



SISTEMA DE GESTIÓN DE MEJORAS DE MADRID SALUD 2020



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 2020 (las finalizadas al 100% y las iniciadas).
- Debido a la limitación de la actividad grupal durante 2020 por la COVID, este informe no incluye esa información.
- 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 y Calidad.

Estructura:

AÑO	FUENTE	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	LÍNEA ESTRATÉGICA	RESPONSABLE	ÁMBITO	VALOR AÑADIDO	ESTADO	CUMPLIMIENTO %	MOTIVO NO INICIO	JUSTIFICACIÓN NO INICIO	PERIODO	OBSERVACIONES
-----	--------	-------------------------	-------------------	-------------	--------	---------------	--------	----------------	------------------	-------------------------	---------	---------------

Modificaciones introducidas 2020

Modificaciones introducidas 2020

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 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	Gestión Transversal
10	Mejorar los procesos administrativos y optimizar el presupuesto	Gestión
11	Potenciar la comunicación	Comunicación Gestión
12	Transversal: Establecer alianzas (Laboratorio de Salud Pública, Farmacia y resto de líneas estratégicas)	Alianzas
13	Monitorizar el estado de salud de la ciudadanía y las condiciones de salubridad de la ciudad	Monitorizar salud y salubridad

VALOR
AÑADIDO

que las acciones de mejora realizadas en 2020 han añadido a las actuaciones de Madrid Salud

