

Plan de mejora. Reformulación de su gestión

En la reunión del Comité Interdestinos del pasado 21 de enero de 2021, se pidió por parte de varios de los miembros modificar el modo de verificar el cumplimiento del Plan de mejora de los establecimientos y servicios SICTED.

La forma actual, registrando aspectos críticos y evidencias en la plataforma de gestión SICTED, ha ocasionado muchos problemas a la hora de encontrar evidencias que puedan ser validadas sin una inspección visual presencial de la mejora realizada. Adicionalmente, al centrarse la revisión del cumplimiento del requisito en la realización de una única mejora en vez de **analizar el plan de mejora como una acción completa** desvirtuaba el objetivo del requisito.

En ese contexto, y con el objeto de abordar la revisión de la metodología referente a los planes de mejora, se creó un grupo de trabajo *ad hoc*. A partir de las reflexiones y aportaciones recibidas de sus integrantes se plantea aquí la reformulación resultante que, si bien se centra en el **mantenimiento del Plan de mejora como un compromiso independiente y fundamental del sistema, a registrar en plataforma de gestión** -por ser considerado su registro por parte de la Secretaría de Estado de Turismo un activo valioso para el SICTED-, contempla la simplificación del formulario de registro y la intervención del evaluador como responsable de su verificación en el transcurso de la evaluación externa.

De este modo, el Plan de mejora debe ser registrado en la ficha técnica del servicio turístico, pestaña "Plan de mejora", siendo el propio **servicio turístico el responsable de llevar a cabo tanto el registro del mismo como de su evidencia**. En caso de ser necesario, puede contar con el apoyo y asesoramiento del gestor o asesor del destino.

Se ha simplificado el formulario de registro en plataforma de gestión, eliminando desplegados y/o campos que no resulten imprescindibles, incluyendo un apartado de texto libre donde recoger la descripción de la mejora y habilitando un botón que permita subir en diferentes formatos el documento completo del Plan de mejora de un servicio turístico. Los campos relativos a responsable, fecha de ejecución y estado (implantado o no) se mantendrían sin cambio.

De esta manera, al tiempo que el registro en sí se vuelve más flexible permitiendo que el servicio turístico suba el Plan de mejora completo en el formato que considere más adecuado, se da mayor valor al mismo en su conjunto, no exclusivamente a una mejora concreta y aislada.

Por su parte, **la verificación de la ejecución de las acciones de mejora descritas en el Plan se realiza por parte del evaluador en el transcurso de la evaluación**. Para ello, el evaluador tendrá acceso al "Plan de mejora" del servicio turístico, lo revisará y verificará que se han realizado mejoras que ayuden a cumplir alguno de los objetivos o acciones del plan de mejora, en el transcurso de la evaluación externa.

El evaluador será el encargado de, tras comprobar *in situ* que las acciones de mejora planteadas se han realizado, marcar el check de una **casilla de verificación específica** que se incluirá en la pestaña de "Plan de mejora" de la ficha técnica del servicio turístico.

Se podrá ubicar después del campo de estado (implantado o no), siendo visible únicamente para el evaluador a quien haya sido asignada la evaluación externa del correspondiente servicio turístico.

Cuando el evaluador marque esa casilla de verificación del Plan de mejora, y con independencia de la finalización de la evaluación externa por parte del evaluador, se dará por validado y cumplido el compromiso “Disponer de un Plan de mejora” del servicio turístico.

En ese sentido, cabe resaltar como **fecha límite para el cumplimiento del compromiso de “Disponer de un Plan de mejora”** por parte de los servicios turísticos y su verificación y validación por parte del evaluador **la de celebración de la Mesa de Calidad del destino.**

Por último, se hace notar que esta propuesta metodológica mantiene **la filosofía de la mejora continua**, con asesoramiento para el plan de mejora a priori y seguimiento de los objetivos alcanzados y re-planificación tras un determinado periodo de ejecución.

