un plan de mejora con herramientas que me permita obtener información referida al entorno de la organización, un análisis del mercado donde se encuentra la organización (análisis DAFO), así como herramientas que me permitan recolectar información sobre las necesidades y/o expectativas de las partes interesadas, y del estado del ámbito tecnológico de la propia organización y de la competencia.  |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
| <b>Responsable</b>  | D. Calidad   |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
| <b>Indicadores de seguimiento del plan:</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicador 1 → % de trabajadores que perciben los cambios dentro de la organización</li> <li>- Indicador 2 → Cambios ocasionados, tras las investigaciones del estado del mercado y de las competencias.</li> </ul>  |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
| <b>Planificación:</b>   |  |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
| <b>Actuaciones previstas</b>  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 45%;">Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora</th> <th style="width: 20%;">Responsable</th> <th style="width: 15%;">Fecha</th> <th style="width: 20%;">Recursos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Formar un grupo de trabajo.</td> <td>Dirección y responsables de todos los departamentos</td> <td>Septiembre 2017</td> <td rowspan="7" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Propios de la organización.</td> </tr> <tr> <td>Estudiar la situación inicial. (Mercado y competencias)</td> <td>D. calidad</td> <td>Septiembre 2017</td> </tr> <tr> <td>Establecer los cambios necesarios en el caso de que haya alguno.</td> <td>Responsables de los departamentos.</td> <td>Octubre 2017</td> </tr> <tr> <td>Acordar llevar a cabo dichos cambios.</td> <td>Dirección y responsables de todos los departamentos</td> <td>Octubre 2017</td> </tr> <tr> <td>Analizar los beneficios que han conllevado. (Tras un periodo de 6 meses)</td> <td>D. calidad</td> <td>Abril 2018</td> </tr> <tr> <td>Hacer estudios de la situación al menos un par de veces al año.</td> <td>D. calidad.</td> <td>Mayo 2018- ...</td> </tr> </tbody> </table> | Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora | Responsable                 | Fecha | Recursos | Formar un grupo de trabajo. | Dirección y responsables de todos los departamentos | Septiembre 2017 | Propios de la organización. | Estudiar la situación inicial. (Mercado y competencias) | D. calidad | Septiembre 2017 | Establecer los cambios necesarios en el caso de que haya alguno. | Responsables de los departamentos. | Octubre 2017 | Acordar llevar a cabo dichos cambios. | Dirección y responsables de todos los departamentos | Octubre 2017 | Analizar los beneficios que han conllevado. (Tras un periodo de 6 meses) | D. calidad | Abril 2018 | Hacer estudios de la situación al menos un par de veces al año. | D. calidad. | Mayo 2018- ... |
| Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora                                | Responsable  | Fecha  | Recursos                    |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
| Formar un grupo de trabajo.   | Dirección y responsables de todos los departamentos  | Septiembre 2017  | Propios de la organización. |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
| Estudiar la situación inicial. (Mercado y competencias)   | D. calidad   | Septiembre 2017  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
| Establecer los cambios necesarios en el caso de que haya alguno.  | Responsables de los departamentos.   | Octubre 2017   |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
| Acordar llevar a cabo dichos cambios.   | Dirección y responsables de todos los departamentos  | Octubre 2017   |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
| Analizar los beneficios que han conllevado. (Tras un periodo de 6 meses)                                | D. calidad   | Abril 2018   |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
| Hacer estudios de la situación al menos un par de veces al año.   | D. calidad.  | Mayo 2018- ...   |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |
| <b>Aprobación por la Dirección de la organización julio 2017</b>  |  |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |   |            |                 |  |                                    |              |                                       |   |              |  |            |            |   |             |                |

