



# 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

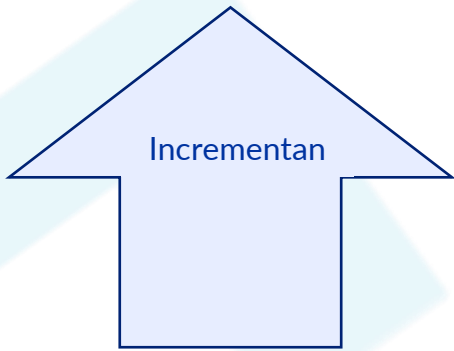
Responsable/  
Ámbito

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



A nuevos retos y necesidades



- 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.



La sostenibilidad

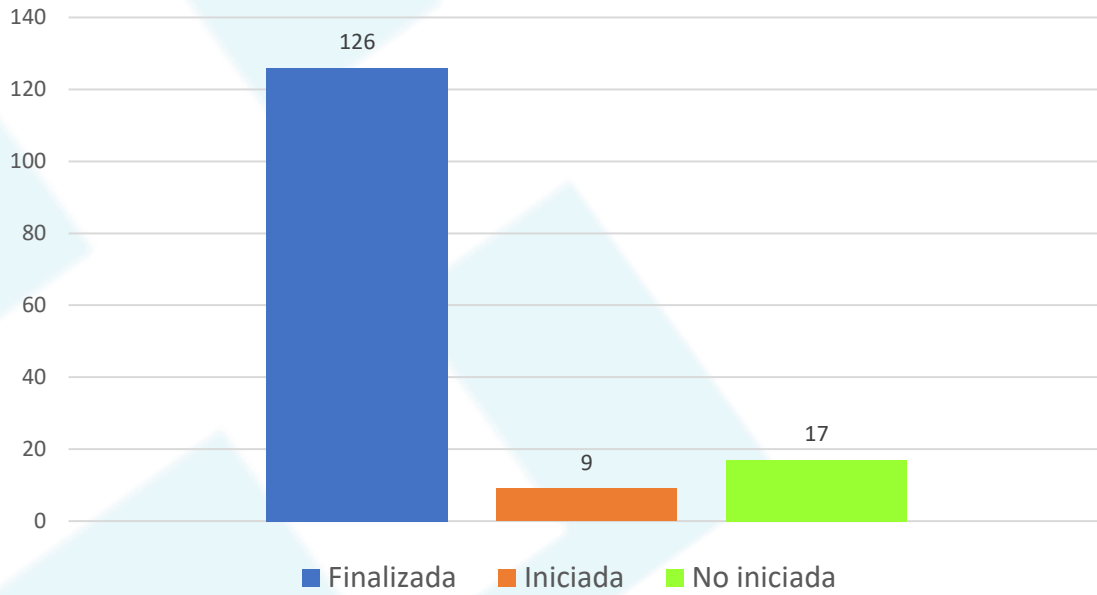


Alianzas con grupos de interés

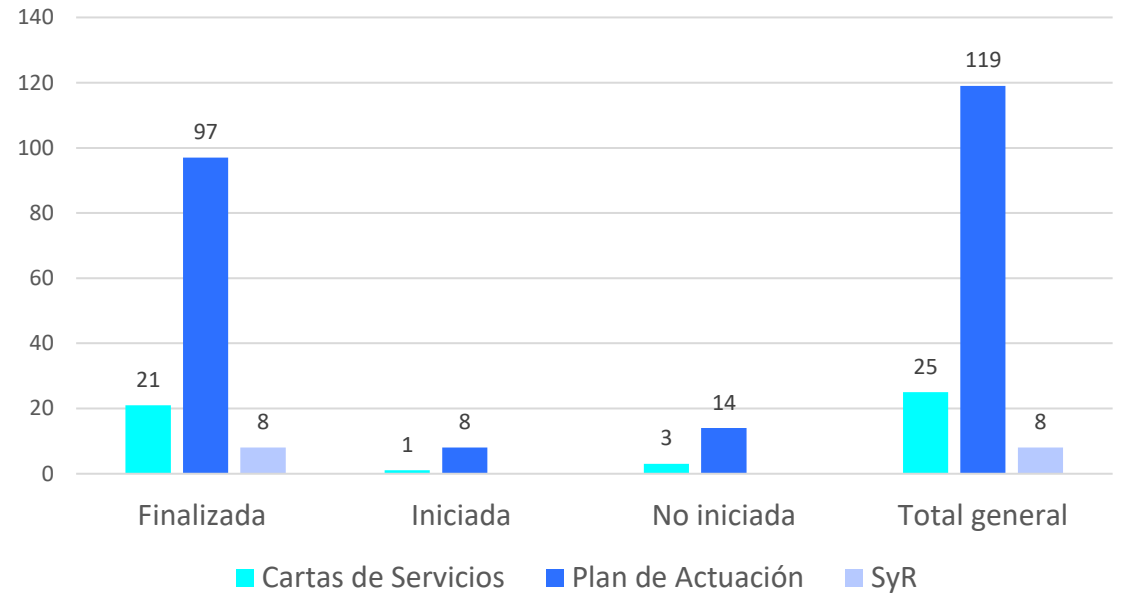


# RESULTADOS

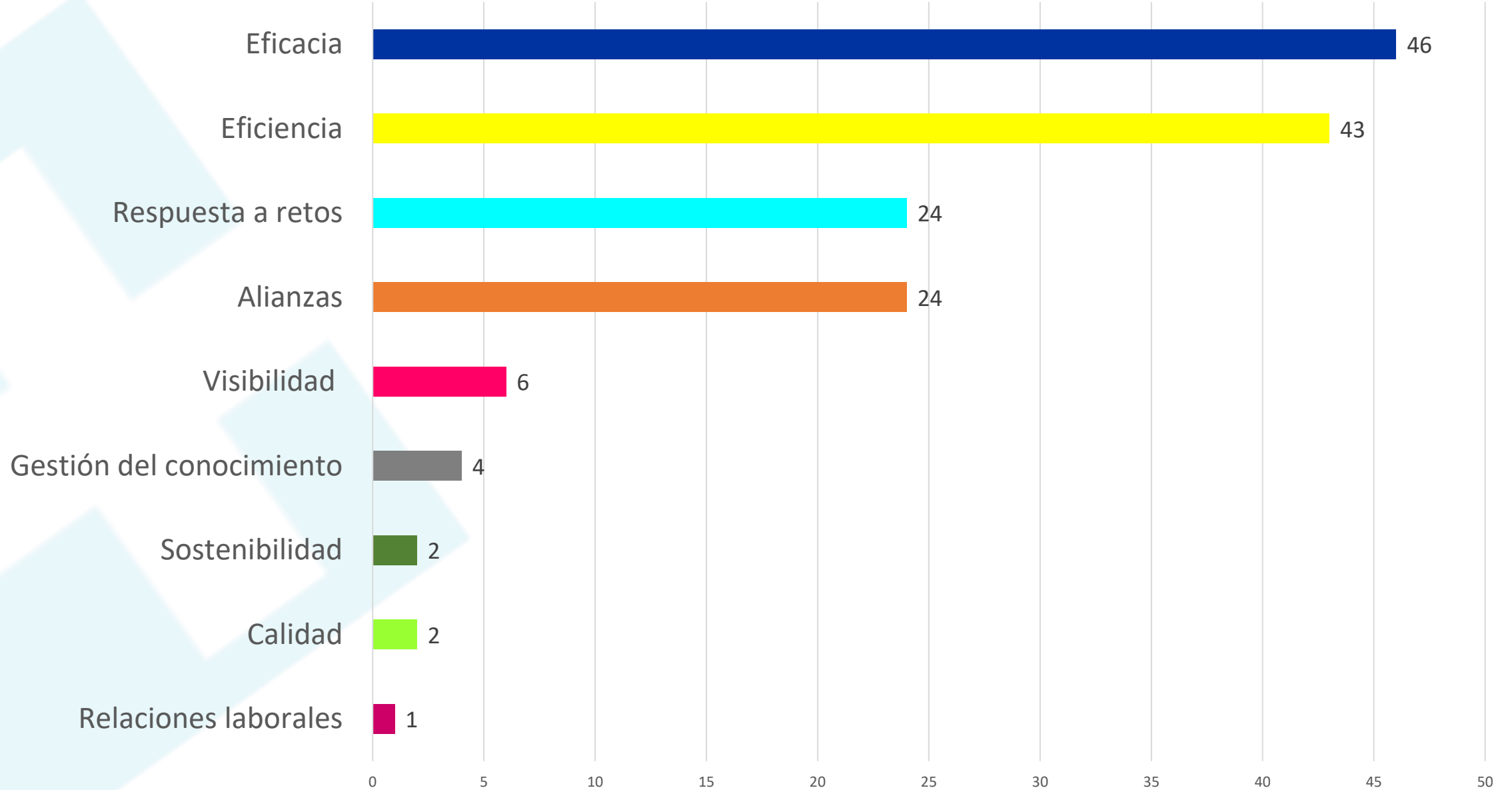
### Acciones de mejora planificadas para 2021: Estado