Han
incrementado

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

Han
facilitado

La sostenibilidad

Han dado
respuesta

A nuevos retos y necesidades

Han promovido
y cohesionado

**Alianzas con grupos de
interés**

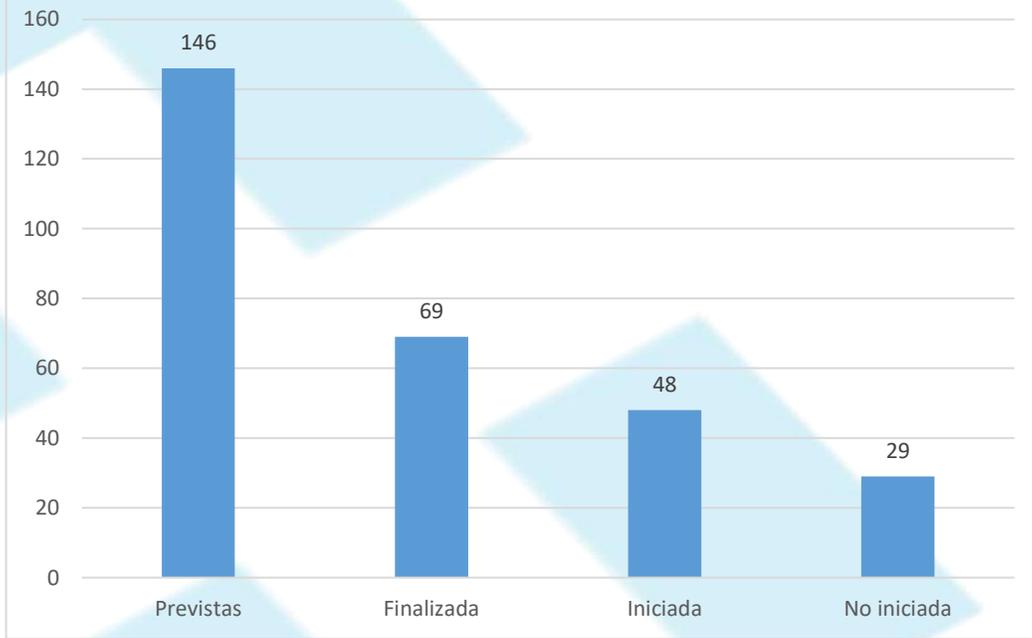
Han
mejorado

- **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.**



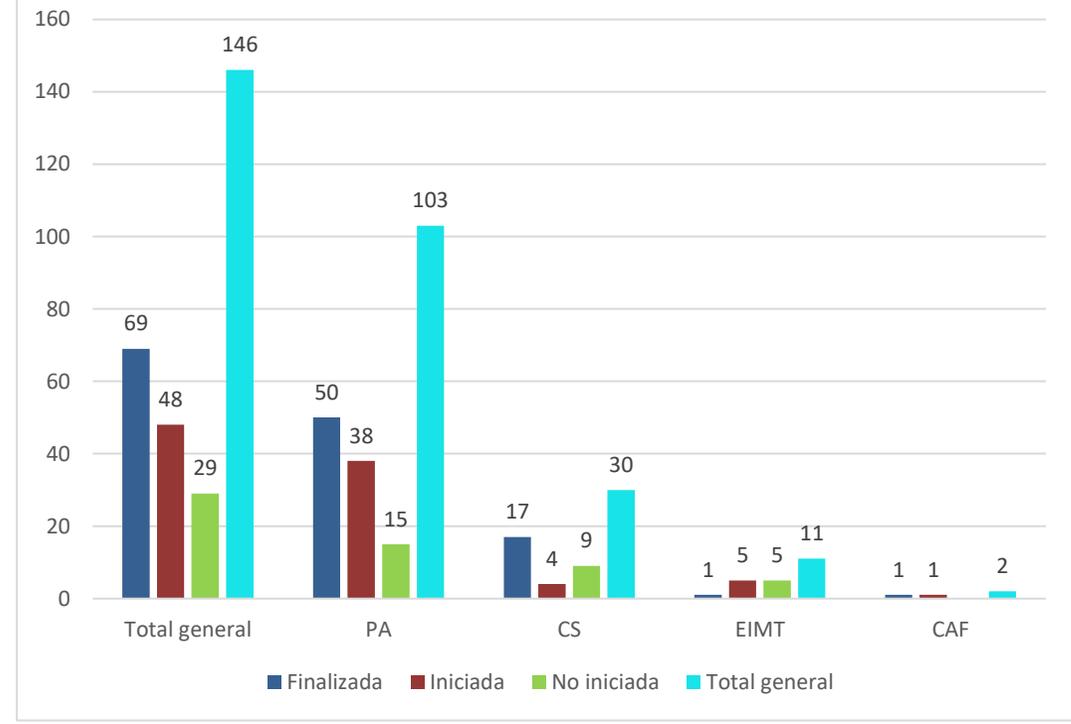
RESULTADOS

Acciones de mejora planificadas para 2020. Estado

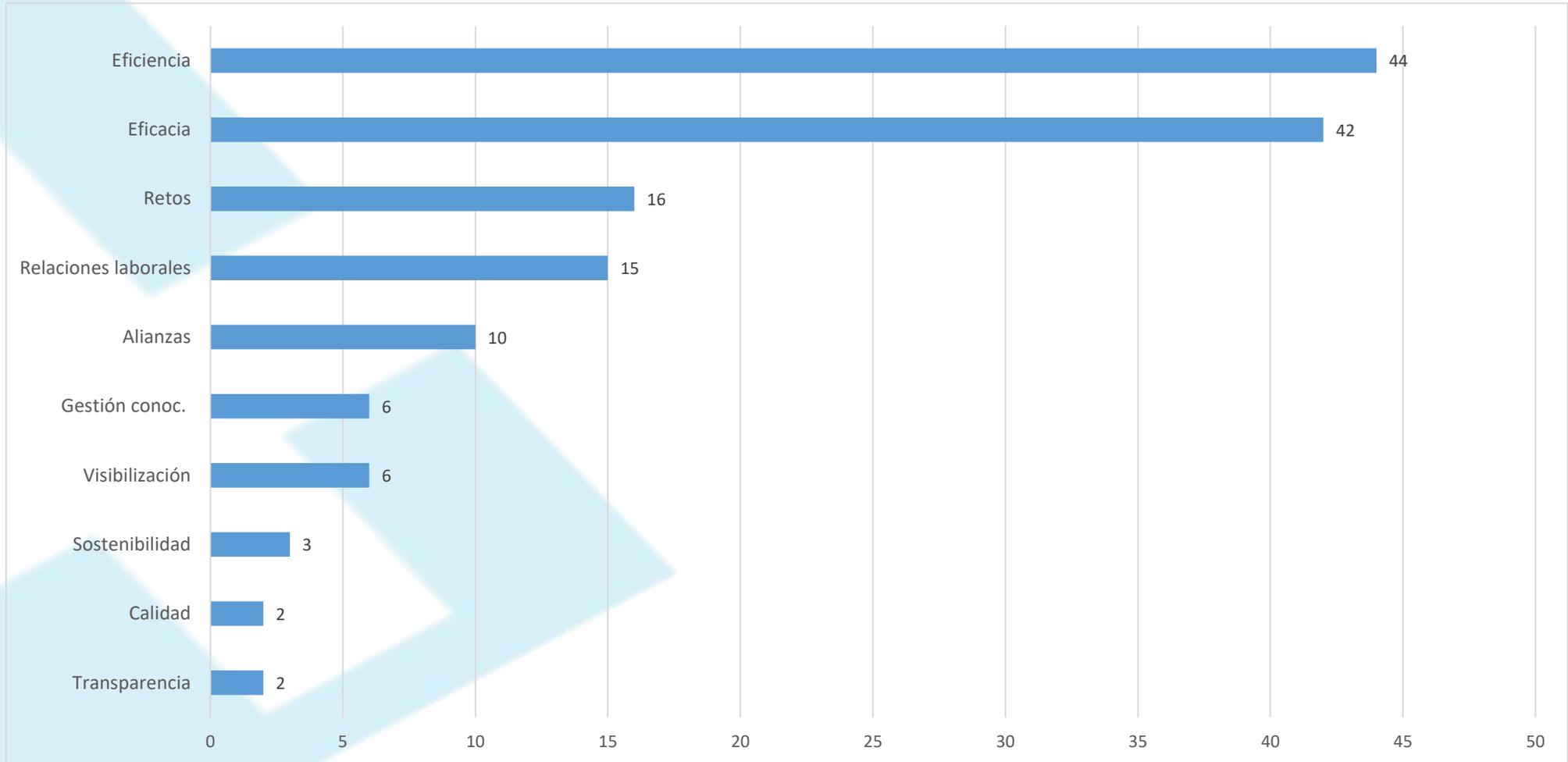


117

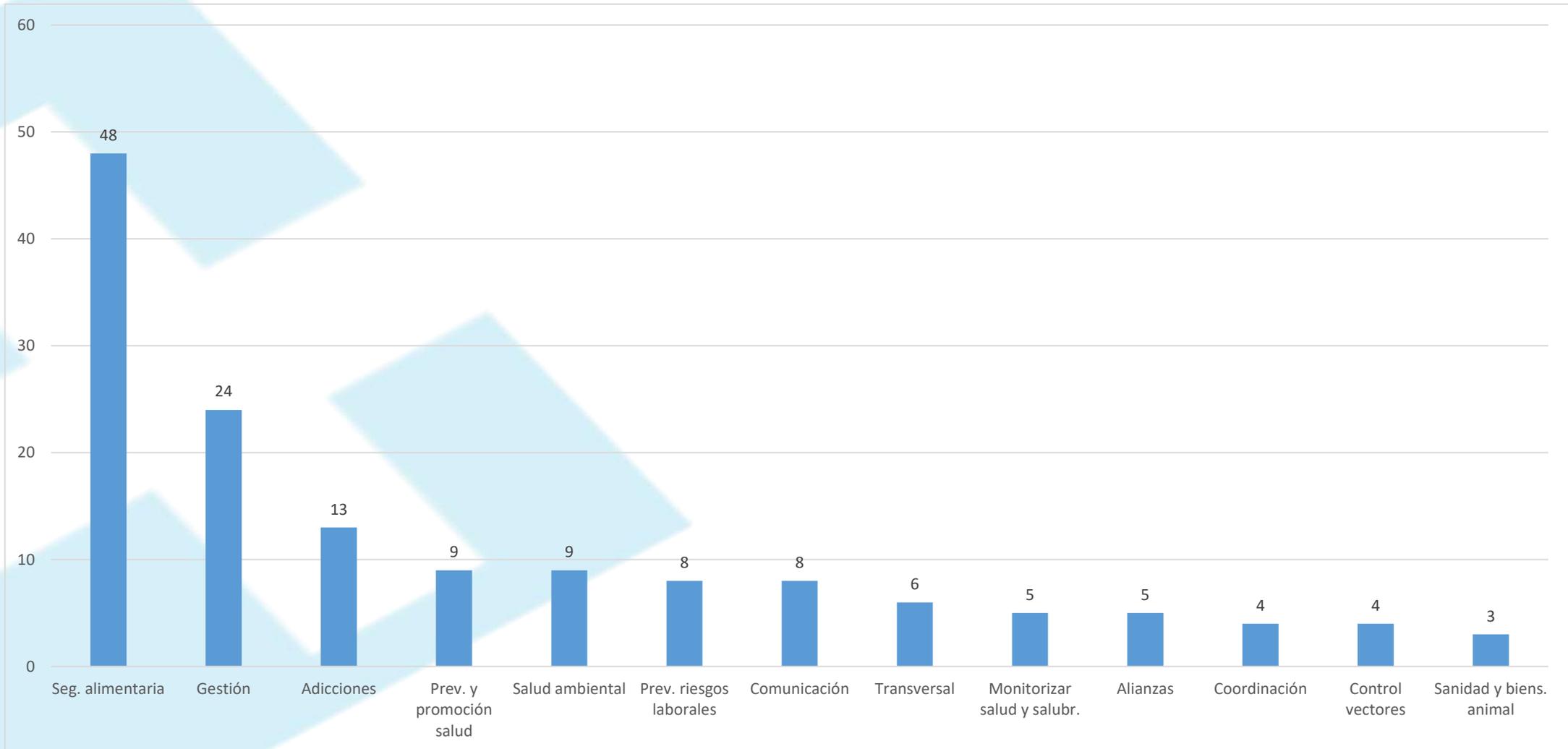
Acciones de mejora por fuente y estado



Acciones de mejora por valor añadido



Acciones de mejora por ámbito de actuación

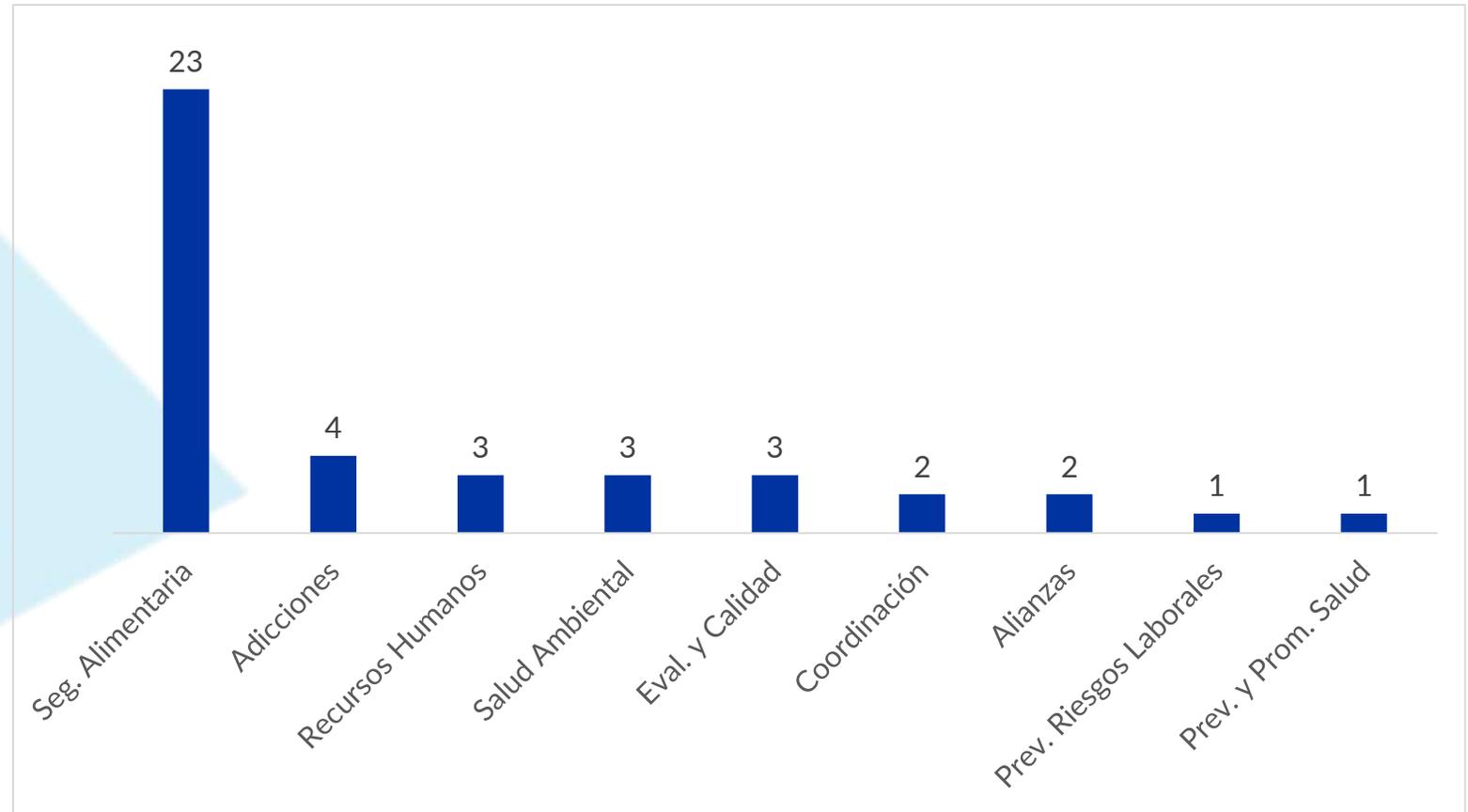


Actuar con eficacia es uno de los principales objetivos de las Administraciones públicas. Todas las líneas estratégicas que dan servicio directo a la población madrileña han realizado acciones de mejora para incrementarla.



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

Incrementa la eficacia

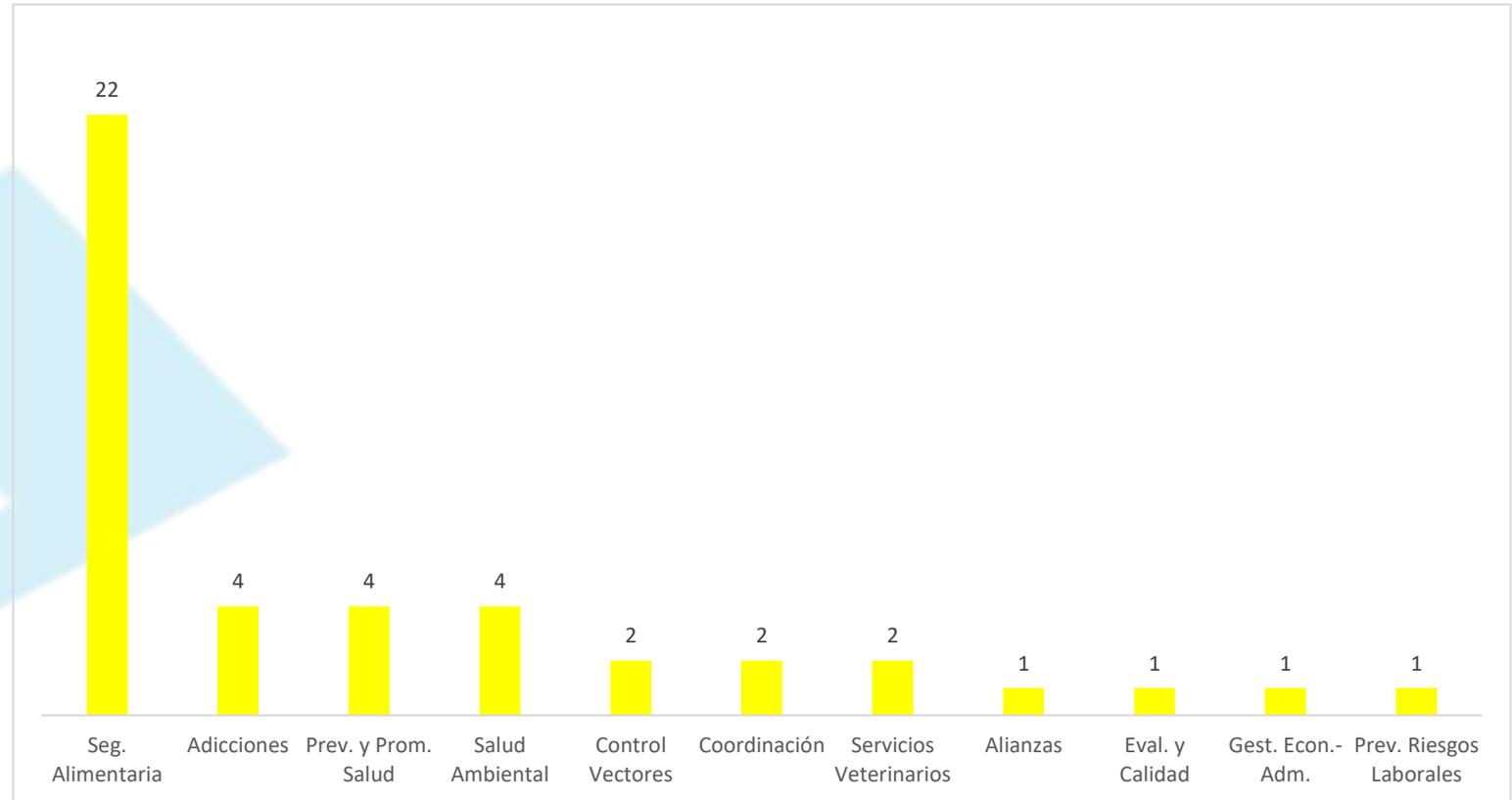


La eficiencia en las actuaciones es un principio fundamental para Madrid Salud. Prácticamente todas sus líneas estratégicas han realizado acciones de mejora en este ámbito.



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

Incrementa la
eficiencia

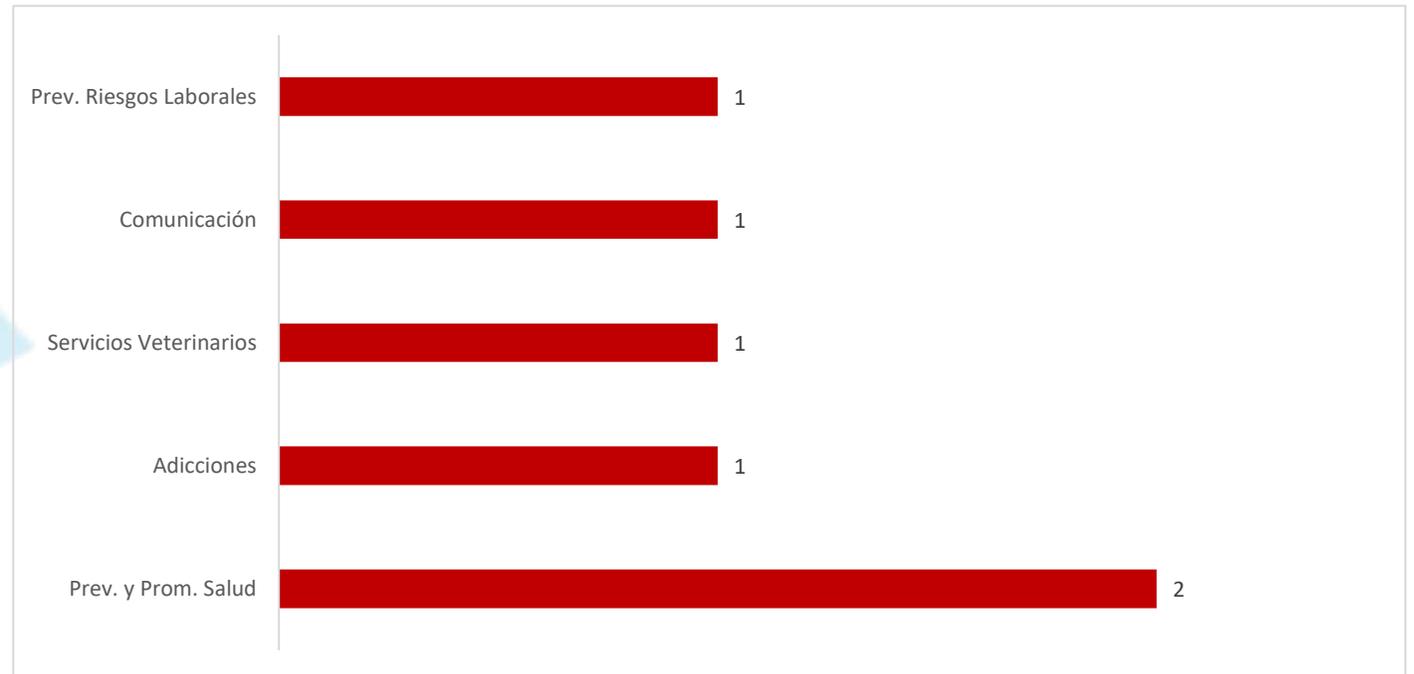


Acciones encaminadas a aumentar el conocimiento por parte de la ciudadanía y del personal municipal de las actuaciones, programas, objetivos y resultados de Madrid Salud.



- Revisión de la estructura y contenidos web para acercarlos más a la ciudadanía.
- Transformación digital y visibilización de actividades.
- Elaboración de planes de comunicación.
- Información a la ciudadanía sobre nuestros servicios y campañas de sensibilización.
- Información a las personas que trabajan en la organización.