## 2.5. Plan medición

| <b>PLAN DE MEJORA</b>  |   |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
|--|---|--|-----------------------------|-------|----------|-----------------------------|---|-----------------|-----------------------------|--------------------------------|---|-----------------|---|------------|------------------------|---|---|----------------|--|------------|----------------|--|------------|----------------|
|         | <b>Nombre:</b> PLAN MEDICIÓN<br><b>Código de la acción:</b> PM-05/2017<br><b>Fecha de definición:</b> Julio de 2017   |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
|       |   |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
| <b>Objetivo del plan de mejora</b>   | Crear y establecer un plan que proponga un sistema de autoevaluación que se adecue a la organización.   |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
| <b>Descripción</b>   | Establecer un sistema que permita corregir los errores detectados en lo referido a la autoevaluación de la organización, es decir, una correcta realización de las mismas, llevado a la cabo por las personas responsables. Y una vez realizada la autoevaluación, hacer un uso responsable de los resultados obtenidos, así como hacer llegar dicha información a todas las partes interesadas.  |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
| <b>Responsable</b>   | D. Calidad  |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
| <b>Indicadores de seguimiento del plan:</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicador 1 → % de trabajadores que ven mejorado el proceso de autoevaluación.</li> <li>- Indicador 2 → % de trabajadores que consideran que los resultados obtenidos, se tiene en cuenta a la hora de la toma de decisiones.</li> <li>- Indicador 3 → % de partes interesadas que han recibido la información referida a los resultados obtenidos en la autoevaluación.</li> </ul>  |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
| <b>Planificación:</b>  |   |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
| <b>Actuaciones previstas</b>   | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 45%;">Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora</th> <th style="width: 20%;">Responsable</th> <th style="width: 15%;">Fecha</th> <th style="width: 20%;">Recursos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Formar un grupo de trabajo.</td> <td>Dirección y responsables de todos los departamentos</td> <td>Septiembre 2017</td> <td rowspan="7" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Propios de la organización.</td> </tr> <tr> <td>Estudiar la situación inicial.</td> <td>Dirección y responsables de todos los departamentos</td> <td>Septiembre 2017</td> </tr> <tr> <td>Establecer un método de autoevaluación previo</td> <td>D. calidad</td> <td>Octubre-noviembre 2017</td> </tr> <tr> <td>Establecer que la metodología a desarrollar es la correcta.</td> <td>Dirección y responsables de todos los departamentos</td> <td>Diciembre 2017</td> </tr> <tr> <td>Llevar a cabo una autoevaluación de la organización.</td> <td>D. calidad</td> <td>Diciembre 2017</td> </tr> <tr> <td>Extraer las conclusiones adecuadas de los resultados obtenidos y actuar en consecuencia.</td> <td>D. calidad</td> <td>Enero 2018-...</td> </tr> </tbody> </table> | Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora | Responsable                 | Fecha | Recursos | Formar un grupo de trabajo. | Dirección y responsables de todos los departamentos | Septiembre 2017 | Propios de la organización. | Estudiar la situación inicial. | Dirección y responsables de todos los departamentos | Septiembre 2017 | Establecer un método de autoevaluación previo | D. calidad | Octubre-noviembre 2017 | Establecer que la metodología a desarrollar es la correcta. | Dirección y responsables de todos los departamentos | Diciembre 2017 | Llevar a cabo una autoevaluación de la organización. | D. calidad | Diciembre 2017 | Extraer las conclusiones adecuadas de los resultados obtenidos y actuar en consecuencia. | D. calidad | Enero 2018-... |
| Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora                 | Responsable   | Fecha  | Recursos                    |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
| Formar un grupo de trabajo.  | Dirección y responsables de todos los departamentos   | Septiembre 2017  | Propios de la organización. |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
| Estudiar la situación inicial.   | Dirección y responsables de todos los departamentos   | Septiembre 2017  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
| Establecer un método de autoevaluación previo  | D. calidad  | Octubre-noviembre 2017   |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
| Establecer que la metodología a desarrollar es la correcta.                              | Dirección y responsables de todos los departamentos   | Diciembre 2017   |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
| Llevar a cabo una autoevaluación de la organización.                                     | D. calidad  | Diciembre 2017   |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
| Extraer las conclusiones adecuadas de los resultados obtenidos y actuar en consecuencia. | D. calidad  | Enero 2018-...   |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |
| <b>Aprobación por la Dirección de la organización julio 2017</b>                         |   |  |                             |       |          |                             |   |                 |                             |                                |   |                 |   |            |                        |   |   |                |  |            |                |  |            |                |

## 2.6 Plan innovación

|  |   | <b>PLAN DE MEJORA</b>   |                          |   |
|---|---|---|--------------------------|---|
| <b>Nombre:</b> PLAN INNOVACIÓN  |   | <b>Código de la acción:</b> PM-06/2017<br><b>Fecha de definición:</b> Julio de 2017 |                          |  |
| <b>Objetivo del plan de mejora</b>  | Crear y establecer un plan para mejorar la innovación de la organización de forma continua.   |   |                          |   |
| <b>Descripción</b>  | Emplear herramientas que permitan a la organización avanzar en el ámbito de la innovación de forma continua, para no caer en la estancamiento.  |   |                          |   |
| <b>Responsable</b>  | D. Calidad  |   |                          |   |
| <b>Indicadores de seguimiento del plan:</b>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicador 1 → % de clientes que perciben cambios innovadores en la organización.</li> <li>- Indicador 2 → % de trabajadores que han percibido innovación dentro de la organización.</li> </ul> |   |                          |   |
| <b>Planificación:</b>   |   |   |                          |   |
| <b>Actuaciones previstas</b>  | <b>Descripción de las acciones de las que consta el presente plan de mejora</b>   | <b>Responsable</b>  | <b>Fecha</b>             | <b>Recursos</b>   |
|   | Formar un grupo de trabajo.   | Dirección y responsables de todos los departamentos                                 | Septiembre 2017          | Propios de la organización.   |
|   | Estudiar la situación inicial.  | D. calidad  | Septiembre 2017          |   |
|   | Llevar a cabo un Brainstorming sobre ideas innovadoras.   | Responsables de los departamentos.  | Septiembre-2017          |   |
|   | Analizar la posibilidad de recursos económicos y humanas para poder llevar a cabo las ideas surgidas.   | D. calidad  | Octubre- 2017            |   |
|   | Llevar a cabo las ideas que resultan ser viables.   | D. calidad  | Noviembre-diciembre 2017 |   |
|   | Analizar los beneficios, así como las dificultades resultantes de las nuevas ideas.   | D. calidad  | 2018-.....               |   |
| <b>Aprobación por la Dirección de la organización julio 2017</b>                  |   |   |                          |   |