



SISTEMA DE GESTIÓN DE MEJORA DE MADRID SALUD 2019

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



Madrid Salud
Organización acreditada
con el nivel de excelencia
en gestión CAF +500 puntos

Objetivos

- Recoger en un sistema único todas las acciones y grupos de trabajo de mejora de la Organización.
- Facilitar la evaluación de la implementación de las acciones de mejora.
- Alinear las acciones y los grupos de mejora con el valor que añaden a la organización.
- Facilitar la difusión y el conocimiento de las acciones y grupos de mejora 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.

Objetivo:

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

Gestión: Departamento de evaluación y Calidad

Qué recoge:

- Todas las acciones de mejora que han estado activas durante el año 2019 (las finalizadas al 100% y las iniciadas).
- Grupos de trabajo activos durante 2019.
- Acciones previstas en cualquiera de las fuentes durante el año en curso y que no se han iniciado.

Clasificadas en función de los siguientes criterios:

- Valor que añade cada acción y cada grupo de trabajo.
- Ámbitos de actuación de Madrid Salud.

Análisis de las causas

Estructura:

FUENTE	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	LE RESPONSABLE	ÁMBITO	VALOR AÑADIDO	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
--------	-------------------------	----------------	--------	---------------	----------------	---------------

FUENTE



ÁREAS DE MEJORA DEL PLAN DE ACTUACIÓN ANUAL



Madrid Salud
Organización acreditada
con el nivel de excelencia
en gestión CAF +500 puntos

PLAN DE MEJORA DEL CAF 2017



CARTAS DE SERVICIOS

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



ENCUESTA DE IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN EL TRABAJO

LÍNEA ESTRATÉGICA RESPONSABLE	ÁMBITO
1. Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad	Seguridad alimentaria
1. Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales y promover entornos urbanos saludables	Salud ambiental Control de vectores
1. Actuar sobre las poblaciones de animales domésticos atendiendo a su sanidad y bienestar para minimizar su impacto en la salud pública	Sanidad y bienestar animal
1. Supervisar, auditar y coordinar los Departamentos (Dptos.) de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los distritos	Coordinación
1. Desarrollar programas y servicios para la promoción de la salud de los y las madrileñas y de la salud comunitaria de sus barrios	Prevención y promoción de la salud
1. Promover la prestación de cuidados en la vida cotidiana de los barrios	Prevención y promoción de la salud
1. Ofertar a la ciudadanía de Madrid una intervención integral en materia de adicciones que permita establecer acciones eficaces en el continuo prevención /asistencia/reinserción, que minimicen el impacto negativo sobre la salud individual y la salud pública	Adicciones
1. Facilitar un entorno de seguridad y salud laboral	Prevención de riesgos laborales
1. Gestionar el capítulo 1 del presupuesto y los recursos humanos aumentando la motivación de los y las trabajadoras	Gestión
1. Mejorar de forma continua los servicios y potenciar el compromiso social y ambiental	Transversal Gestión
1. Mejorar los procesos administrativos y optimizar el presupuesto	Transversal Gestión
1. Potenciar la comunicación	Transversal Gestión
13. Colaborar con organizaciones municipales o externas en el ámbito de la salud	Laboratorio de salud pública

que las acciones de mejora realizadas en 2019 han añadido a las actuaciones de Madrid Salud

VALOR
AÑADIDO

Han
incrementado

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

Han
contribuido

**A disminuir las
inequidades en salud
relacionadas con el género.**

Han dado
respuesta

**A nuevos retos y
necesidades**

Han
facilitado

La sostenibilidad

Han
mejorado

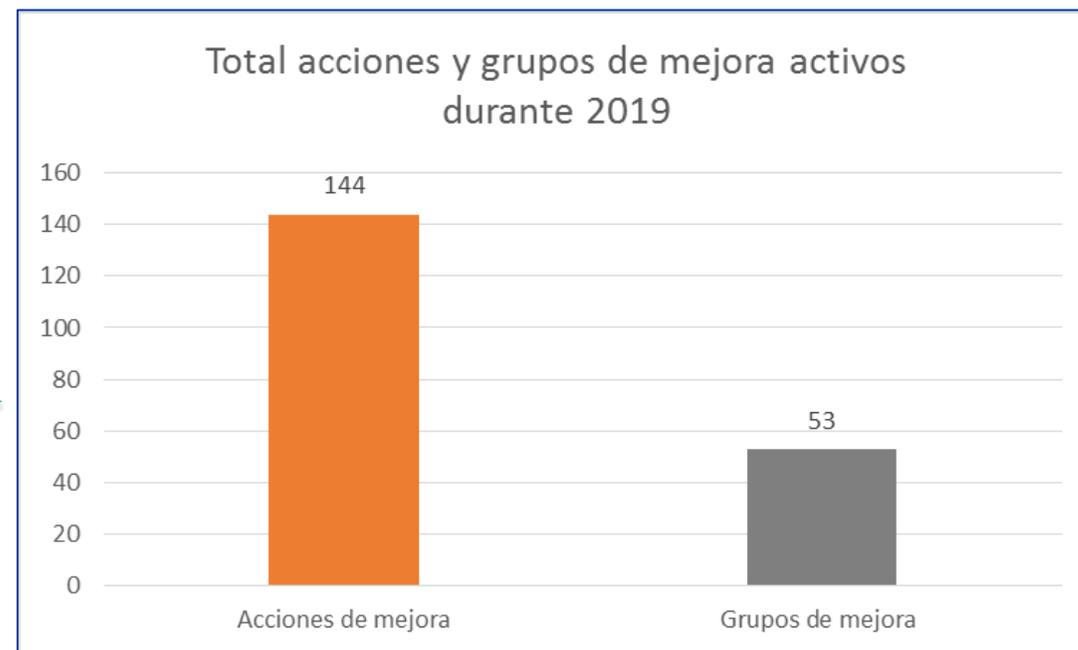
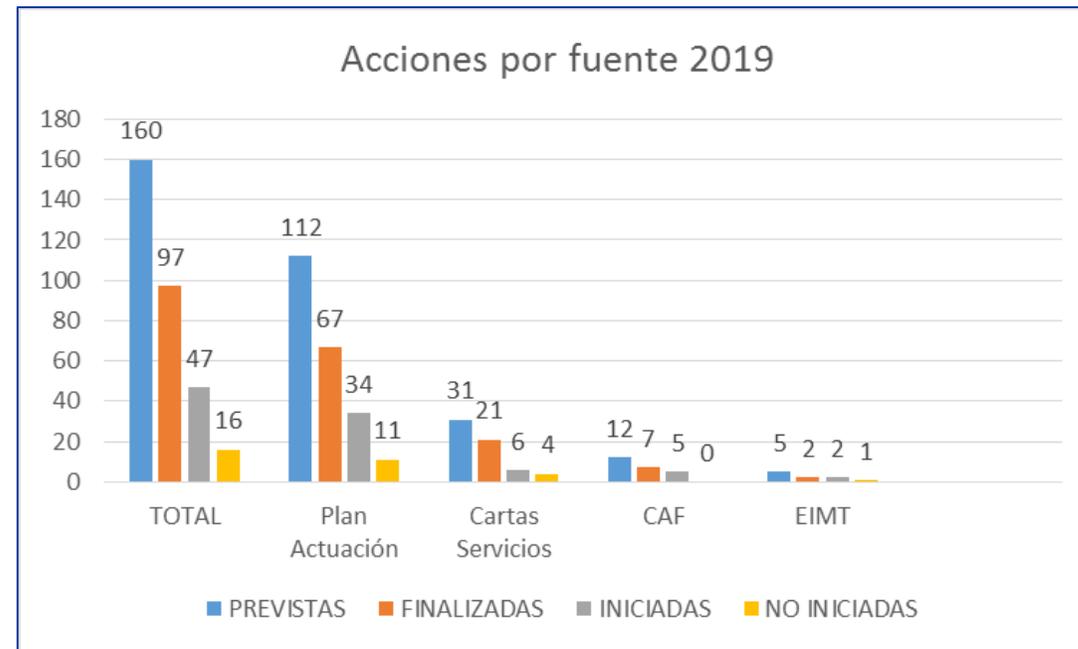
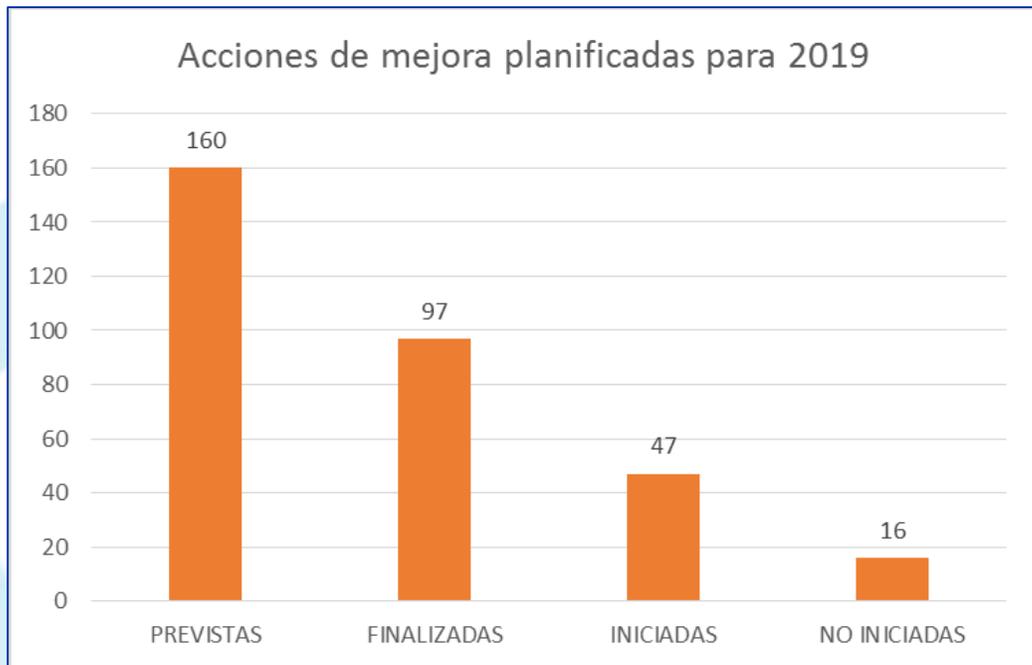
- **La gestión del conocimiento y la detección de necesidades de información para la planificación de actuaciones.**
- **Las relaciones laborales y la participación de quienes forman parte de MS de la cultura de mejora continua de la organización.**