### Acciones de mejora por fuente y estado

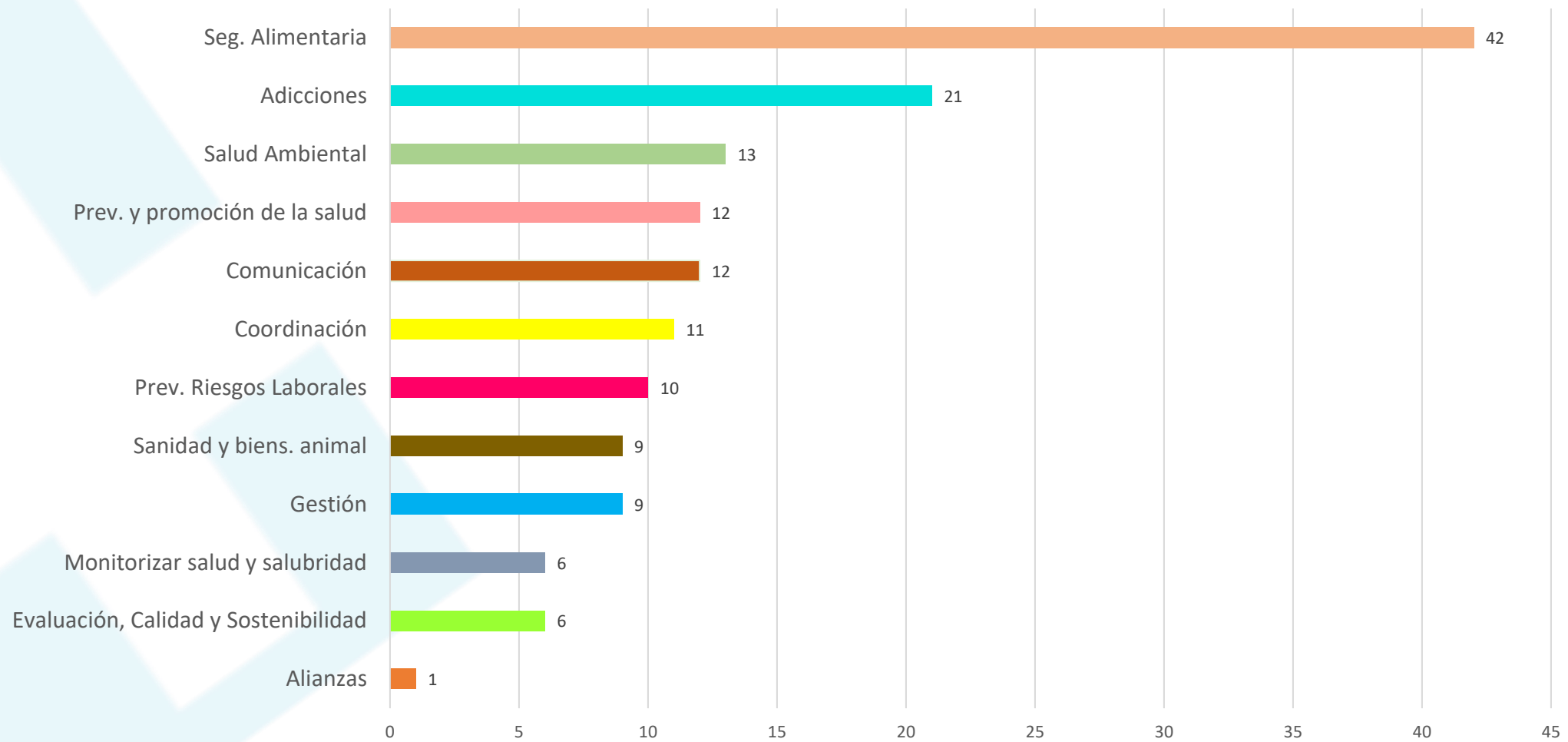


## Acciones de mejora por valor añadido





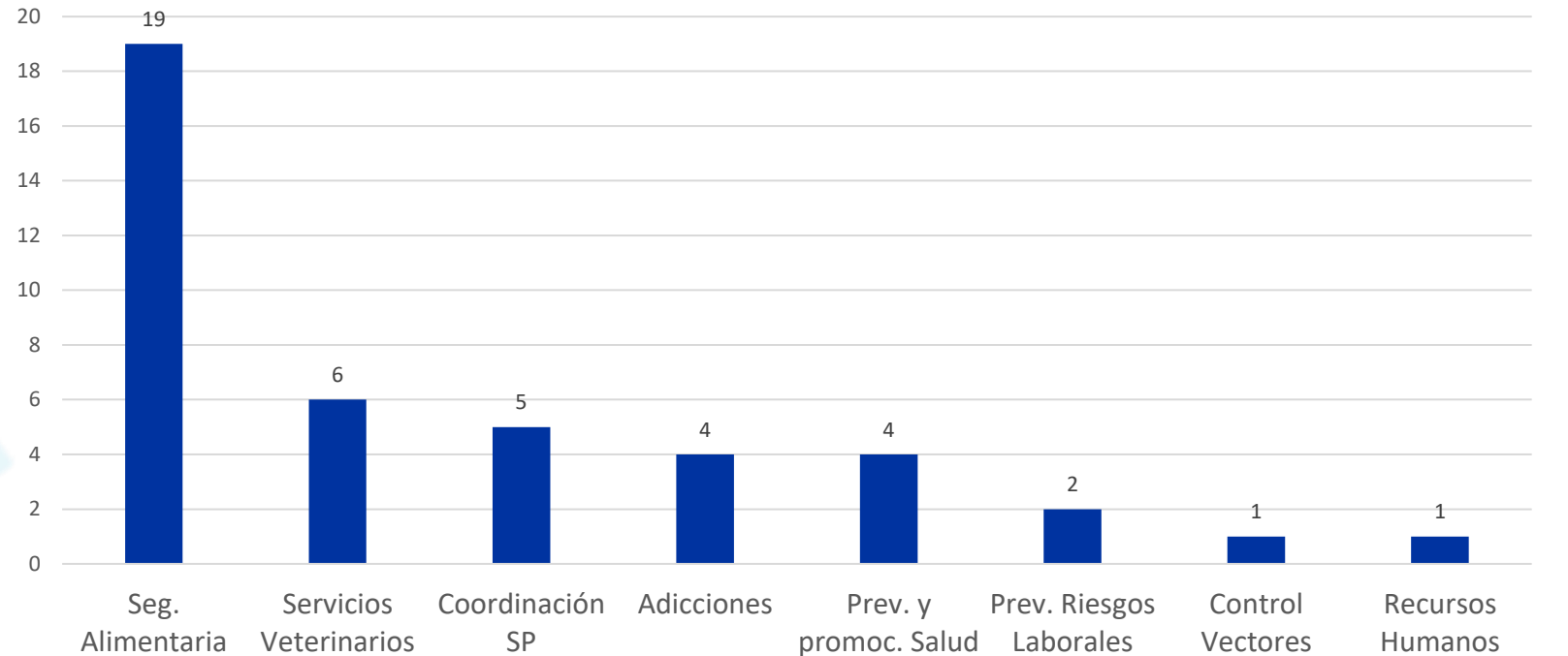
## Acciones de mejora por ámbito de actuación



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.

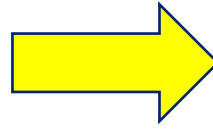


- Actualización de planes, estrategias y programas.
- Validaciones de métodos.
- Propuesta de normativa.
- Nuevos programas.
- Formación, recomendaciones, campañas.
- Incremento, ampliación y/o refuerzo de servicios.