Resumen

Consideración: Mantener el Plan de mejora como requisito independiente y fundamental del sistema.

Registro: Por el servicio turístico. Registro flexible y simplificado. Asesorado por gestor y asesor.

Verificación y validación: Por el evaluador SICTED durante el transcurso de la evaluación.

Registro en la plataforma de gestión SICTED

En la pestaña del plan de mejora de un servicio turístico la vista será la siguiente:



En algunos casos, al acceder a la pestaña “Plan de mejora”, encontrareis un letrero resaltado que indica que tiene, al menos, una acción de plan de mejora registrada con anterioridad pero que es válida para el próximo comité de distinción.

Tras los cambios en plataforma es necesario que esta acción de mejora, que aparecerá en color rojo, sea copiada como una nueva acción de mejora, en la parte superior de la tabla, como si se tratase de una nueva. De este modo, el evaluador podrá validarla y contará para el cumplimiento de los compromisos por ciclo.

Histórico acciones plan de mejora en formato anterior:

Las acciones del plan de mejora resaltadas en el listado deberán ser copiadas en el nuevo formato, para que puedan ser validadas.

Aspecto crítico	Solución	Responsable	Fecha	Implantado	Doc evidencia	Ev.Val.
El tapizado de los salones de la cafetería se teni	Se ha procedido a tapizar los salones de la cafete	Victor Vizán	31/08/2020	SI	Doc 1 Doc 2	NO
Nuevo toldo y marquesina y adquisición de fregador	Nuevo toldo y marquesina y adquisición de fregador	Hyun Eui Choon	28/02/2019	SI	Doc 1 Doc 2	SI
Los clientes nos solicitaban un espacio para hacer	Hemos habilitado una sala para gimnasio-sala de fi	Victor Vizán	10/04/2018	SI	Doc 1	SI
Museo de la Moto en el interior del Hotel	Tenemos muchos clientes moteros y hemos instalado	Richard Batailler	06/06/2017	SI	Doc 1	SI
las respuestas a las quejas no eran inmediatas y e	Respuestas inmediatas y personalizadas a todas la	Miguel Ángel Herraiz	06/06/2017	SI	Doc 1	SI
No disponíamos de Facebook, cambio de luces a led,	Ya contamos con cuenta en Facebook, hemos cambiado	Miguel Ángel Herraiz	10/02/2016	SI	Doc 1	SI
Renovación página web	Nueva página web	Dirección	01/07/2014	SI		NO
No disponían de servicio wi-fi en las zonas comune	Han incorporado servicio de wi-fi en las zonas com	Director	05/05/2014	SI	Doc 1	SI
Incentivar completar formularios de quejas y suger	se ha instalado una tablet en la recepción para qu	Conchi Rocio	16/07/2013	SI	Doc 1	SI
6.44: Se dispone de una carta con menús especiales	Se han implantado menús especiales bajo petición	Conchi Rocio	15/06/2011	SI	Doc 1	SI

1 2

Ocultar historial

Mostrar historial → muestra el listado de las acciones ya registradas antes de la implementación de esta modificación (en el formato anterior) del plan de mejora.

Ocultar historial → cierra el bloque de las acciones en el formato anterior del plan de mejora.

- En el listado sólo se podrán descargar los documentos si fuese necesario, pinchando sobre las etiquetas “Doc 1” o “Doc 2”.
- Para evitar que se deforme la presentación de la vista, tanto para el aspecto crítico, como para la solución, se representa sólo hasta 50 caracteres, si se desea ver el texto íntegro, bastará con posicionarse con el curso encima del dato:

der hotel	moteros y nemos instaiaao					
las respuestas a las quejas no eran inmediatas y e	Respuestas inmediatas y personalizadas a todas la	Miguel Ángel Herraiz	06/06/2017	SI	Doc 1	SI
No disponíamos de Facebook, cambio de luces a led,	Ya con Facebook, Respuestas inmediatas y personalizadas a todas la quejas que llegan a nuestra página web					
Renovación página web	Nueva página web	Dirección	01/07/2014	SI		NO

Nueva acción → abre el componente para registrar una nueva acción asociada al plan de mejora (ya en el nuevo formato).



