



SISTEMA DE GESTIÓN DE MEJORAS DE MADRID SALUD 2022

Las acciones de mejora optimizan el rendimiento de los procesos
AÑADEN VALOR A LA ORGANIZACIÓN

Objetivos

- ✓ Recoger en un sistema único todas las acciones de mejora y nuevos planes de la organización para facilitar su gestión.
- ✓ Facilitar la evaluación de la implementación de las acciones de mejora.
- ✓ Alinear las acciones con el valor que añaden a la organización.
- ✓ Facilitar la difusión y el conocimiento de las acciones y nuevos planes propuestas por Madrid Salud.
- ✓ Facilitar la recogida de datos para la elaboración de las memorias, informes y procesos de autoevaluación.
- ✓ Incrementar el conocimiento y la implicación de las personas de la organización en las políticas de calidad de Madrid Salud.

REGISTRO INTEGRADO DE MEJORAS DE MADRID SALUD: base de datos que recoge y sistematiza las acciones de mejora y los grupos de trabajo de Madrid Salud.

Se revisa anualmente con objeto de mejorar su operatividad.

Gestión: Departamento de Evaluación, Calidad y Sostenibilidad.

Objetivo:

- Sistematización de las mejoras.
- Seguimiento y evaluación.
- Difusión a la organización y a la ciudadanía.

Qué recoge:

- Todas las acciones de mejora que han estado activas durante el año 2022 (las finalizadas al 100% y las iniciadas).
- Acciones previstas en cualquiera de las fuentes durante el año en curso y que no se han iniciado.
- Los planes nuevos iniciados en el año 2022

Clasificadas en función de los siguientes criterios:

- Valor que añade cada acción y cada grupo de trabajo a la organización.
- Ámbitos de actuación de Madrid Salud.
- Estado de cada acción de mejora (finalizada, iniciada).
- Grado de cumplimiento de cada acción de mejora.
- Justificación de no inicio.
- Cumplimiento de los indicadores de los nuevos planes.

REGISTRO INTEGRADO DE MEJORAS DE MADRID SALUD

Estructura:

AÑO	FUENTE	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	LE	RESPONSABLE	ÁMBITO	VALOR AÑADIDO	ESTADO	CUMPLIMIENTO	ACM iniciada: % tipo de cierre	OBSERVACIONES
-----	--------	-------------------------	----	-------------	--------	---------------	--------	--------------	--------------------------------	---------------

Modificaciones introducidas 2020

Modificaciones introducidas 2021 y actualizadas en 2022

Fuentes:



ÁREAS DE MEJORA DEL PLAN DE ACTUACIÓN ANUAL



ENCUESTAS DE IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN EL TRABAJO



CARTAS DE SERVICIOS



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

REGISTRO INTEGRADO DE MEJORAS DE MADRID SALUD

LÍNEA ESTRATÉGICA RESPONSABLE / ÁMBITO PRINCIPAL:

LÍNEA ESTRATÉGICA RESPONSABLE		ÁMBITO PRINCIPAL
1	Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad	Seguridad Alimentaria
2	Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales de riesgo, promover entornos urbanos saludables y controlar las actividades de riesgo en salud pública	Salud Ambiental
		Control Vectores y Plagas
3	Actuar sobre las poblaciones de animales domésticos atendiendo a su sanidad y bienestar para minimizar su impacto en la salud pública	Salud y Protección Animal
4	Supervisar, auditar y coordinar los departamentos de salud de los distritos	Coordinación
5	Desarrollar estrategias de promoción de la salud que potencien el bienestar y la equidad en salud de la población madrileña	Prevención y Promoción de la Salud
6	Ofertar a la ciudadanía de Madrid prevención y atención integral en materia de adicciones	Adicciones
7	Facilitar un entorno de seguridad y salud laboral	Prevención de Riesgos Laborales
8	Gestionar el capítulo 1 del presupuesto y los recursos humanos, aumentando la motivación de las personas que trabajan en Madrid Salud	Gestión Comunicación Interna / Gestión del Conocimiento (Formación)
9	Mejorar de forma continua los servicios y potenciar el compromiso social y ambiental	Evaluación, Calidad y Sostenibilidad / Gestión del Conocimiento (Formación)
10	Mejorar los procesos administrativos y optimizar el presupuesto	Gestión
11	Potenciar la comunicación	Comunicación
12	Establecer alianzas	Alianzas
13	Monitorizar el estado de salud de la ciudadanía y las condiciones de salubridad de la ciudad	Monitorizar Salud y Salubridad

REGISTRO INTEGRADO DE MEJORAS DE MADRID SALUD

Valor añadido:

Valor añadido	Acciones
Alianzas	Detección, establecimiento, seguimiento
Eficacia	Adaptación a normativa - formación - recomendaciones - campañas Incremento de servicios / ampliación personal Ampliación y/o refuerzo de servicios Establecimiento de <i>benchmarking</i> con organismos similares
Eficiencia	Elaboración, revisión, actualización de protocolos y procedimientos - guías Homogeneización, sistematización y simplificación de actuaciones, acreditaciones, validaciones Implementación, revisión, actualización de indicadores
Equidad	Lenguaje inclusivo en documentos, programas, señalética, etc. Programas con perspectiva de género Desigualdades sociales
Evaluación, calidad	Cartas de servicios Encuestas de satisfacción Seguimiento y evaluación de las acciones de mejora
Sostenibilidad	Cuidado de las instalaciones Acreditaciones Compromiso social
Gestión del conocimiento	Detección de necesidades Impulso y difusión planes de formación Acuerdos con entidades de reconocido prestigio para el desarrollo de actividades formativas, científicas y de investigación
Relaciones laborales y participación	Accesibilidad Fomentar la participación de quienes forman parte de MS; ej.: en la encuesta de identificación de mejoras en el trabajo (EIMT) Actividades de comunicación interna Planes de jubilación y acogida Difusión del informe de la EIMT
Respuesta a nuevos retos y necesidades	Relacionados con los diferentes servicios que presta Madrid Salud Relacionados con el ámbito de la gestión Relacionados con la información para el diagnóstico y la planificación de estrategias y actuaciones
Transparencia y participación ciudadana	Uso de lenguaje claro Revisión de sistemas de participación ciudadana para facilitar su uso
Visibilidad	Comunicación / difusión / información

Actualizaciones 2022

Identificar como acción de mejora (ACM):

Aquella actividad que va más allá de las que estamos obligados a hacer o aquella actividad que mejora lo que hacemos

No establecer como ACM

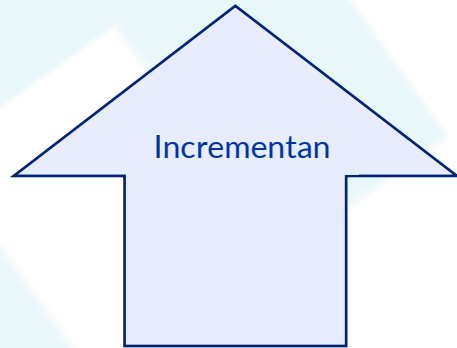
La que describe una función que es competencia obligada de nuestra unidad sin introducir ninguna mejora en lo que se hace

La adaptación de las funciones que realizamos debido a un cambio normativo (es obligatorio hacerla)

Si el cumplimiento de la ACM no es competencia de la unidad (p. ej., incrementar la contratación de personal)

La que depende de recursos económicos cuya asignación no esté planificada

Valor añadido acciones de mejora 2022



- **La eficiencia**
- **La eficacia**
- **La visibilidad de la organización**
- **La transparencia y la participación**
- **La calidad de la organización**



- **La gestión del conocimiento y la detección de necesidades de información para la planificación de actuaciones.**
- **Las relaciones laborales y la participación de quienes forman parte de MS en la cultura de mejora continua de la organización.**



A nuevos retos y necesidades

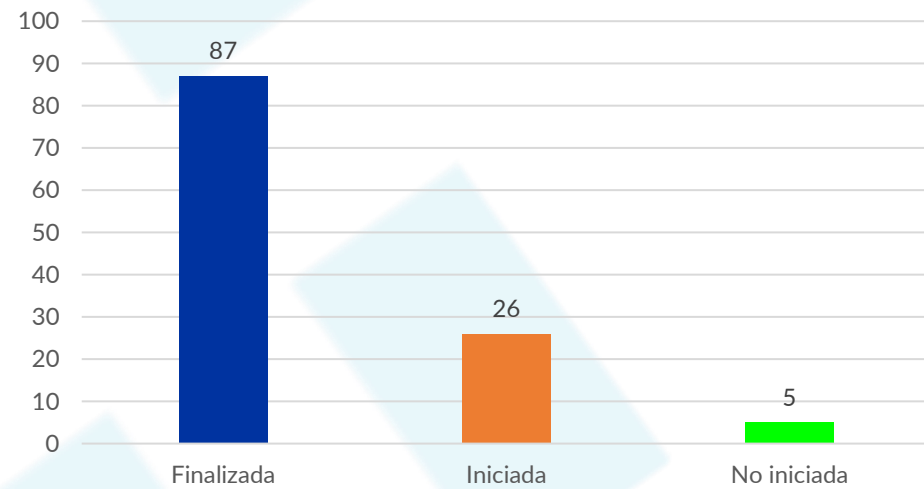


Alianzas con grupos de interés

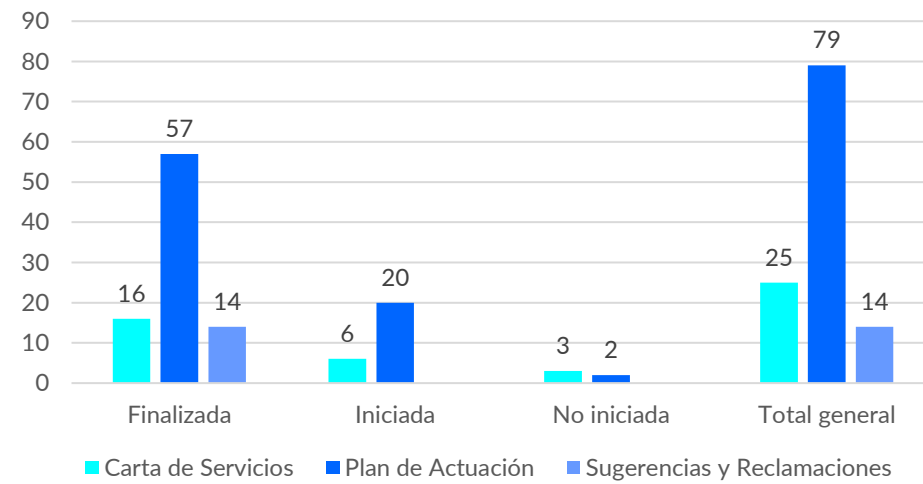


RESULTADOS

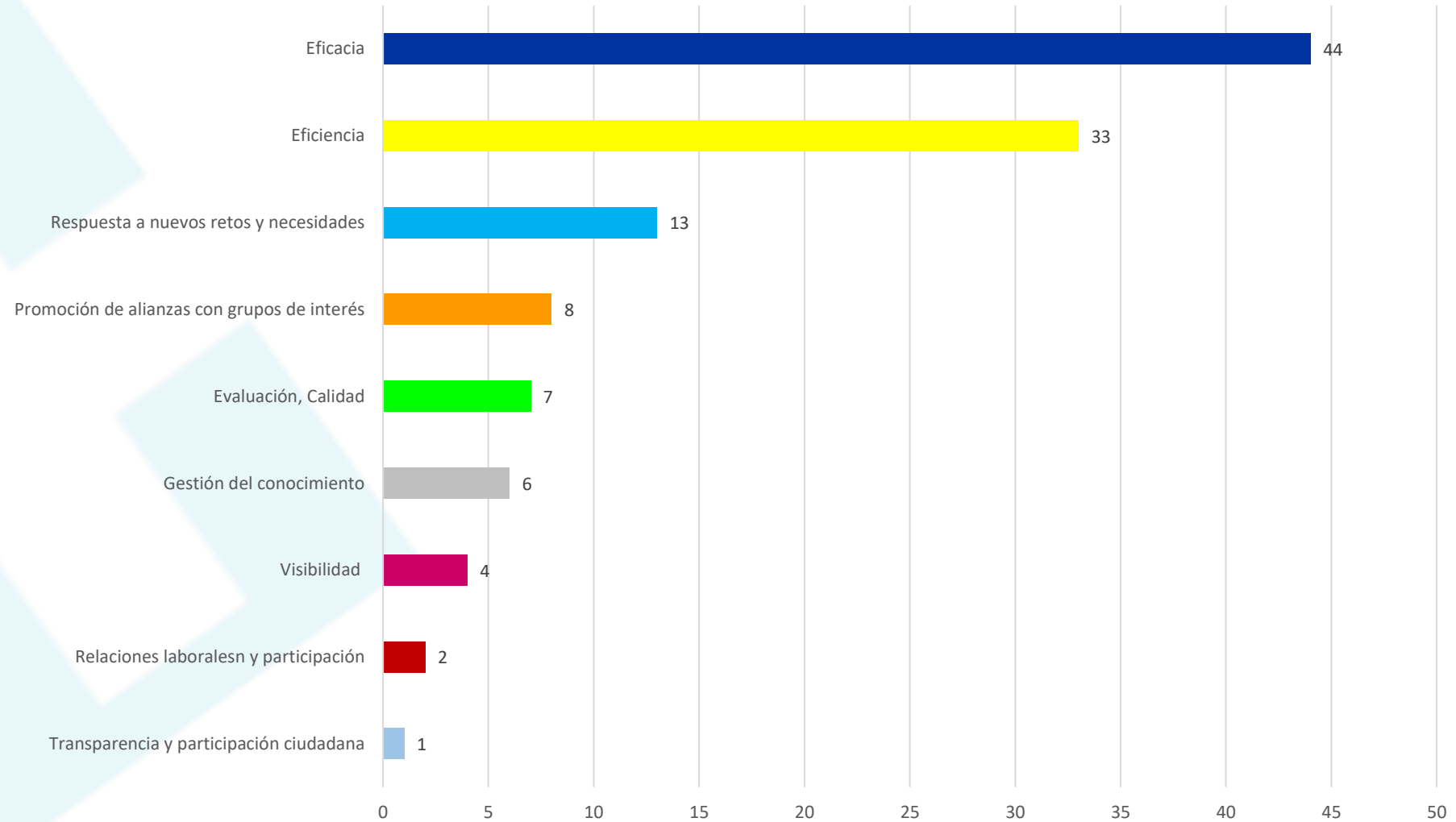
Acciones de mejora planificadas para 2022: estado