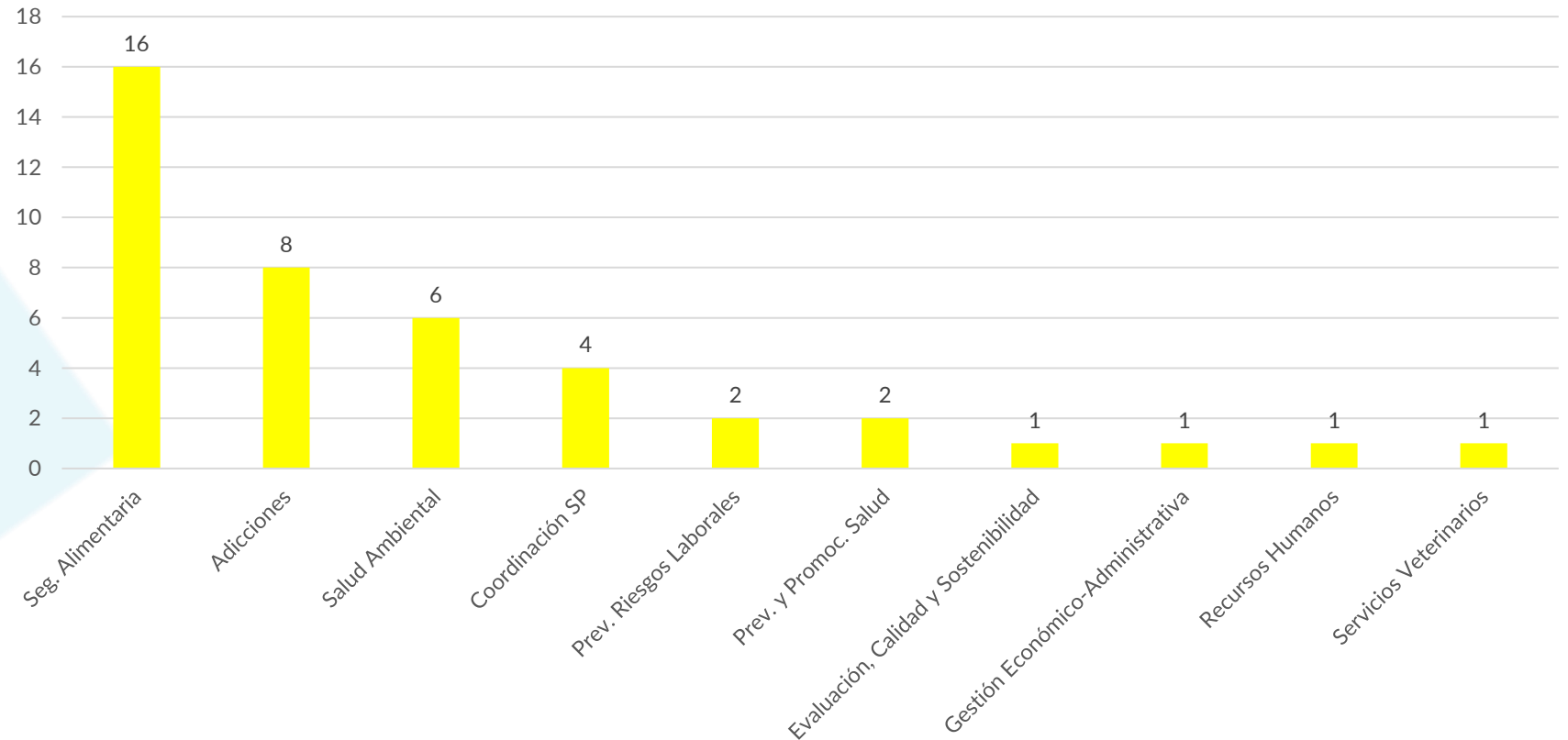


LÍNEA ESTRATÉGICA RESPONSABLE

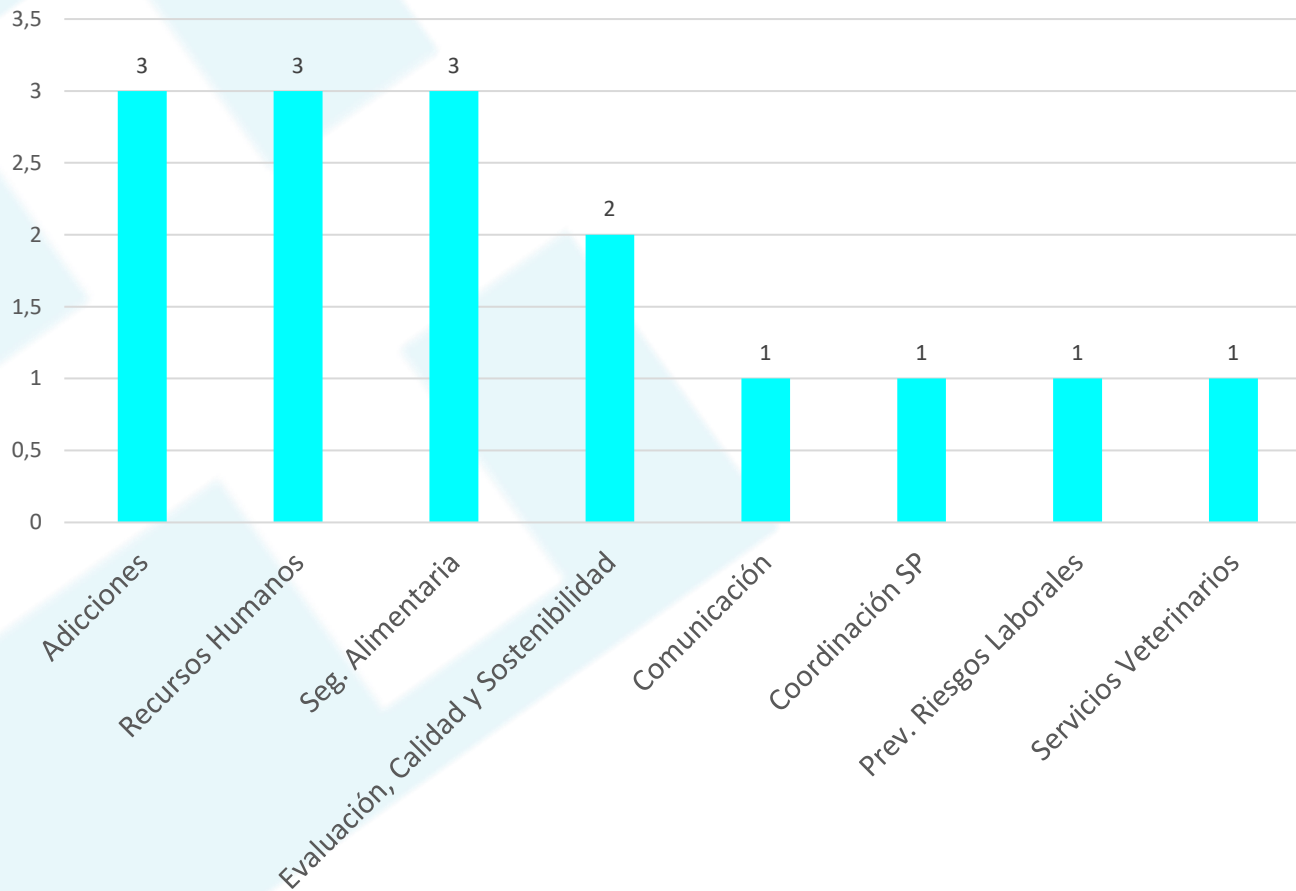
La **eficiencia** en las actuaciones es un principio fundamental para Madrid Salud. Prácticamente todas sus líneas estratégicas han realizado acciones de mejora en este ámbito.