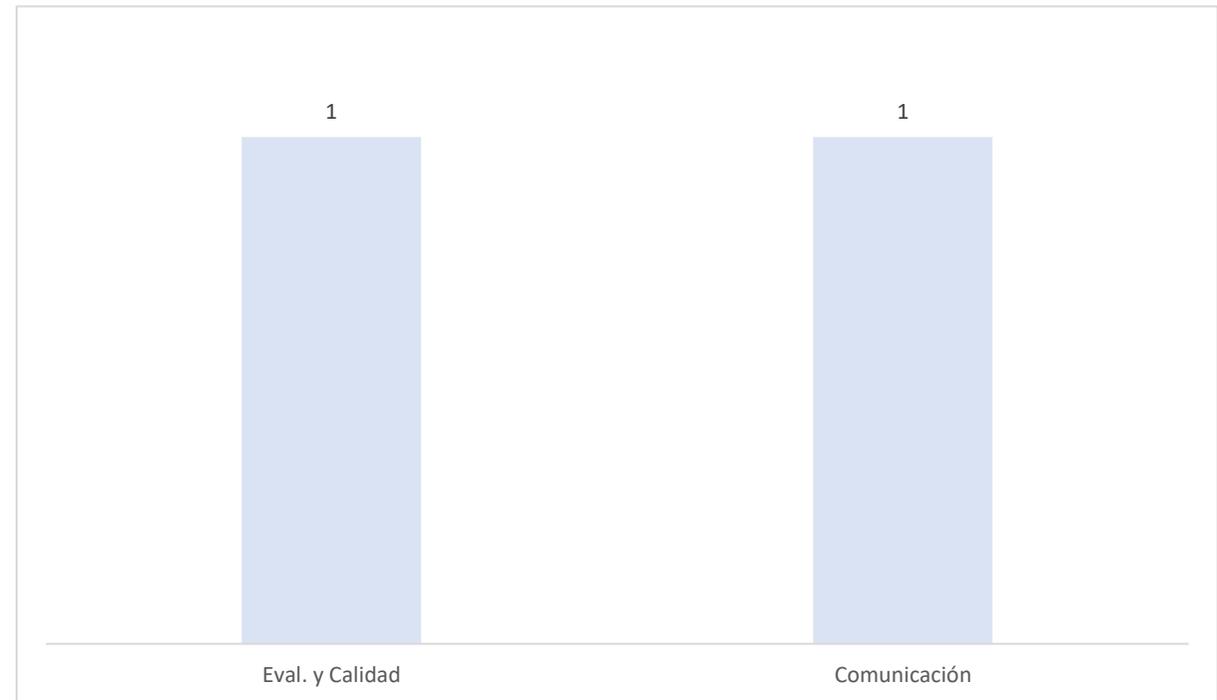
Incrementa la visibilidad de la organización



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.



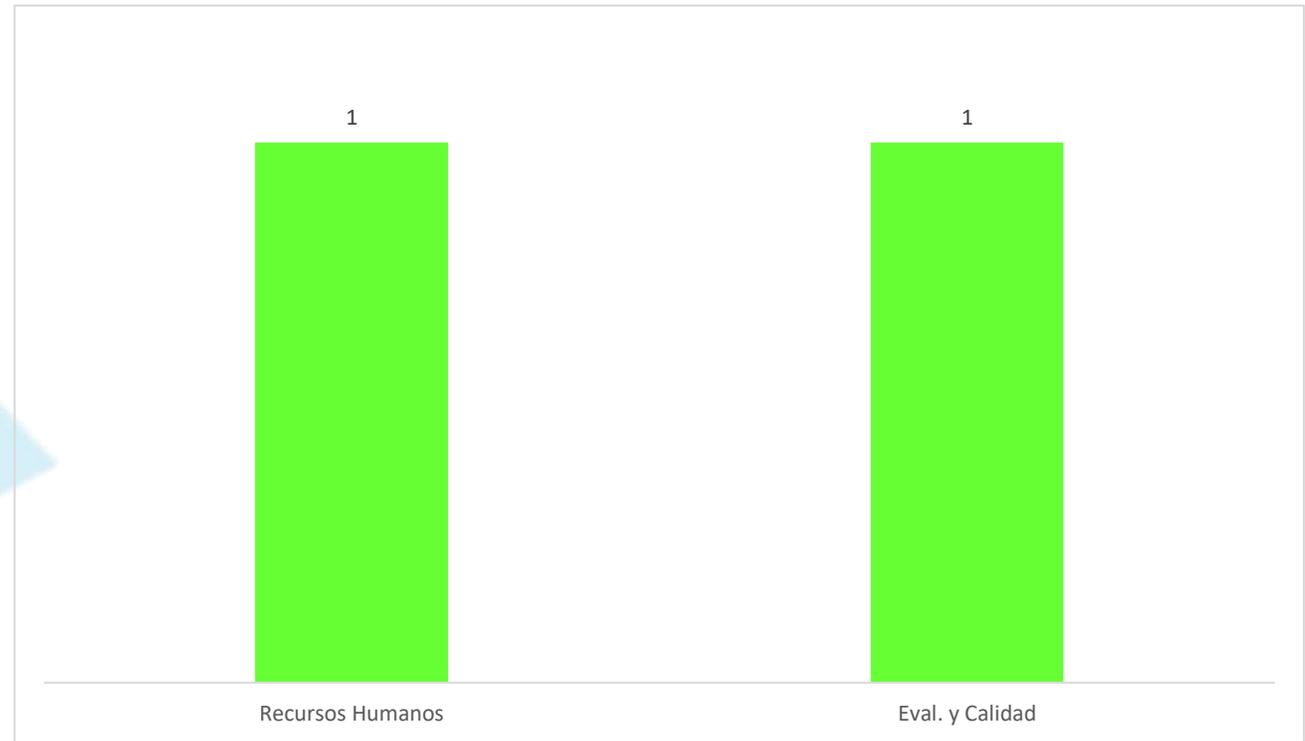
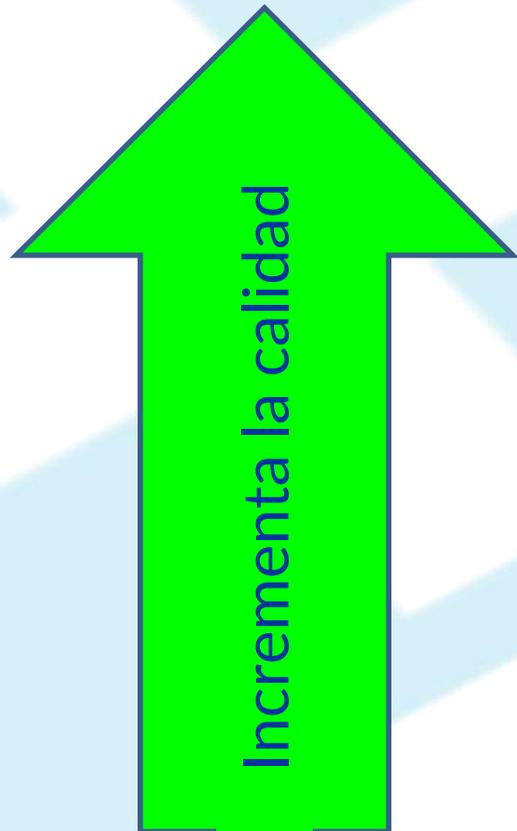
- Uso de lenguaje más claro.
- Revisión de sistemas de participación para facilitar su utilización.
- Rediseño de procedimientos de acceso a la información.
- Facilitar el acceso a formularios y trámites electrónicos.



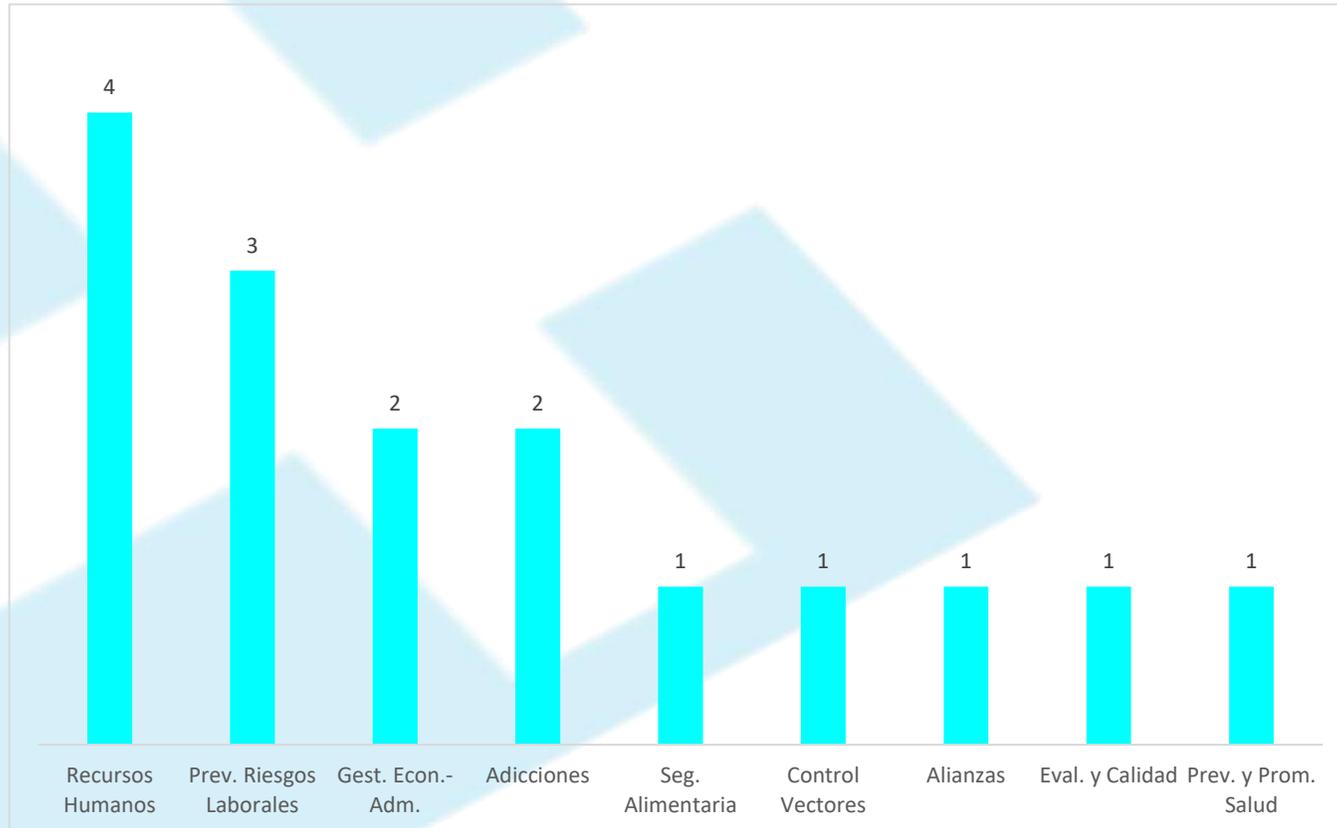
La mejora continua, con el objetivo de incrementar la Calidad de los servicios prestados, es un factor fundamental para Madrid Salud.



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



Da respuesta a nuevos retos y necesidades



Relacionados con los diferentes servicios que presta Madrid Salud:

- Adicciones: riesgos y trastornos por juego de azar y apuestas. Atención al *chemsex*.
- Laboratorio de Salud Pública: firma electrónica para gestión de muestras y envío automatizado de informes. Sistema de videoconferencia para asistencia/declaración en juzgados.
- Prevención y Promoción de la Salud: utilización de las nuevas tecnologías para la comunicación.

Relacionados con el ámbito de la Gestión:

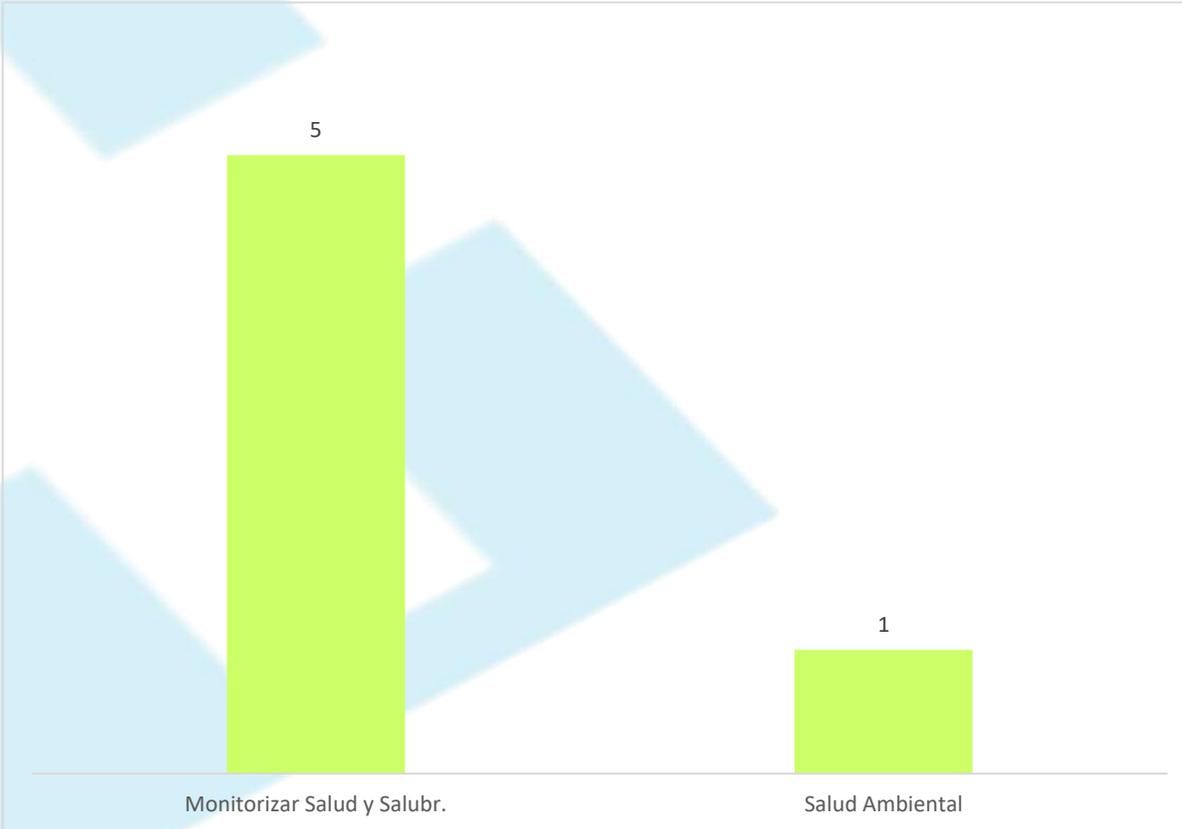
- Administración electrónica.
- Nuevos programas informáticos.
- Firma electrónica.
- Información para el diagnóstico y la planificación de estrategias y actuaciones.



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.
- Informes de salud de la ciudad y sus distritos.
- Planificación de nuevos estudios.

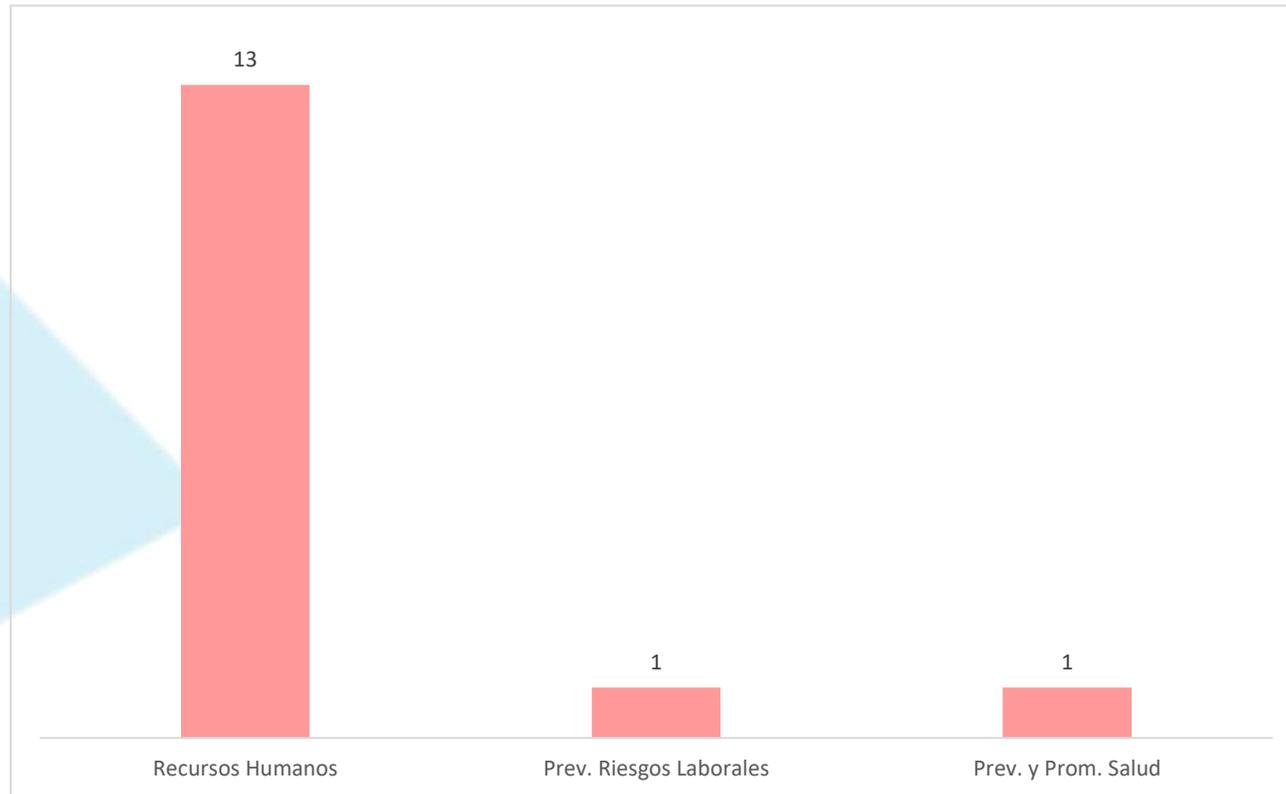




Las relaciones laborales y la participación del personal de MS en la cultura de la mejora continua.



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



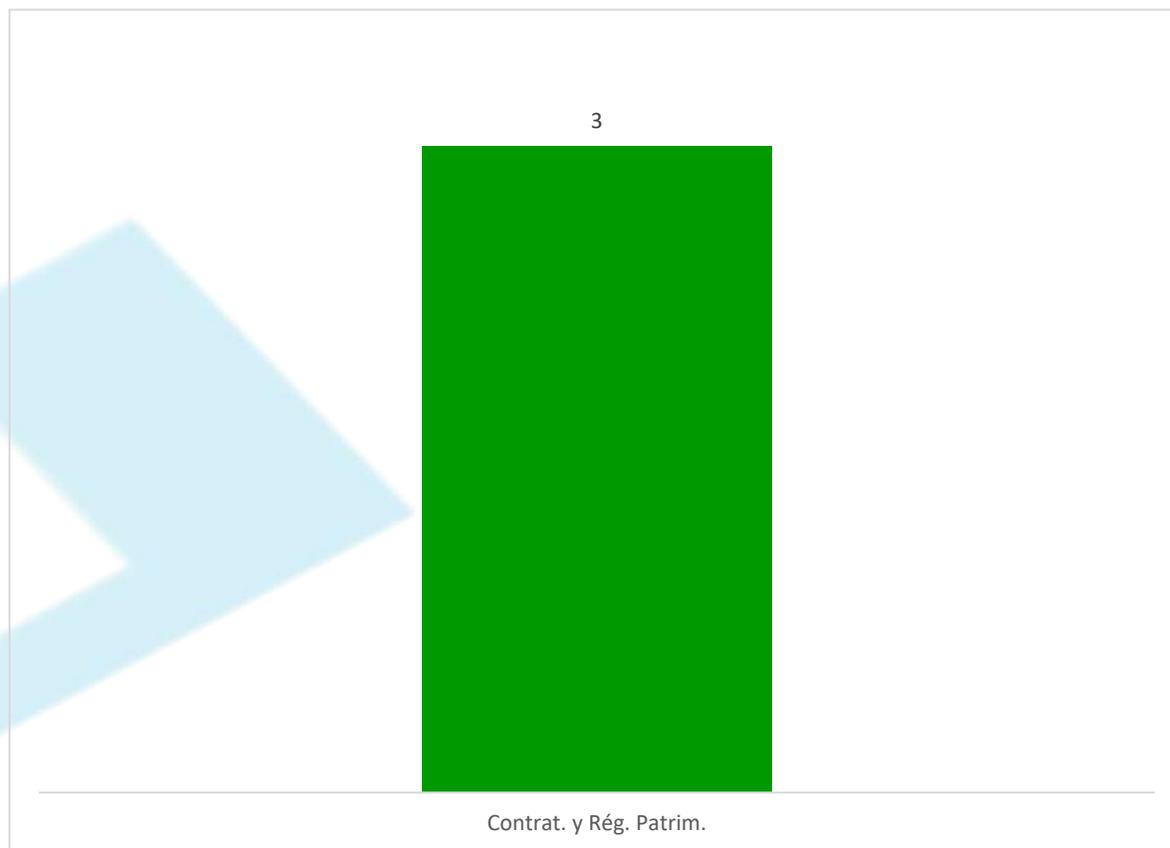
Facilita



La sostenibilidad



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

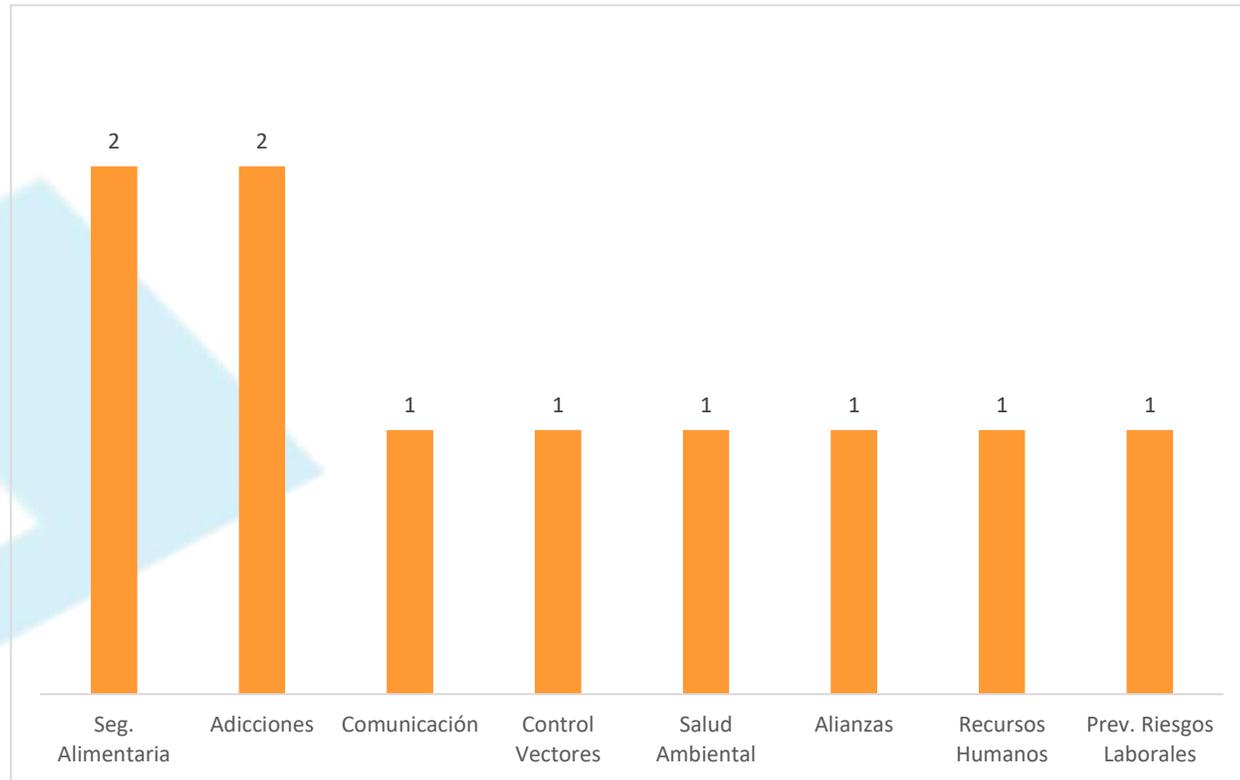




Alianzas con grupos de interés imprescindibles para la continuidad y calidad de los servicios prestados por Madrid Salud.



- 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 2020

ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	ÁMBITO	VALOR AÑADIDO	MOTIVO NO INICIO	JUSTIFICACIÓN NO INICIO
Revisión y mejora del Protocolo de Inspección de Establecimientos Alimentarios Basado en el Riesgo y, en su caso, actualización de las frecuencias de inspección (FI) de los establecimientos alimentarios en función de su categorización para su posterior inclusión en PIAP 2021.	Seg. alimentaria	Eficiencia	Factores externos	Cambio normativo
Continuación acción de mejora del año 2018/2019. Puesta a punto y validación de un método para la especiación de mercurio en productos de la pesca por HPLC-ICP-MS.	Seg. alimentaria	Eficacia	Aplazada año siguiente	
Determinación de la diferencia entre el contenido real y el contenido teórico de triglicéridos con ECN-42 en aceites de oliva por HPLC.	Seg. alimentaria	Eficacia	Aplazada año siguiente	
Elaborar y aplicar un Protocolo de actuación conjunta con el Área de Gobierno (AG) de Medio Ambiente y Movilidad (Dpto. de Gestión de Consumo de Agua en zonas verdes y espacios urbanos) para la toma de muestras y análisis simultáneos intercomparativos del agua de consumo en fuentes de beber de Madrid.	Seg. alimentaria	Eficiencia	Factores externos	Pandemia
Estudio de efectos en salud en relación con factores ambientales de riesgo.	Salud ambiental	Gestión conocimiento.	Factores externos	Pandemia
Campaña manicura/pedicura.	Salud ambiental	Eficacia	Factores externos	Pandemia
Elaborar nuevos protocolos de trabajo para unificar y optimizar las actuaciones de los Dptos. de Salud de los Distritos en establecimientos de actividades económico-pecuarias.	Coordinación	Eficiencia	Aplazada año siguiente	
Ampliación del alcance de las auditorías internas de los Departamentos de Salud de los Distritos. Para 2020 se han programados 5 auditorías internas.	Coordinación	Eficacia	Aplazada año siguiente	
En el ámbito del Comité de Seguridad y Salud se impulsará la convocatoria anual de un distintivo que reconozca aquellas actuaciones más relevantes en prevención de riesgos laborales llevadas a cabo por las unidades y el personal del Ayuntamiento en esta materia.	Prev. riesgos laborales	Relaciones laborales	Factores externos	Participación imprescindible de otras unidades
Instaurar el envío de los resultados del informe médico por vía telemática.	Prev. riesgos laborales	Retos	Aplazada año siguiente	
Publicar y difundir la actualización de documentos para trámites de recursos humanos.	Gestión	Relaciones laborales	No procede	Nuevo objetivo
Implementar la vía telemática para la solicitud de participación en procesos de Libre Designación.	Gestión	Retos	Factores externos	Participación imprescindible de otras unidades
Diseño e implementación, en el programa específico de Madrid Salud del Plan de Formación 2020, de un curso de diseño, elaboración de proyectos de investigación y tutorización y seguimiento en modalidad virtual	Transversal	Retos	Factores externos	Pandemia
Revisión de los grupos de interés de Madrid Salud para valorar el establecimiento de nuevas alianzas.	Alianzas	Alianzas	Aplazada año siguiente	
Actualización del índice de privación en área pequeña (sscc) de la ciudad, para el análisis de desigualdades sociales en la salud.	Monitorizar salud y salubridad	Gestión conocimiento.	Aplazada año siguiente	