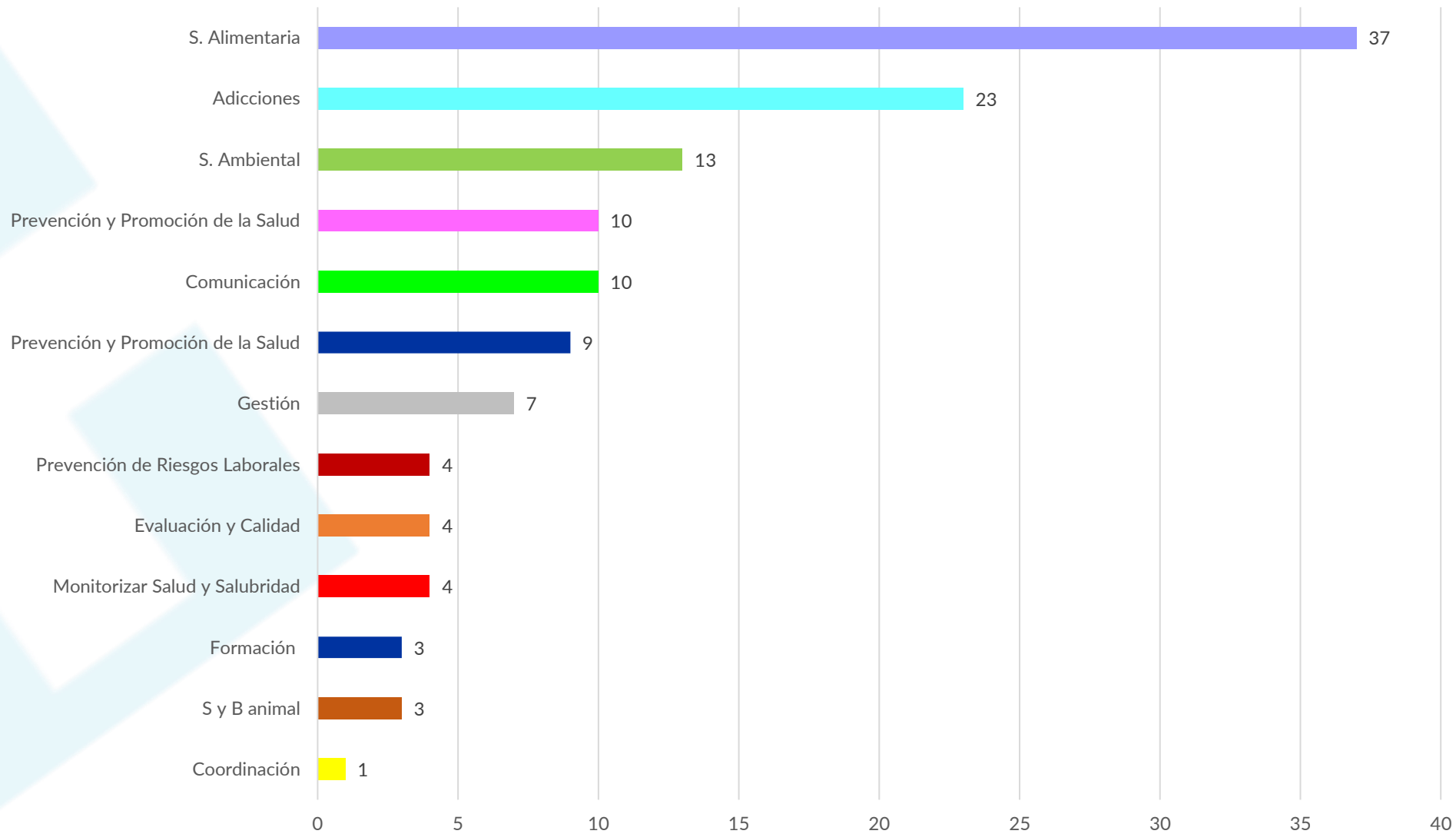
Acciones de mejora por fuente y estado



Acciones de mejora por valor añadido



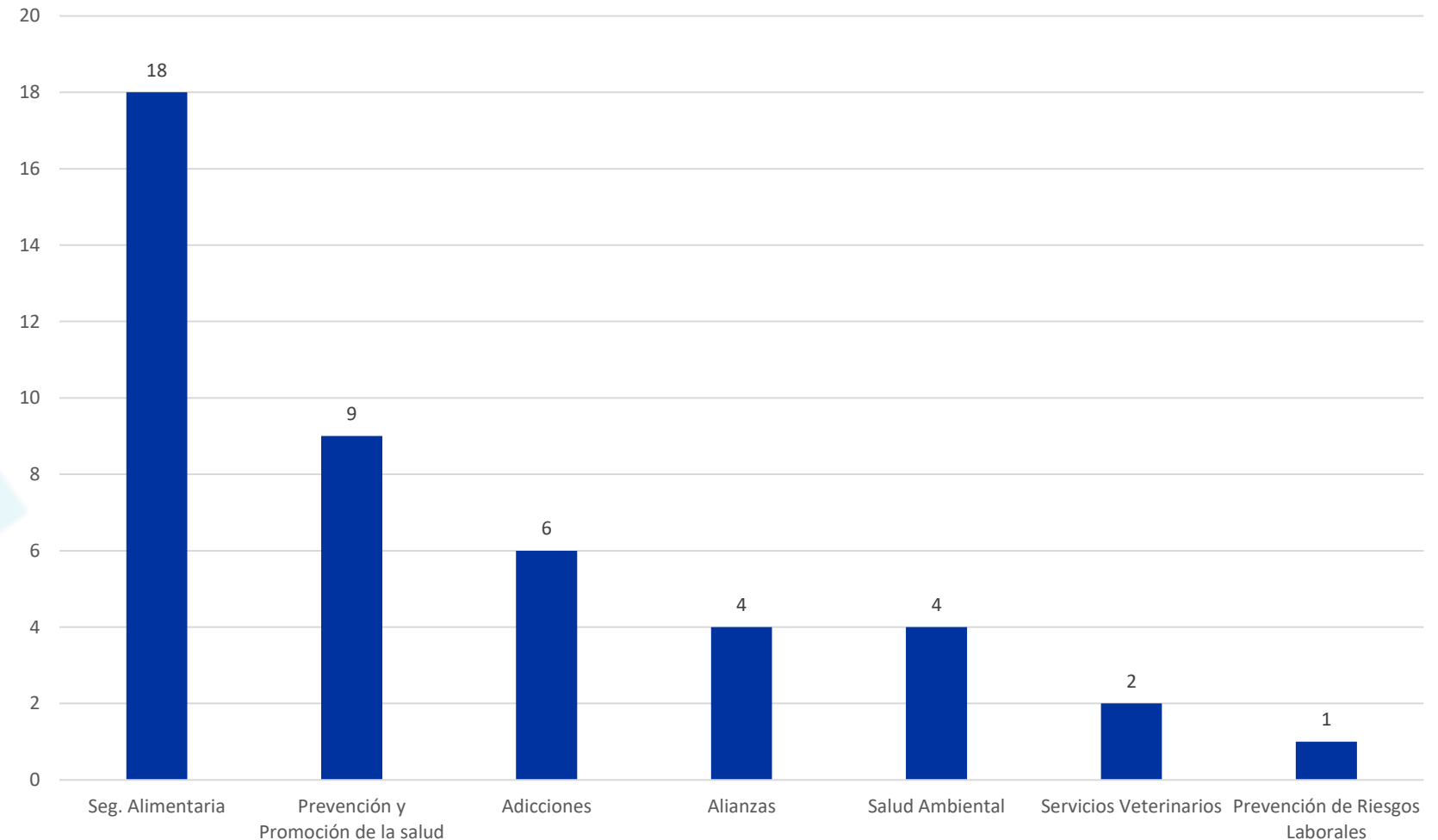
Acciones de mejora por ámbito de actuación



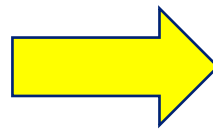
Actuar con **eficacia** es uno de los principales objetivos de las Administraciones públicas. La mayor parte de las líneas estratégicas que dan servicio directo a la población madrileña han realizado acciones de mejora para incrementarla.



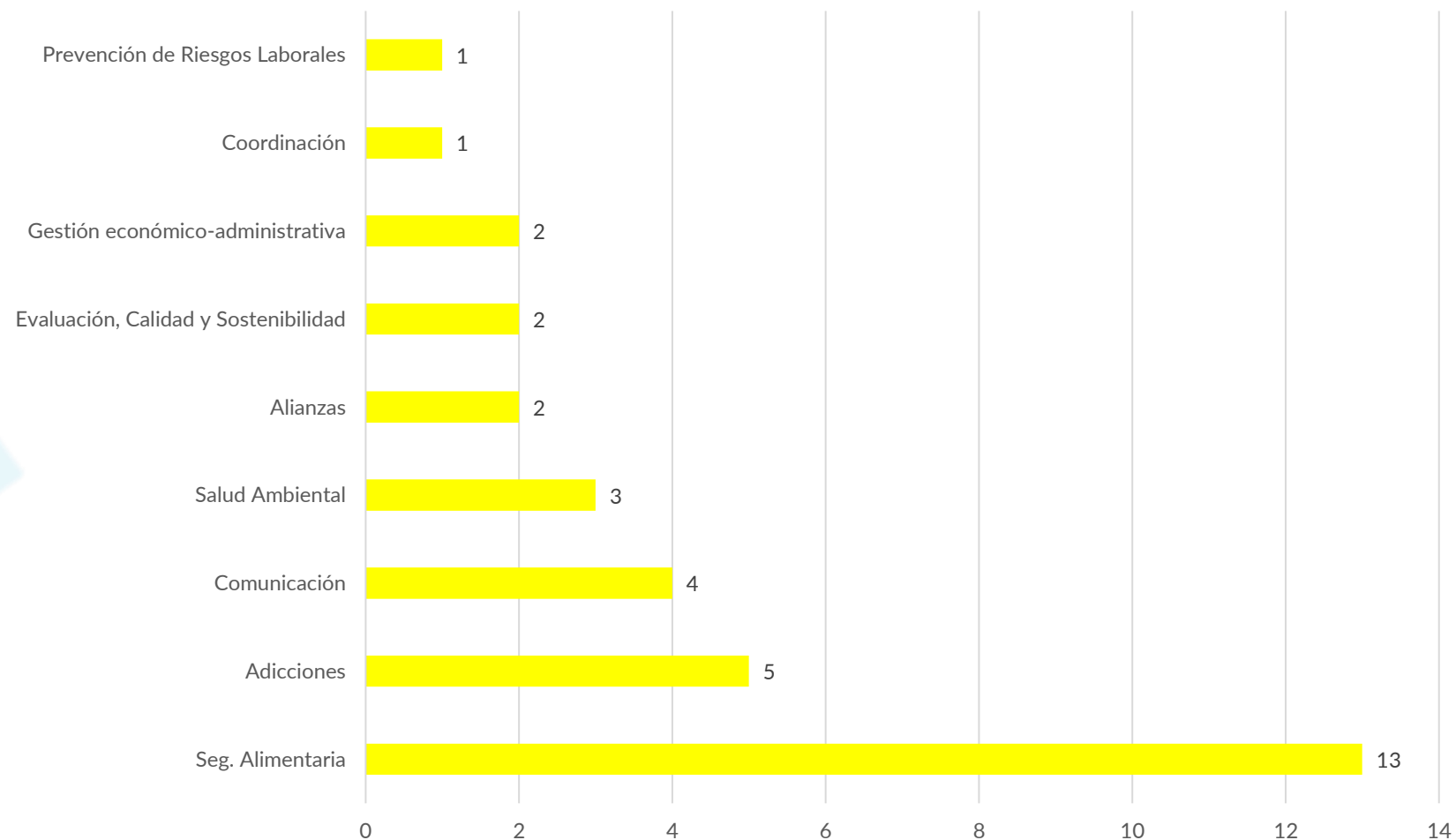
- Actualización de planes, estrategias y programas.
- Validaciones de métodos de determinaciones.
- Formación, recomendaciones, campañas.
- Incremento, ampliación y/o refuerzo de servicios.



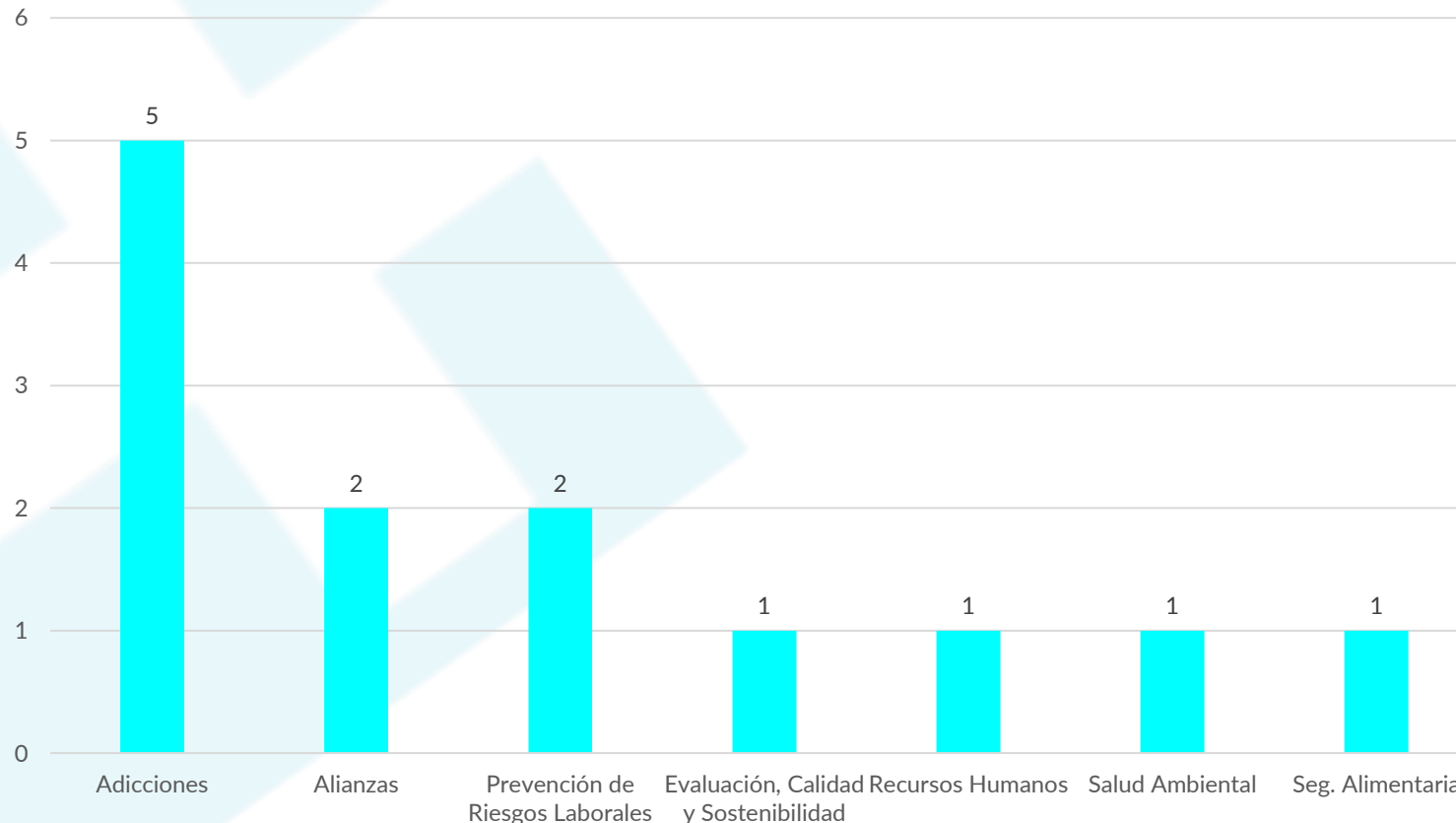
La **eficiencia** en las actuaciones es un principio fundamental para Madrid Salud. Prácticamente todas sus líneas estratégicas han realizado acciones de mejora en este ámbito.



- Elaboración, revisión, actualización de protocolos y procedimientos.
- Homogeneización, sistematización y simplificación de actuaciones.
- Acreditaciones.
- Ampliación de alcance analítico.
- Implementación, revisión, actualización de indicadores.



Da respuesta a nuevos retos y necesidades



Relacionados con los diferentes servicios que presta Madrid Salud:

- Experiencias piloto: valoración nutricional de menús en centros escolares.
- Ampliación de programas en adicciones.
- Ampliación de plazas en recursos.
- Colaboraciones con otras áreas para dar respuesta a necesidades.

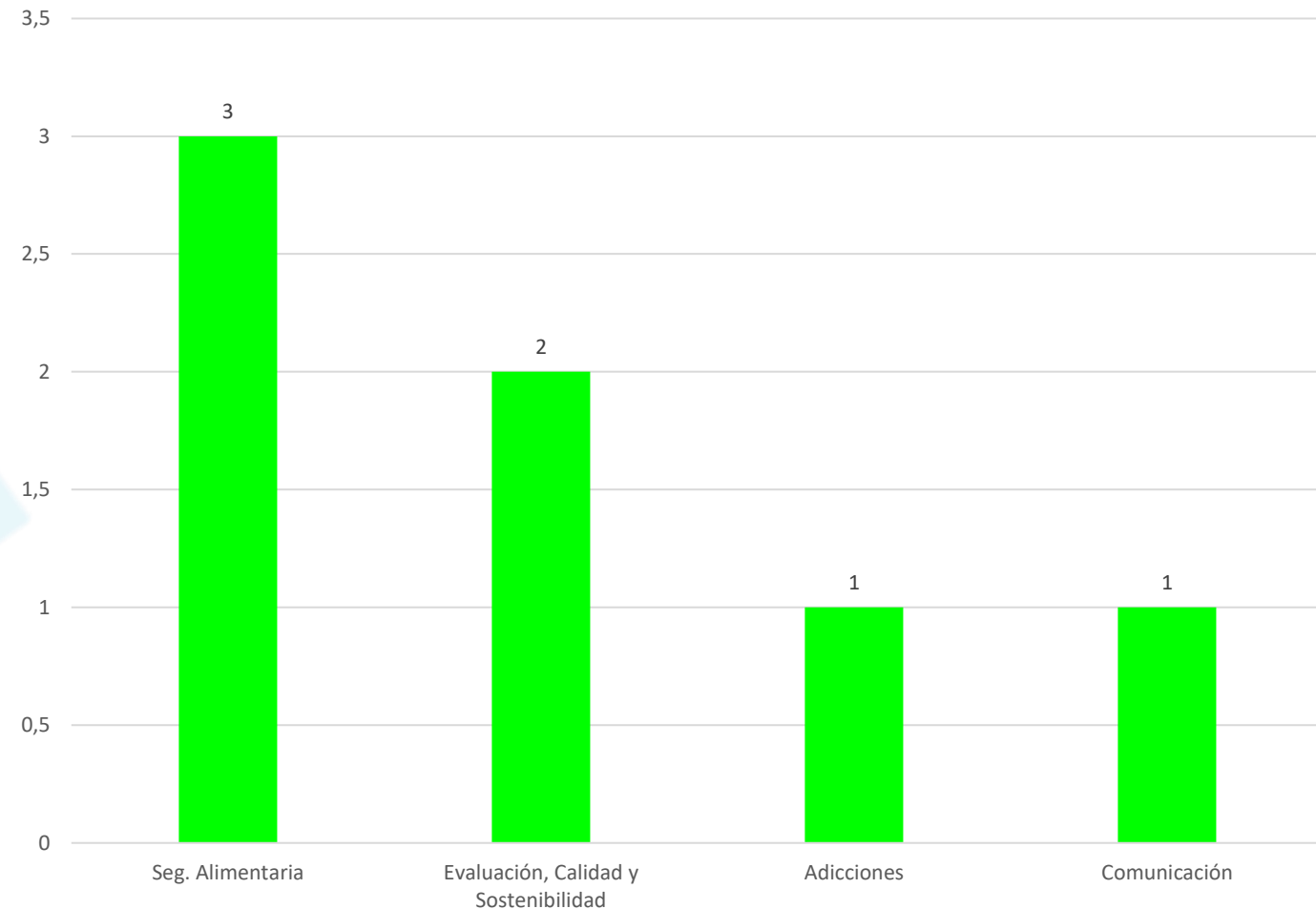
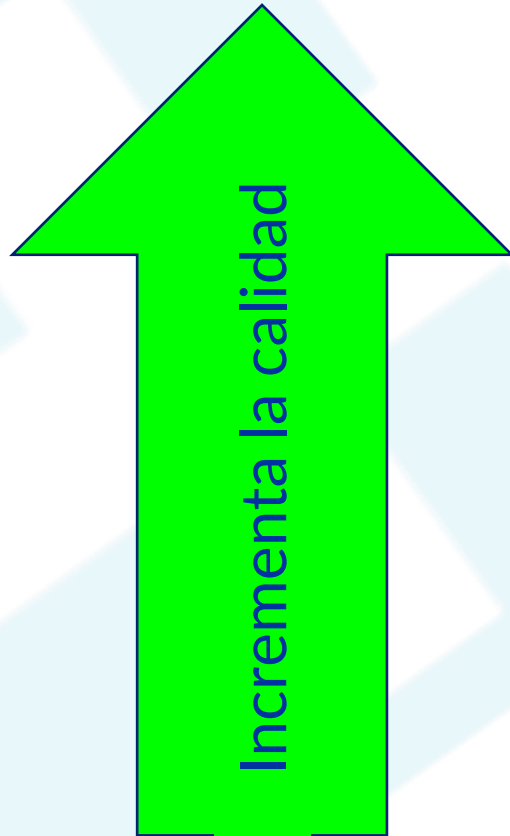
Relacionados con el ámbito de la gestión, la comunicación y las tecnologías:

- Mejoras en tratamientos informáticos y tecnología.