- 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:**

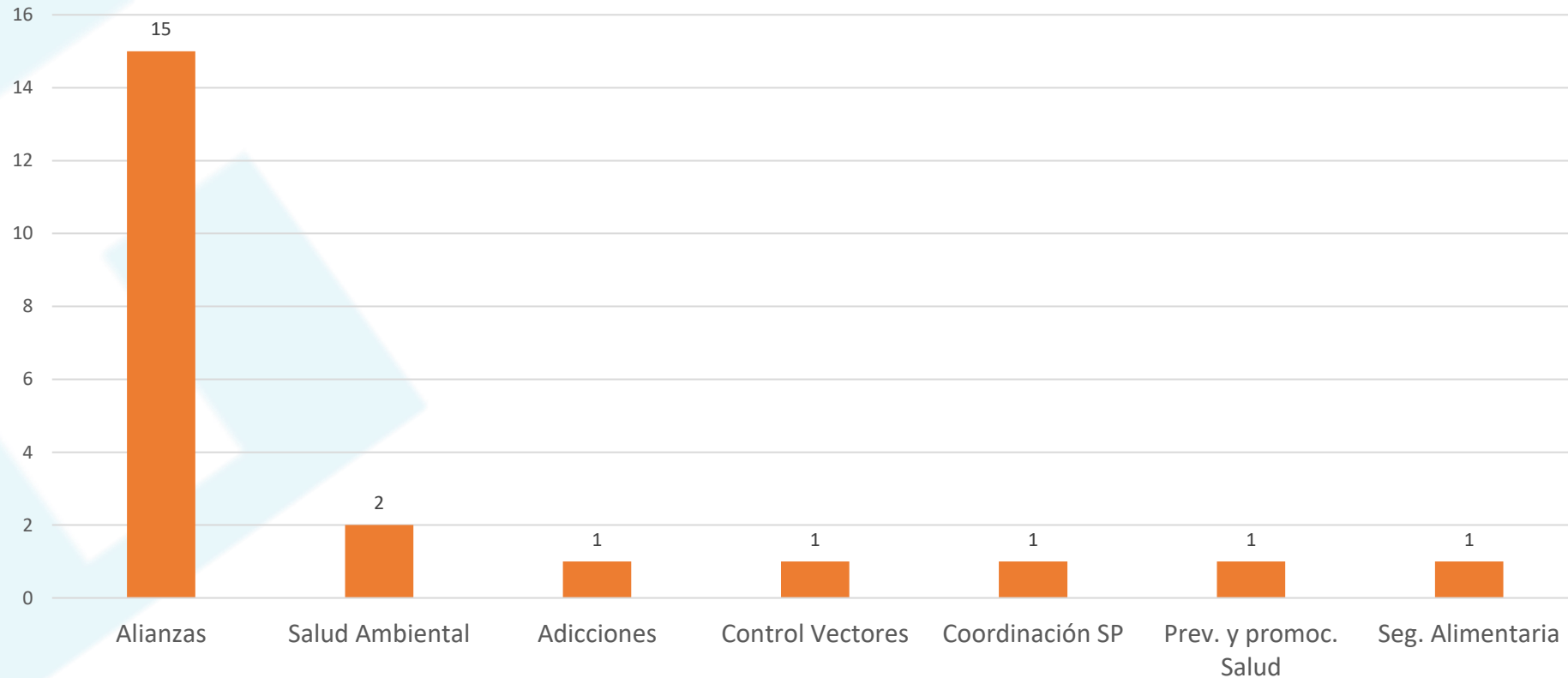
- Administración electrónica, espacio en la web.
- Nuevos programas y herramientas informáticas.
- Expediente electrónico.
- Sistema de alerta para comunicación de crisis.