Han promovido
y cohesionado

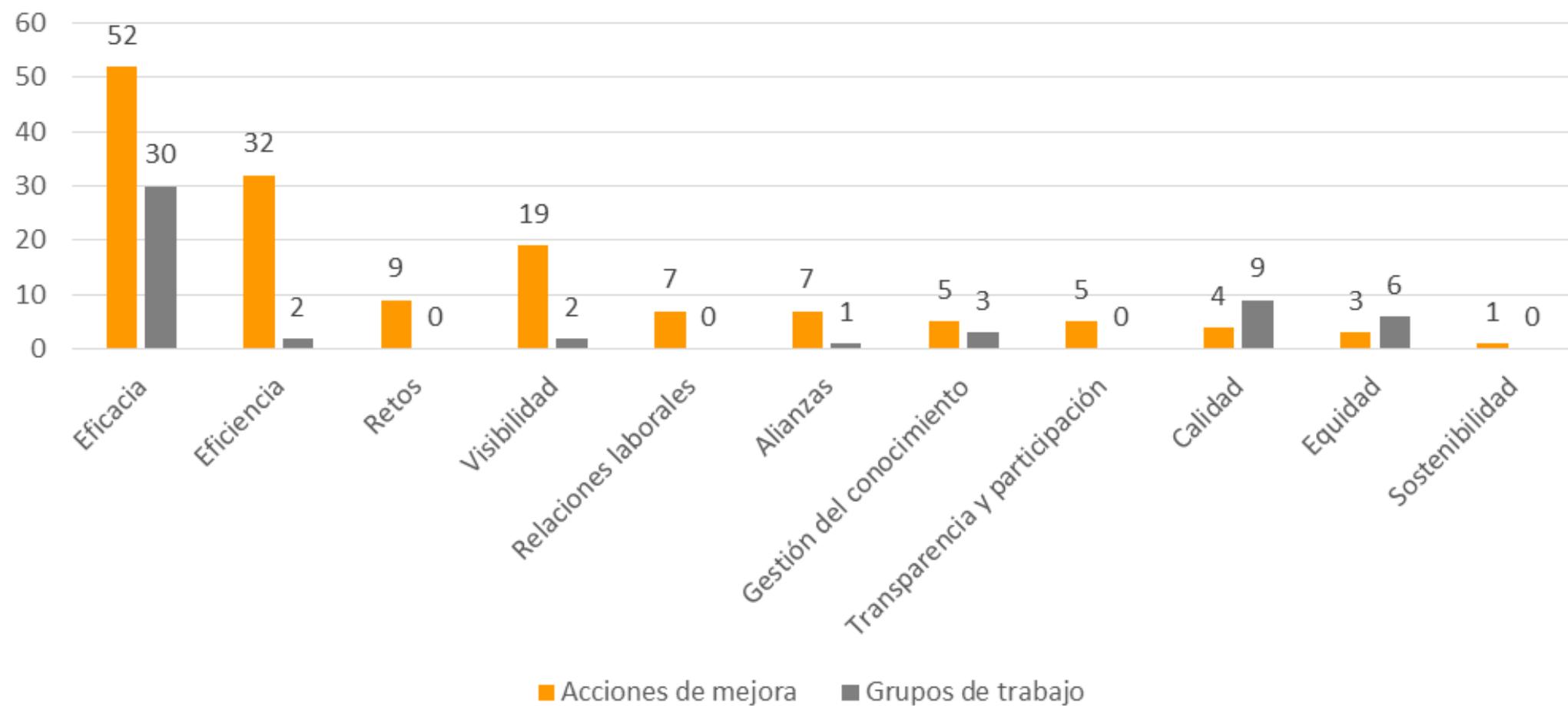
**Alianzas con grupos de
interés**



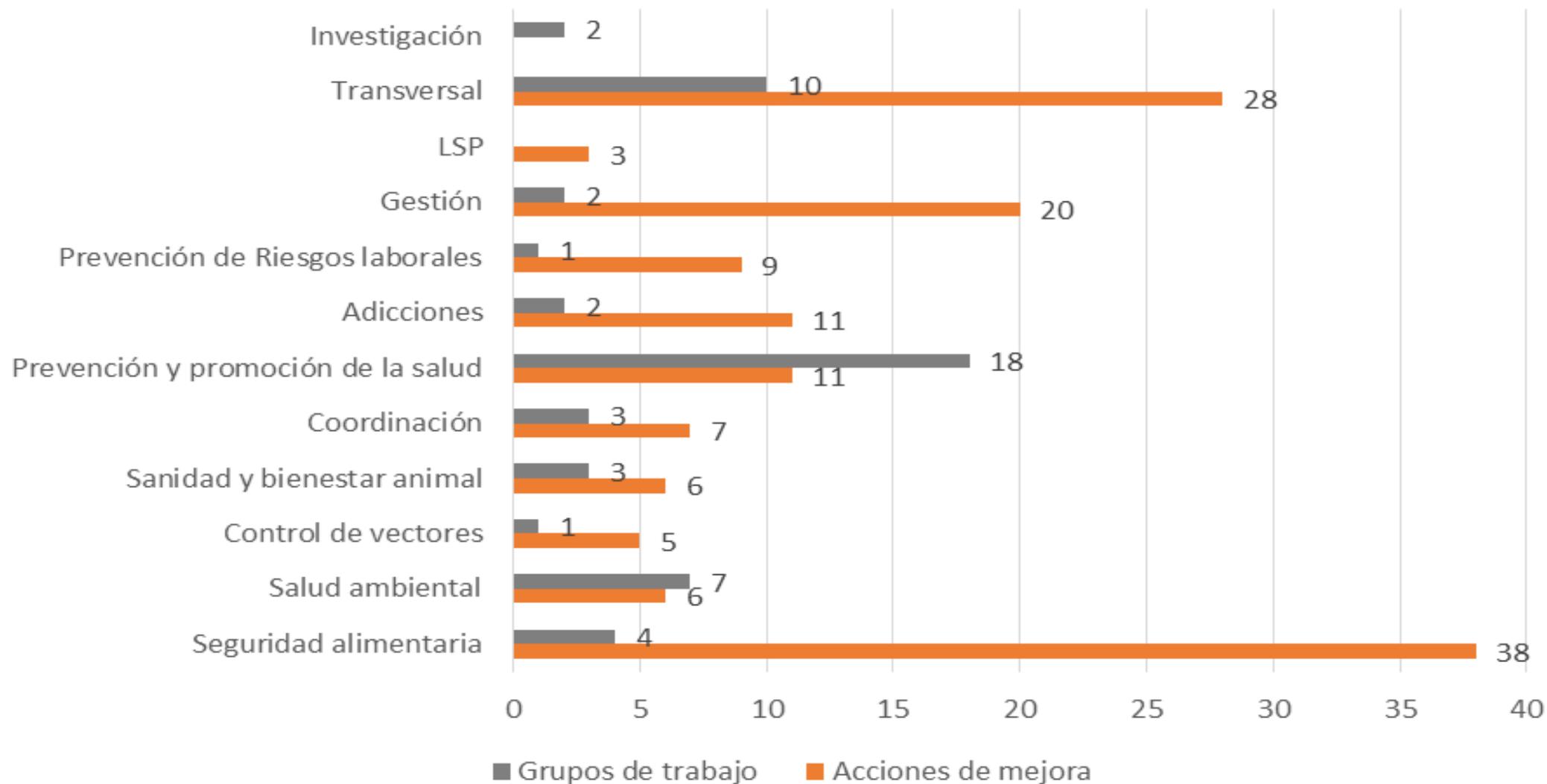
RESULTADOS



Acciones de mejora y grupos de trabajo por valor añadido



Acciones de mejora y grupos de trabajo por ámbito de actuación

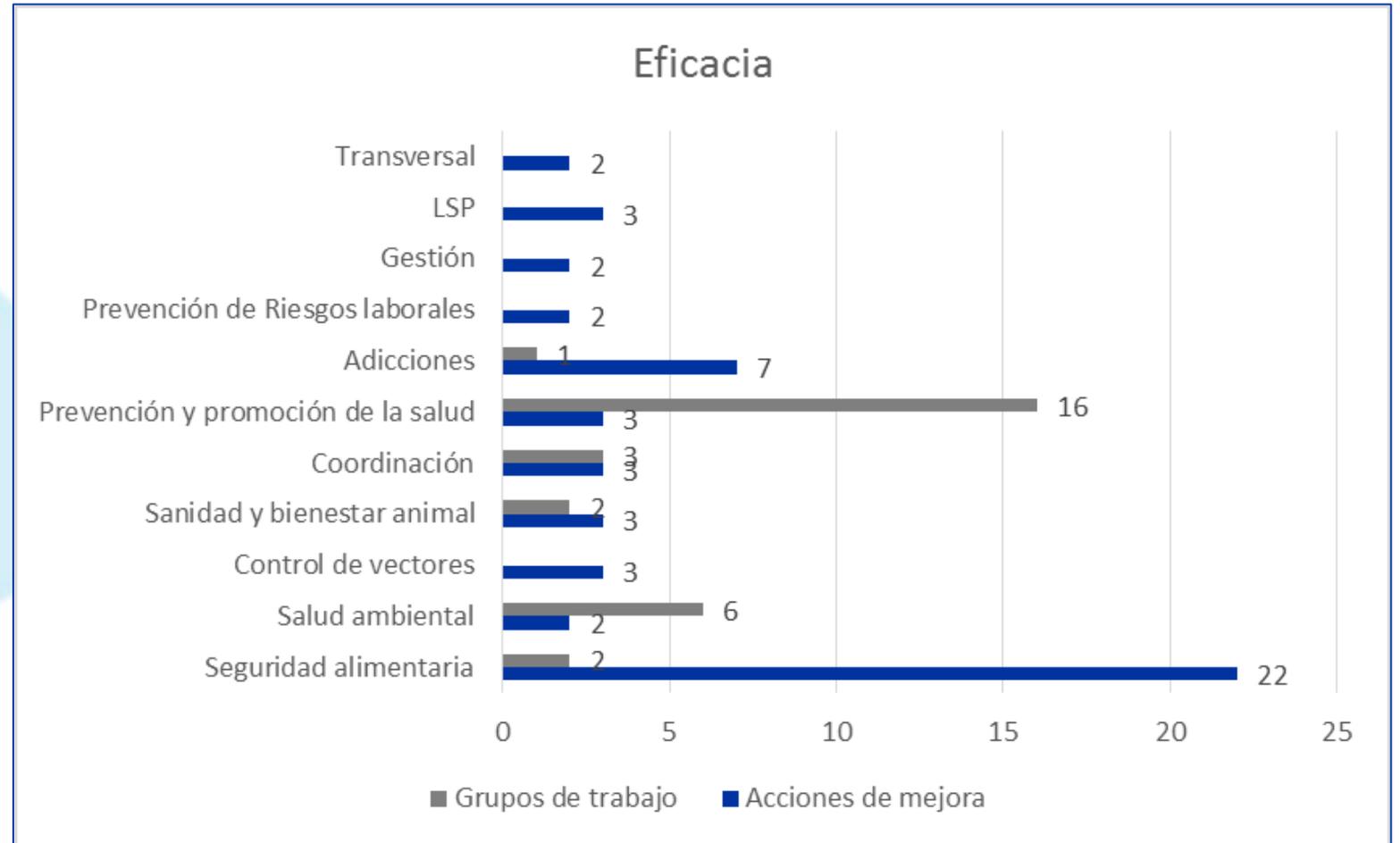


Actuar con eficacia es uno de los principales objetivos de las Administraciones públicas. Todas las líneas estratégicas que dan servicio directo a la población madrileña han realizado acciones de mejora para incrementarla.

Incrementa la eficacia



- Actualización.
- Formación, recomendaciones, campañas.
- Incremento, ampliación y/o refuerzo de servicios.
- Establecimiento de benchmarking con organismos similares.

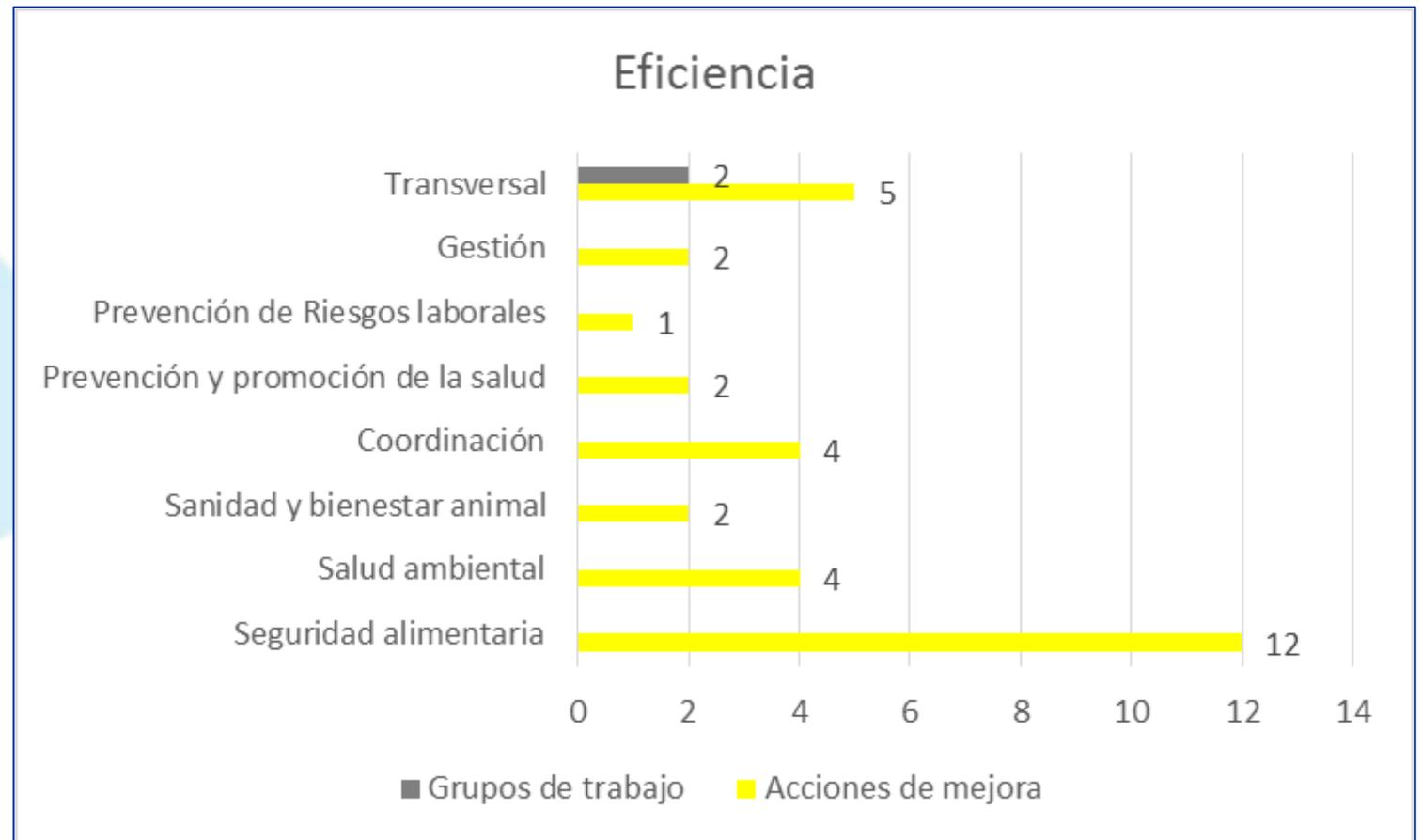


La eficiencia en las actuaciones es un principio fundamental para Madrid Salud. Prácticamente todas sus líneas estratégicas han realizado acciones de mejora en este ámbito.



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

Incrementa la
eficiencia

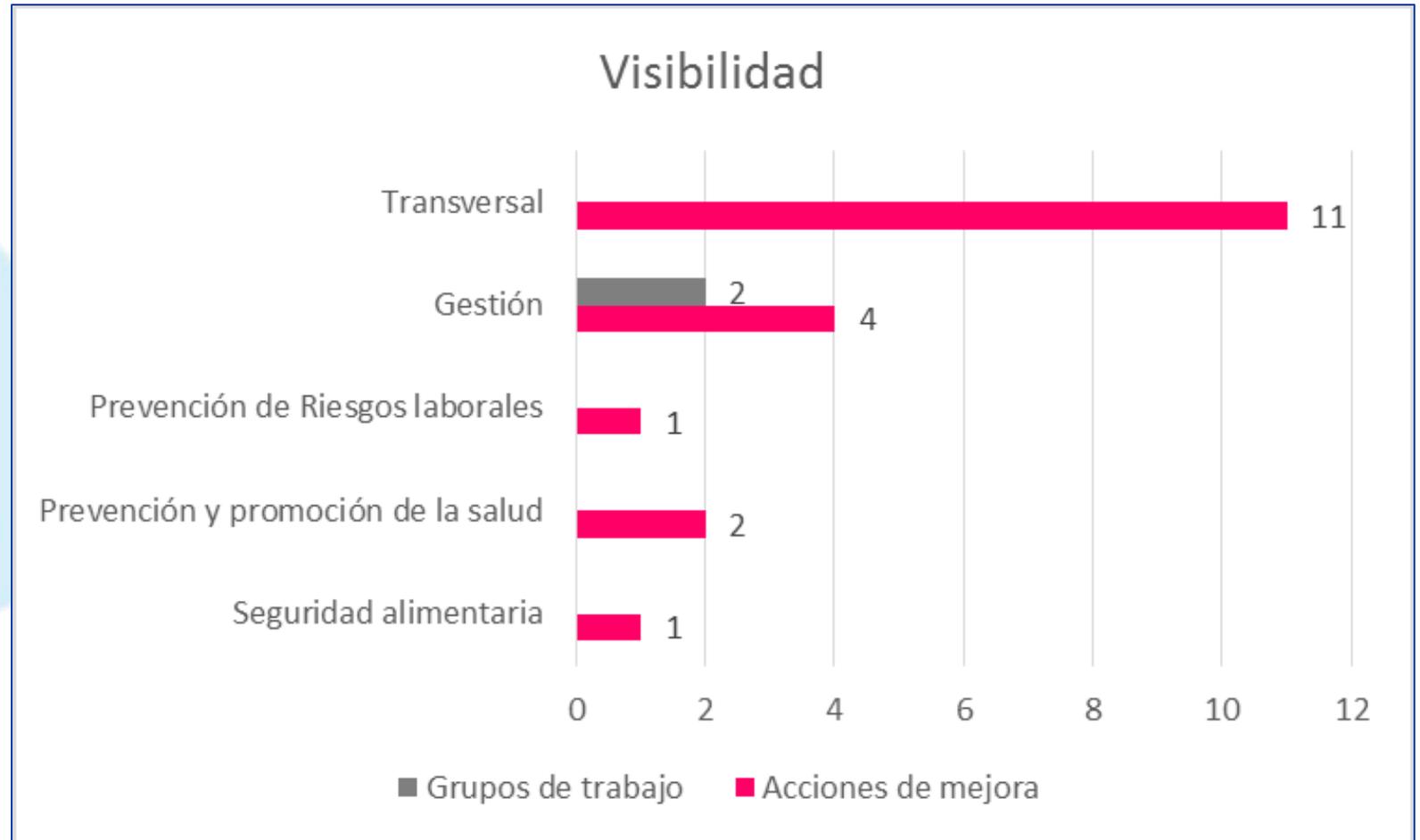


Acciones encaminadas a aumentar el conocimiento por parte de la ciudadanía y del personal municipal de las actuaciones, programas, objetivos y resultados de Madrid Salud.



- Revisiones de contenidos web.
- Elaboración de planes de comunicación (interna y externa).
- Información a la ciudadanía sobre nuestros servicios.
- Información a las personas que trabajan en la organización.

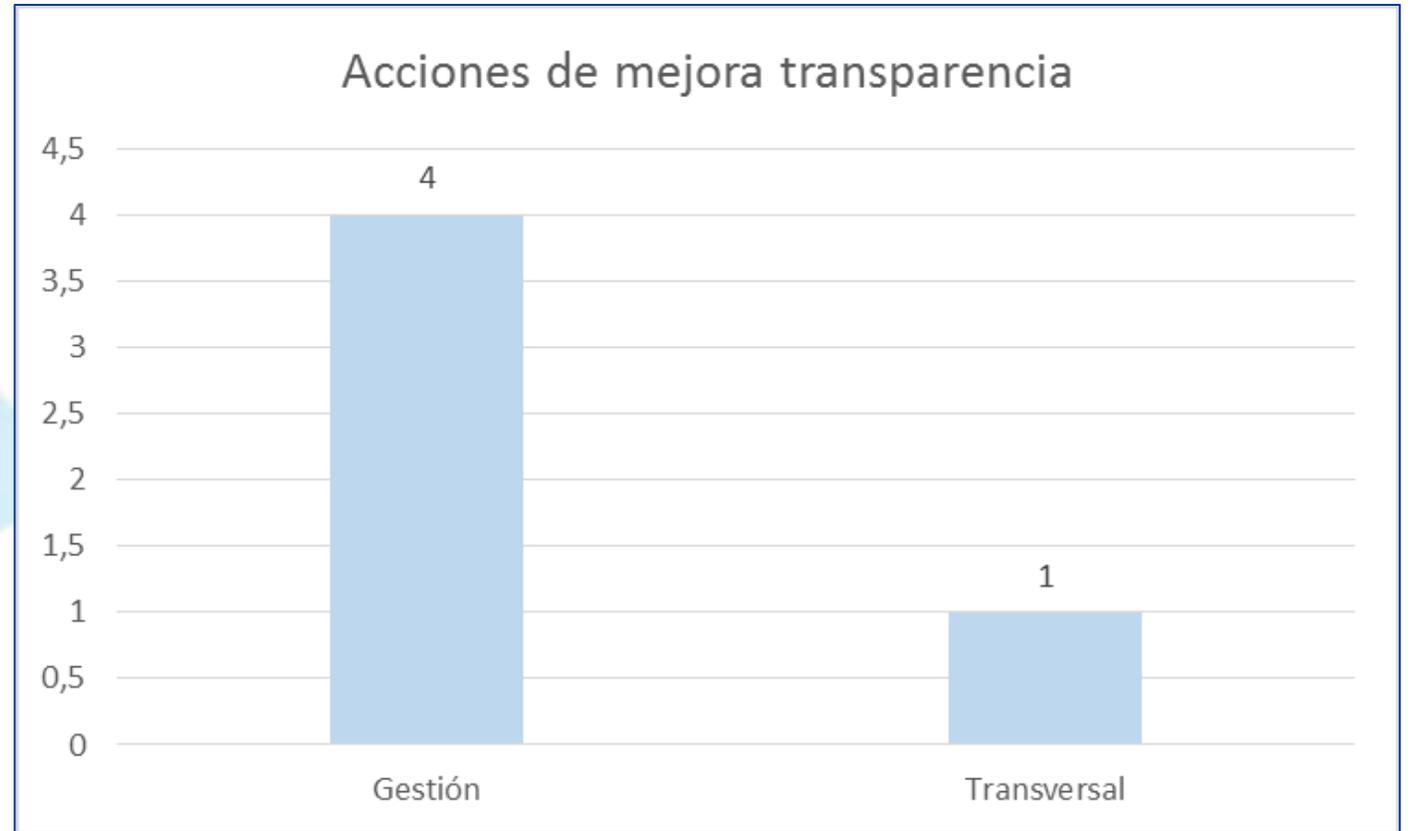
Incrementa la visibilidad de la organización



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, a la sistematización de la misma para dar respuesta a la ciudadanía y al incremento de la participación tanto ciudadana como de las personas de la organización.



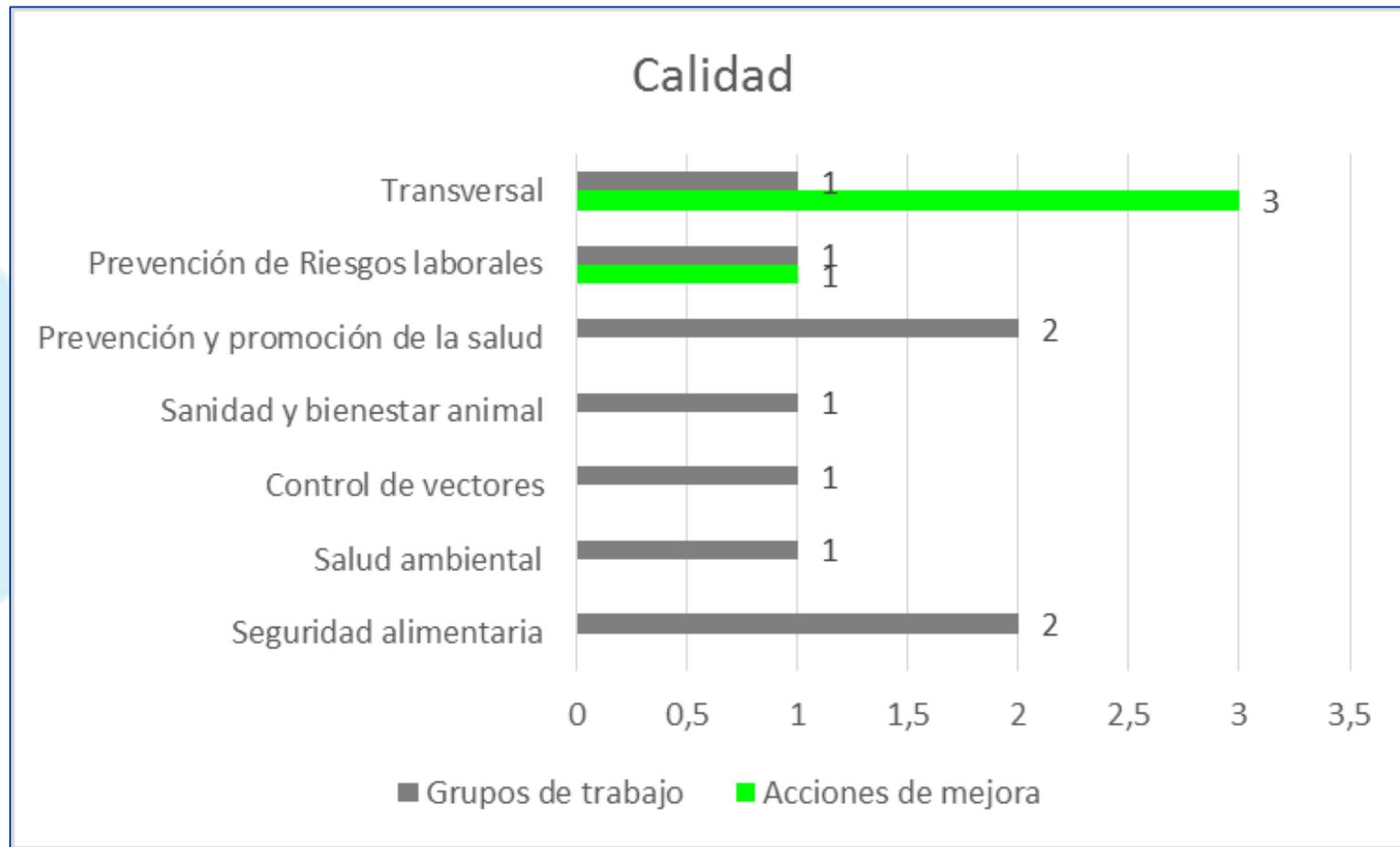
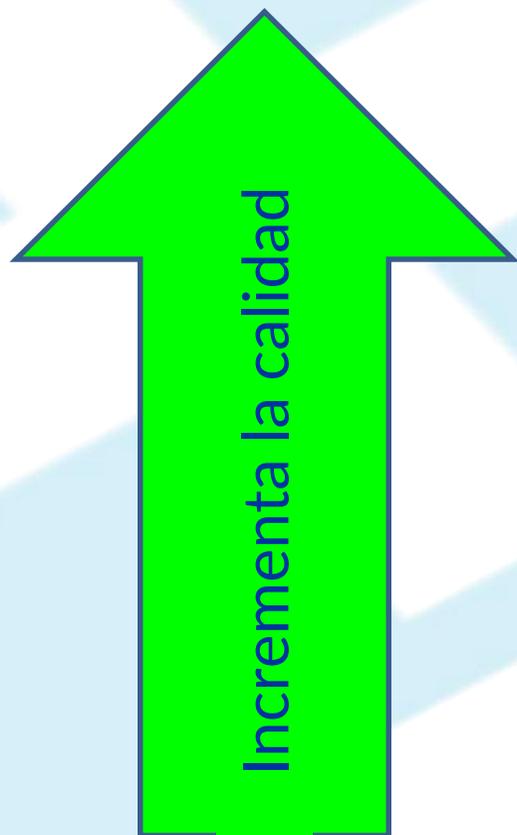
- Uso de lenguaje más claro.
- Revisión de sistemas de participación para facilitar su utilización.
- Difusión informes de la EIMT.



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

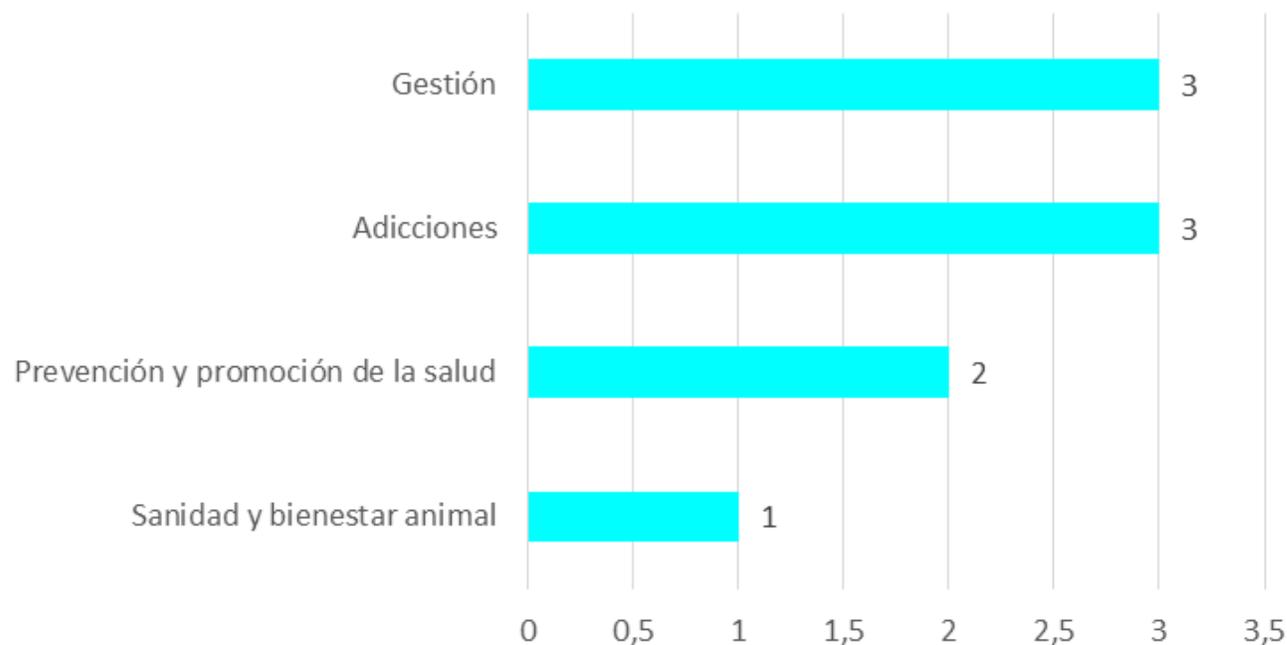


- Cartas de servicios.
- Encuestas de satisfacción.
- Seguimiento y evaluación de las Acciones de mejora.



Da respuesta a nuevos retos y necesidades

Acciones de mejora Retos



Relacionados con los diferentes servicios que presta Madrid Salud:

- Adicciones: nuevas tecnologías, juego, atención a jóvenes con vulnerabilidad a la exclusión social, con adicciones o con alto riesgo de desarrollarlas.
- Prevención y promoción de la salud: utilización de las nuevas tecnologías en educación para la salud.
- Sanidad y bienestar animal: fomentar la cultura de adopción .

Relacionados con el ámbito de la Gestión:

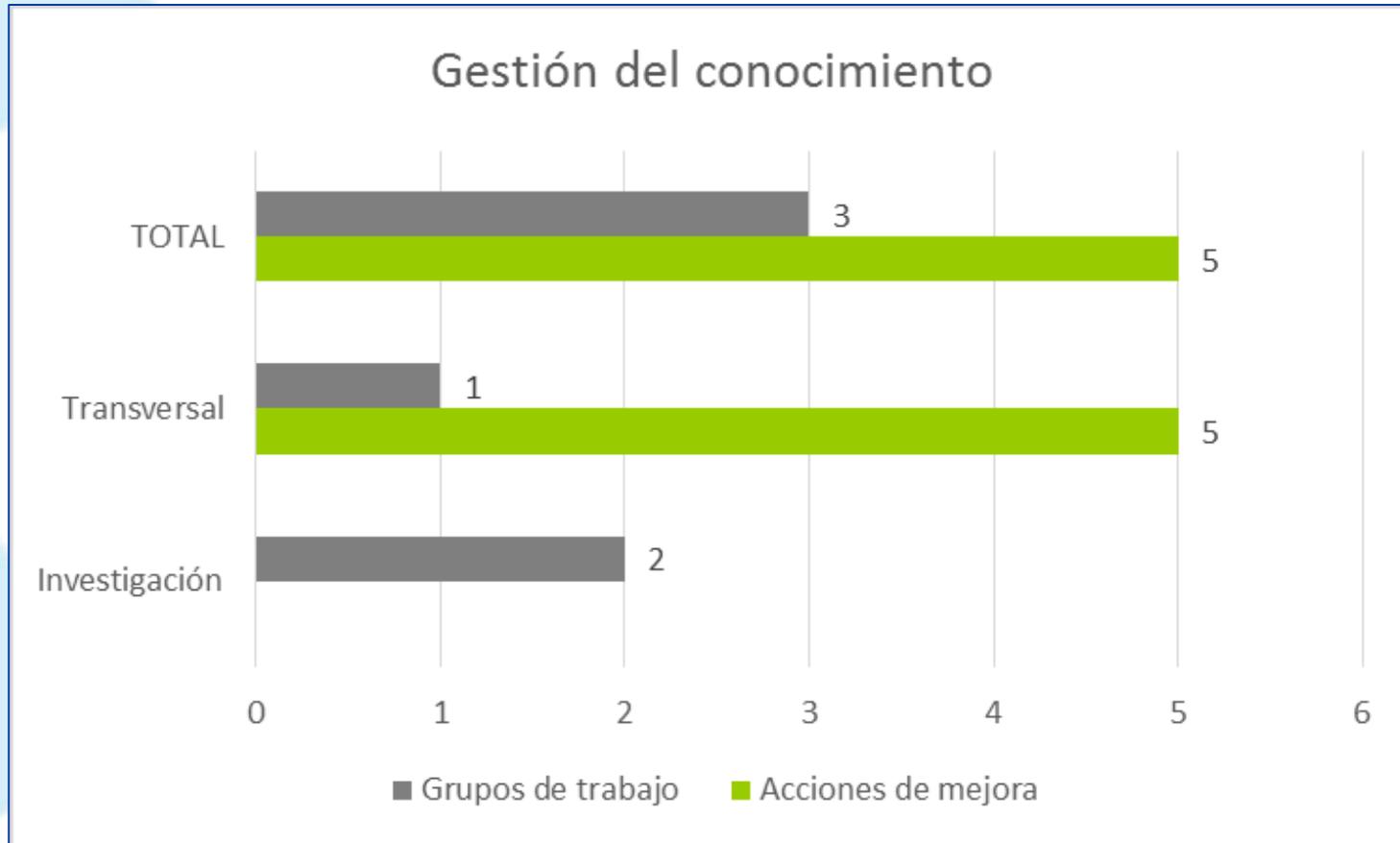
- Administración electrónica.
- Información para el diagnóstico y la planificación de estrategias y actuaciones.