La mejora continua, con el objetivo de incrementar la **calidad** de los servicios prestados, es un factor fundamental para Madrid Salud.



- Gestión de mejoras.
- Gestión por procesos.
- Cartas de Servicios: nuevas y actualizaciones.
- Evaluaciones de eficacia de programas y de herramientas de comunicación.

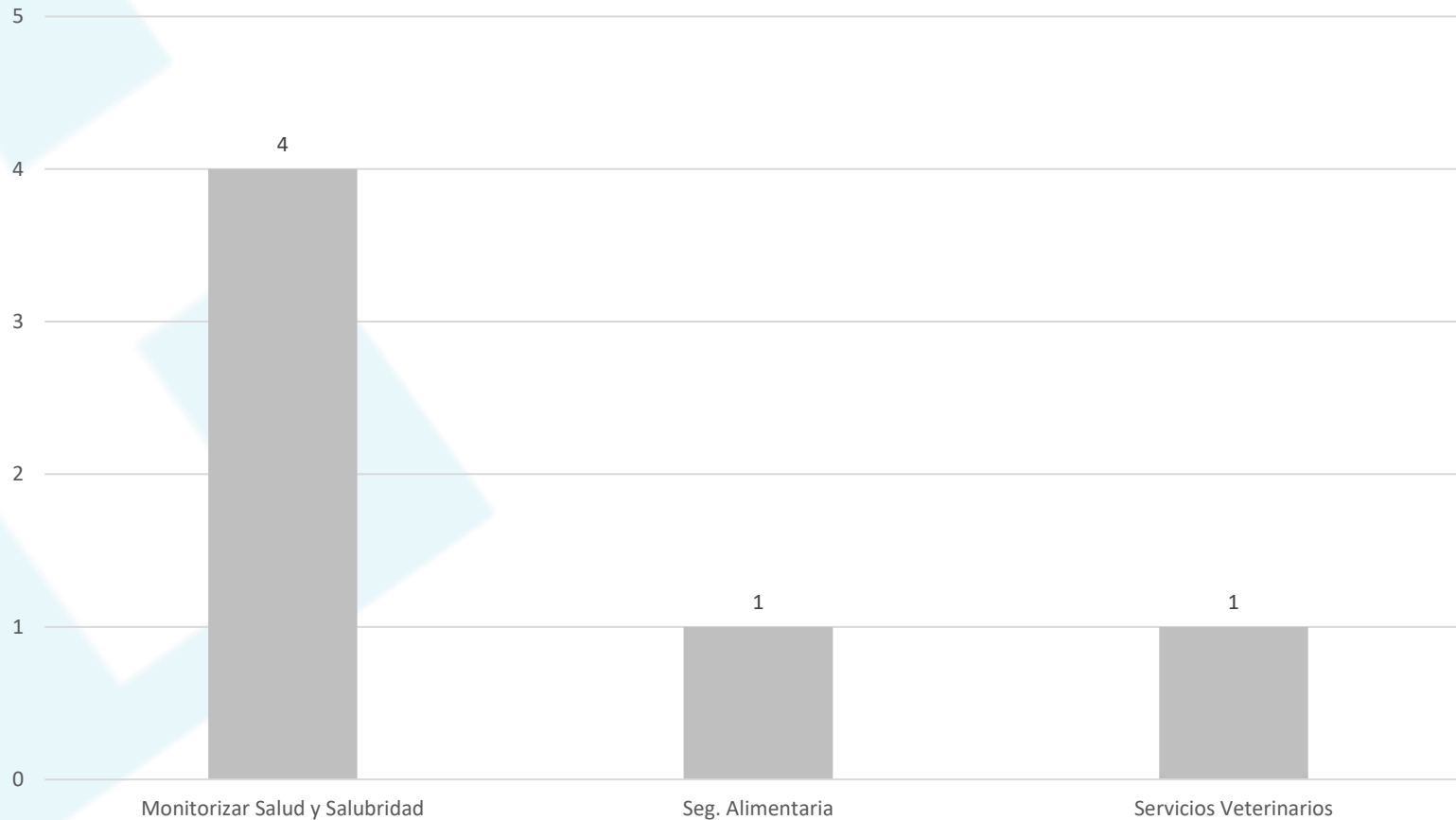




La gestión del conocimiento y la detección de necesidades de información para la planificación de actuaciones.



- Actualizaciones de indicadores, índices e informes relacionados con estudios de salud.
- Realización de estudios.
- Cursos de buenas prácticas.

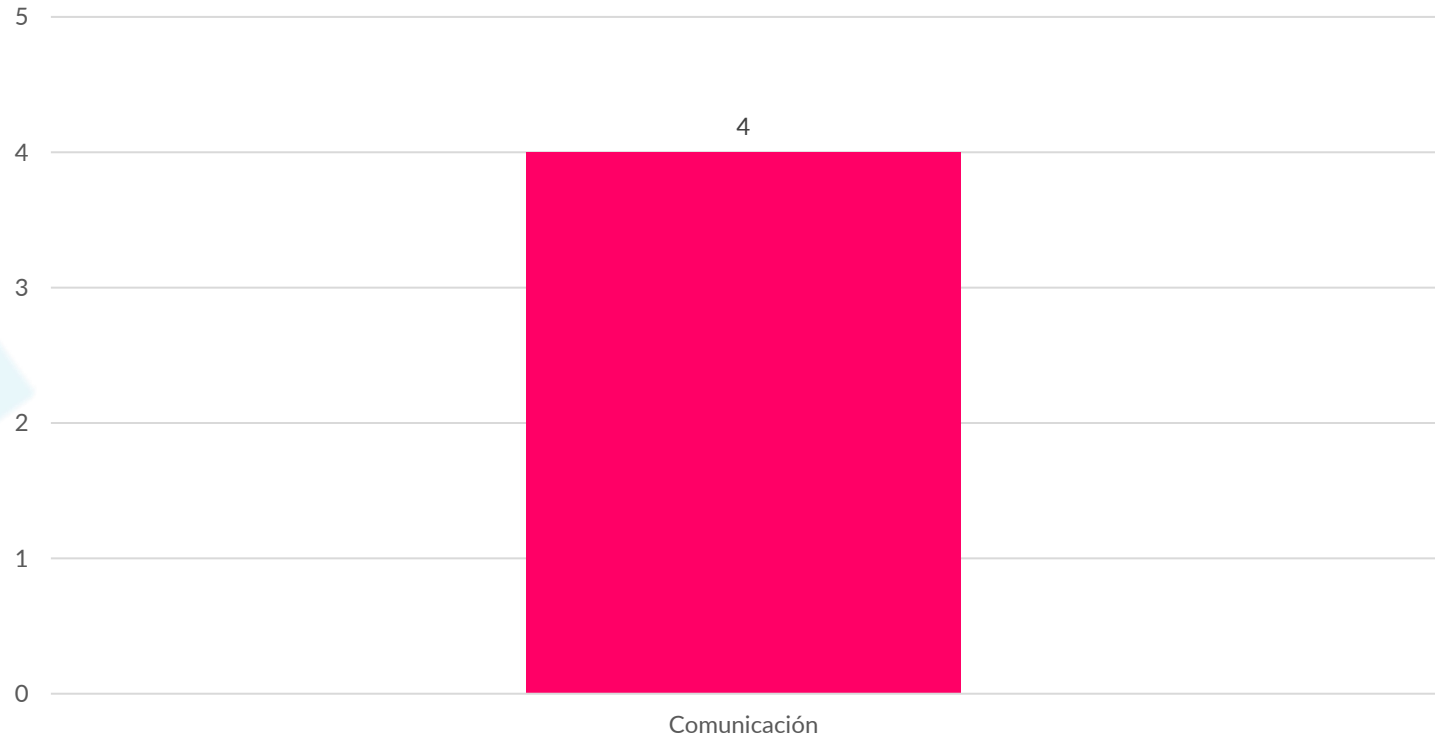


Acciones encaminadas a aumentar el conocimiento por parte de la ciudadanía y del personal municipal de las actuaciones, programas, objetivos y resultados de Madrid Salud.



- Desarrollo de páginas web.
- Traducción al inglés de contenidos de la web.
- Comunicación y difusión de acciones de mejora.
- Publicación de nuevos contenidos en redes sociales de manera sistemática.

Incrementa la visibilidad de la organización

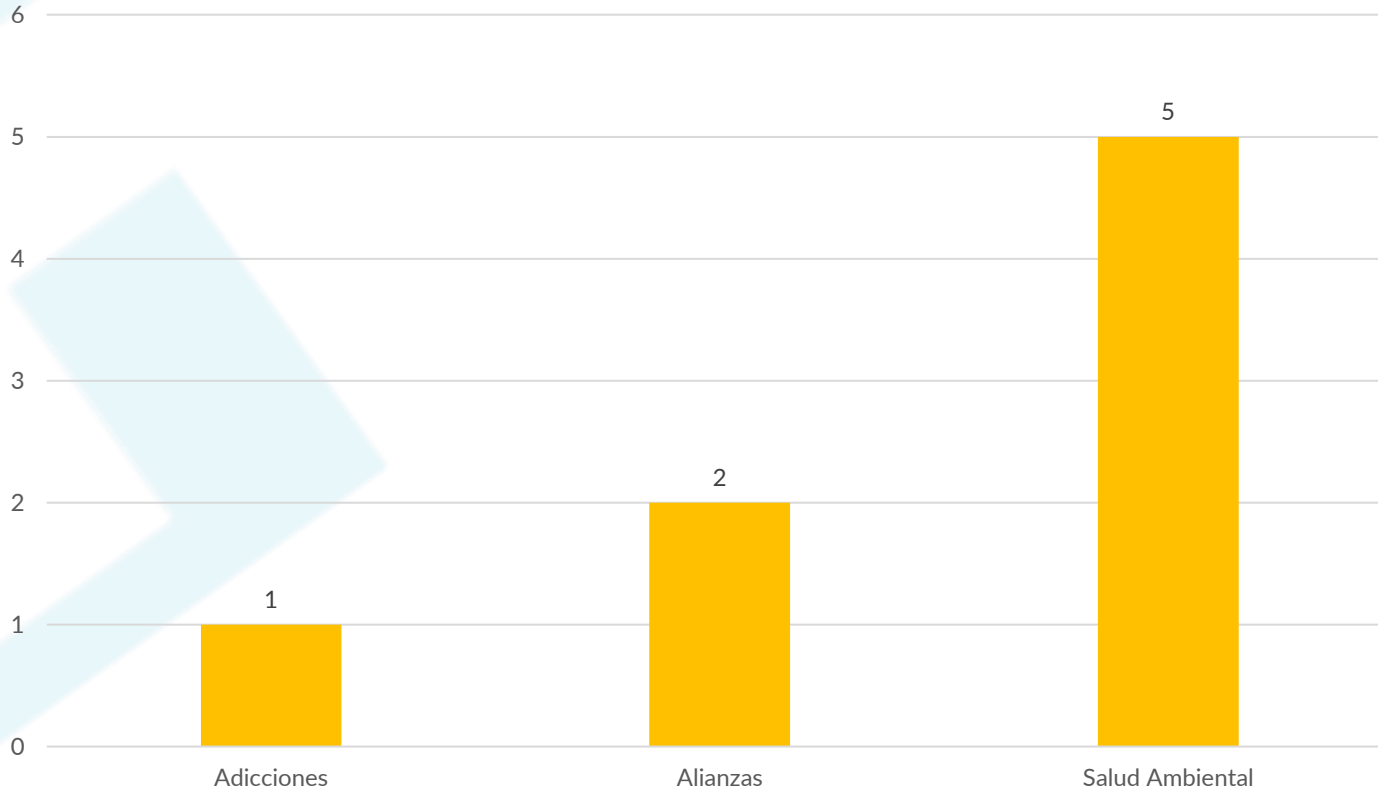




Alianzas con grupos de interés imprescindibles para la continuidad y calidad de los servicios prestados por Madrid Salud.



- Contratos, convenios, comunicación, foros técnicos.
- Coordinación con otras áreas, servicios, entidades
- Elaboración de protocolos conjuntos



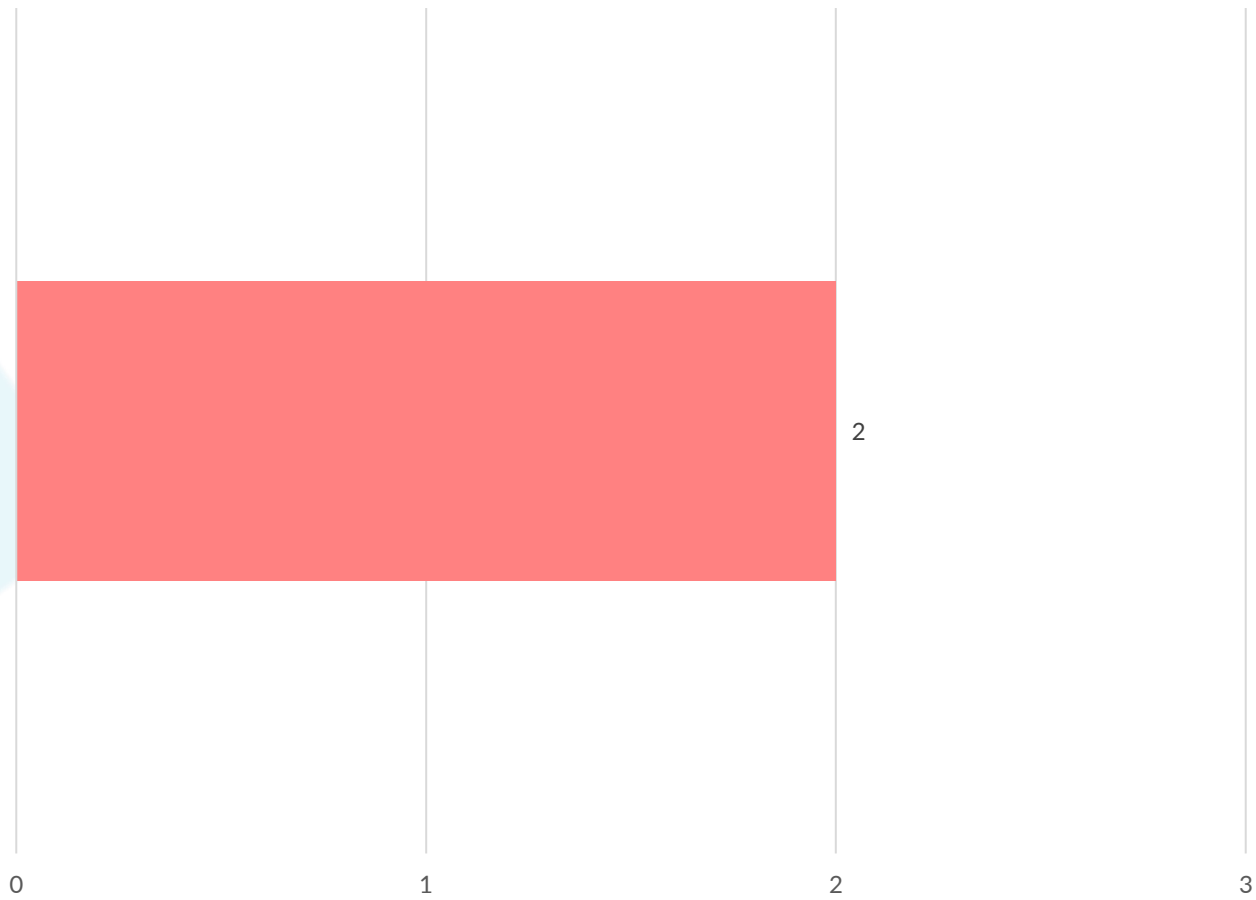


Las relaciones laborales y la participación del personal de MS en la cultura de la mejora continua.

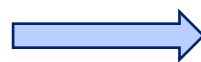


- Manuales de bienvenida.
- Actividades virtuales.