**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.

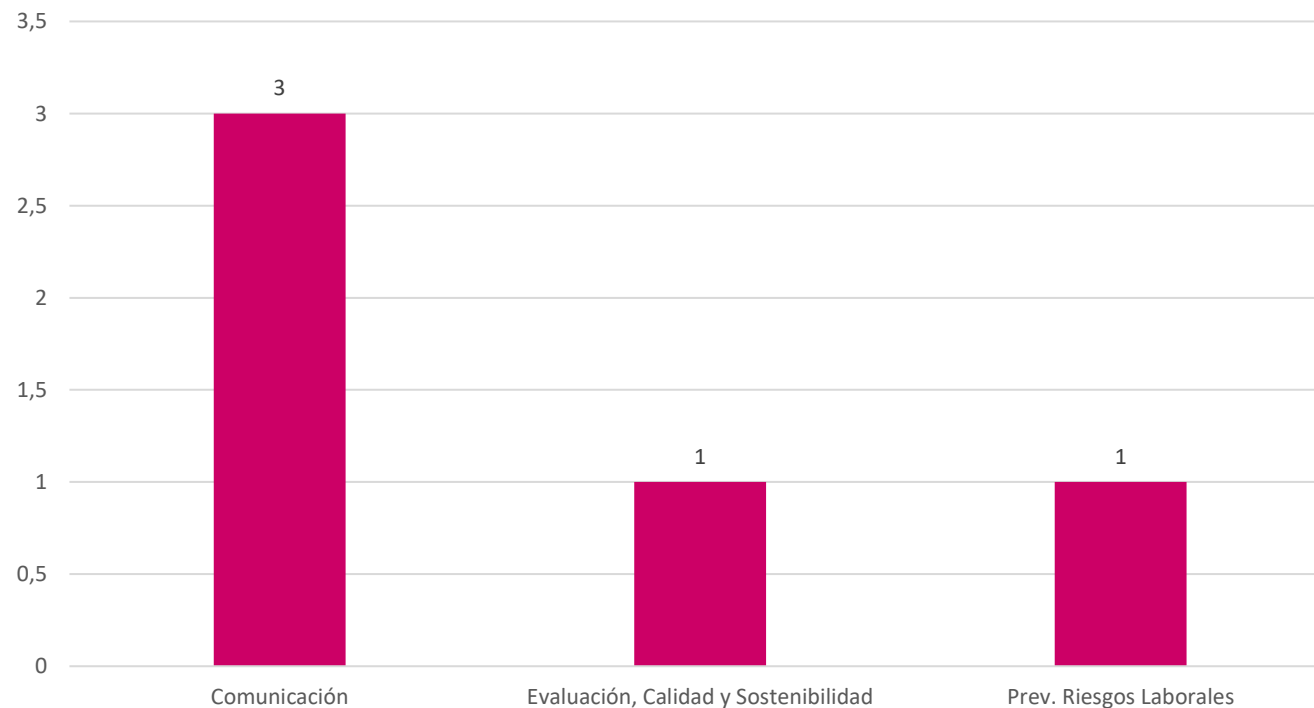


Acciones encaminadas a aumentar el conocimiento por parte de la ciudadanía y del personal municipal de las actuaciones, programas, objetivos y resultados de Madrid Salud.