Ficha técnica del Servicio turístico

Formulario que recoge los datos característicos de un Servicio turístico

[Volver](#)

D. Generales

D. Contacto D. Específicos Imágenes Formación Asistencia técnica Evaluaciones Externas

Grupos de mejora Encuestas Autoevaluación **Plan de mejora** MBP

Plan de mejora

Acción plan de mejora

Mejora: * Ningún archivo seleccionado

Responsable: *

Fecha de ejecución:

Implantado: SI NO

Cumple el plan de mejora: SI NO

Observaciones del evaluador:

Acciones plan de mejora

No existen datos

Histórico acciones plan de mejora en formato anterior

Las acciones del plan de mejora resaltadas en el listado deberán ser copiadas en el nuevo formato, para que puedan ser validadas.

Se cumplimentarán todos los campos que aparecen y se hará clic en "**Guardar**".

Validaciones al guardar en el momento del registro por el servicio turístico:

- Ha de tener al menos o un documento de mejora o una descripción de una mejora.
- Ha de tener un responsable.
- Si indica implantada, ha de tener una fecha ejecución.

Validaciones al guardar en el momento de la validación por el evaluador.

- Si indica "Cumple el plan de mejora", ha de estar como implantada. Se valida que la fecha de cumplimiento sea igual o mayor que la fecha de ejecución.

Una vez guardada la información, se cerrará la edición y se mostrará en el listado:



Ficha técnica del Servicio turístico

Formulario que recoge los datos característicos de un Servicio turístico

[Volver](#)

D. Generales

D. Contacto D. Específicos Imágenes Formación Asistencia técnica Evaluaciones Externas

Grupos de mejora Encuestas Autoevaluación **Plan de mejora** MBP

Plan de mejora

Acciones plan de mejora

Fecha Ejecución	Documento Mejora	Explicaciones Mejora	Responsable	Implantado	Cumple Plan Mejora	Observaciones Evaluador	Fecha Cumple
27/07/2021	header12.jpg	EXPLICACIONES MEJORA	JUAN DE LOS PALOTES	SI	NO		

[Nueva Acción](#)

Histórico acciones plan de mejora en formato anterior

Las acciones del plan de mejora resaltadas en el listado deberán ser copiadas en el nuevo formato, para que puedan ser validadas.

[Mostrar historial](#)

[Guardar](#) [Baja](#) [Volver](#)

Desde el listado se podrá: volver a Editar la actuación de mejora (🔍), Borrarla (✖), eliminar el documento de mejora asociado (header12.jpg) o descargar dicho documento (pinchando sobre su nombre)

- La acción eliminar acción de mejora, pide confirmación del usuario:

Esta a punto de Eliminar una Acción del Plan de Mejora. ¿Desea continuar?

[Aceptar](#) [Cancelar](#)

- La acción eliminar documento de mejora, pide confirmación del usuario:

Esta a punto de Eliminar el Documento de Mejora de la Acción del Plan de Mejora. ¿Desea continuar?

[Aceptar](#) [Cancelar](#)

Requisitos:

- Aunque esté registrada al menos una acción de mejora, no se contabilizará en los requisitos hasta que el evaluador la haya marcado como **"Cumple"**.



Compromisos ciclo

Cumplimiento de compromisos de Servicios turísticos

[Volver](#)

Servicio turístico: AC Alcalá

Oficio: Hoteles y apartamentos turísticos

Ciclo: Ciclo Seguimiento

Q de Calidad: No

Cumplimiento compromisos ciclo

Compromiso	Cumple
Cumplir con el manual de marca	Si
Disponer de un plan de mejora	No
Participar en algún grupo de mejora	Si
Superar satisfactoriamente la evaluación	No

[Guardar](#) [Volver](#)

Validación de los planes de mejora por parte del evaluador.

Cuando a un evaluador se le haya asignado una evaluación, tendrá acceso a la Ficha técnica del servicio turístico, a la pestaña "Plan de mejora":

Evaluador	Cod.Evaluación	Destino	Servicio turístico	Tipo Evaluación	Oficio	Fecha	Modalidad	Estado	Suc. Dist.
Aesor Segittur	Sin Código	Alcalá de Henares	AC Alcalá	Documental	Hoteles y apartamentos turísticos		Presencial	Asignado evaluador	

Tendrá acceso a las acciones de mejora registradas anteriormente (en el formato anterior a esta modificación) para consultarlas. Además, editar la acción, pero no podrá ni borrar, ni eliminar el documento de mejora, ni añadir una nueva acción de mejora.

D. Generales

D. Contacto D. Específicos Imágenes Formación Asistencia técnica Evaluaciones Externas

Grupos de mejora Encuestas Autoevaluación **Plan de mejora** MBP

Plan de mejora

Acciones plan de mejora

Fecha Ejecución	Documento Mejora	Explicaciones Mejora	Responsable	Implantado	Cumple Plan Mejora	Observaciones Evaluador	Fecha Cumple
27/07/2021	header12.jpg	EXPLICACIONES MEJORA	JUAN DE LOS PALOTES	SI	NO		

[Nueva Acción](#)

Histórico acciones plan de mejora en formato anterior

Las acciones del plan de mejora resaltadas en el listado deberán ser copiadas en el nuevo formato, para que puedan ser validadas.

[Mostrar historial](#)

[Volver](#)

El evaluador será el único perfil que pueda marcar que el servicio turístico cumple el plan de mejora y añadir un comentario:

D. Generales

D. Contacto D. Específicos Imágenes Formación Asistencia técnica Evaluaciones Externas

Grupos de mejora Encuestas Autoevaluación **Plan de mejora** MBP

Plan de mejora

Acción plan de mejora

Mejora: *

Mejora: *

Responsable: *

Fecha de ejecución:

Implantado: SI NO

Cumple el plan de mejora: SI NO

Observaciones del evaluador:

[Guardar](#) [Cerrar](#)

Acciones plan de mejora

Fecha Ejecución	Documento Mejora	Explicaciones Mejora	Responsable	Implantado	Cumple Plan Mejora	Observaciones Evaluador	Fecha Cumple
27/07/2021	header12.jpg	EXPLICACIONES MEJORA	JUAN DE LOS PALOTES	SI	NO		

[Nueva Acción](#)

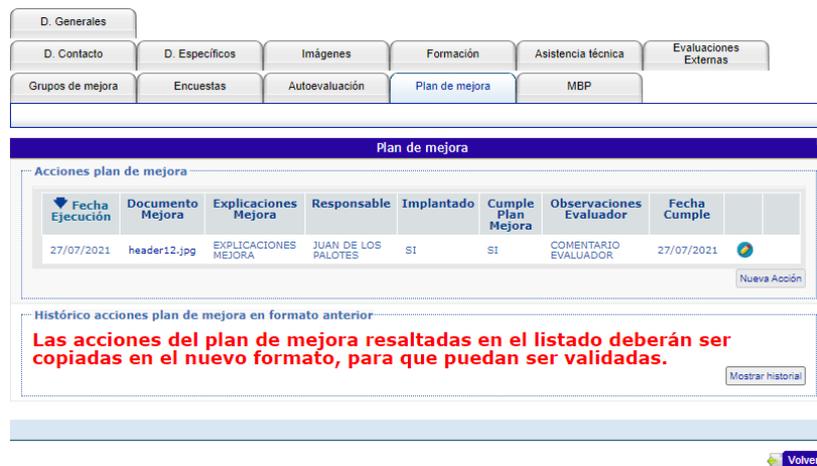
Histórico acciones plan de mejora en formato anterior

Las acciones del plan de mejora resaltadas en el listado deberán ser copiadas en el nuevo formato, para que puedan ser validadas.