CARTAS DE SERVICIOS

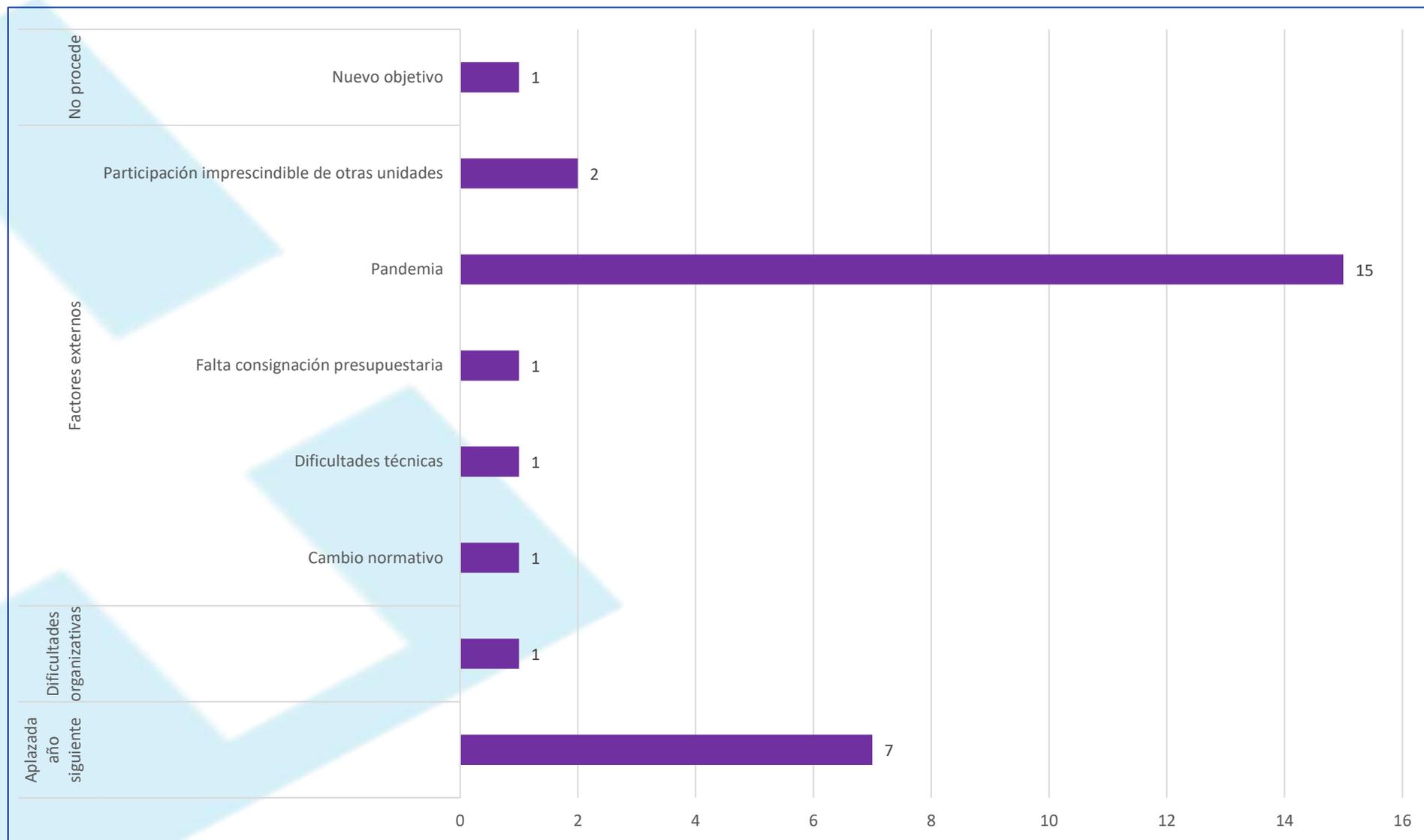
ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	ÁMBITO	VALOR AÑADIDO	MOTIVO NO INICIO	JUSTIFICACIÓN NO INICIO
Implantar los mecanismos específicos para mejorar la recogida de los avisos de la ciudadanía por posibles intoxicaciones alimentarias	Seg. alimentaria	Eficiencia	Factores externos	Pandemia
Coordinación con el Dpto. de Vectores para tomar decisiones en caso de presencia de plagas en vivienda o lugares de residencia	Salud ambiental		Factores externos	Pandemia
Creación de un protocolo de actuación conjunta con los servicios sanitarios de la JMD correspondiente en caso de denuncia por insalubridad con presencia de animales en vivienda	Salud ambiental	Alianzas	Factores externos	Pandemia
Mejorar el procedimiento de valoración de habitabilidad en vivienda	Salud ambiental	Eficiencia	Factores externos	Pandemia
Mejorar el sistema informático y el tratamiento de registro de pruebas y documentos del Departamento de Salud Laboral	Prev. riesgos laborales	Retos	Factores externos	Pandemia
Mantener el 85% de la plantilla de la RPT con cobertura de vacantes para disminuir los tiempos de espera entre consultas	Prev. riesgos laborales		Factores externos	Pandemia
Mejorar el registro de protección de datos (LOPD) a través de dispositivos móviles en lugar de papel	Prev. y promoción salud	Eficiencia	Factores externos	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 vectores	Eficiencia	Dificultades organizativas	
Implantación de nuevos programas de actividad. Dípteros. MosquitoTigre	Control vectores	Retos	Factores externos	Falta consignación presupuestaria



ENCUESTA DE IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN EL TRABAJO

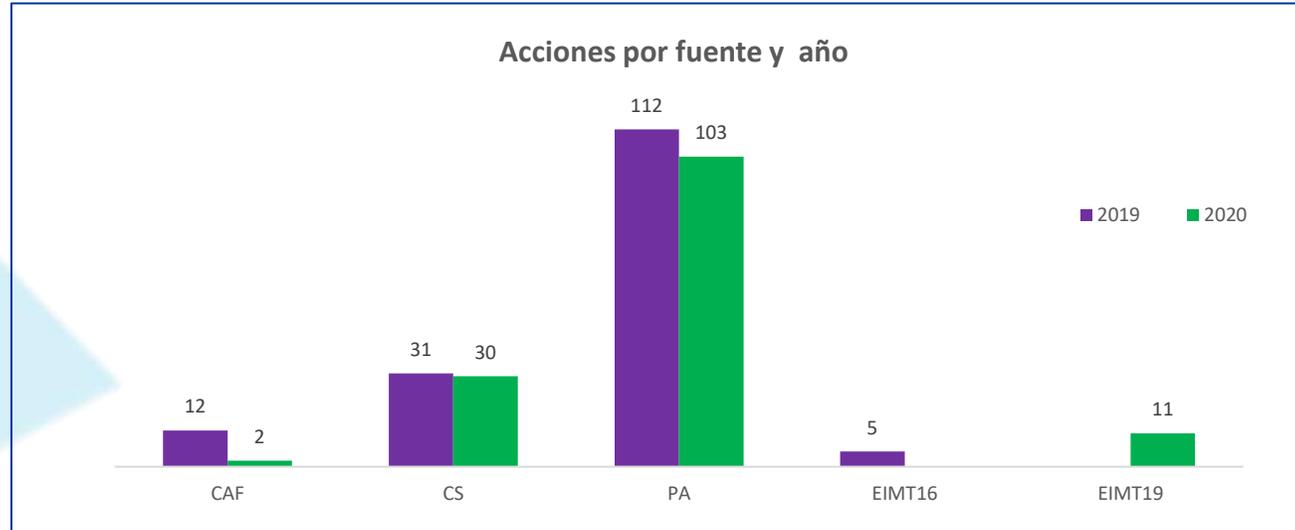
ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	ÁMBITO	VALOR AÑADIDO	MOTIVO NO INICIO	JUSTIFICACIÓN NO INICIO
Posibilidad de promoción interna para todos los grupos	Gestión	Relaciones laborales	Factores externos	Pandemia
Mejor reparto de las funciones de los puestos de trabajo	Gestión	Relaciones laborales	Factores externos	Pandemia
La carga de trabajo y su distribución	Gestión	Relaciones laborales	Factores externos	Pandemia
Más formación	Transversal	Eficacia	Factores externos	Pandemia
Mayor formación específica para distintos profesionales (también oficios y administrativos)	Transversal	Eficacia	Factores externos	Pandemia

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

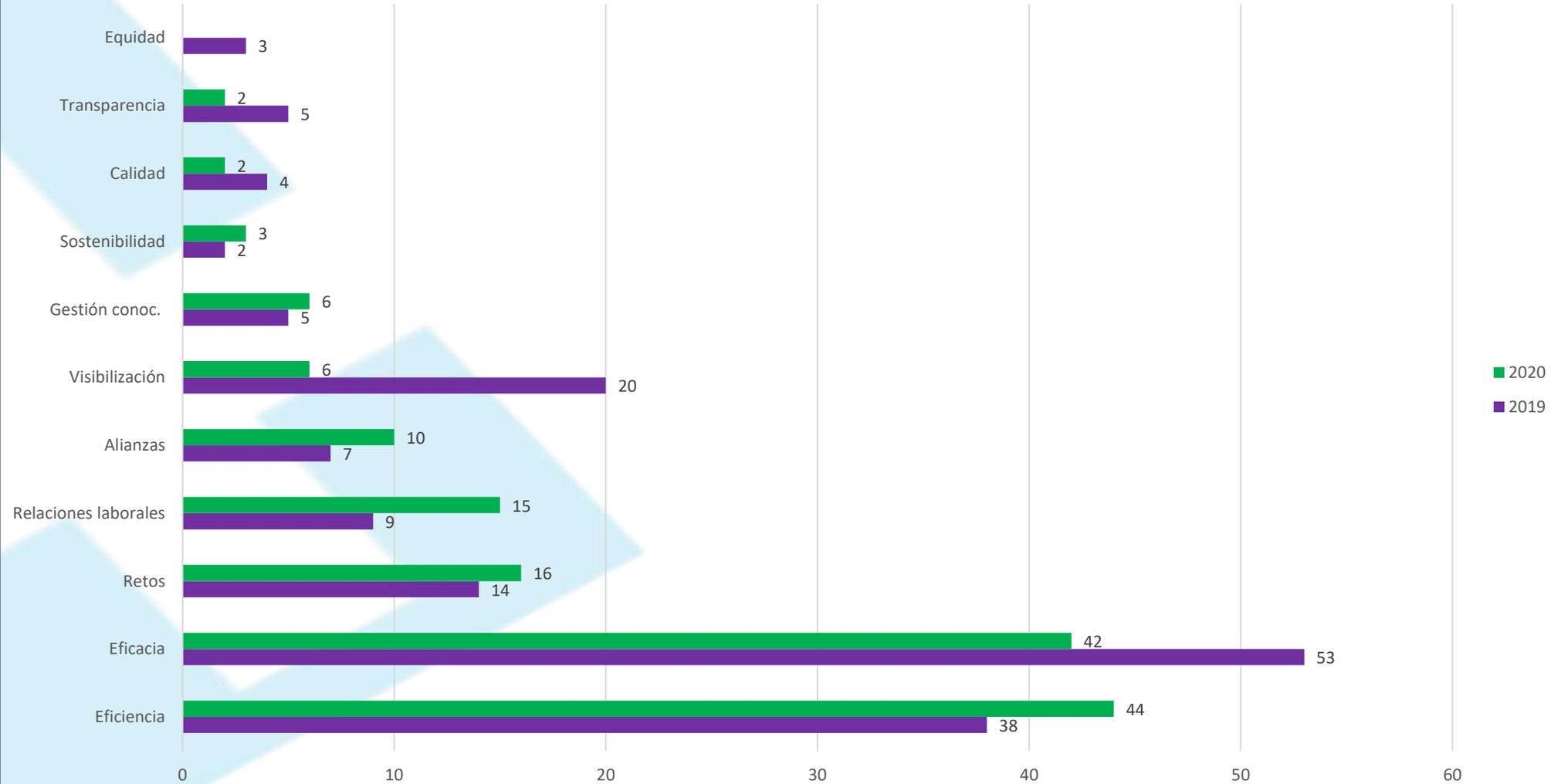




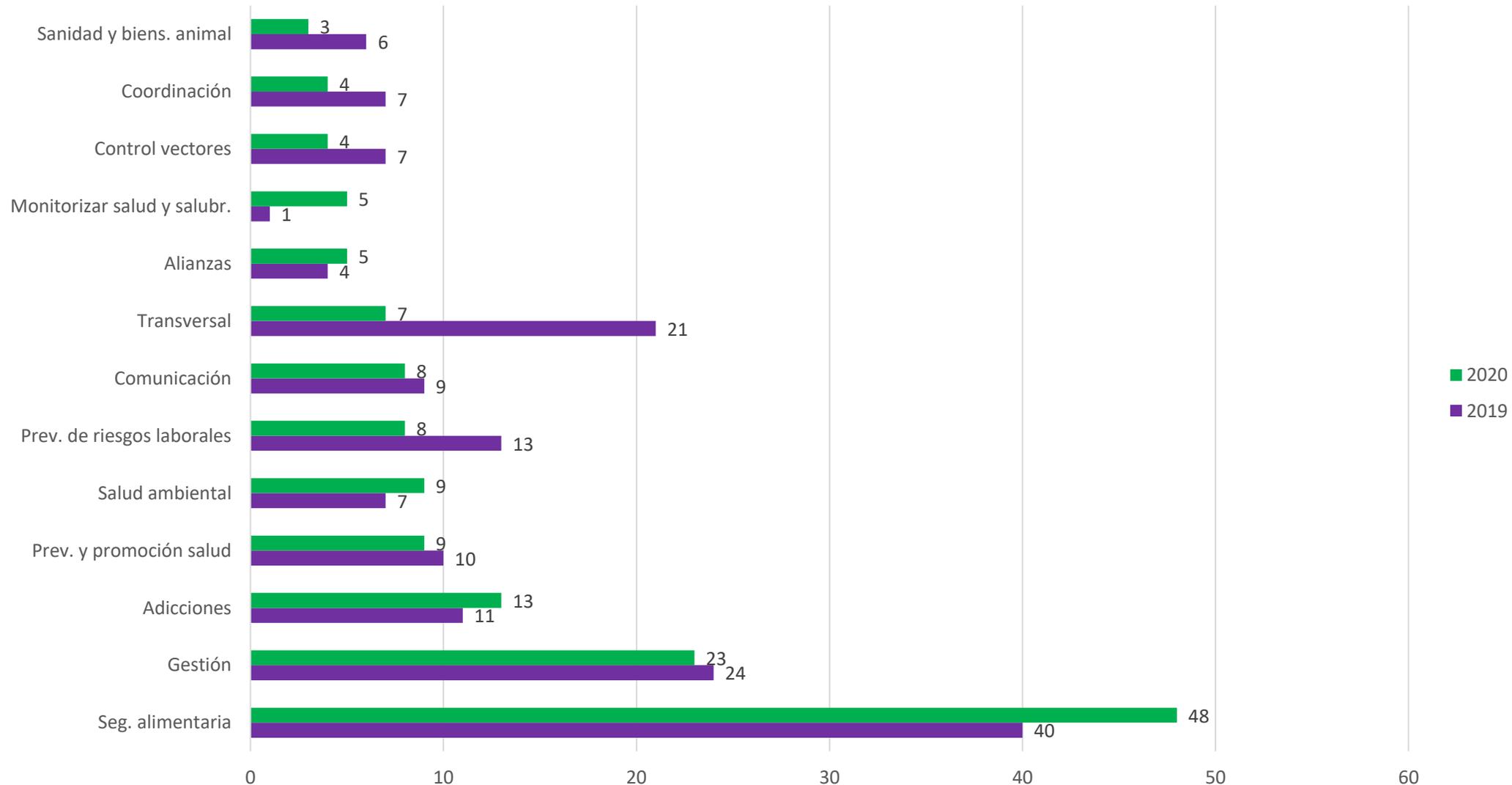
Comparativa 2019-2020



Acciones por valor añadido y año



Acciones por ámbito y año



CONCLUSIONES

- ❖ El sistema de gestión de la mejora se ha constituido 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 mejora con objeto de determinar los siguientes aspectos:
 - Diagnóstico del área a mejorar.
 - Impacto de la mejora.
- ❖ Las fuentes principales de acciones de mejora son el plan de actuación anual y las Cartas de Servicios. Aportan respectivamente el 70% y el 20% de todas las acciones en 2019 y en 2020.
- ❖ Se mantiene la coherencia de las acciones de mejora llevadas a cabo en relación con los objetivos prioritarios de una Administración pública: mejora de la eficacia (33% de las AM en 2019 y 29% en 2020) y de la eficiencia (24% y 30% respectivamente).
- ❖ Las acciones de mejora que no se han iniciado durante el año 2020 han tenido como motivo fundamental el aplazamiento por la pandemia de COVID-19