- 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

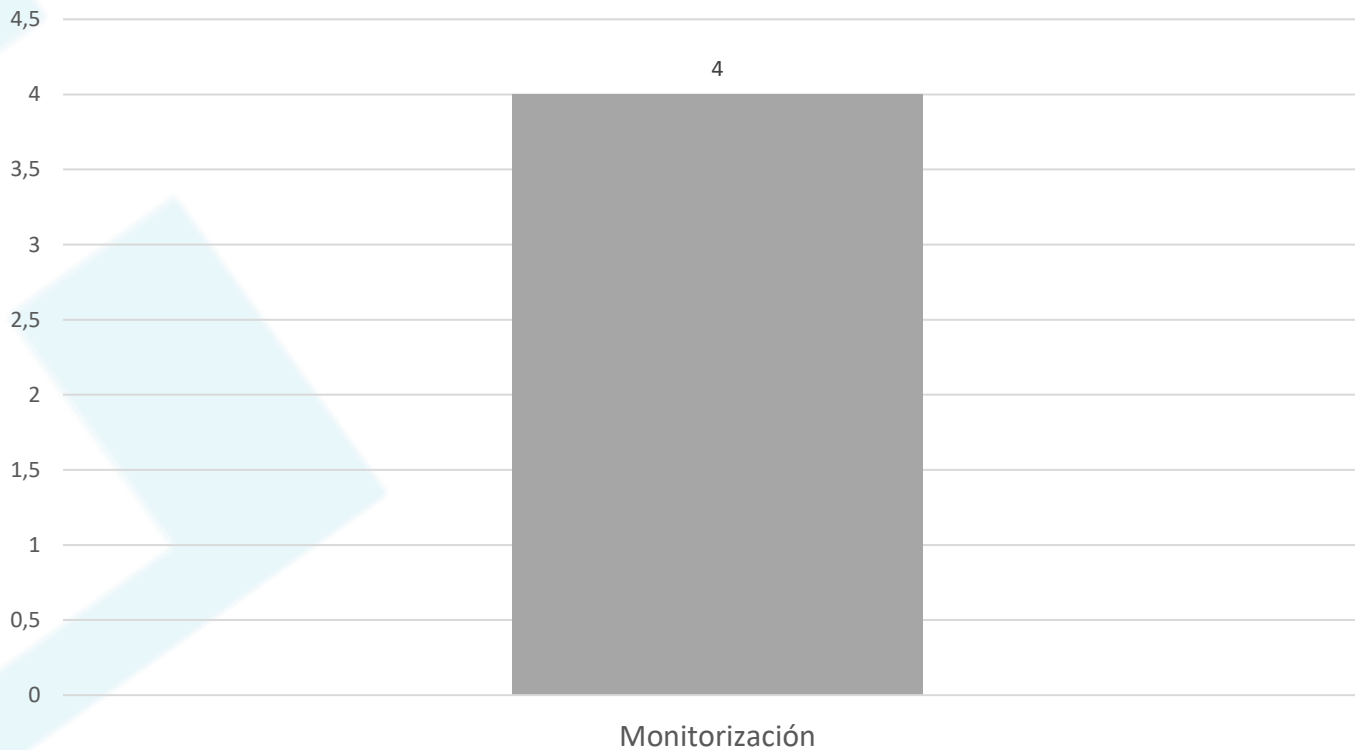




La gestión del conocimiento y la detección de necesidades de información para la planificación de actuaciones.



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



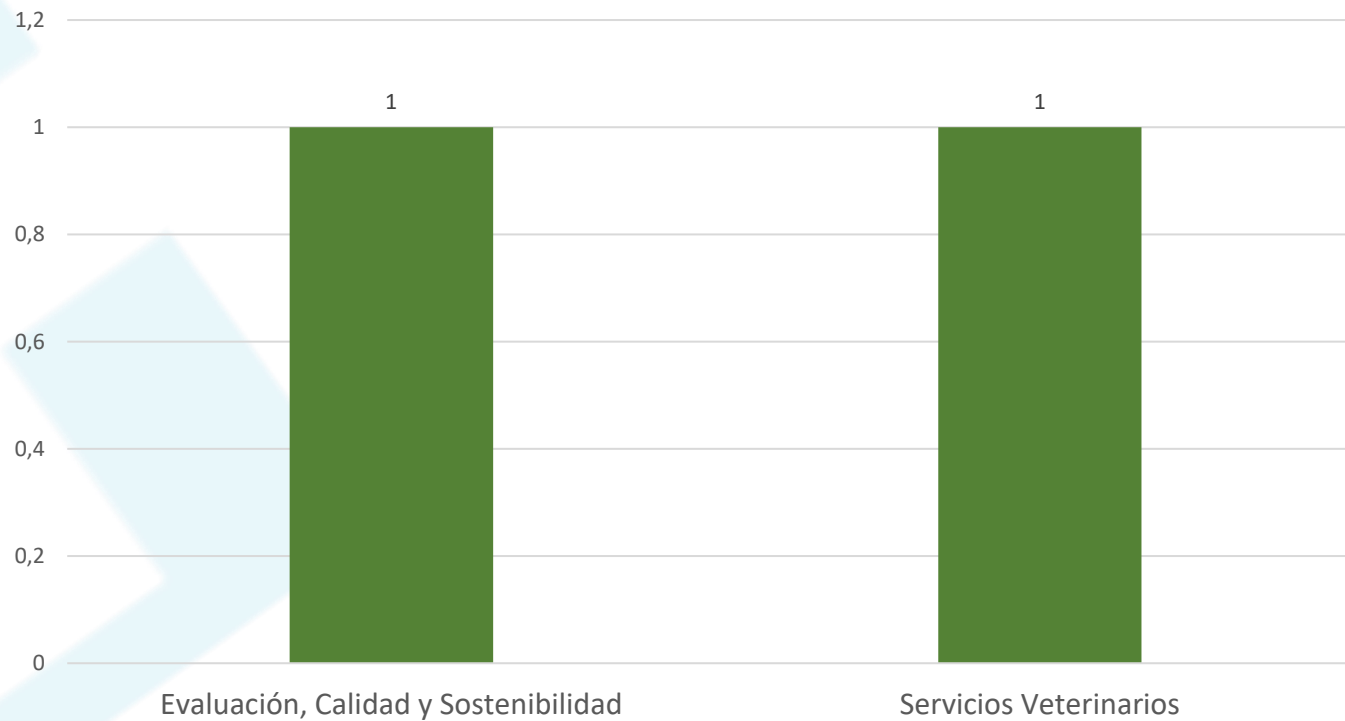
Facilitan



La sostenibilidad



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

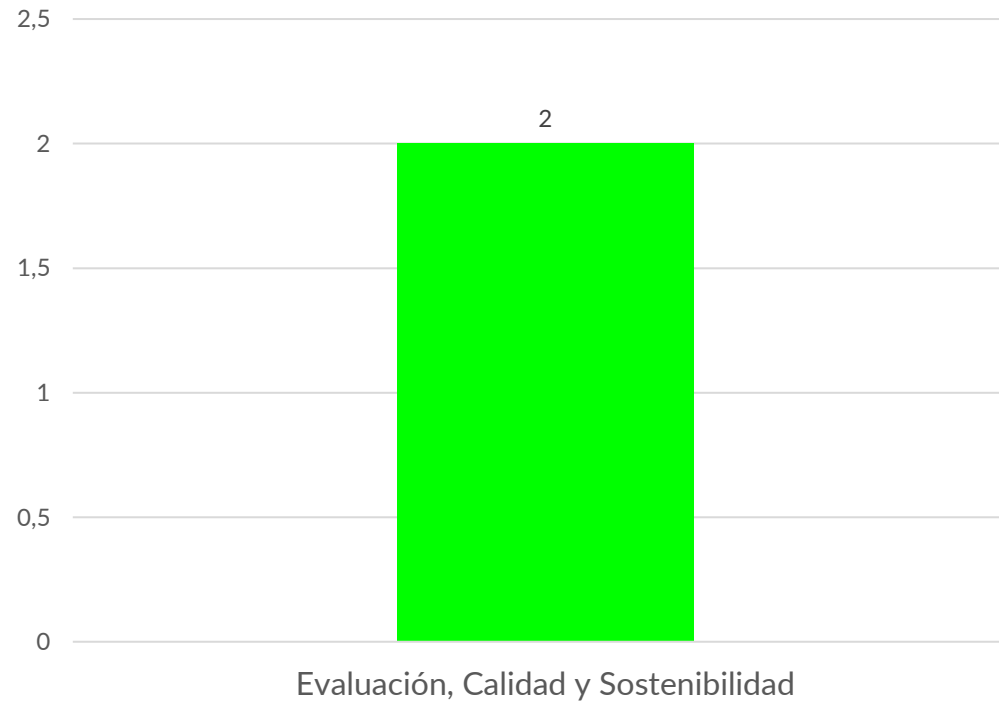
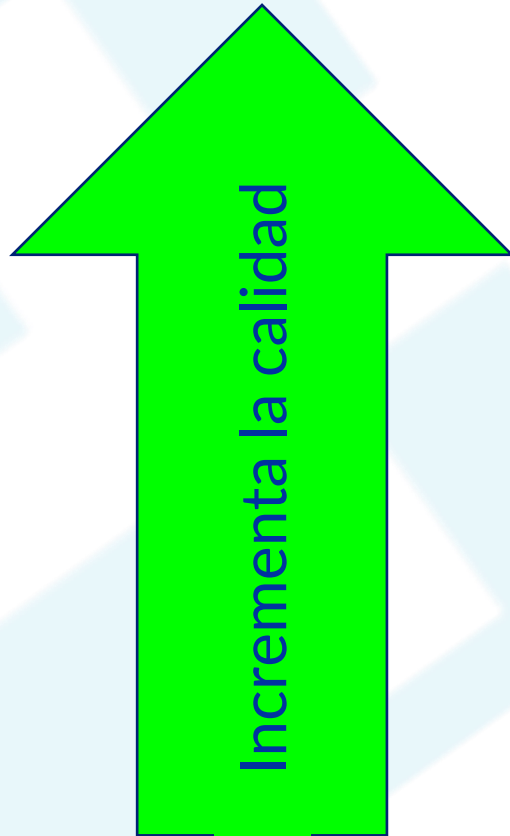




La mejora continua, con el objetivo de incrementar la calidad