[Mostrar historial](#)

[Volver](#)

Una vez realizados los cambios deberá pulsar el botón "Guardar". En caso contrario, podrá salir sin registrar nada, pulsando sobre "Cancelar".



Fecha Ejecución	Documento Mejora	Explicaciones Mejora	Responsable	Implantado	Cumple Plan Mejora	Observaciones Evaluador	Fecha Cumple
27/07/2021	header12.jpg	EXPLICACIONES MEJORA	JUAN DE LOS PALOTES	SI	SI	COMENTARIO EVALUADOR	27/07/2021

Las acciones del plan de mejora resaltadas en el listado deberán ser copiadas en el nuevo formato, para que puedan ser validadas.

Una vez que el evaluador ha marcado las acciones de mejora identificadas para el ciclo en el que se halle el servicio turístico como "cumple", vemos que así se muestra el requisito en el menú "Compromisos por ciclo".



Compromiso	Cumple
Cumplir con el manual de marca	Si
Disponer de un plan de mejora	Si
Participar en algún grupo de mejora	Si
Superar satisfactoriamente la evaluación	No

NOTAS PARA LA VALIDACIÓN POR PARTE DEL EVALUADOR.

El evaluador solo deberá validar las acciones de mejora para las que tenga evidencia de su cumplimiento en la forma que la metodología SICTED las estipula en el documento:

"o5_1 Manual de Operaciones del gestor SICTED: Autoevaluación, asesoría y mejora de servicios" (pág. 21).

Compromisos relativos al Plan de mejora por ciclo de implantación

En el SICTED, como en otros sistemas de calidad, la detección de aspectos críticos o mejorables y la implantación de soluciones a los mismos es fundamental como herramienta de mejora continua. Por este motivo, a lo largo de todos los ciclos de vida del proyecto se solicita al servicio turístico que lleve a cabo este tipo de acciones.

Los servicios turísticos online cumplirán los mismos compromisos en lo referente al plan de mejora que los que operan con presencia física.

Hay que tener en cuenta que aquellos servicios turísticos que dispongan del certificado de calidad turística Q, quedan exentos de cumplir los requisitos de mejora.

Modelo de implantación 4+2

Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo 4	Ciclo Seguimiento	Ciclo Renovación
<u>Elaborar un plan de mejora, estableciendo, entre otros, responsables y fechas</u> 	Facilitar evidencias del <u>cumplimiento del plan de mejora de la fase anterior</u> 	Facilitar evidencias del <u>seguimiento y/o cumplimiento del plan de mejora</u> 			

Modelo de implantación acelerada

Ciclo A	Ciclo DA	Ciclo Seguimiento	Ciclo Renovación
<u>Elaborar un plan de mejora, estableciendo, entre otros, responsables y fechas</u>  Facilitar tres evidencias del <u>cumplimiento del plan de mejora.</u> 	Facilitar evidencias del <u>seguimiento y/o cumplimiento del plan de mejora de la fase anterior</u> 		

En este sentido:

En ciclo 1: no será preciso que el evaluador revise el cumplimiento del Plan de mejora, pues con el registro de la misma, la plataforma da por válido el cumplimiento del compromiso.

En ciclo A: tan solo debe marcar como que “Cumple el plan de mejora” cuando compruebe que se han planteado e implementado las 3 acciones de mejora requeridas para este ciclo. Habrá de tener especial cuidado en el modo en que el establecimiento

ha registrado sus acciones de mejora pues, puede ser que tenga tres acciones independientes o haya subido un único archivo que recoja la descripción de las tres.

En el resto de los ciclos, no se presentan dificultades.