

PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

INDICE DE CONTENIDOS

[INTRODUCCIÓN 2](#_Toc44520629)

[DATOS GENERALES 3](#_Toc44520630)

[ACCIONES DE MEJORAS EXTRAIDAS DE LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN 4](#_Toc44520631)

[PLAN DE ACCIÓN 5](#_Toc44520632)

[CRONOGRAMA DE ACTUACIÓN 10](#_Toc44520633)

[PLAN DE SEGUIMIENTO Y DE REVISIÓN DEL PLAN DE ACCION 11](#_Toc44520634)

# INTRODUCCIÓN

Este documento recoge todas aquellas acciones y medidas que las empresas de servicios de restauración van a poner en marcha para mejorar los resultados del Documento de Verificación del grado de cumplimiento del Protocolo ICTE, así como el responsable de su puesta en marcha, la fecha prevista de realización, cronograma de acciones y el plan de seguimiento propuesto para evaluar su grado de cumplimiento.

# DATOS GENERALES

| **(Logotipo de la empresa)** | **NOMBRE DE LA EMPRESA** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Responsable de la realización del Plan de Acción** | **Nombre** | **Apellidos** | **Cargo que Ocupa** |
|  |  |  |
| **Fecha de Realización del Plan de Acción** |  | | |
| **Personas que intervienen en su elaboración** | **Nombre** | **Apellidos** | **Cargo que Ocupa** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

| **REVISIONES DEL PLAN DE ACCIÓN** | | |
| --- | --- | --- |
| **REVISIÓN** | **FECHA REVISIÓN** | **REVISIÓN APROBADA POR:** |
|  |  | Firma: |
|  |  | Firma: |
|  |  | Firma: |

# ACCIONES DE MEJORAS EXTRAIDAS DE LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN

| **OTRAS ACCIONES DE MEJORA** | | |
| --- | --- | --- |
| **BLOQUE AL QUE AFECTA** | **FECHA DE LA PROPUESTA DE MEJORA POR PARTE DEL CLIENTE** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA EXTRAÍDA DE LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN** |
| (Liderazgo, Estrategia, …) |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

(Volcar estas acciones de propuestas de mejoras en el siguiente punto de Plan de Acción por Bloques)

# PLAN DE ACCIÓN

| **LIDERAZGO** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACCIÓN/MECANISMO** | **ACCIÓN DE MEJORA** | **RESPONSABLE DE SU PUESTA EN MARCHA** | **FECHA PREVISTA** |
|
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

| **ESTRATEGIA** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACCIÓN/MECANISMO** | **ACCIÓN DE MEJORA** | **RESPONSABLE DE SU PUESTA EN MARCHA** | **FECHA PREVISTA** |
|
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

| **PERSONAS** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACCIÓN/MECANISMO** | **ACCIÓN DE MEJORA** | **RESPONSABLE DE SU PUESTA EN MARCHA** | **FECHA PREVISTA** |
|
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

| **ALIANZAS Y RECURSOS** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACCIÓN/MECANISMO** | **ACCIÓN DE MEJORA** | **RESPONSABLE DE SU PUESTA EN MARCHA** | **FECHA PREVISTA** |
|
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

| **PROCESOS PRODUCTIVOS Y SERVICIOS** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACCIÓN/MECANISMO** | **ACCIÓN DE MEJORA** | **RESPONSABLE DE SU PUESTA EN MARCHA** | **FECHA PREVISTA** |
|
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# CRONOGRAMA DE ACTUACIÓN



(Volcar estas acciones de propuestas de mejoras en el apartado Bloques e ítems y sombrear con colores las semanas del año en las que deben realizarse y estar finalizadas)

# PLAN DE SEGUIMIENTO Y DE REVISIÓN DEL PLAN DE ACCION

El plan de seguimiento del plan de acción contiene los mecanismos de seguimiento y control para la correcta realización de este.

Para ello asigna a un responsable del plan de seguimiento y fechas concretas del control y seguimiento.

**CRONOGRAMA DEL PLAN DE SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN**



**CONTROL DE LA REVISIÓN**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Responsable de la revisión y el seguimiento del Plan de Acción** | **Nombre** | | **Apellidos** | | **Cargo que Ocupa** |
|  | |  | |  |
| **REVISIONES DEL PLAN DE ACCIÓN** | | | | | |
| **REVISIÓN** | | **FECHA REVISIÓN** | | **REVISIÓN APROBADA POR:** | |
|  | |  | | Firma: | |
| **RESULTADOS DE LA REVISIÓN** | | | | | |
| Seguimiento y revisión de acciones por bloques | |  | | | |
| Establecimiento de nuevas acciones prioritarias | |  | | | |
| Revisión de incidencias | |  | | | |
| Cierre de acciones por bloques | |  | | | |
| Cierre del plan de acción | |  | | | |

| **RESULTADO DE LA REVISIÓN** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ACCIONES** | | | | | |
| **BLOQUE**  **(LIRERAZGO, ESTRATEGIA, …)** | **ACCIÓN/MECANISMO** | **FECHA PREVISTA DE REALIZACIÓN** | **FINALIZADA**  **(SI/NO)** | **OBSERVACIONES E INCIDENCIAS** | **PENDIENTE PARA LA SIGUIENTE REVISIÓN** |
|
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **ESTABLECIMIENTO DE NUEVAS ACCIONES PRIORITARIAS** | | | | | |
| **BLOQUE**  **(LIRERAZGO, ESTRATEGIA, …)** | **ACCIÓN/MECANISMO** |  |  |  | **PENDIENTE PARA LA SIGUIENTE REVISIÓN** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |