



SISTEMA DE GESTIÓN DE MEJORAS DE MADRID SALUD 2021

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

Objetivos

- ✓ Recoger en un sistema único todas las acciones y grupos de trabajo de mejora de la organización para facilitar su gestión.
- ✓ 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.

Se revisa anualmente con objeto de mejorar su operatividad.

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 2021 (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.

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, no iniciada).
- Grado de cumplimiento.
- Motivo de no inicio.
- Justificación de no inicio.

Gestión: Departamento de Evaluación, Calidad y Sostenibilidad.

Estructura:

| AÑO | FUENTE | ACCIÓN MEJORA PROPUESTA | LE | RESPONSABLE | ÁMBITO | VALOR AÑADIDO | ESTADO | CUMPLIMIENTO | ACM iniciada: tipo de cierre | MOTIVO NO INICIO | JUSTIFICACIÓN NO INICIO | PERIODO | OBSERVACIONES |
|-----|--------|-------------------------|----|-------------|--------|---------------|--------|--------------|------------------------------|------------------|-------------------------|---------|---------------|
| | | | | | | | | % | | | | | |

Modificaciones introducidas 2020

Modificaciones introducidas 2021

Modificaciones introducidas 2020

Fuente



ÁREAS DE MEJORA DEL PLAN DE ACTUACIÓN ANUAL



CARTAS DE SERVICIOS



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

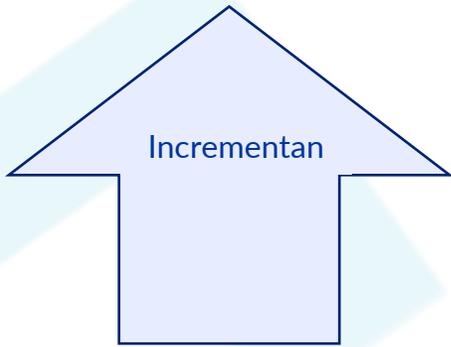
Responsable/
Ámbito

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 de vectores |
| 3 | 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 |
| 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 |
| 9 | Mejorar de forma continua los servicios y potenciar el compromiso social y ambiental | Evaluación, Calidad y Sostenibilidad |
| 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 |

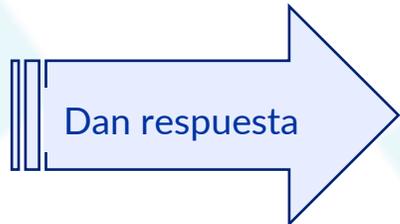
Valor añadido acciones de mejora 2021



- La eficiencia
- La eficacia
- La visibilidad de la organización
- La calidad de la organización



La sostenibilidad



A nuevos retos y necesidades



Alianzas con grupos de interés

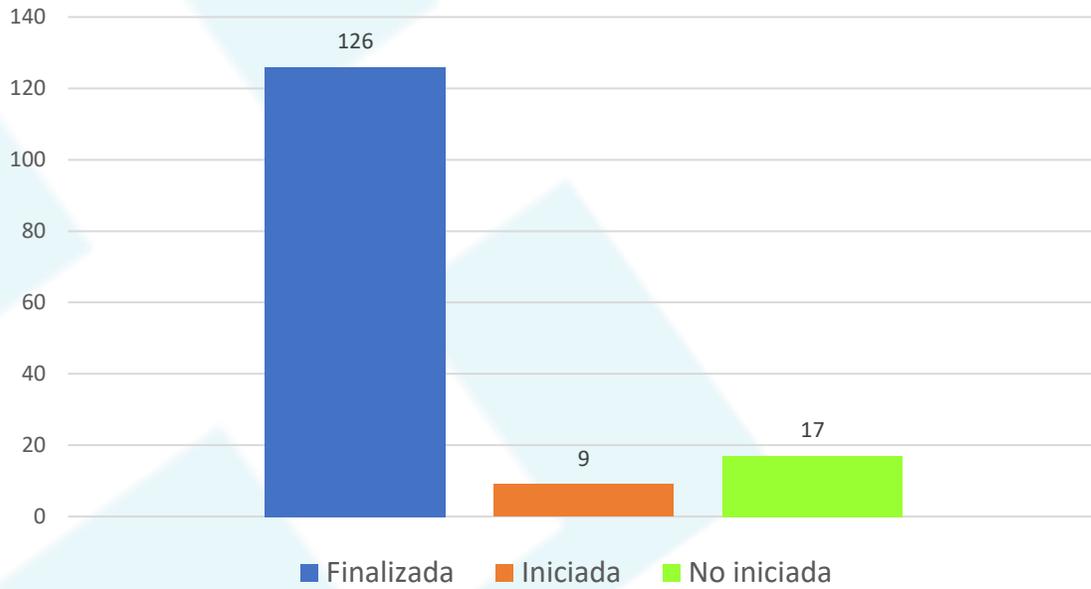


- La gestión del conocimiento y la detección de necesidades de información para la planificación de actuaciones.
- Las relaciones laborales y la participación de quienes forman parte de MS de la cultura de mejora continua de la organización.

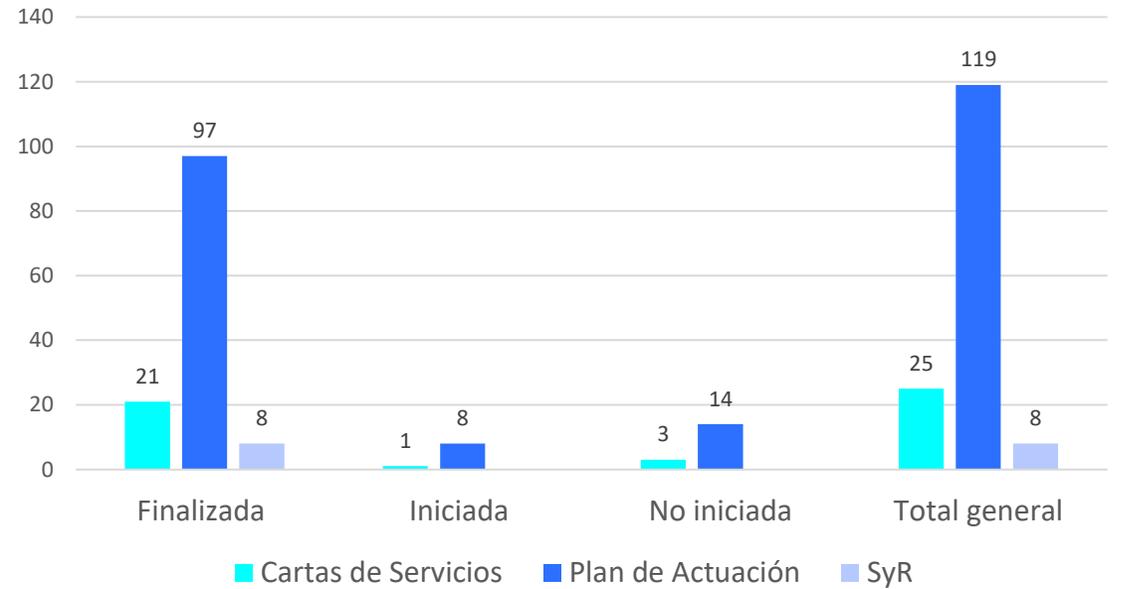


RESULTADOS

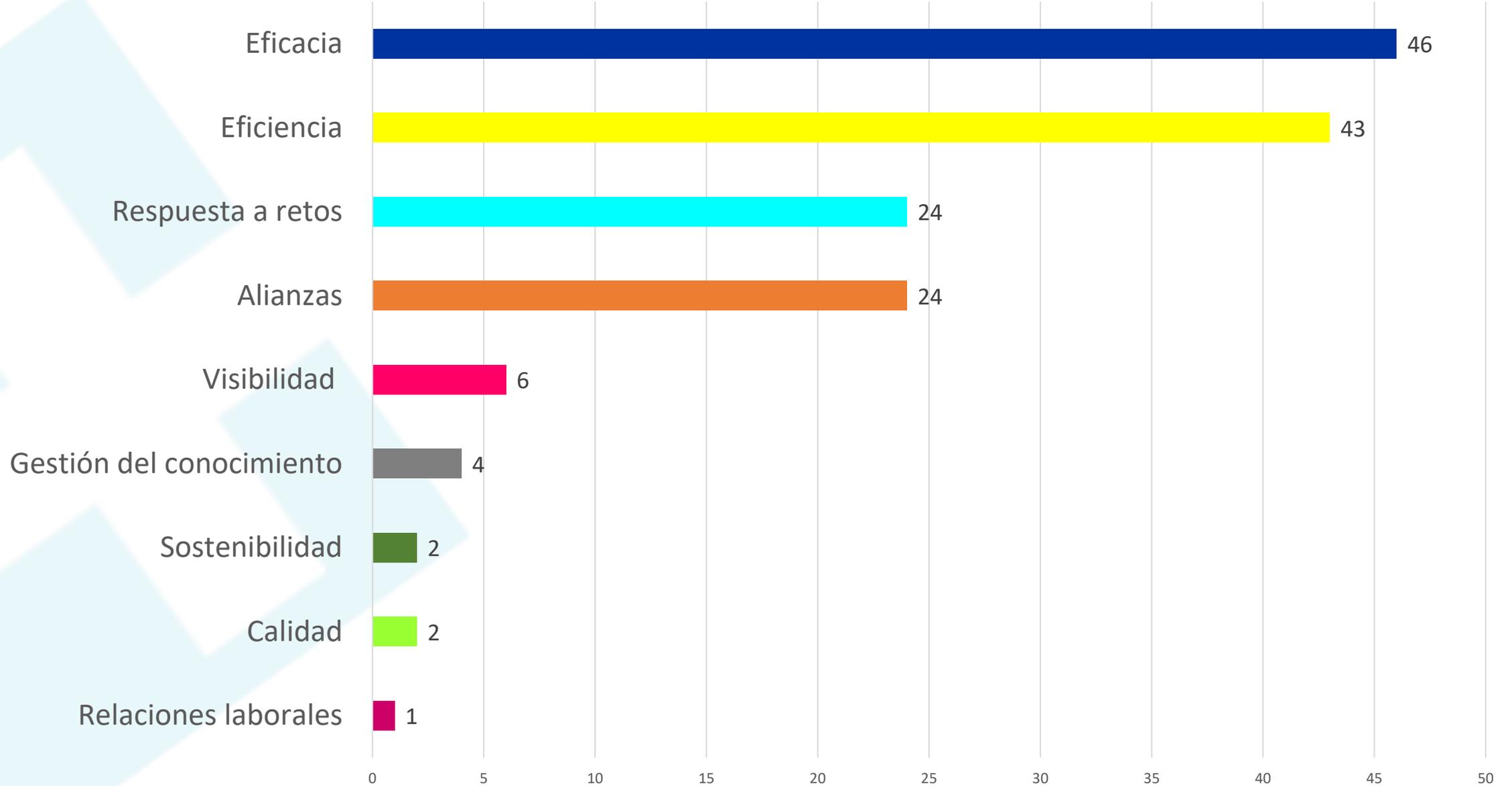
Acciones de mejora planificadas para 2021: Estado



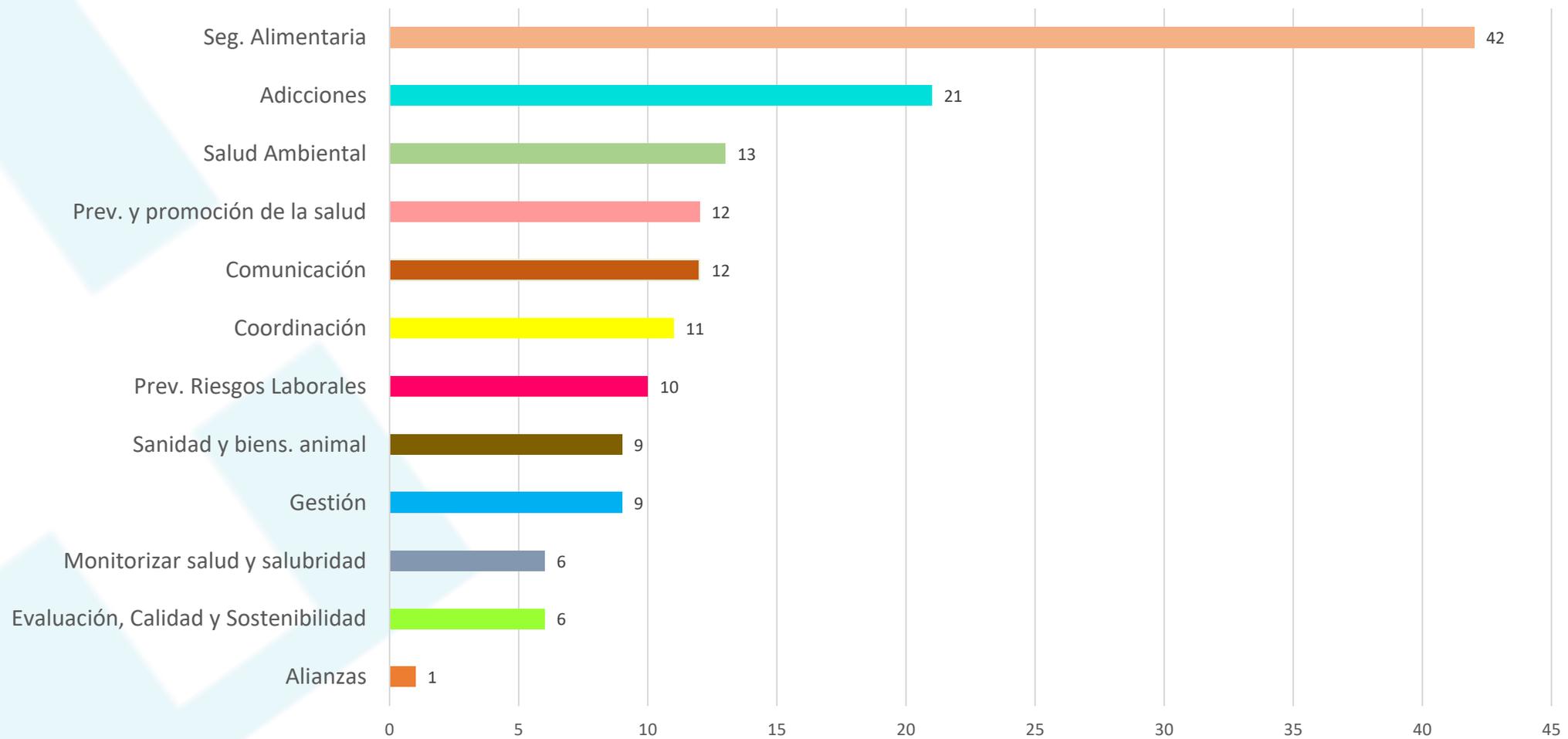
Acciones de mejora por fuente y estado



Acciones de mejora por valor añadido



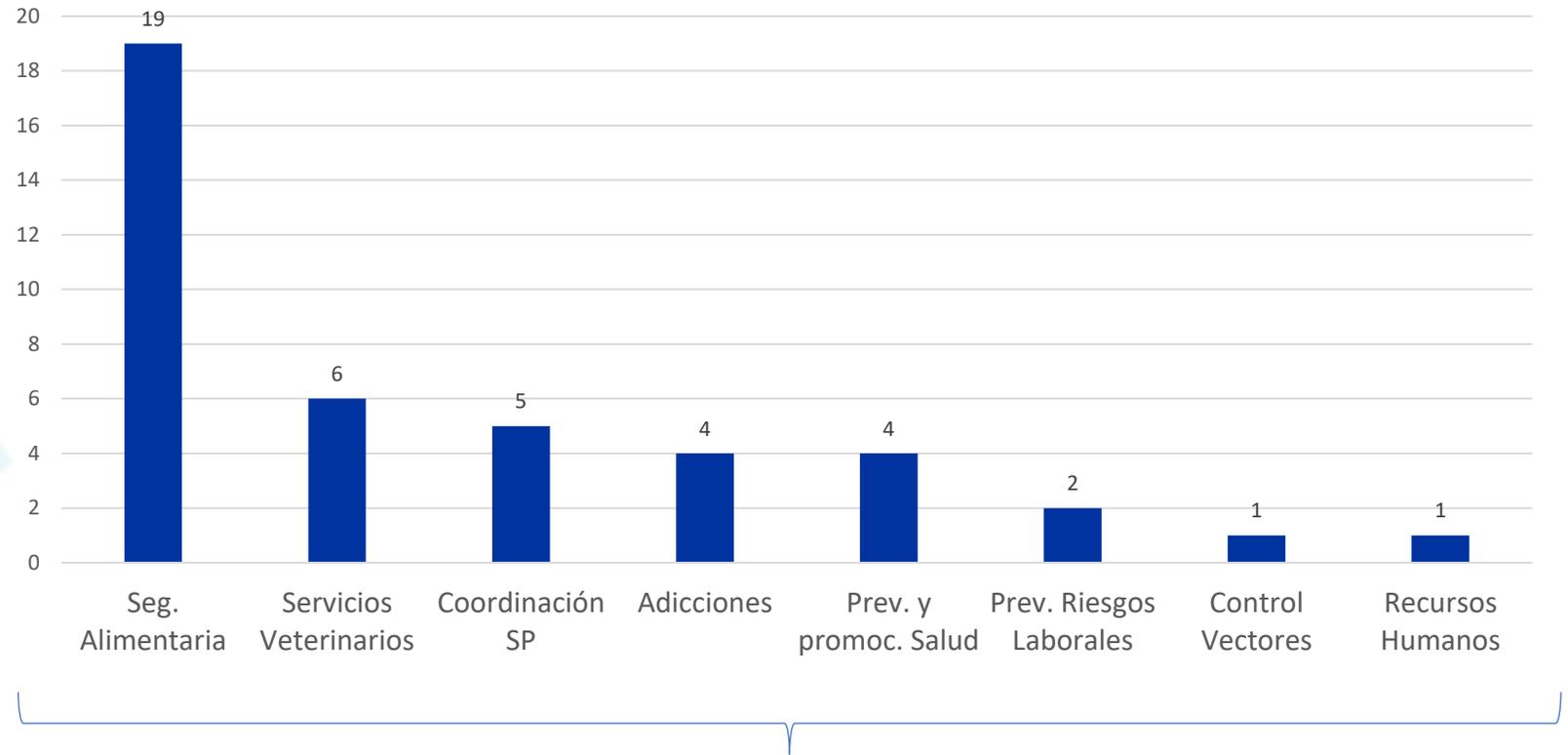
Acciones de mejora por ámbito de actuación



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.

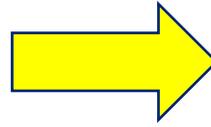


- Actualización de planes, estrategias y programas.
- Validaciones de métodos.
- Propuesta de normativa.
- Nuevos programas.
- Formación, recomendaciones, campañas.
- Incremento, ampliación y/o refuerzo de servicios.

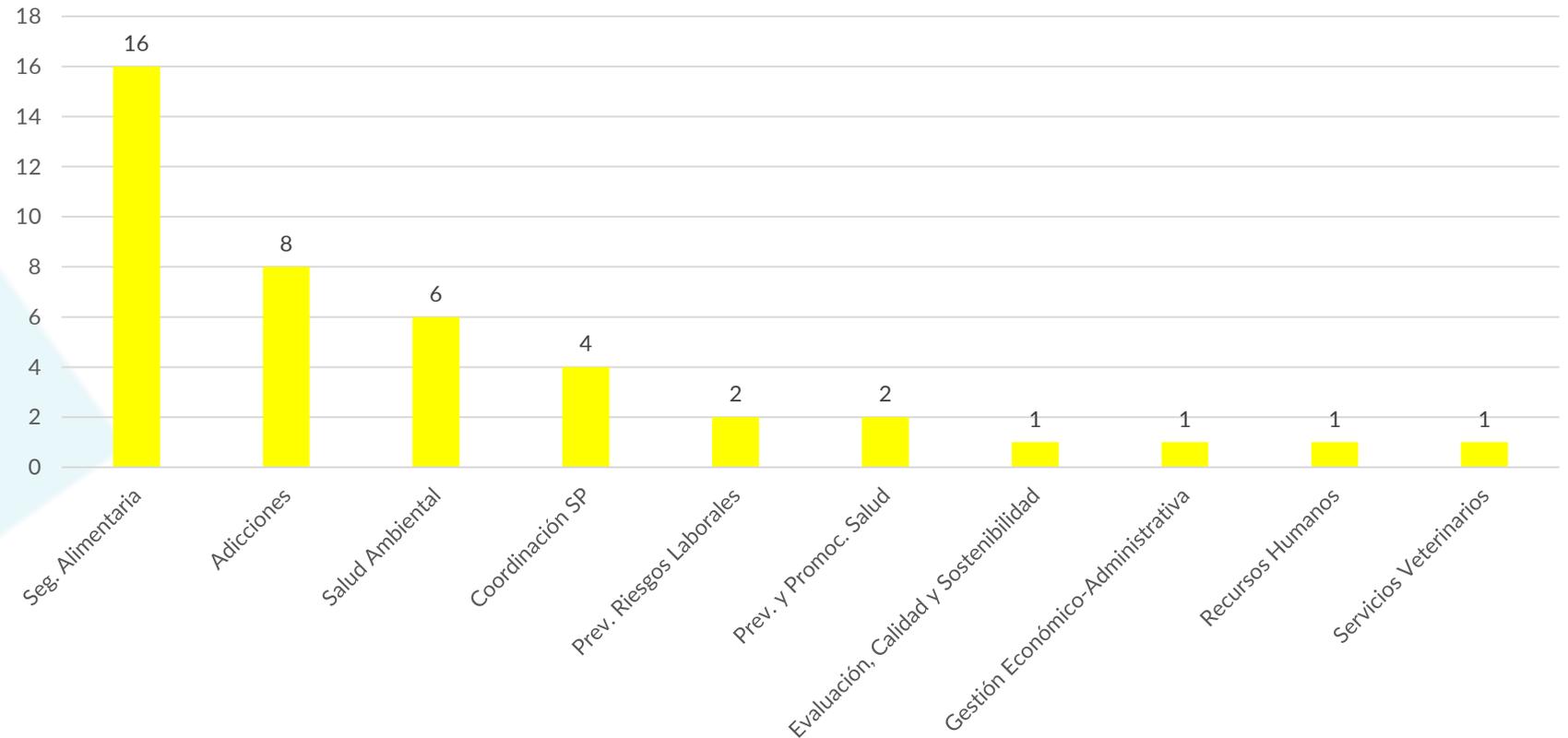


LÍNEA ESTRATÉGICA RESPONSABLE

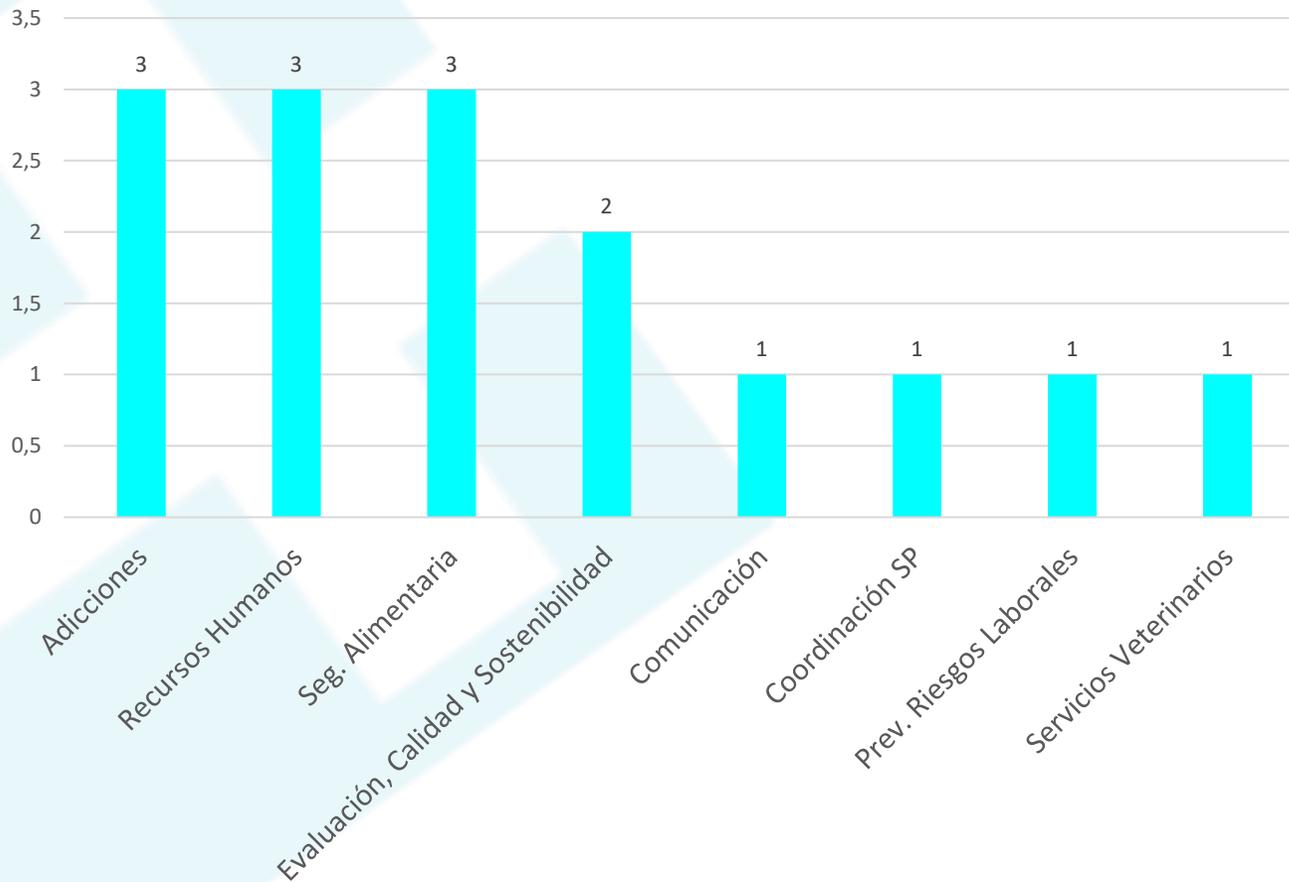
La **eficiencia** en las actuaciones es un principio fundamental para Madrid Salud. Prácticamente todas sus líneas estratégicas han realizado acciones de mejora en este ámbito.



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



Da respuesta a nuevos retos y necesidades



Relacionados con los diferentes servicios que presta Madrid Salud:

- Seguridad alimentaria: seguimiento demandas internet y portales virtuales, digitalización de formatos y automatización y digitalización de procesos.
- Adicciones: protocolos y modelos de prevención e intervención en juego.
- Citas de adopción de animales tuteladas.

Relacionados con el ámbito de la gestión y la comunicación:

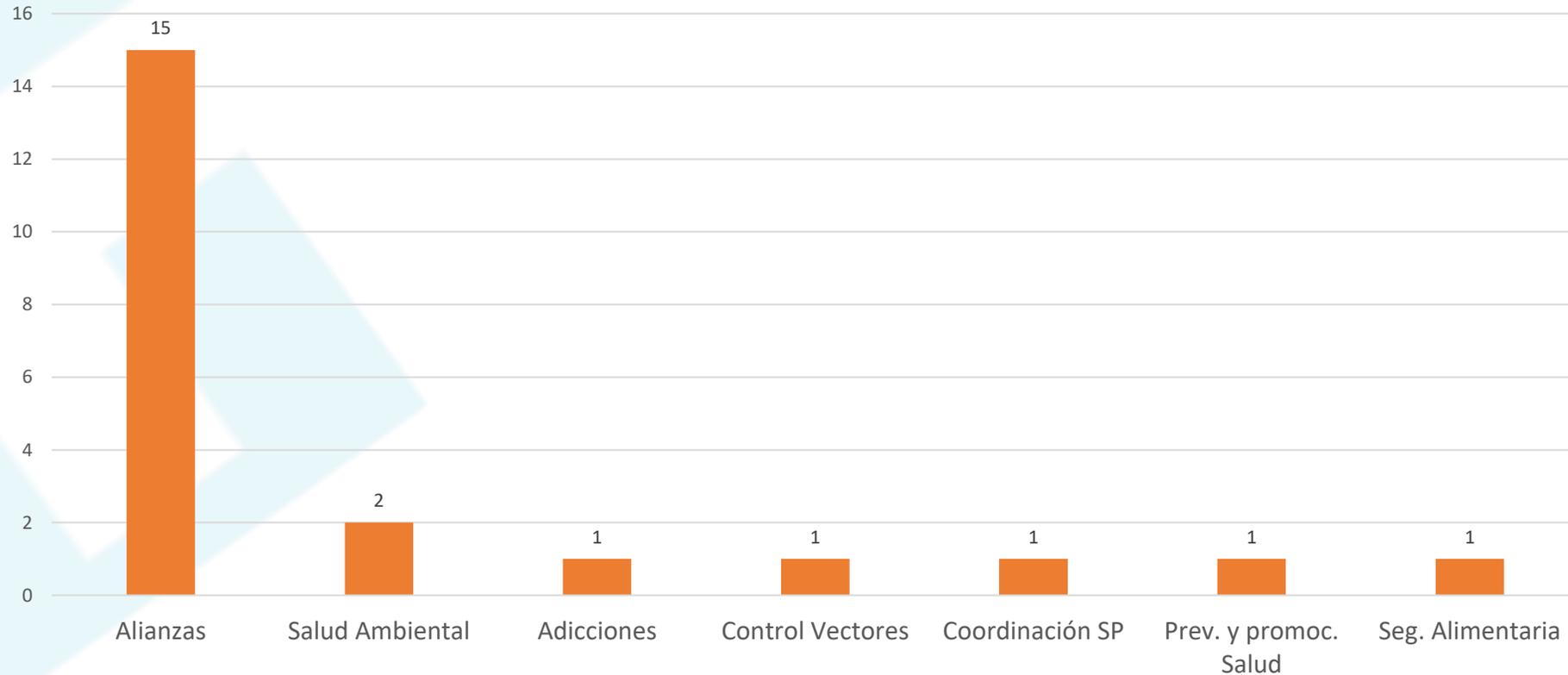
- Administración electrónica, espacio en la web.
- Nuevos programas y herramientas informáticas.
- Expediente electrónico.
- Sistema de alerta para comunicación de crisis.



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



- Contratos, convenios, comunicación, foros técnicos.
- Participación en otros planes y estrategias
- Detección, establecimiento y seguimiento.

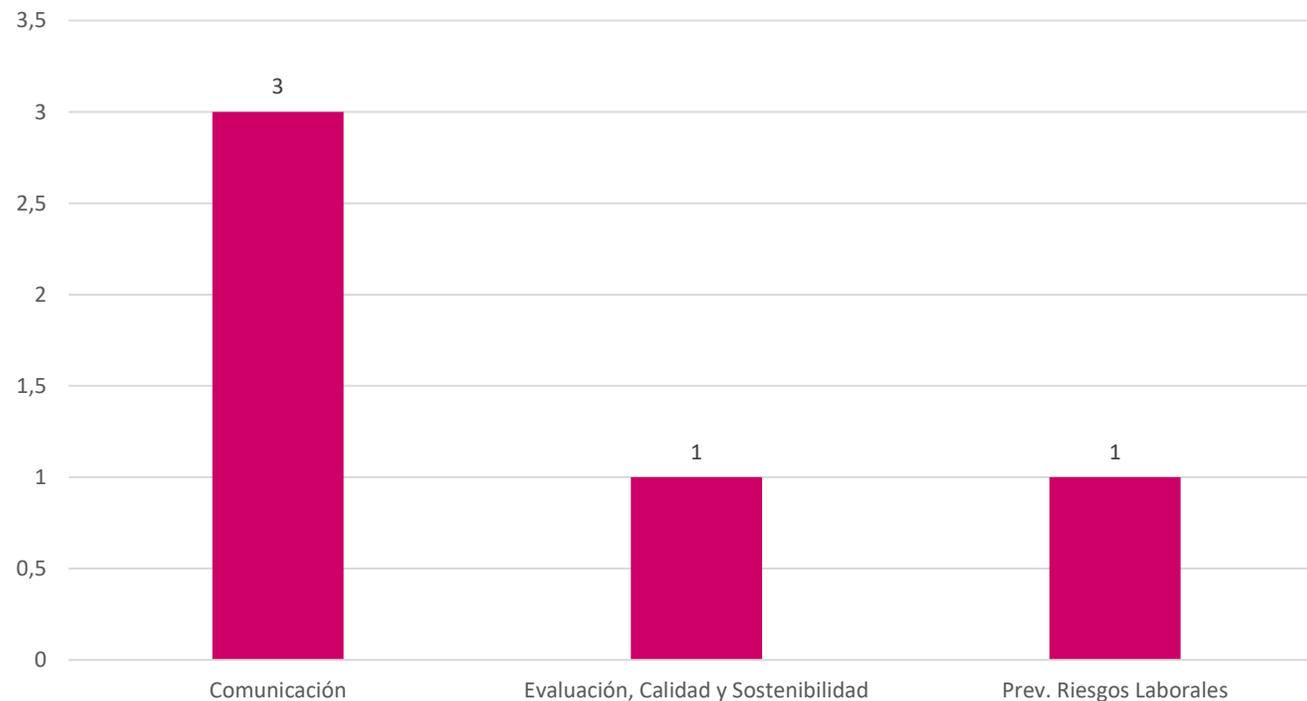


Acciones encaminadas a aumentar el conocimiento por parte de la ciudadanía y del personal municipal de las actuaciones, programas, objetivos y resultados de Madrid Salud.



- Revisión de la estructura y contenidos web para acercarlos más a la ciudadanía.
- Desarrollo de nuevas páginas web.
- Potenciar formatos audiovisuales.
- Transformación digital y visibilización de actividades.
- Elaboración de planes de comunicación.
- Información a la ciudadanía sobre nuestros servicios
- Información a las personas que trabajan en la organización.

Incrementa la visibilidad de la organización

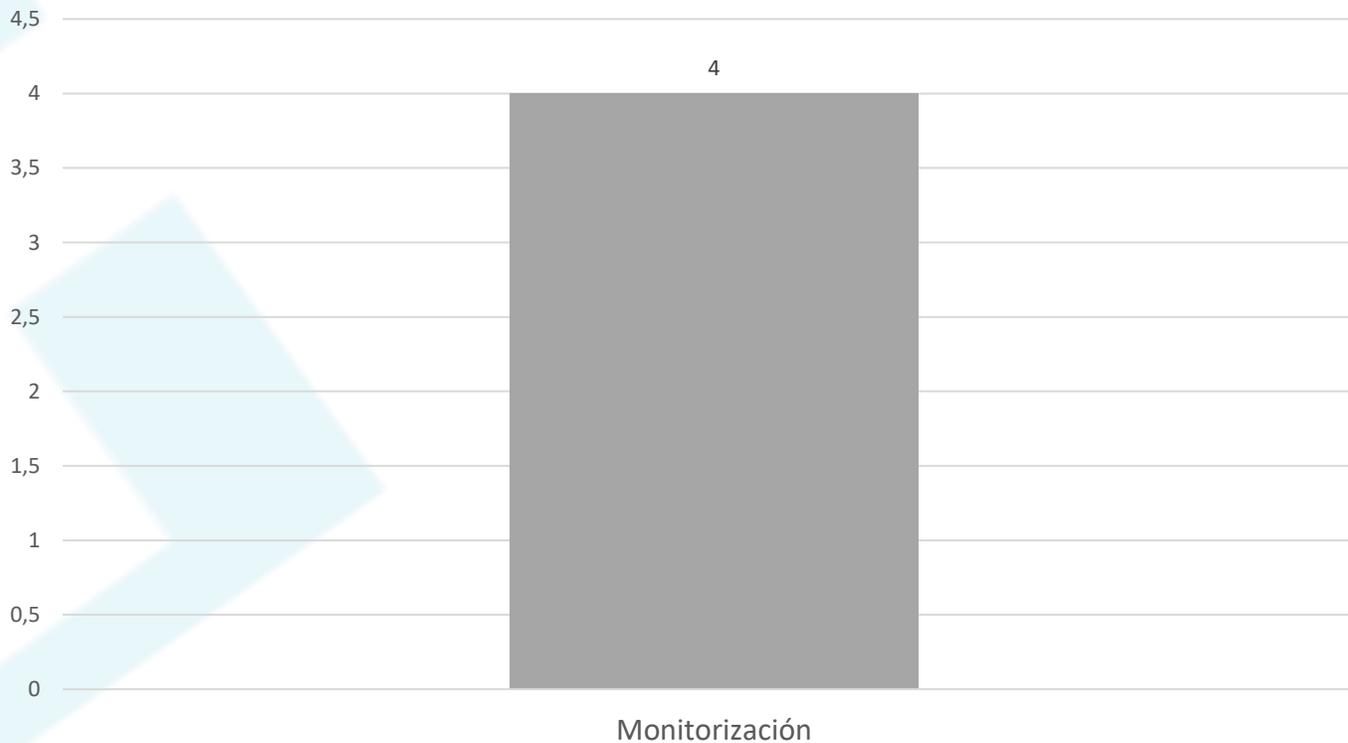




La gestión del conocimiento y la detección de necesidades de información para la planificación de actuaciones.



- Actualizaciones de indicadores, índices e informes relacionados con estudios de salud.
- Rediseño de estudios.



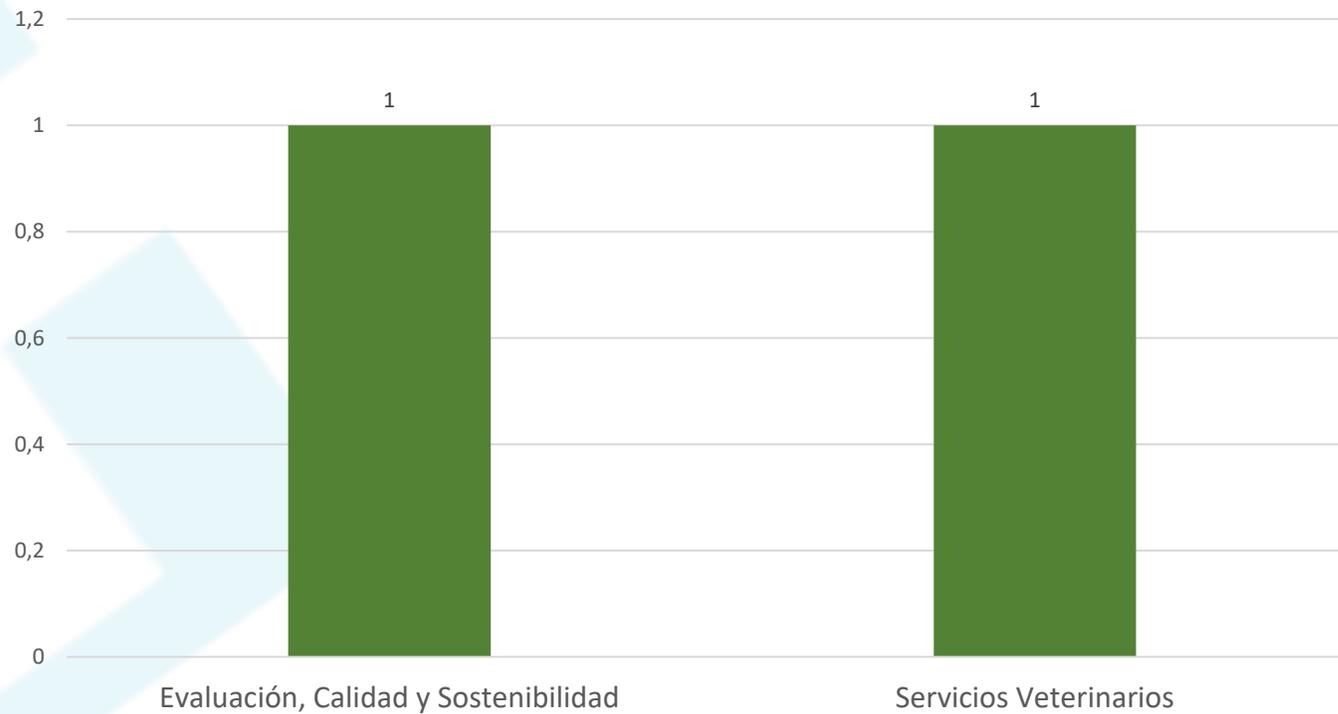
Facilitan



La sostenibilidad



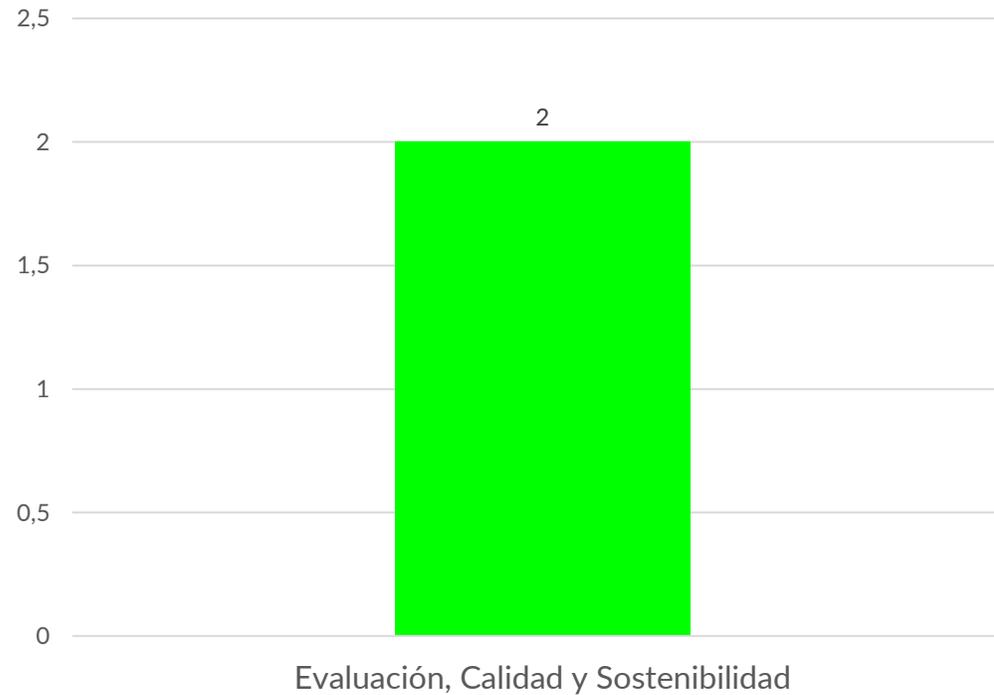
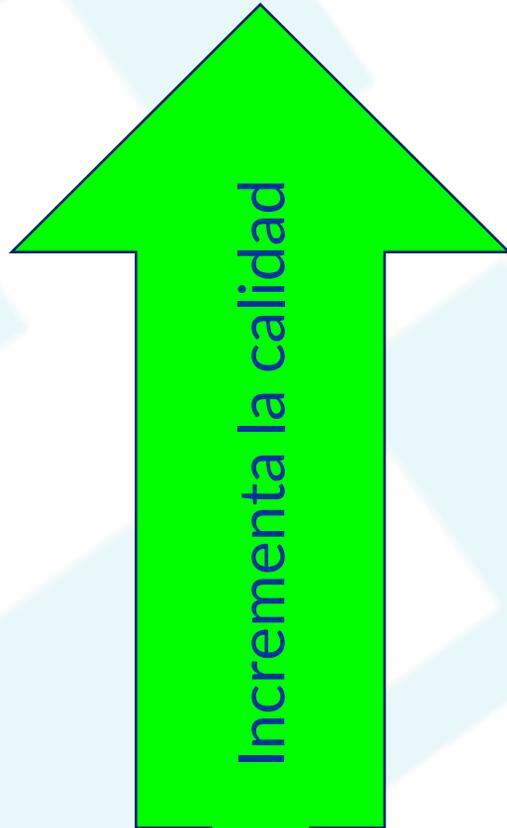
- Cuidado de las instalaciones.
- Adaptación gestión de residuos.



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



- Simplificación acceso CMI.
- Gestión por procesos.

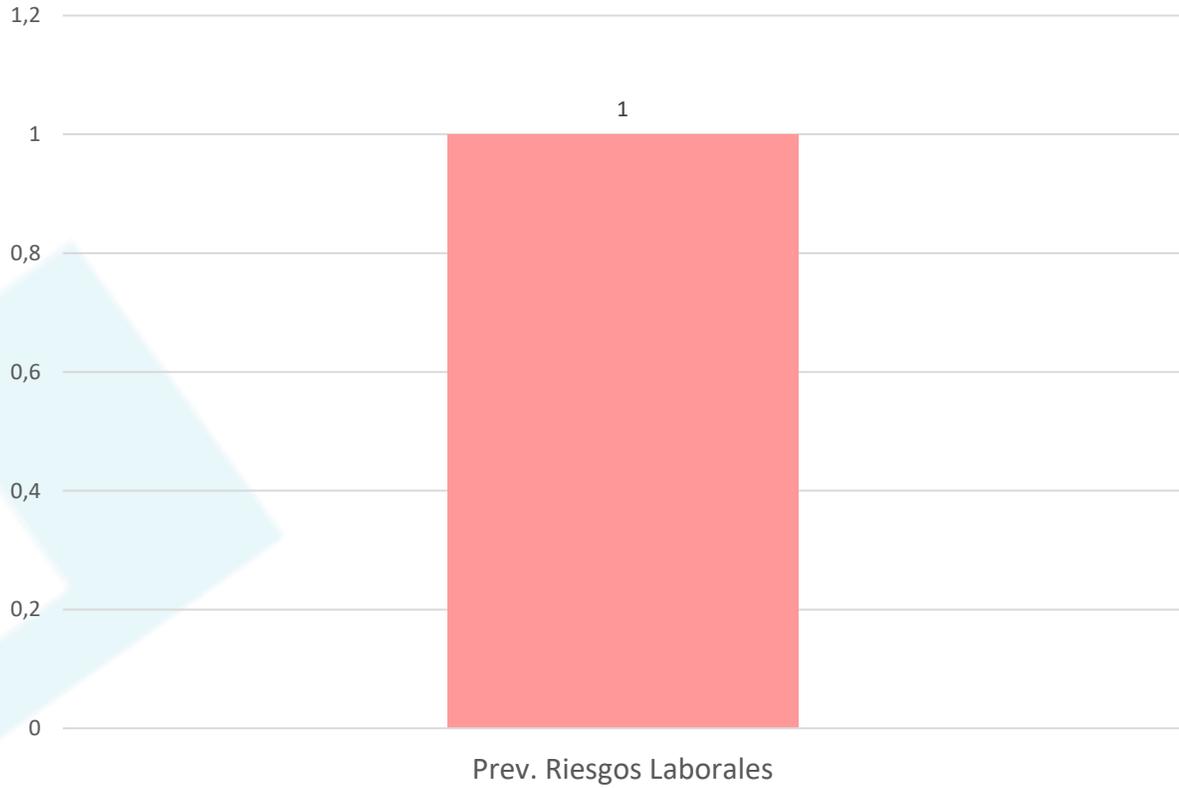




Las relaciones laborales y la participación del personal de MS en la cultura de la mejora continua.



Convocatoria anual de un distintivo que reconozca aquellas actuaciones más relevantes en prevención de riesgos laborales.

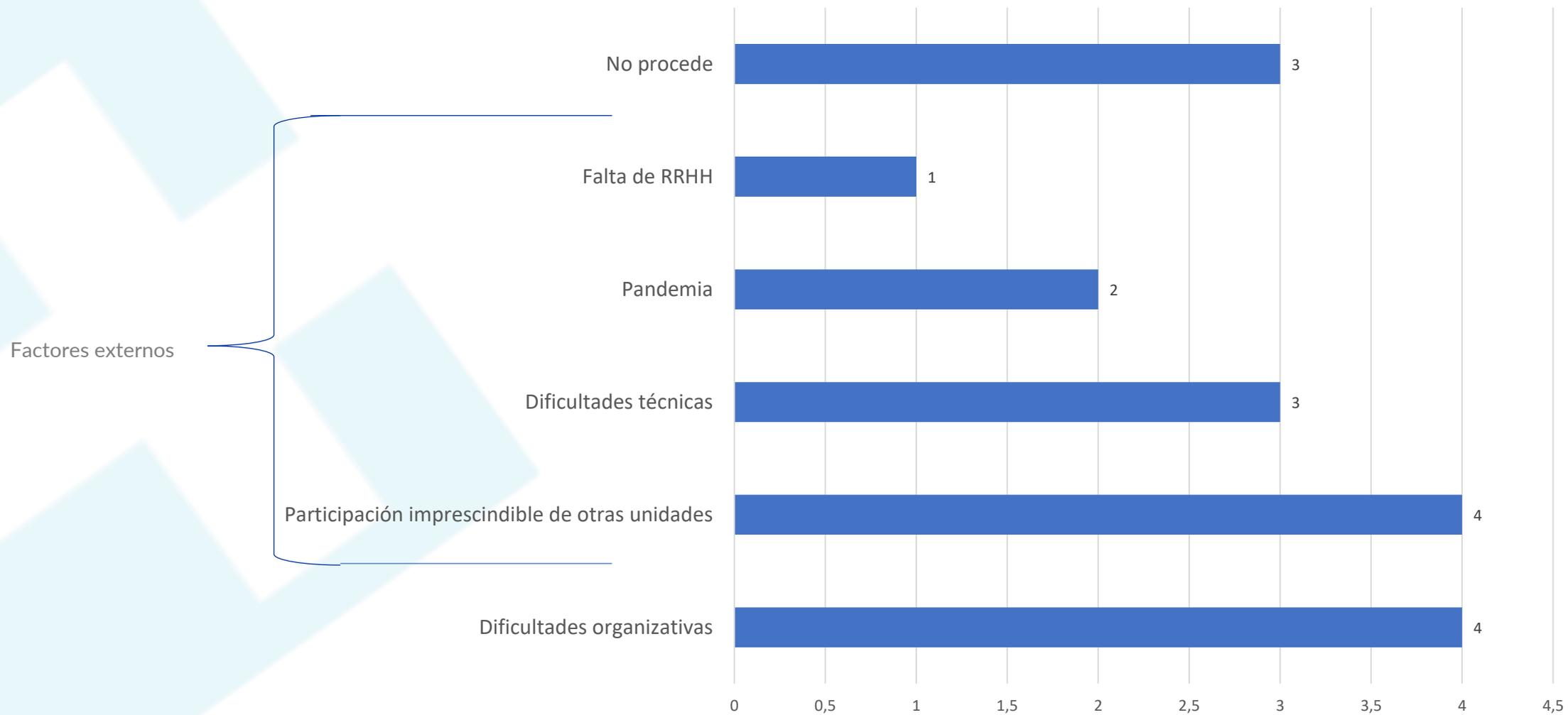




Acciones de mejora previstas y no llevadas a cabo

| FUENTE 2021 | ACCIÓN MEJORA PROPUESTA | ÁMBITO | VALOR AÑADIDO | MOTIVO NO INICIO | JUSTIFICACIÓN NO INICIO |
|---------------------|--|-------------------------------|--|-------------------|--|
| Plan de Actuación | Mejorar la formación de las personas responsables del mantenimiento de los edificios municipales en materia de instalaciones de agua de consumo humano a través de la celebración de acciones formativas específicas en los distritos de forma rotativa (en 2020, en un distrito municipal). | Seg. Alimentaria | Eficacia | Factores externos | Pandemia |
| Plan de Actuación | Incorporación de cuatro profesionales médicos preventivistas. | Prev. y promoción de la salud | Eficacia | Factores externos | Dificultades técnicas |
| Plan de Actuación | Continuación acción de mejora 2020. Instaurar el envío de los resultados del informe médico por vía telemática. | Prev. Riesgos Laborales | Respuesta a nuevos retos y necesidades | Factores externos | Dificultades técnicas |
| Plan de Actuación | Elaborar el catálogo de puestos de trabajo para las categorías propias del OA Madrid Salud. | Gestión | Eficacia | Factores externos | Falta RRHH |
| Plan de Actuación | Implantación de solicitud electrónica en materia de provisión de puestos. | Gestión | Respuesta a nuevos retos y necesidades | Factores externos | Participación imprescindible de otras unidades |
| Plan de Actuación | Implementar la utilización de la aplicación de gestión de concursos de méritos de la SG de Gestión de Personal del Ayuntamiento de Madrid. | Gestión | Respuesta a nuevos retos y necesidades | Factores externos | Participación imprescindible de otras unidades |
| Plan de Actuación | Sistema de alerta, para comunicación en crisis sanitarias, a través de SMS. | Comunicación | Respuesta a nuevos retos y necesidades | No procede | |
| Plan de Actuación | Protocolo de despedida en virtual. | Comunicación | Respuesta a nuevos retos y necesidades | No procede | |
| Plan de Actuación | Convención anual a través de la plataforma Teams. | Comunicación | Respuesta a nuevos retos y necesidades | Factores externos | Pandemia |
| Plan de Actuación | Promover la incorporación en los expedientes sancionadores de SIGSA las devoluciones de ingresos y peticiones de aplazamientos y fraccionamientos. | Gestión | Respuesta a nuevos retos y necesidades | Factores externos | Dificultades Organizativas |
| Plan de Actuación | Adaptación progresiva al expediente electrónico. | Gestión | Respuesta a nuevos retos y necesidades | Factores externos | Participación imprescindible de otras unidades |
| Plan de Actuación | Implantar en SIGSA (Sistema Integral de Gestión y Seguimiento Administrativo) el expediente electrónico para los procedimientos sancionadores que sean asignados a Madrid Salud. | Gestión | Respuesta a nuevos retos y necesidades | Factores externos | Participación imprescindible de otras unidades |
| Plan de Actuación | Implementar el Plan de Comunicación Externa de Madrid Salud | Comunicación | Visibilidad | Factores externos | Dificultades Organizativas |
| Plan de Actuación | Desarrollo del procedimiento de análisis por LC-MS/MS para la determinación de la pureza de las sustancias estupefacientes presentes en las muestras decomisadas por la Policía Municipal de Madrid. | Adicciones | Alianzas | Factores externos | Dificultades técnicas |
| Cartas de Servicios | Instalar gestor de turnos electrónico para llamada a consulta | Prev. Riesgos Laborales | Eficiencia | Factores externos | Dificultades técnicas |
| Cartas de Servicios | Implantación de nuevos programas de actividad. Dípteros_Mosquito Tigre (Aedes albopictus). | Salud Ambiental | Eficacia | No procede | |
| Cartas de Servicios | Mejora problemas funcionales de coordinación con otros departamentos (Cuerpo de Bomberos) para la gestión de ciertos avisos (avispa/abejas), mayoritariamente considerados críticos. | Salud Ambiental | Alianzas | Factores externos | Dificultades Organizativas |

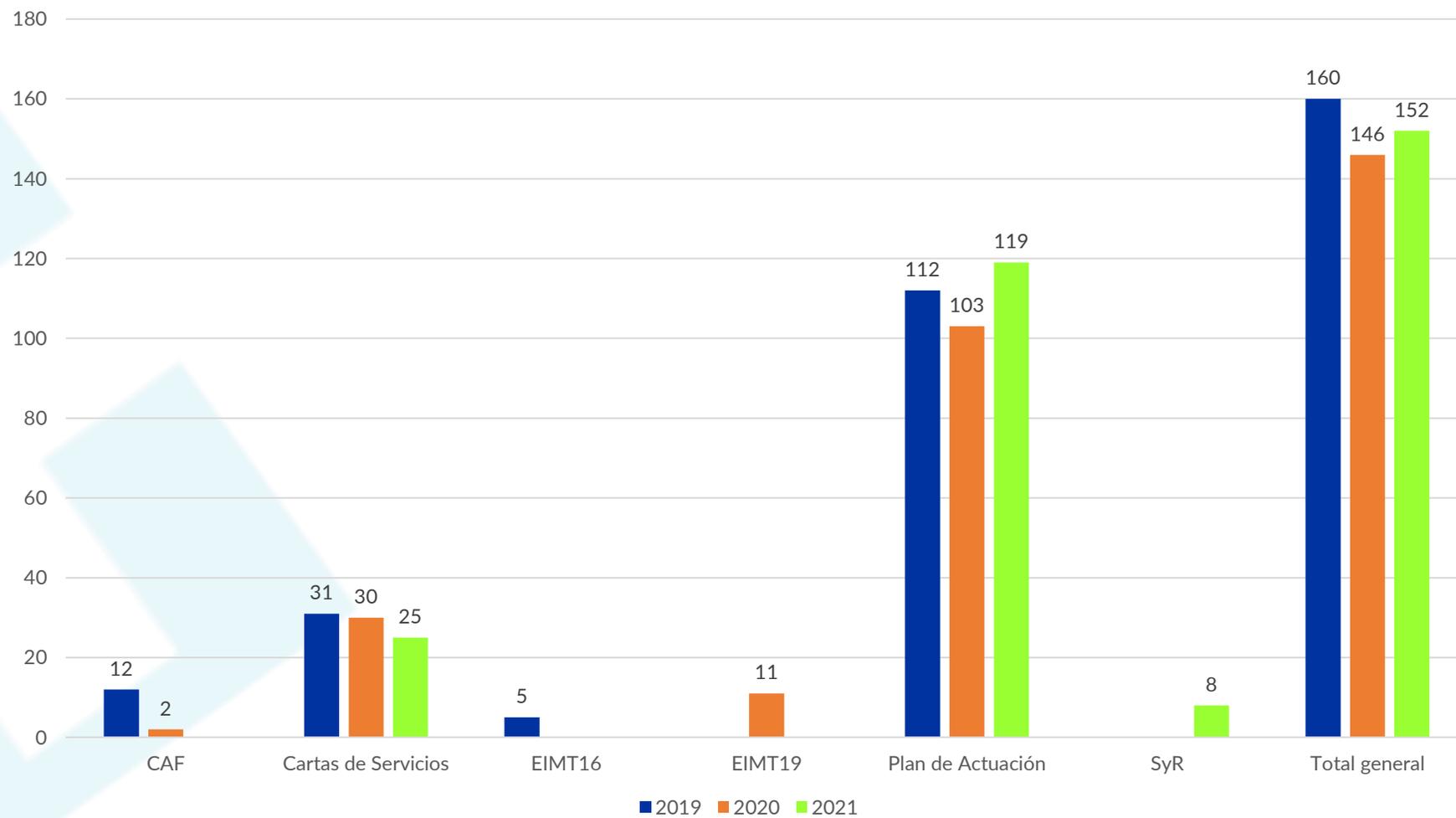
Motivos y justificación de no inicio



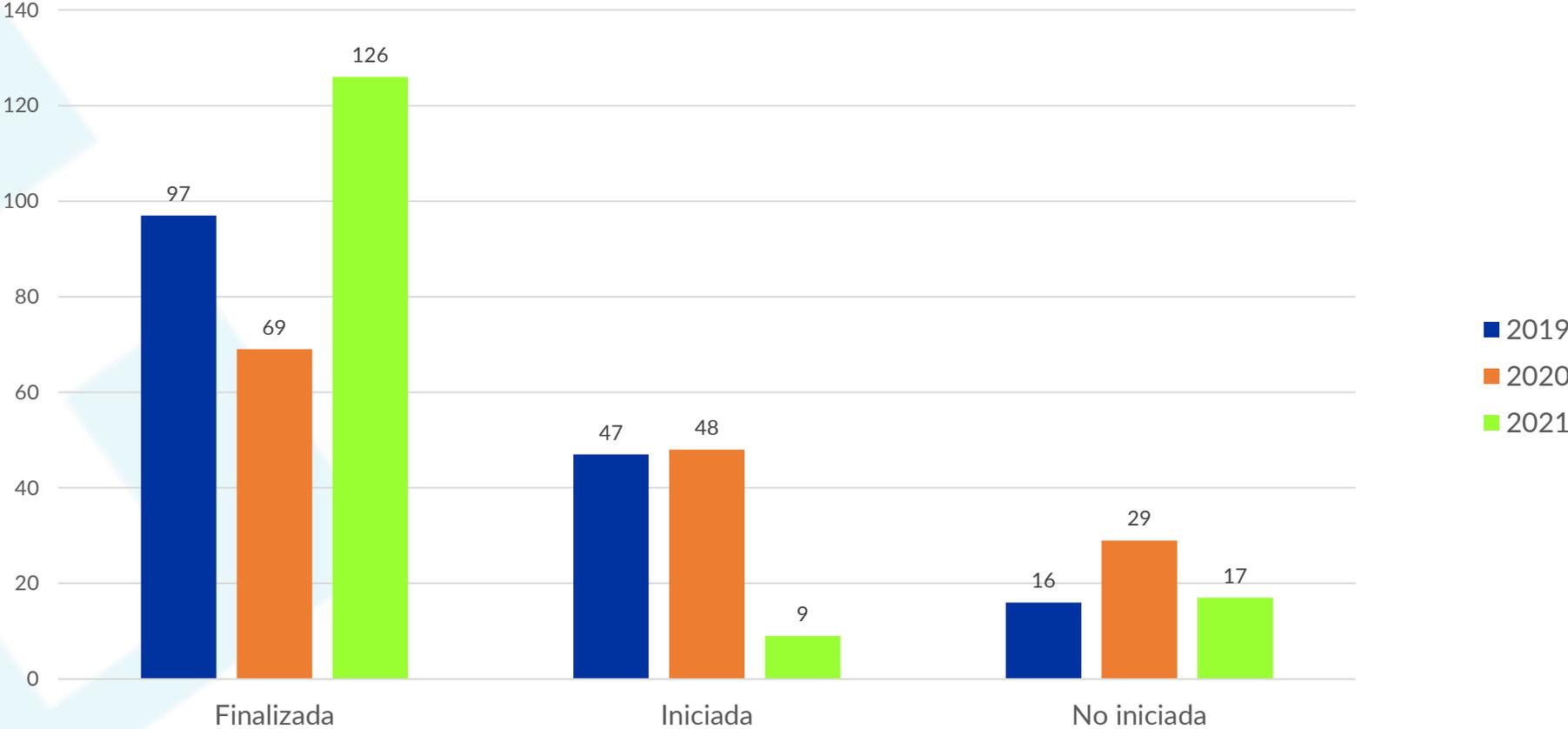


Comparativa 2019-2020-2021

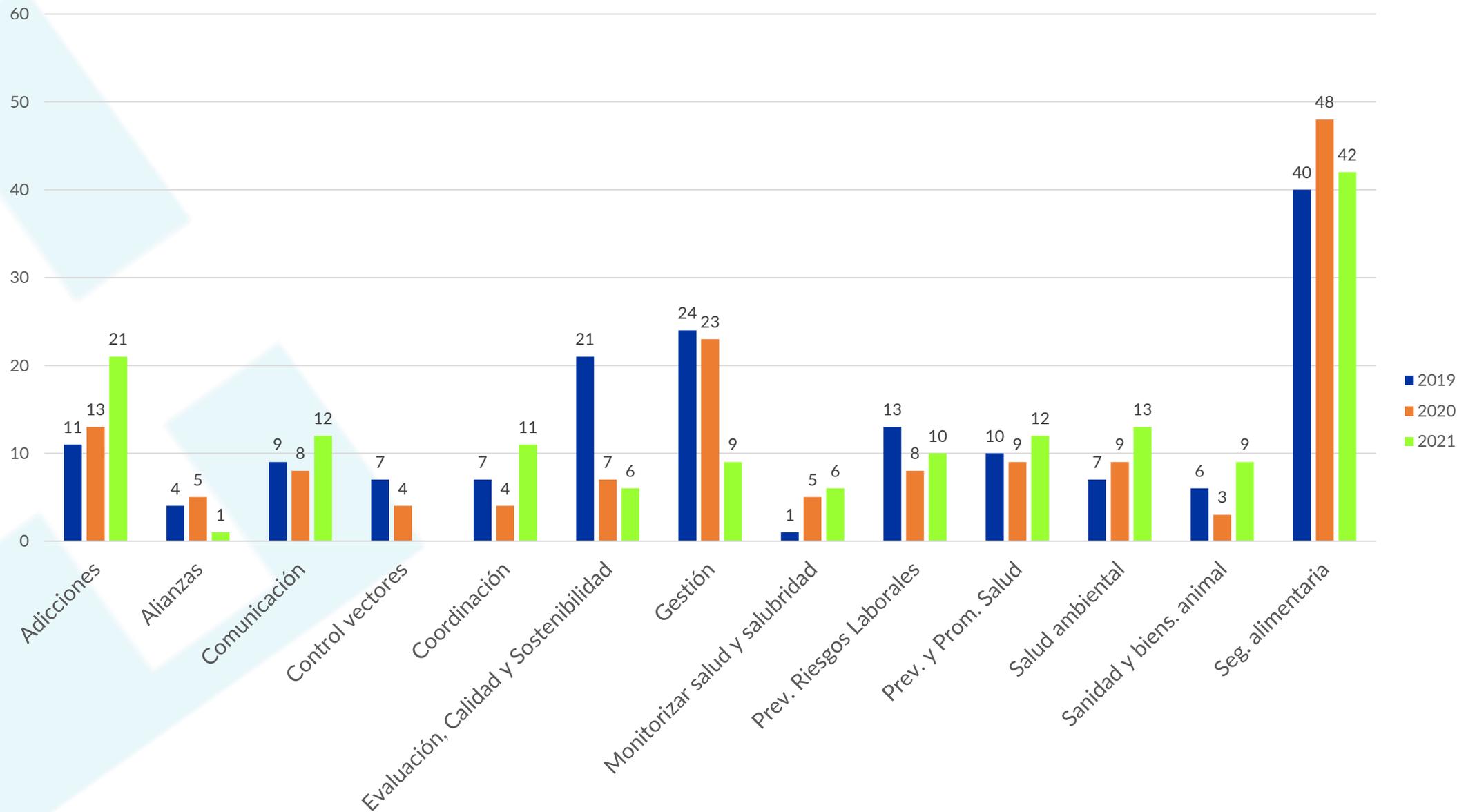
Acciones por fuente y año y total año



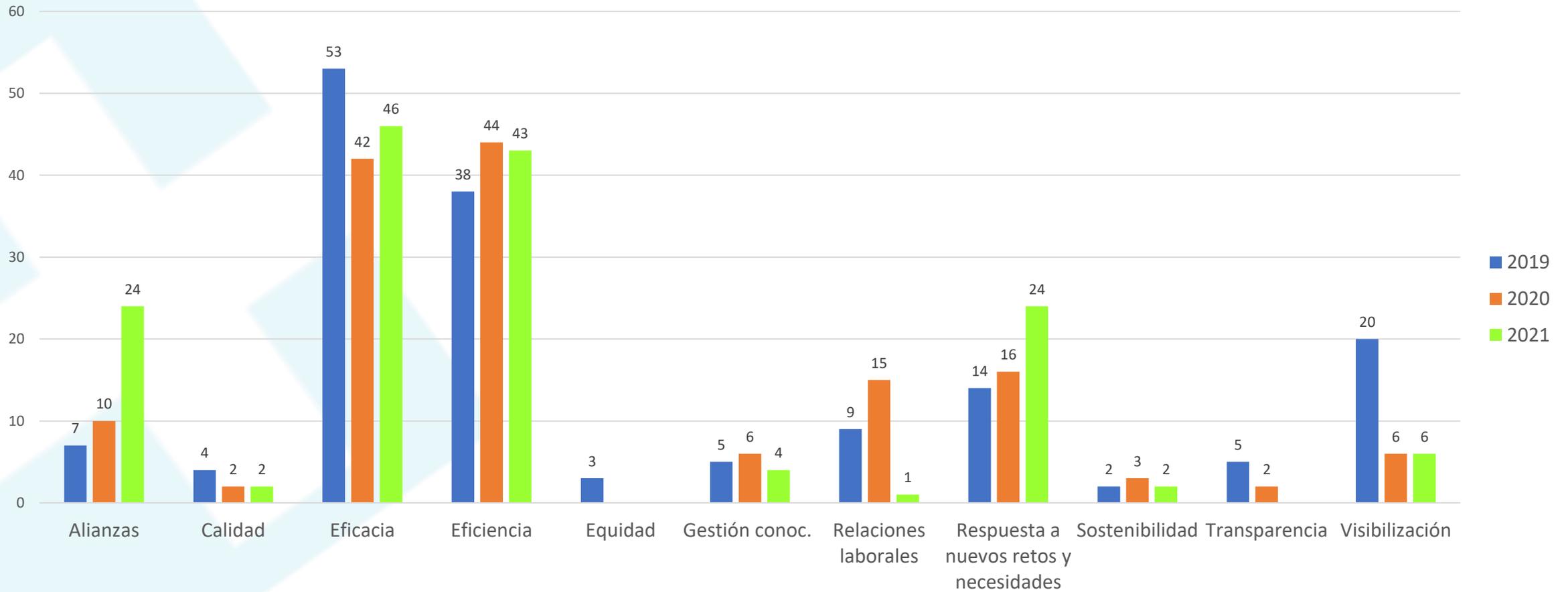
Acciones por estado y año



Acciones por ámbito y año



Acciones por valor añadido y año





CONCLUSIONES

- ✓ El sistema de gestión de la mejoras se consolida como una herramienta fundamental para recopilar, analizar y difundir la actividad de mejora desarrollada por Madrid Salud.
- ✓ Es necesario ampliar el alcance del sistema integrado de mejoras con objeto de determinar los siguientes aspectos:
 - ✓ Diagnóstico del área a mejorar.
 - ✓ Impacto de la mejora.
 - ✓ Seguimiento de las acciones de mejora (AM) consolidadas.
- ✓ Las fuentes principales de AM son el plan de actuación anual y las cartas de servicios. Aportan respectivamente el 73% y el 19% de todas las acciones.
- ✓ Se introducen por primera vez las AM derivadas del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.
- ✓ Desaparecen las AM derivadas del CAF por estar cumplidas en su totalidad y de la *Encuesta de identificación de mejoras en el trabajo* dado que la siguiente edición se ha realizado en 2022.
- ✓ Se mantiene la coherencia de las AM llevadas a cabo en relación con los objetivos prioritarios de una Administración pública: la mejora de la eficacia y de la eficiencia.
 - ✓ Eficacia: 2019=33% 2020=29% 2021=30%.
 - ✓ Eficiencia: 2019=24% 2020=30% 2021=28%.
- ✓ Las AM de respuesta a nuevos retos, necesidades y alianzas han experimentado **un incremento importante** a lo largo de estos tres años:
 - ✓ Respuesta a nuevos retos: 2019=9% 2020=11% 2021=16%
 - ✓ Alianzas: 2019=4% 2020= 6% 2021=16%
- ✓ Las acciones de mejora que no se han iniciado durante el año 2021 han tenido como motivo fundamental la necesidad de participación de otras unidades y las dificultades organizativas. Ha descendido el número de acciones no iniciadas, situándose a nivel de antes de la pandemia.