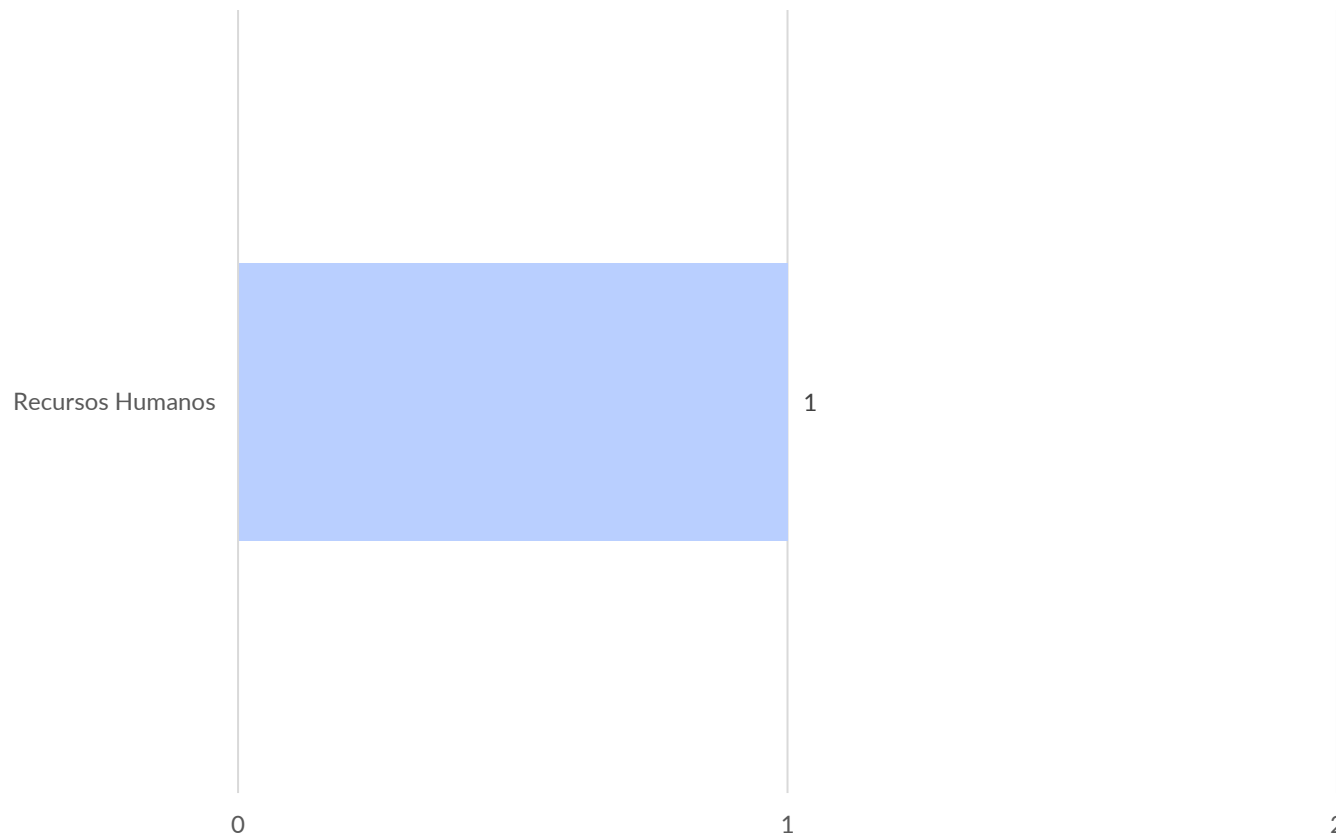
Recursos Humanos



Madrid Salud presta servicios a la población madrileña y al personal municipal, con quienes establece una relación basada en los valores de participación, cooperación, diálogo y transparencia. Por ello, es fundamental llevar a cabo acciones encaminadas a hacer más accesible la información y su sistematización para dar respuesta a la ciudadanía y al incremento de la participación tanto ciudadana como de las personas de la organización.



- Adecuación registro de actividades de tratamiento de datos de carácter personal.





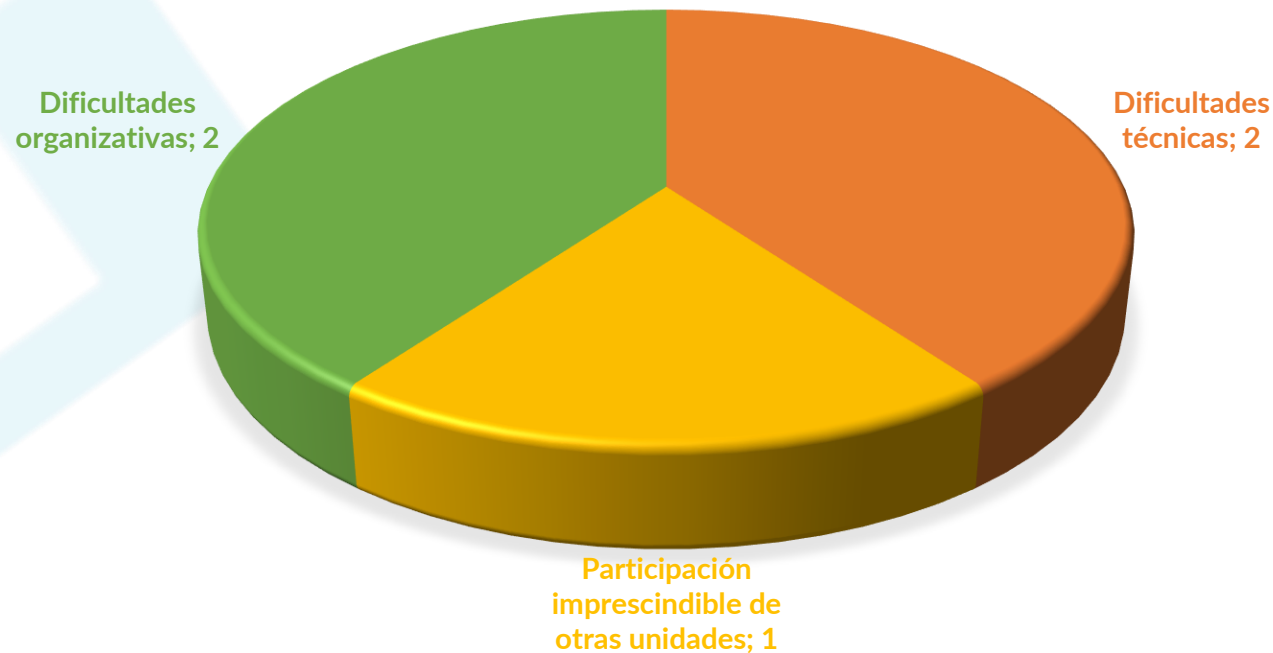
Planes nuevos

PROGRAMA/PLAN NUEVO	LÍNEA ESTRATÉGICA	ÁMBITO	VALOR AÑADIDO	CUMPLIMIENTO %
Programa de control en viviendas en situación de deficiente habitabilidad con riesgo para la salud pública	Salud Ambiental	Salud Ambiental	Eficacia	100
Campaña 2022 de control de medidas preventivas COVID-19 en comercio minorista no alimentario y en centros de enseñanza no reglada	Salud Ambiental	Salud Ambiental	Eficacia	100
Programa de formación ciudadana en tenencia responsable	Servicios Veterinarios	Salud y Protección Animal	Eficacia	50
Educación en obediencia básica a animales adoptados en el CPA y asesoramiento postadopción	Servicios Veterinarios	Salud y Protección Animal	Eficacia	90
Programa de atención de las adicciones en las personas usuarias de <i>chemsex</i>	Adicciones	Adicciones	Eficacia	100
Plan de Adicciones de la Ciudad de Madrid 2022-2026	Adicciones	Adicciones	Eficacia	100
Programa de Bienestar 2022	Recursos Humanos	Gestión	Relaciones laborales y participación	100
Informatización Centro de Apoyo a la Seguridad	Recursos Humanos	Gestión	Respuesta a nuevos retos y necesidades	13
Digitalización de Madrid Salud 2022-2026 de acuerdo con la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas	Recursos Humanos	Gestión	Respuesta a nuevos retos y necesidades	81
Creación de un área para profesionales en la web de Madrid Salud	Comunicación	Comunicación	Visibilidad	50
Elaboración de un nuevo manual de identidad corporativa	Comunicación	Comunicación	Visibilidad	100
Proyecto para potenciar los contenidos audiovisuales en las plataformas digitales de Madrid Salud	Comunicación	Comunicación	Visibilidad	100
Acuerdo Marco Adquisición de Equipos de Protección Individual (EPI) para el Personal del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos	Prevención Riesgos Laborales- Alianzas (Farmacia)	Prevención	Eficacia	100
Analizar y publicar el Informe Monográfico sobre Mortalidad y Esperanza de Vida de la Población de la Ciudad de Madrid 2018	Gerencia	Monitorizar Salud y Salubridad	Gestión del conocimiento	100
Estudios de investigación sobre diferentes temas relacionados con la salud de la población madrileña: entorno construido, ejercicio físico y obesidad infantil; distribución y evolución de la incidencia de COVID-19 en la ciudad de Madrid por distritos y otros	Gerencia	Monitorizar Salud y Salubridad	Gestión del conocimiento	100



Acciones de mejora previstas y no llevadas a cabo

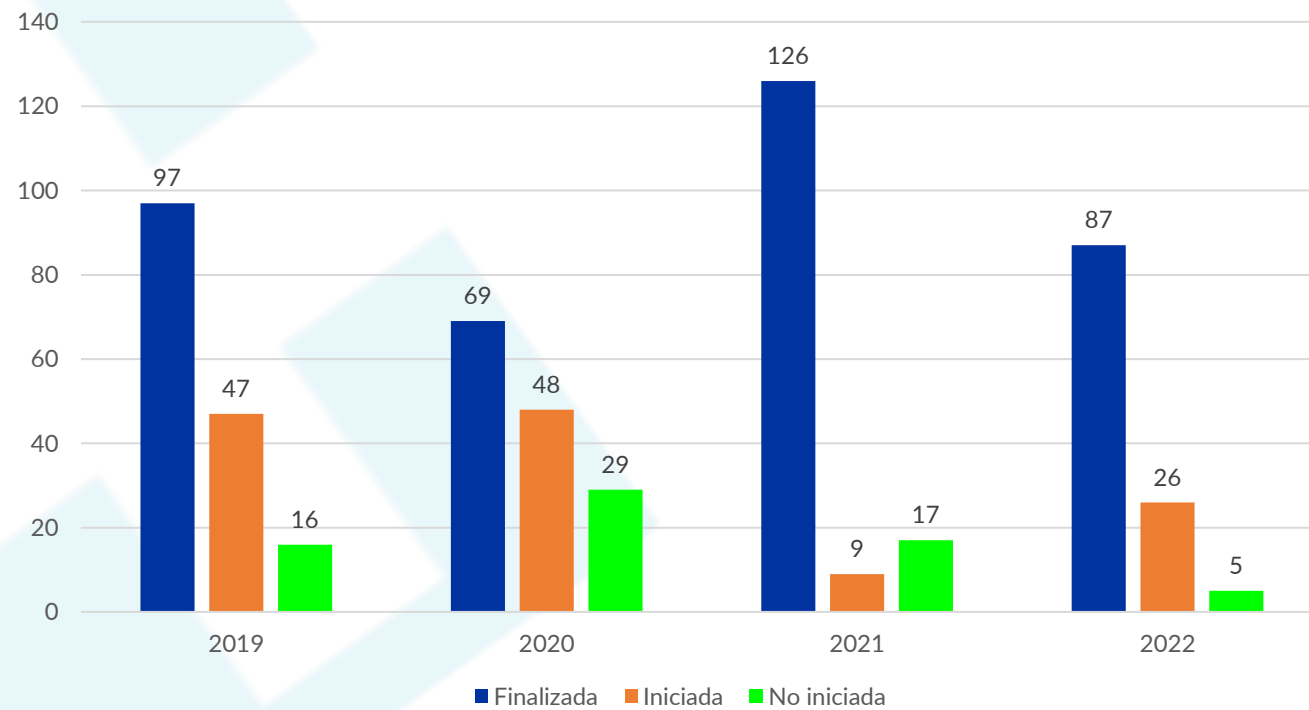
Año	Fuente	Acción mejora propuesta	LE responsable	Ámbito	Valor añadido	Motivo de no inicio
2022	CS	Implantación de nuevos programas de actividad. Dípteros. Mosquito Tigre (<i>Aedes albopictus</i>)	Salud Ambiental	S. Ambiental	Respuesta a nuevos retos y necesidades	Dificultades técnicas
2022	CS	Mejora problemas funcionales de coordinación con otros departamentos (Cuerpo de Bomberos) para la gestión de ciertos avisos (avispa/abejas), mayoritariamente considerados críticos	Salud Ambiental	S. Ambiental	Eficacia	Participación imprescindible de otras unidades
2022	CS	Instalar gestor de turnos electrónico para llamada a consulta	Prevención de Riesgos Laborales	PRL	Respuesta a nuevos retos y necesidades	Dificultades técnicas
2022	PA	Potenciar la autogestión de los espacios web de los CMSc implementado nuevas funcionalidades	Comunicación	Comunicación	Eficiencia	Dificultades organizativas
2022	PA	Gestión de la maquetación y edición en formato digital e impreso del Estudio de Salud de la Ciudad de Madrid 2022	Monitorizar Salud y Salubridad	Monitorizar Salud y Salubridad	Gestión del conocimiento	Dificultades organizativas



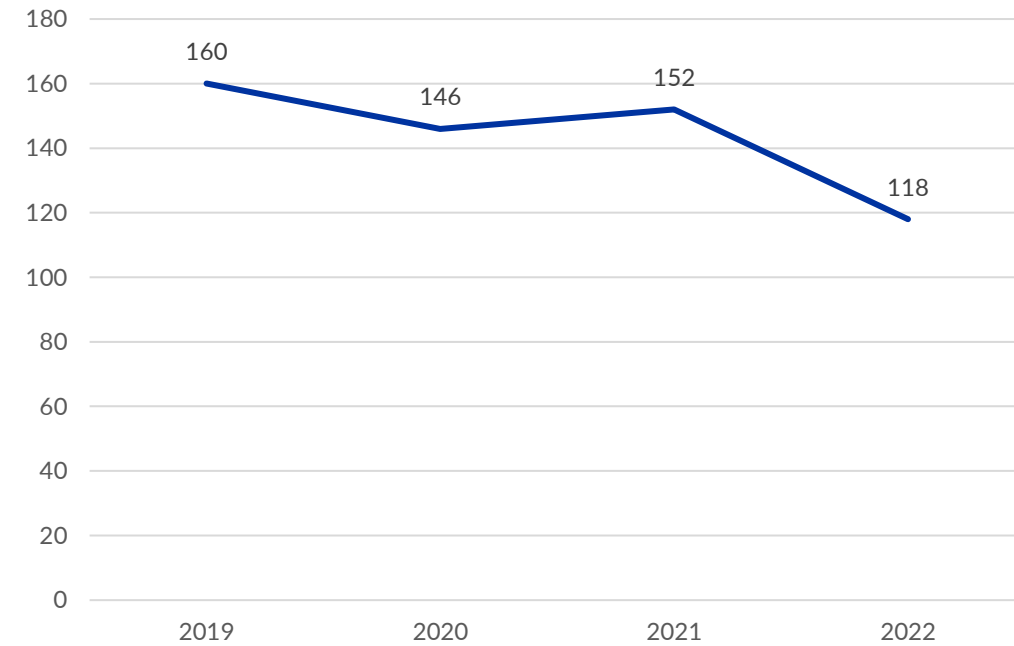


Comparativa 2019-2020-2021-2022

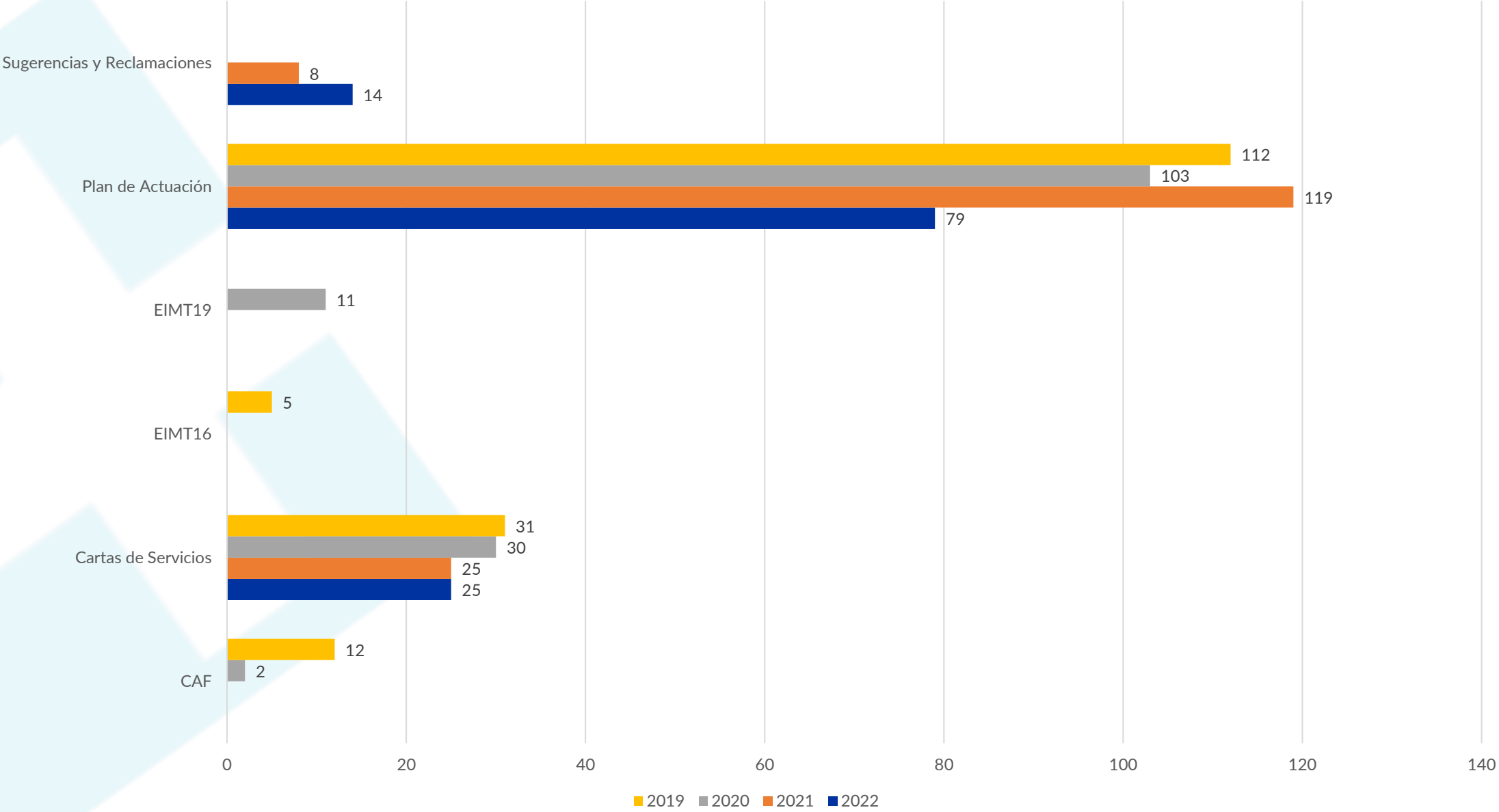
Acciones de mejora por estado y año



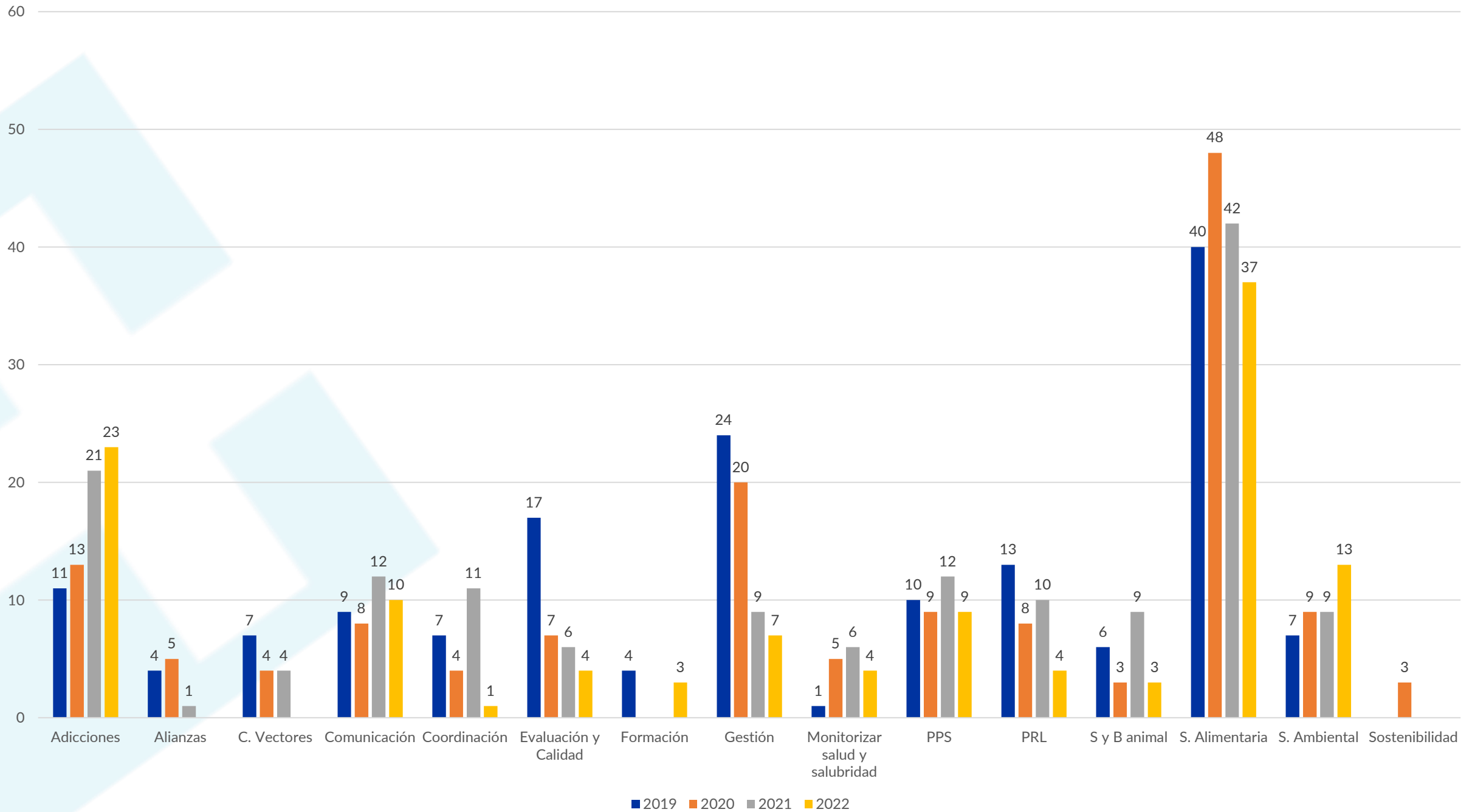
Acciones de mejora por año



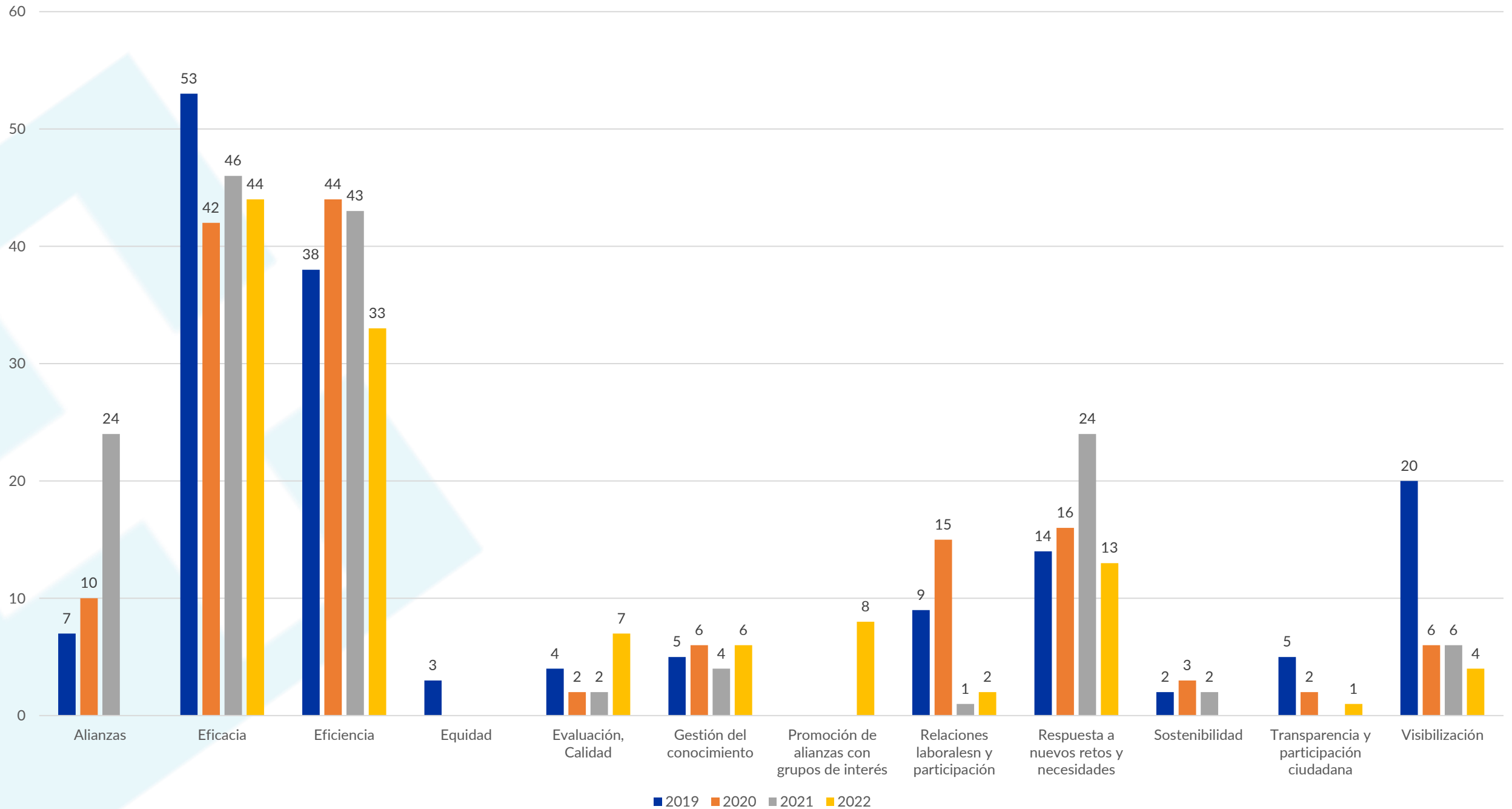
Acciones de mejora por fuente y año



Acciones de mejora por ámbito y año

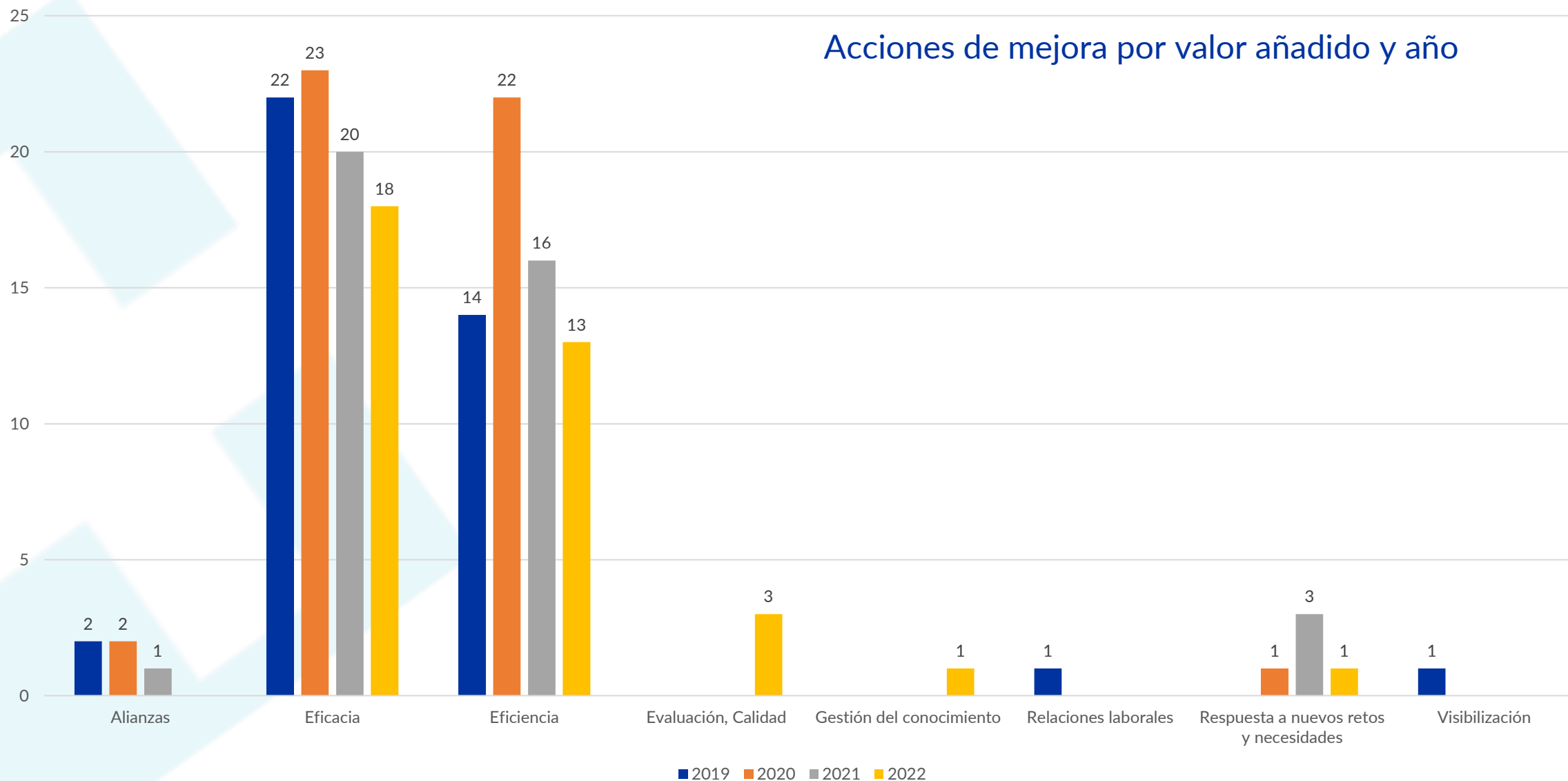


Acciones de mejora por año y valor añadido



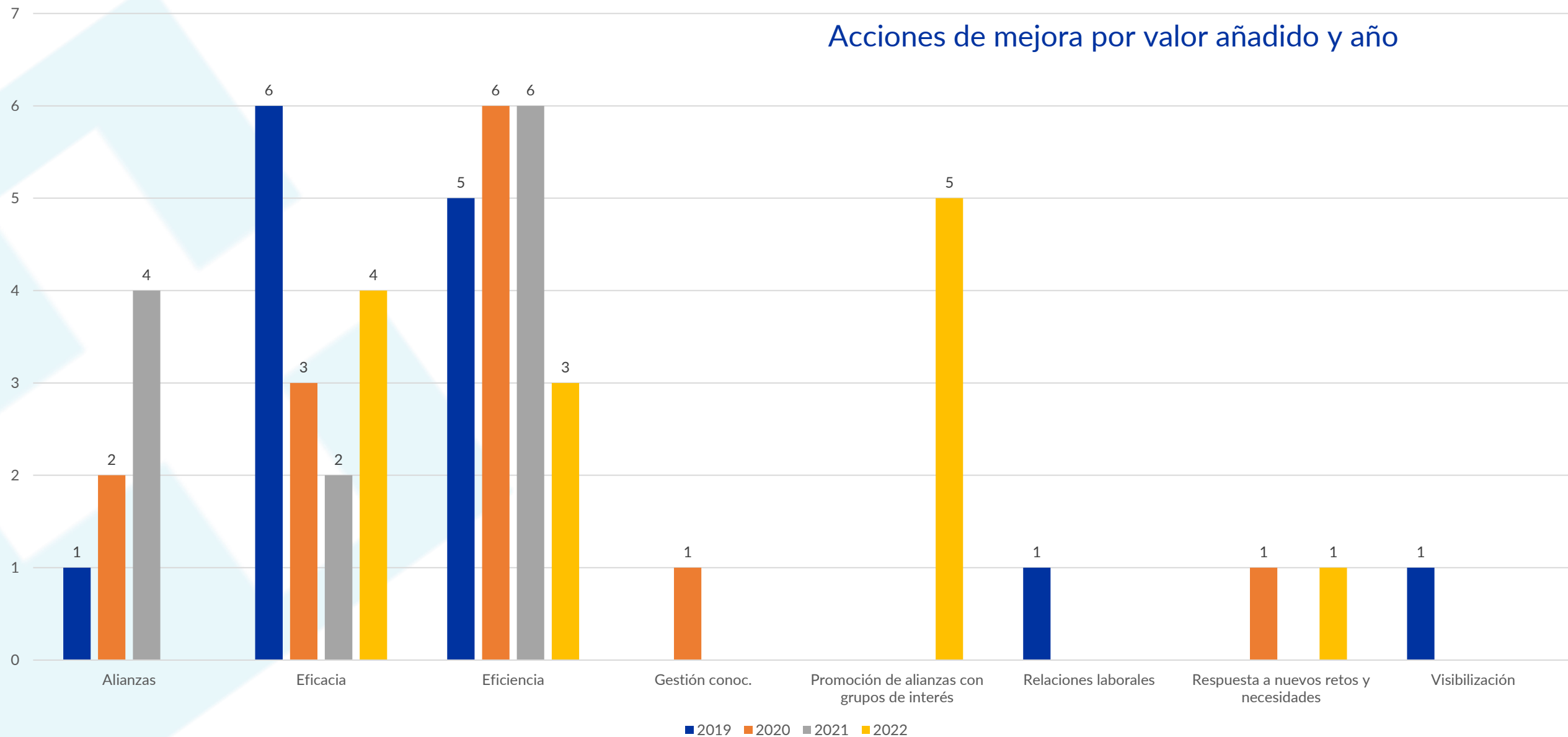
LÍNEA ESTRATÉGICA: SEGURIDAD ALIMENTARIA

Acciones de mejora por valor añadido y año



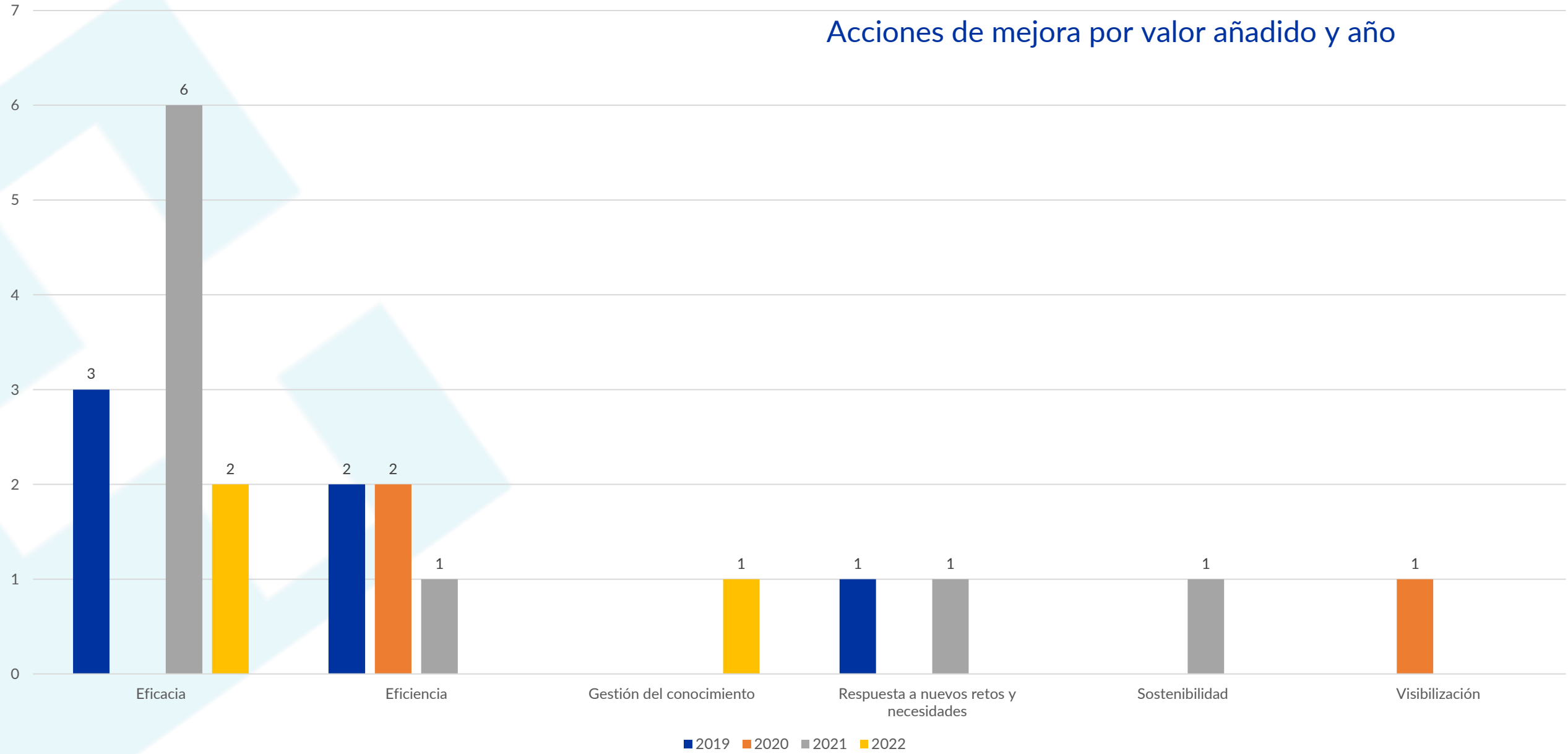
LÍNEA ESTRATÉGICA: SALUD AMBIENTAL

Acciones de mejora por valor añadido y año



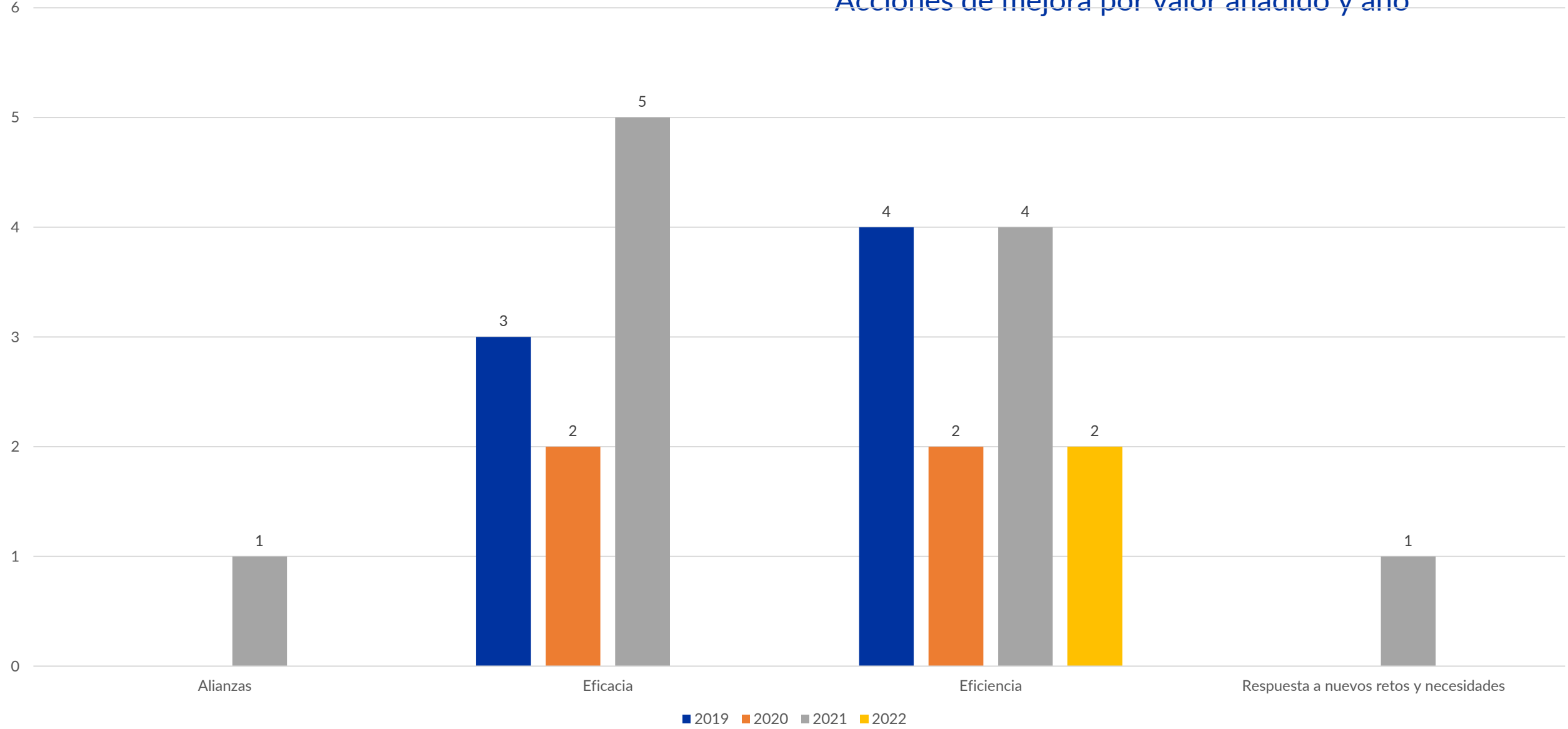
LÍNEA ESTRATÉGICA: SERVICIOS VETERINARIOS

Acciones de mejora por valor añadido y año



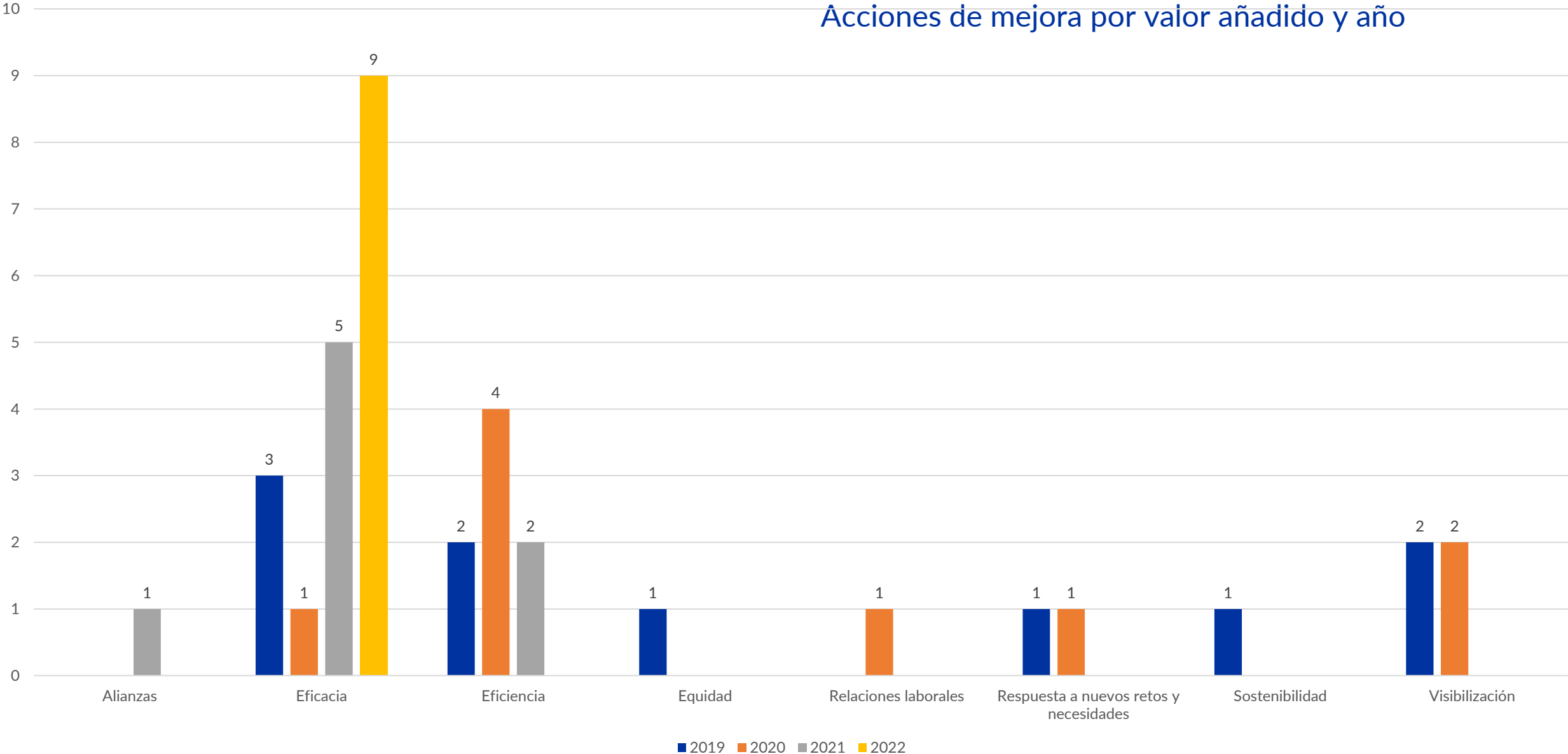
LÍNEA ESTRATÉGICA: COORDINACIÓN

Acciones de mejora por valor añadido y año



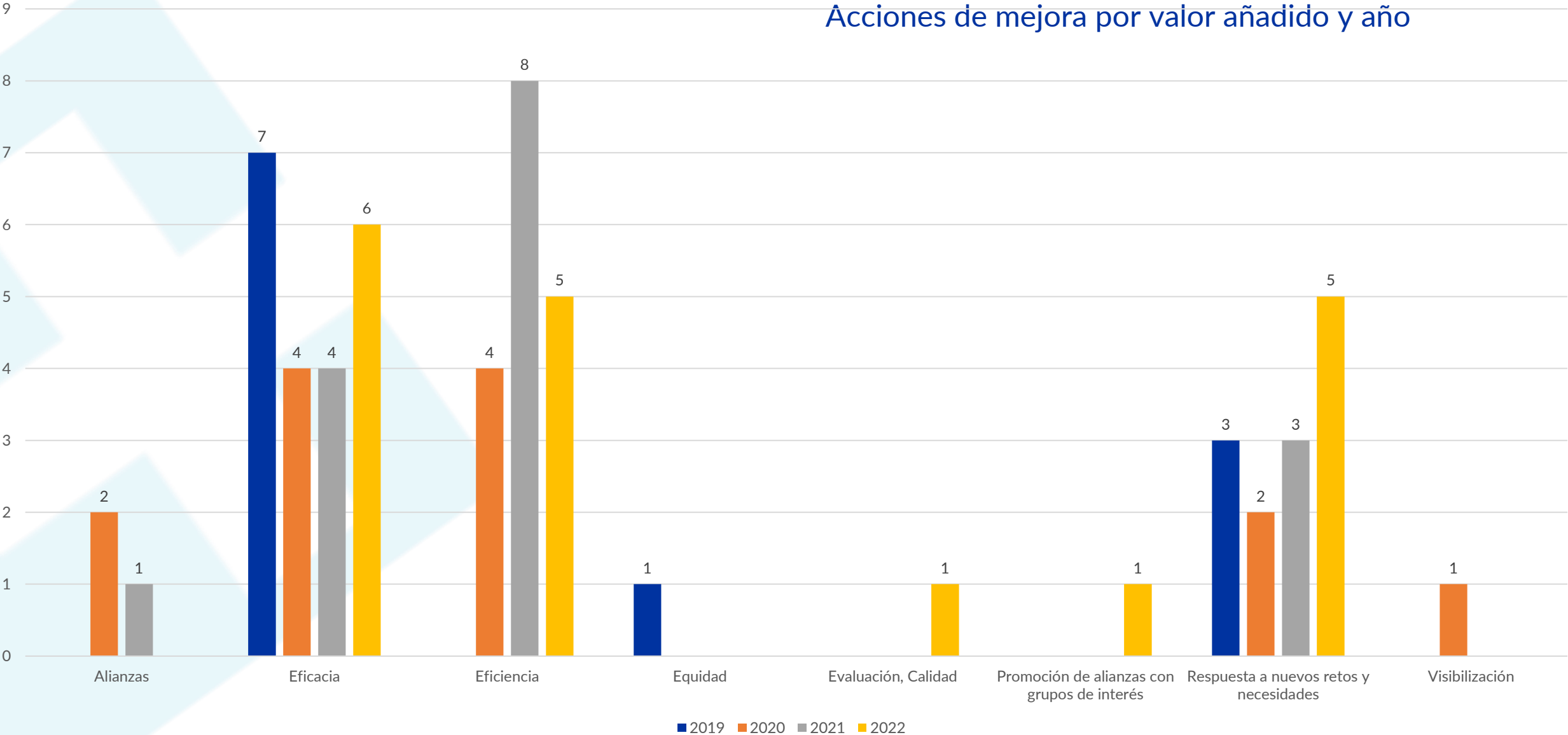
LÍNEA ESTRATÉGICA: PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

Acciones de mejora por valor añadido y año



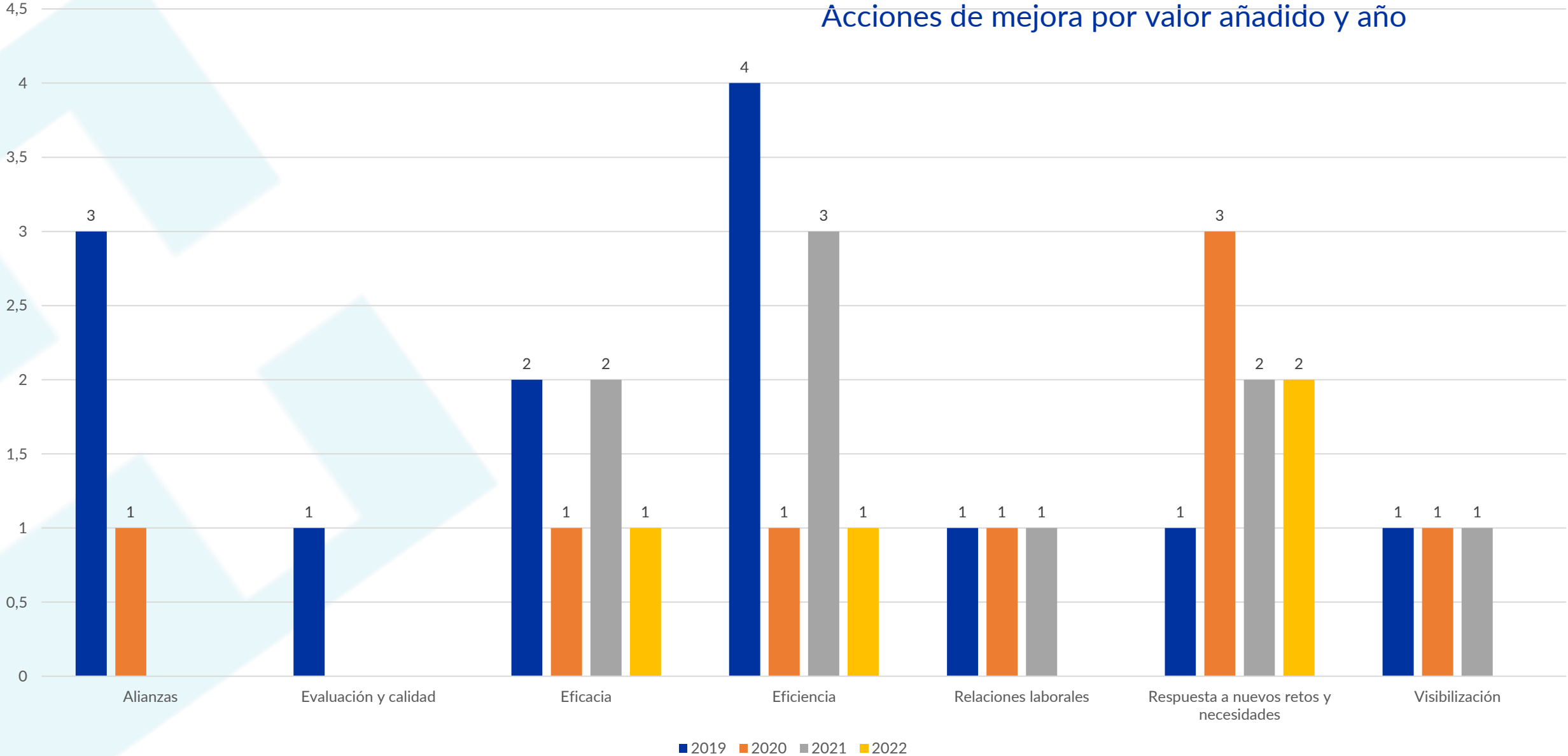
LÍNEA ESTRATÉGICA: ADICCIONES

Acciones de mejora por valor añadido y año

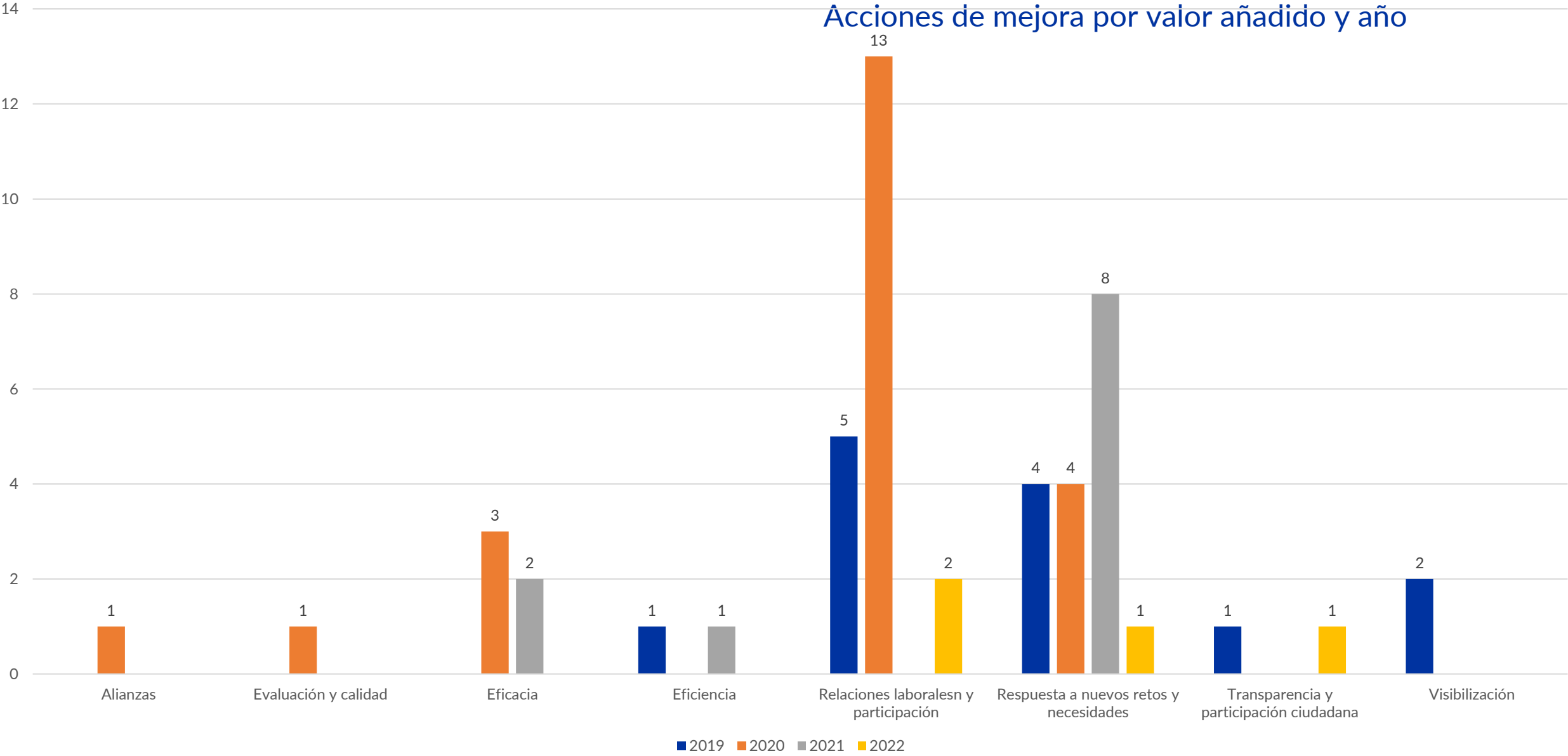


LÍNEA ESTRATÉGICA: PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Acciones de mejora por valor añadido y año

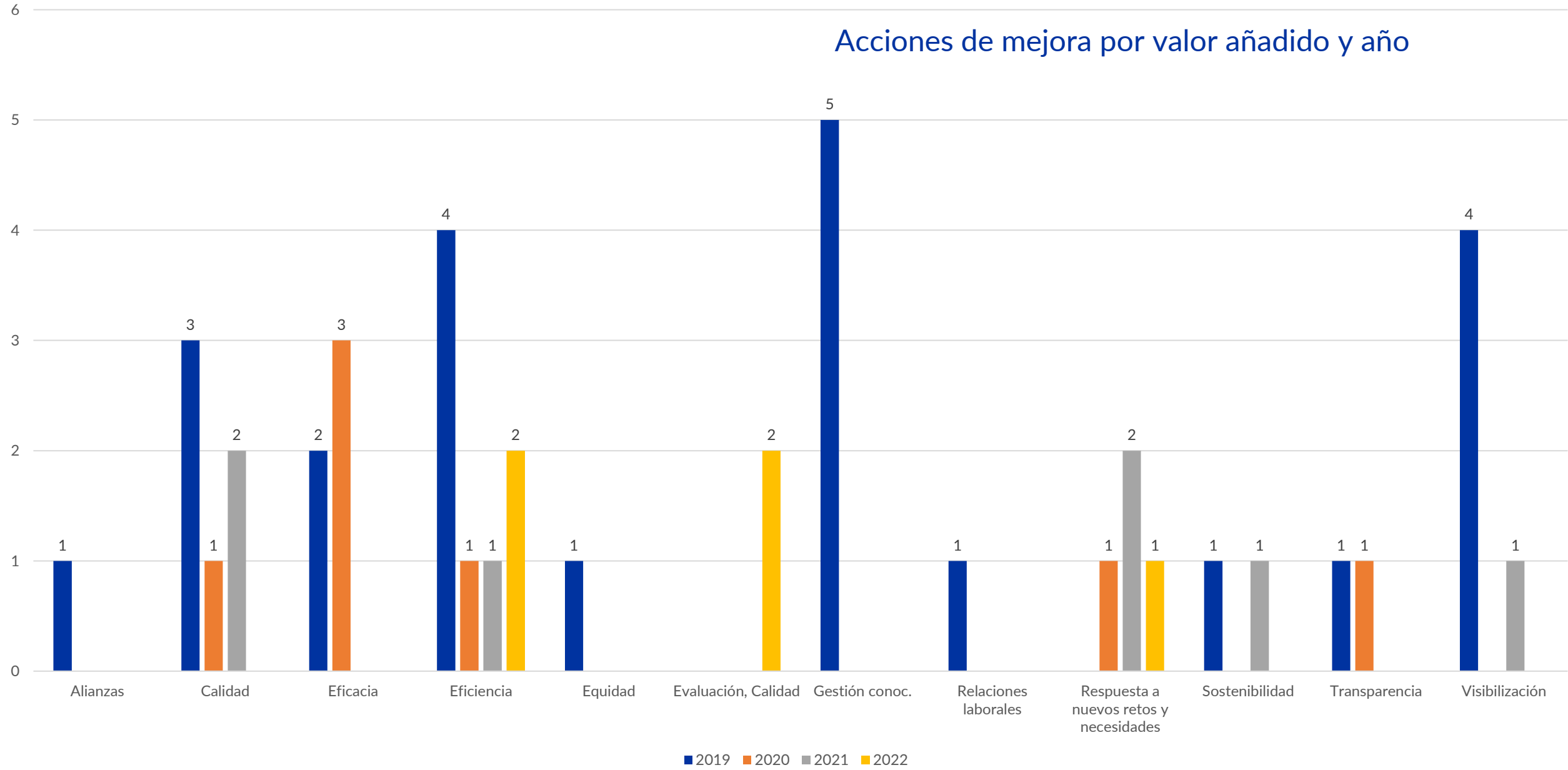


LÍNEA ESTRATÉGICA: RECURSOS HUMANOS



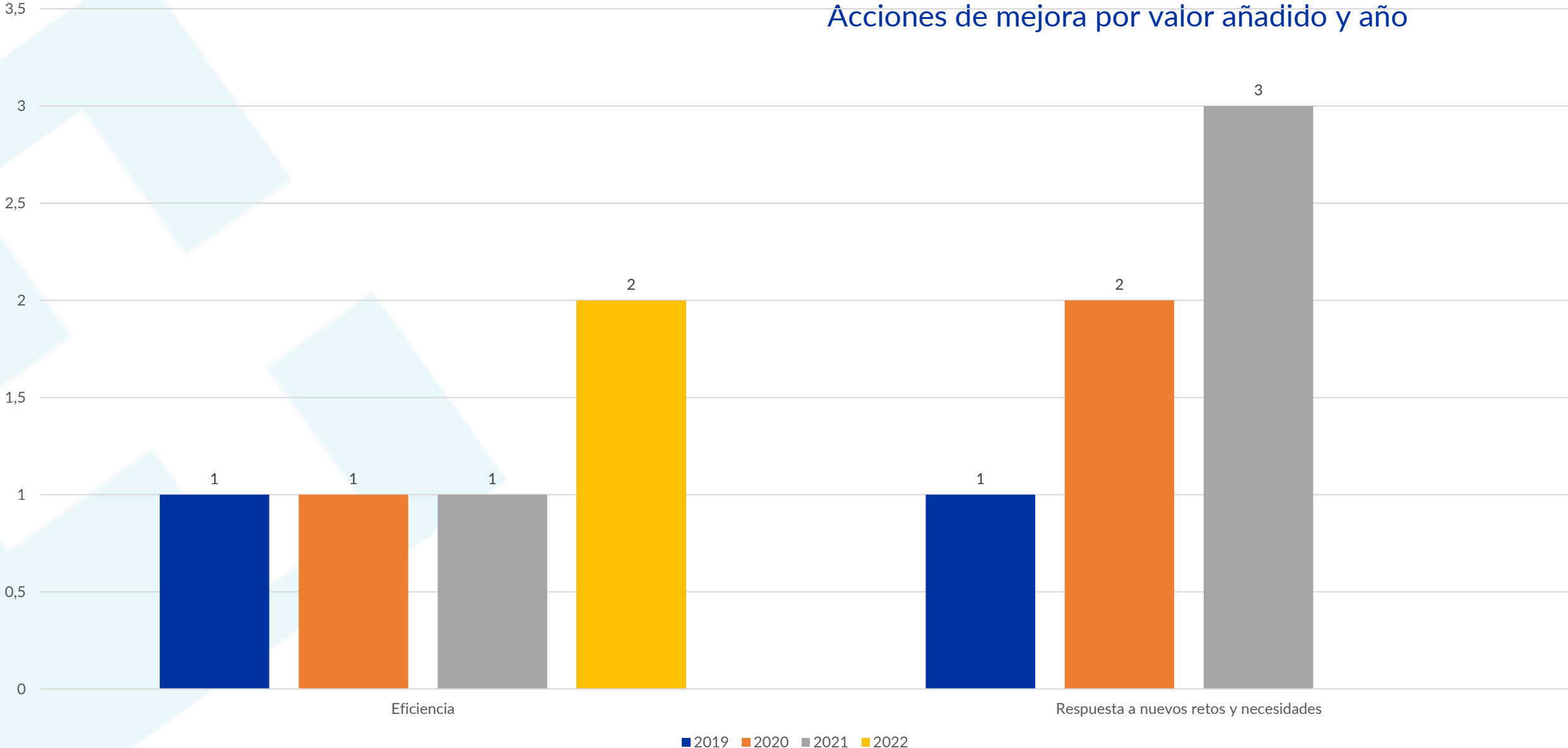
LÍNEA ESTRATÉGICA: EVALUACIÓN, CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Acciones de mejora por valor añadido y año



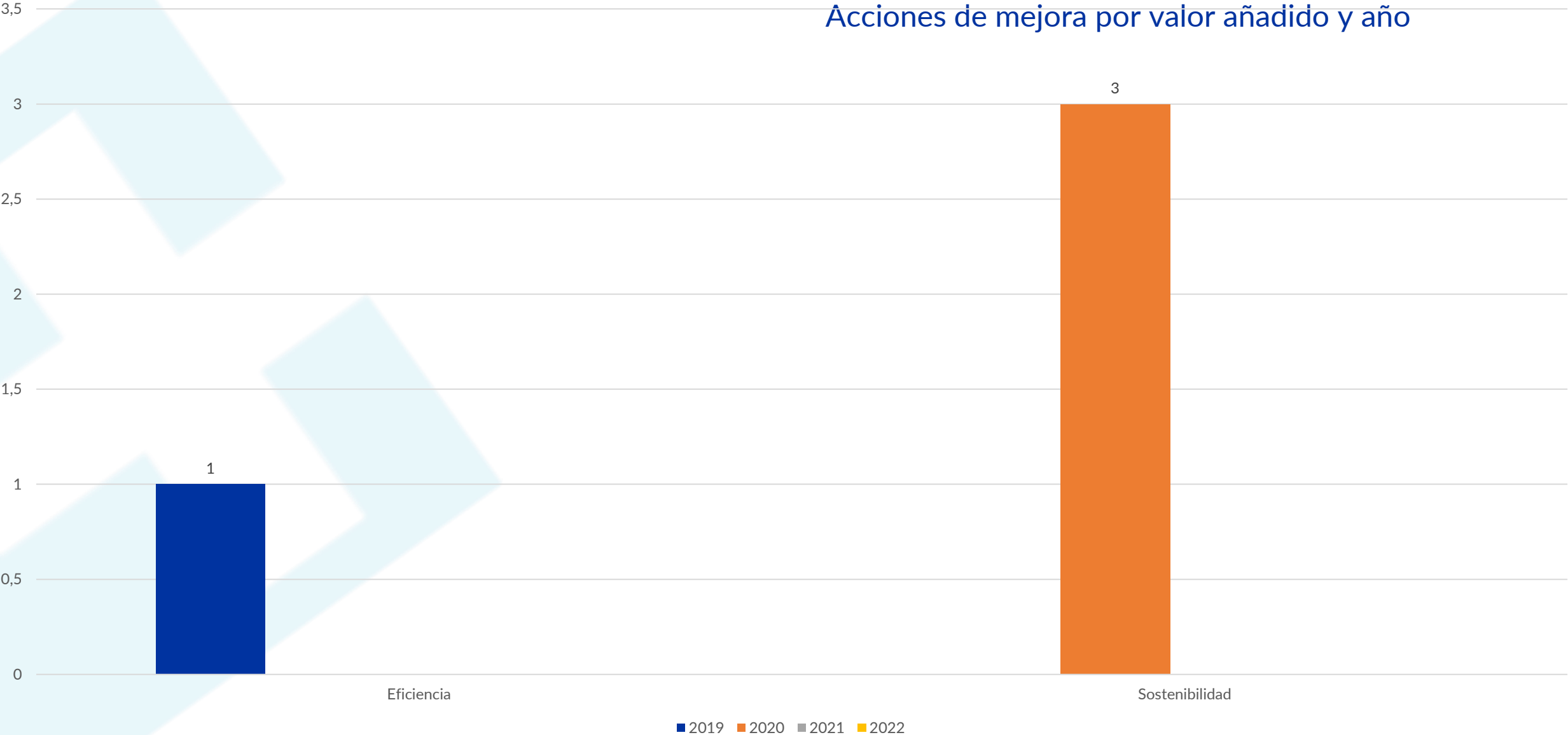
LÍNEA ESTRATÉGICA: GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

Acciones de mejora por valor añadido y año



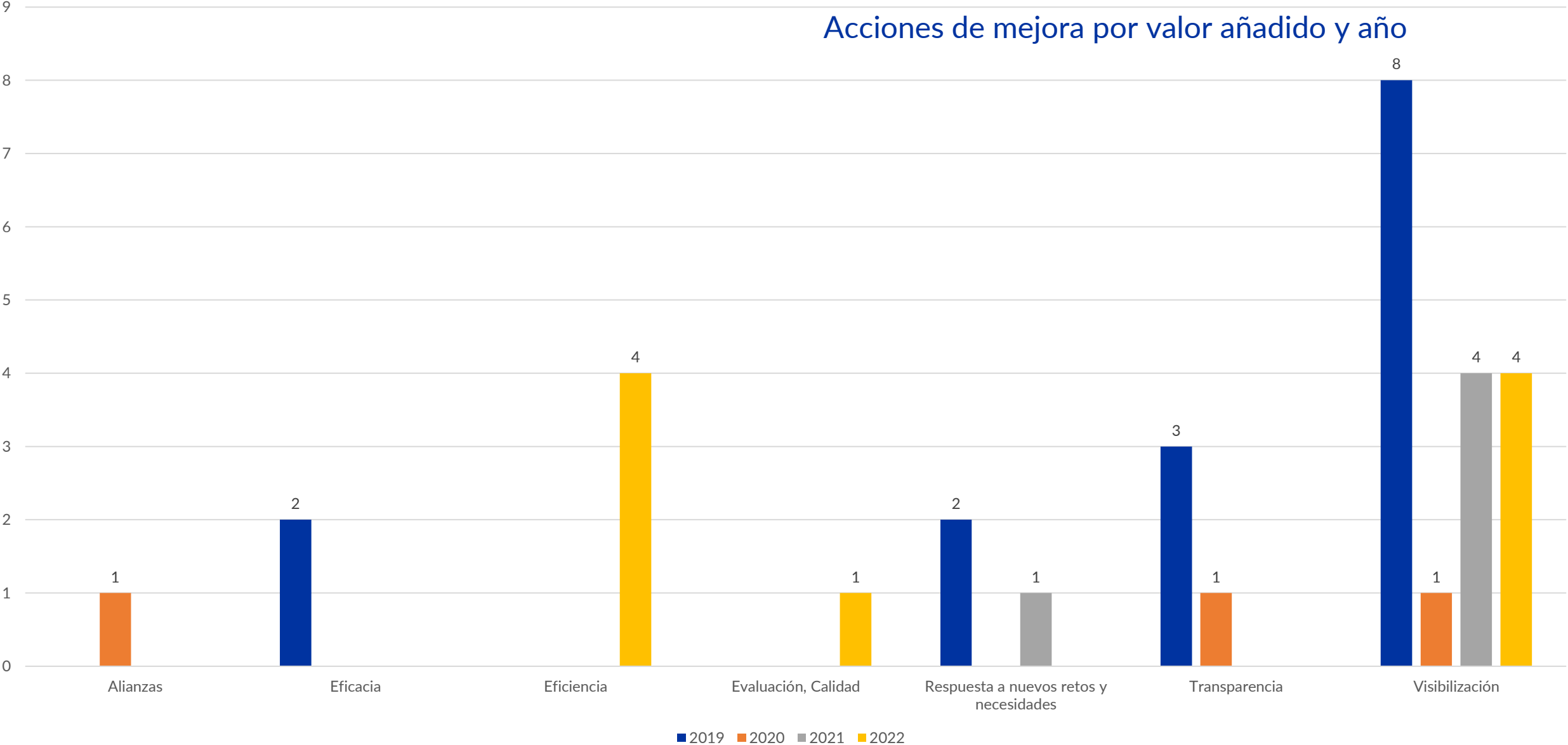
LÍNEA ESTRATÉGICA: CONTRATACIÓN

Acciones de mejora por valor añadido y año



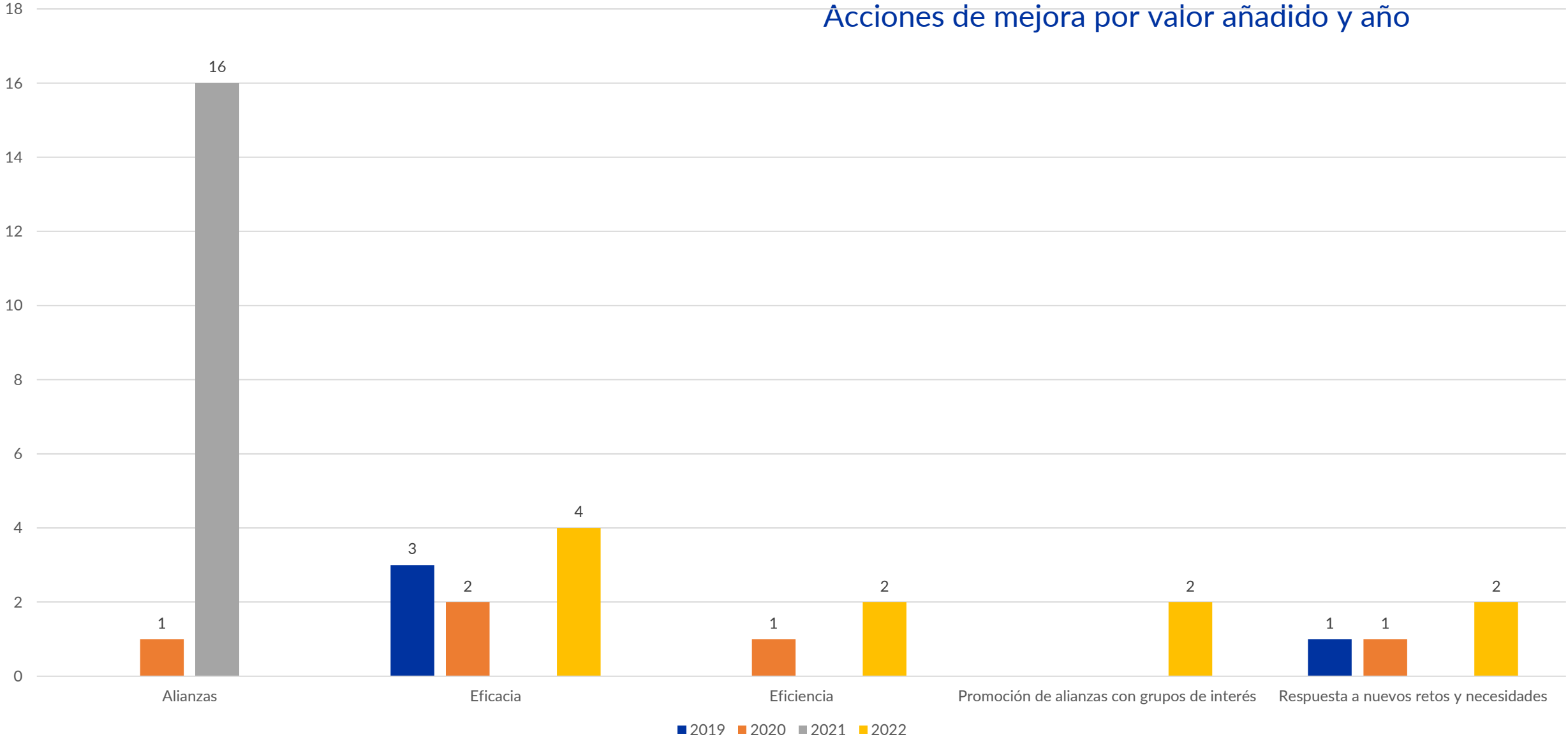
LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN

Acciones de mejora por valor añadido y año



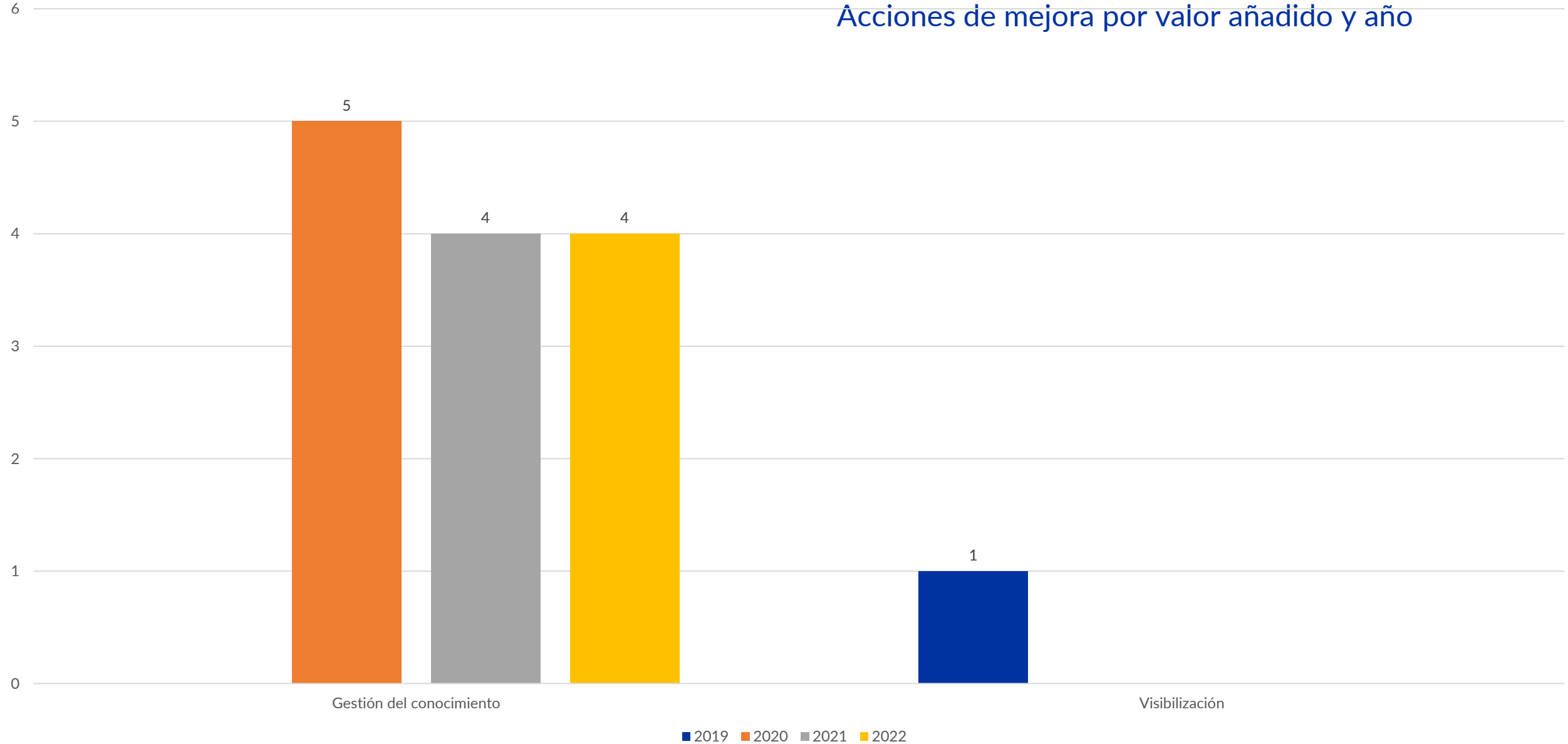
LÍNEA ESTRATÉGICA: ALIANZAS

Acciones de mejora por valor añadido y año



LÍNEA ESTRATÉGICA: MONITORIZAR SALUD Y SALUBRIDAD

Acciones de mejora por valor añadido y año

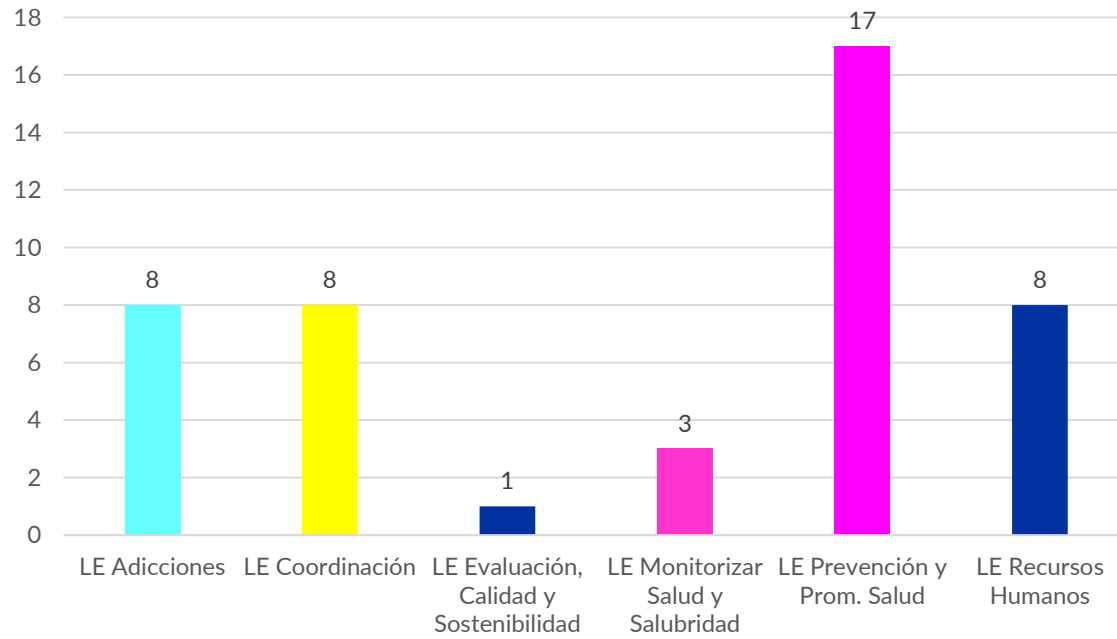




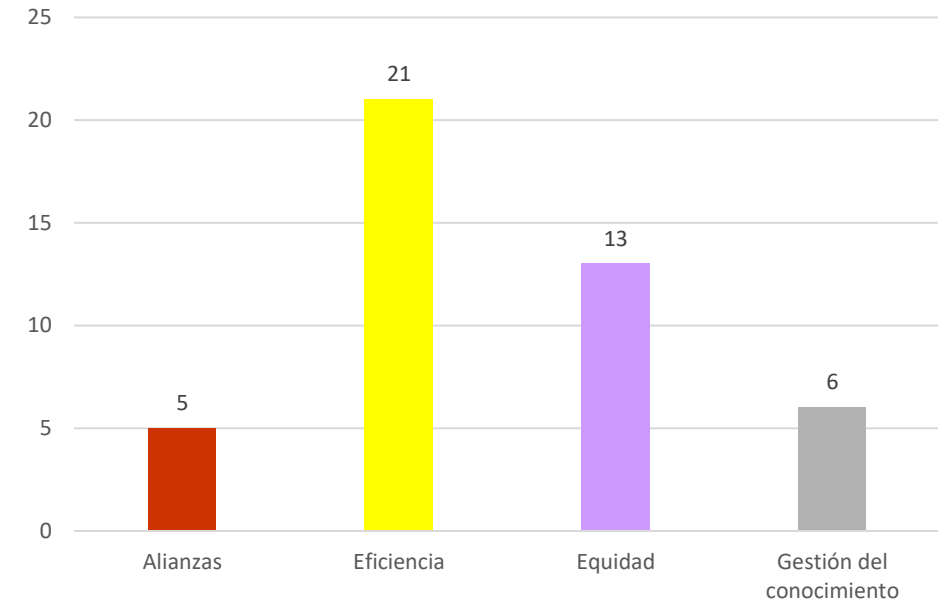
Grupos de trabajo/mejora

LÍNEAS ESTRATÉGICAS: GRUPOS DE TRABAJO/MEJORA

Número de grupos activos 2022



Grupos: valor añadido





CONCLUSIONES

- ✓ El sistema de gestión de mejoras se consolida como una herramienta fundamental para recopilar, analizar y difundir la actividad de mejora desarrollada por Madrid Salud.
- ✓ El número de acciones de mejora (ACM) propuesto ha disminuido respecto a años anteriores:
 - Por estar terminadas las ACM derivadas del CAF 2017 y de la *Encuesta de identificación de mejoras en el trabajo 2019*.
 - Por el trabajo de consenso llevado a cabo durante 2022 sobre la definición de las ACM, su duración y las etiquetas aplicables para su evaluación, que ha tenido como resultado una mejor identificación de las ACM establecidas.
- ✓ La principal fuente de ACM es el plan de actuación anual. En 2022 ha aportado el 67% del total.
- ✓ Se mantiene la coherencia de las ACM llevadas a cabo en relación con los objetivos prioritarios de una Administración pública: la mejora de la eficacia y de la eficiencia.

Valor añadido	2019	2020	2021	2022
Eficacia	33%	29%	30%	37%
Eficiencia	24%	30%	28%	28%

- ✓ Las ACM de respuesta a nuevos retos y necesidades y alianzas han ido experimentando un incremento importante a lo largo de estos tres años, aunque en 2022 han disminuido respecto a años anteriores.

Valor añadido	2019	2020	2021	2022
Respuesta a nuevos retos	9%	11%	16%	11%
Alianzas	4%	6%	16%	7%

- ✓ En 2022 hay un incremento de las ACM relacionadas con la evaluación, la calidad y la gestión del conocimiento.
- ✓ Ha descendido el número de las ACM que no se han iniciado durante el año 2022, probablemente debido a su mejor definición. Los motivos de no inicio han tenido que ver fundamentalmente con dificultades técnicas y organizativas.
- ✓ Los 15 planes nuevos descritos en el Plan de Actuación 2022 se han incluido por primera vez en este sistema de gestión de mejoras. El promedio de implantación ha sido del 83%.
- ✓ Valor añadido por los 45 grupos de trabajo/mejora activos en 2022: 47% eficiencia, 29% equidad, 13% gestión del conocimiento y 11% alianzas.

Versión 2. Diciembre 2023. Corrección de erratas.