La gestión del conocimiento y las actividades orientadas a potenciar el conocimiento de las personas de la organización.



- 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.

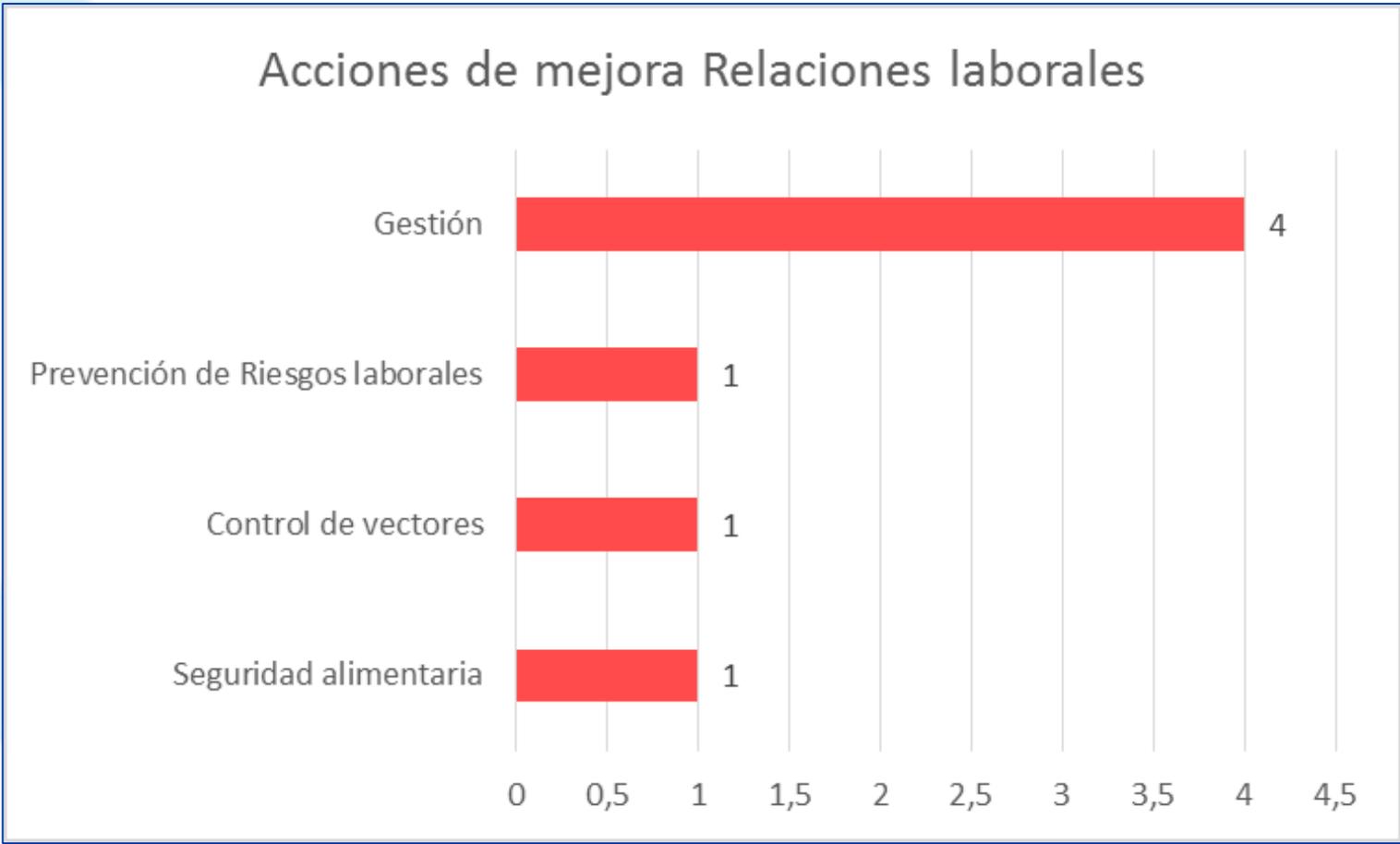




Las relaciones laborales y la participación del personal de MS en la cultura de la mejora continua.



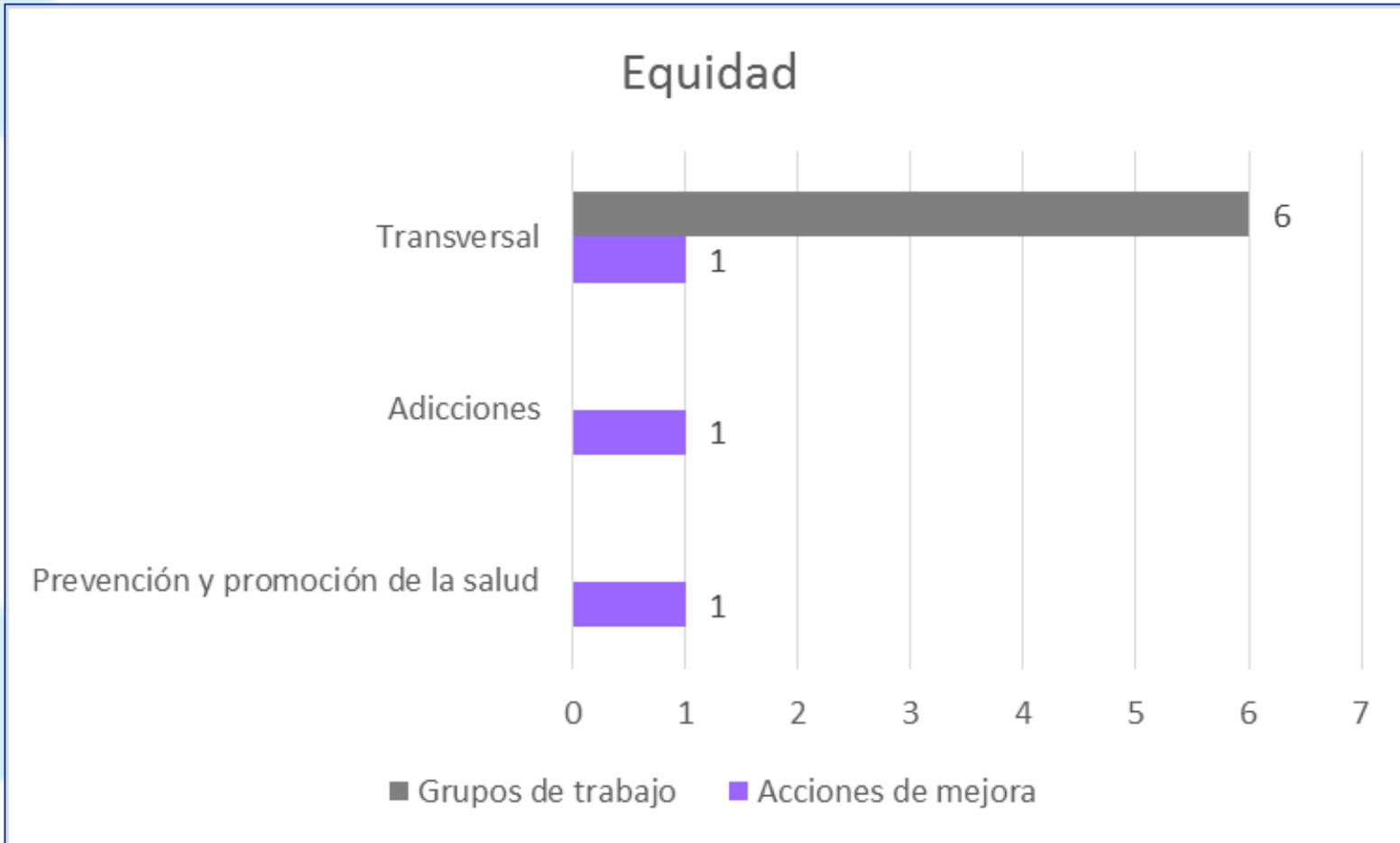
- Hacer más accesible la gestión de los recursos humanos
- Planes de acogida y jubilación
- Fomentar la participación
- Mejora de las condiciones de trabajo

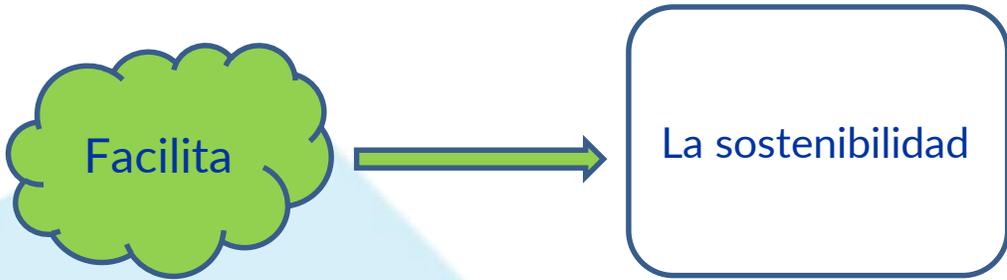


Contribuye

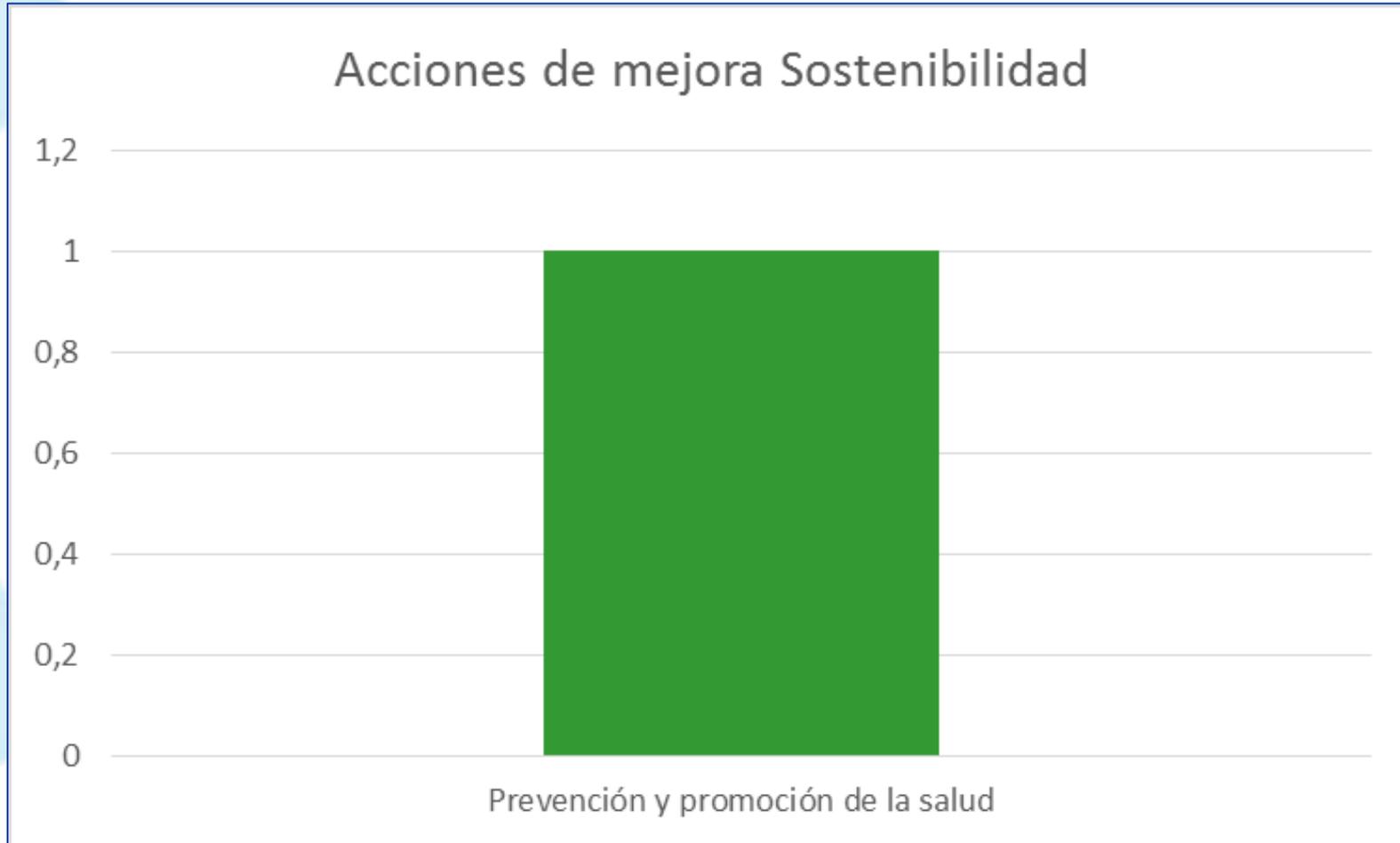
A disminuir las
inequidades en salud
relacionadas con el
género.

- Lenguaje inclusivo en documentos, programas, señalética, etc.
- Programas con perspectiva de género.





- Cuidado de las instalaciones.
- Medidas de ahorro.
- Compromiso social.

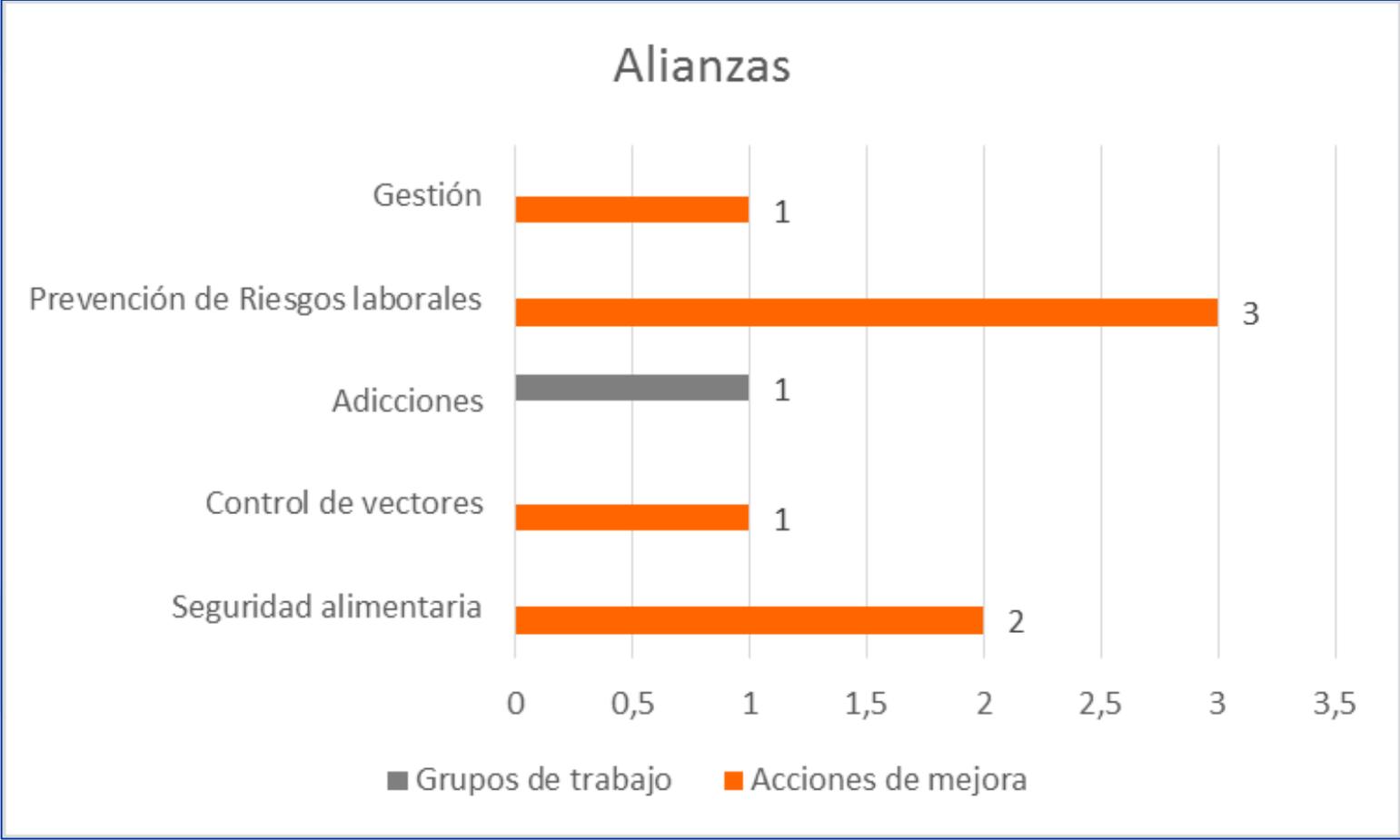




Alianzas con grupos de interés imprescindibles para la continuidad y calidad de los servicios prestados por Madrid Salud.



- Contratos, convenios, comunicación, foros técnicos.
- Detección, establecimiento y seguimiento.





Acciones de mejora previstas y no llevadas a cabo



ÁREAS DE MEJORA DEL PLAN DE ACTUACIÓN 2019

Acción de mejora	Ámbito	Valor añadido	Motivo por el que no se realizó
Instalación de un sistema de videoconferencia para la asistencia a juicios en los que se requiera la presencia de peritos del Laboratorio de Salud Pública (LSP).	Laboratorio de Salud Pública	Respuesta a retos y necesidades	En octubre de 2019 se realizó la instalación de un sistema de videoconferencia en el LSP pero se trata de un dispositivo que solo permite la comunicación con otros Departamentos dentro del Ayuntamiento de Madrid. En la actualidad no se pueden realizar videoconferencias con los juzgados .Aplazada 2020.
Sincronización en la elaboración de los indicadores de previsión presupuestaria y de los de actividad del Plan de Inspecciones y Actividades Programadas, de forma que se posibilite su coincidencia en los diversos documentos elaborados en materia de seguridad alimentaria.	Seguridad Alimentaria	Eficiencia	En la elaboración de dichos indicadores intervienen, en diferentes fechas del año, los 21 Departamentos de Salud de los Distritos y los distintos Departamentos de Madrid Salud, habiéndose comprobado en la práctica la imposibilidad de lograr la pretendida sincronización.
Continuación acción de mejora del año 2018. Puesta a punto y validación de un método para la especiación de mercurio en productos de la pesca por HPLC-ICP-MS.	Seguridad Alimentaria	Eficiencia	No se ha podido abordar. Se pospone a 2020 (BECA-MS).
Cobertura de servicio en horario/turno de tarde (dos técnicos especialistas en control de plagas/vectores).	Salud Ambiental (Control de Vectores)	Eficacia	No disponibilidad durante el año 2019 de nuevos recursos humanos e imposibilidad (perfiles de puestos de trabajo y escasez de ellos) de derivar recursos de turno de mañana a tarde.
Estudiar la viabilidad de una aplicación informatizada de citas.	Prevención Riesgos Laborales	Eficiencia	Pasada a año 2020.
Instaurar el envío de los resultados del informe médico por vía telemática.	Prevención Riesgos Laborales	Respuesta a retos y necesidades	Pasada a año 2020.
Digitalizar RR. HH.	RR.HH.	Respuesta a retos y necesidades	Falta de RR.HH.
Avanzar en el cumplimiento de la Ley 39/2015 extendiendo los procedimientos telemáticos a todas las actuaciones.	RR.HH.	Respuesta a retos y necesidades	No han aprobado la consignación presupuestaria para poder hacerlo.
Optimizar los recursos y procesos para la adaptación progresiva a un expediente informatizado.	Gestión	Respuesta a retos y necesidades	Falta de RR.HH.
Difundir e impulsar la participación del personal.	Evaluación y Calidad	Calidad	Falta de RR.HH.
Evaluar el Plan de Minimización de Residuos.	Gestión ambiental	Sostenibilidad	Falta de RR.HH.



CARTAS DE SERVICIOS



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

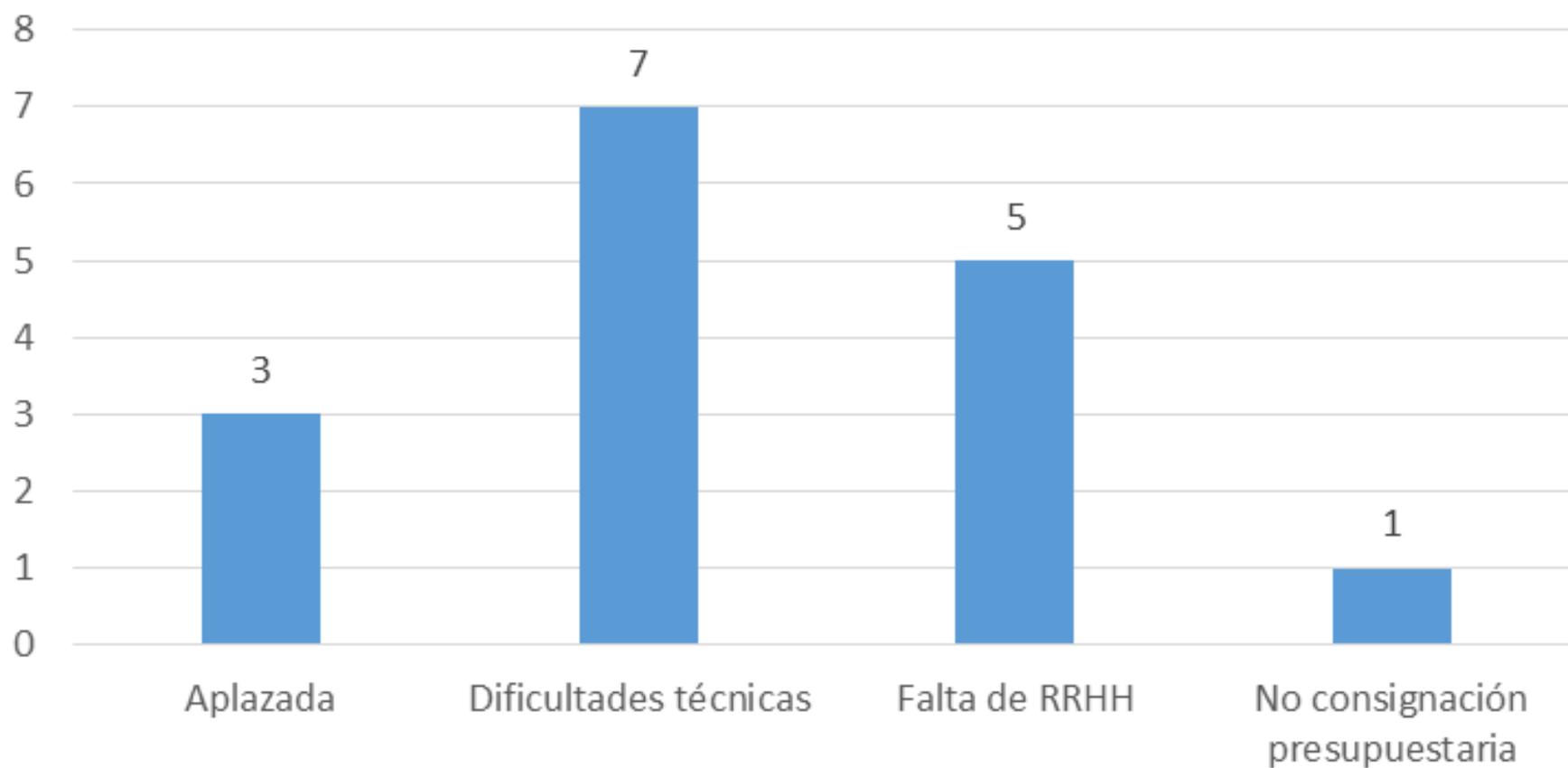
Acción de mejora	Ámbito	Valor añadido	Motivo por el que no se realizó
Difundir la información sobre infraviviendas de la ciudad	Salud ambiental	Eficacia	Dificultades técnicas
Mejora problemas funcionales de coordinación con otros departamentos (Cuerpo de Bomberos) para la gestión de ciertos avisos (avispa/abejas, mayoritariamente considerados críticos y con exigente compromiso de demora).	Control de vectores	Alianzas	Aplazada
Instalar el gestor de turnos.	Prevención Riesgos Laborales	Eficiencia	Solicitado pero no instalado
Posibilidad de volcar agenda OMI a formato Excel, incluir documentos digitalizados en historia clínica, tratamiento de datos para estadística.	Prevención y Promoción de la salud	Eficiencia	Dificultades técnicas



ENCUESTA DE IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN EL TRABAJO

Acción de mejora	Ámbito	Valor añadido	Motivo por el que no se realizó
El reconocimiento de su trabajo por la organización: concurso de buenas prácticas.	Transversal	Relaciones laborales / Gestión conocimiento	Aplazada

Motivos por los que las acciones de mejora no se han llevado a cabo



CONCLUSIONES

- **Coherencia de las actuaciones de mejora llevadas a cabo en relación con los objetivos prioritarios de una Administración Pública:**
 - La mayoría de las AM han ido encaminadas a conseguir la eficacia de las actuaciones (uno de los principales objetivos de las administraciones públicas). Estas AM han abarcado a todas las LE que dan servicio a la ciudadanía.
 - La eficiencia (como principio fundamental de las administraciones), ha sido abordada igualmente en un número importante de AM y en la mayor parte de las LE.
 - Dar respuesta a los retos y la detección de nuevas necesidades, la gestión del conocimiento, la equidad y hacer más visible a la organización, han abarcado un número importante de AM imprescindibles para mejorar los servicios prestados por Madrid Salud.
 - Se han abordado AM relacionadas con el buen gobierno (transparencia y participación, calidad,, alianzas y relaciones laborales).
- **Las acciones de mejora no llevadas a cabo han tenido como motivos fundamentales:**
 - La falta de recursos humanos: por lo que se han ido aplazando para años sucesivos
 - La falta de consignación presupuestaria
 - Dificultades técnicas relacionadas con la tecnología y la dispersión en el territorio de diferentes actuaciones.



Madrid Salud
Organización acreditada
con el nivel de excelencia
en gestión CAF +500 puntos