de los servicios prestados, es un factor fundamental para Madrid Salud.



- Simplificación acceso CMI.
- Gestión por procesos.

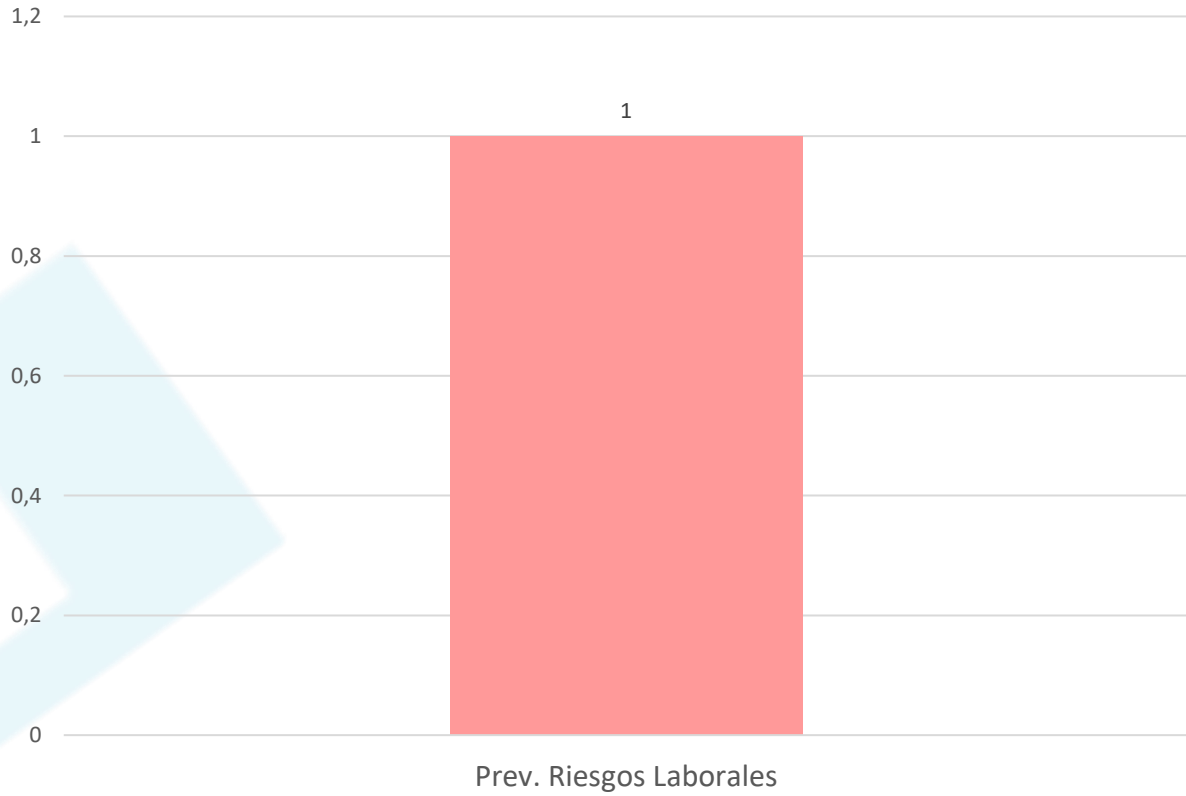




Las relaciones laborales y la participación del personal de MS en la cultura de la mejora continua.



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

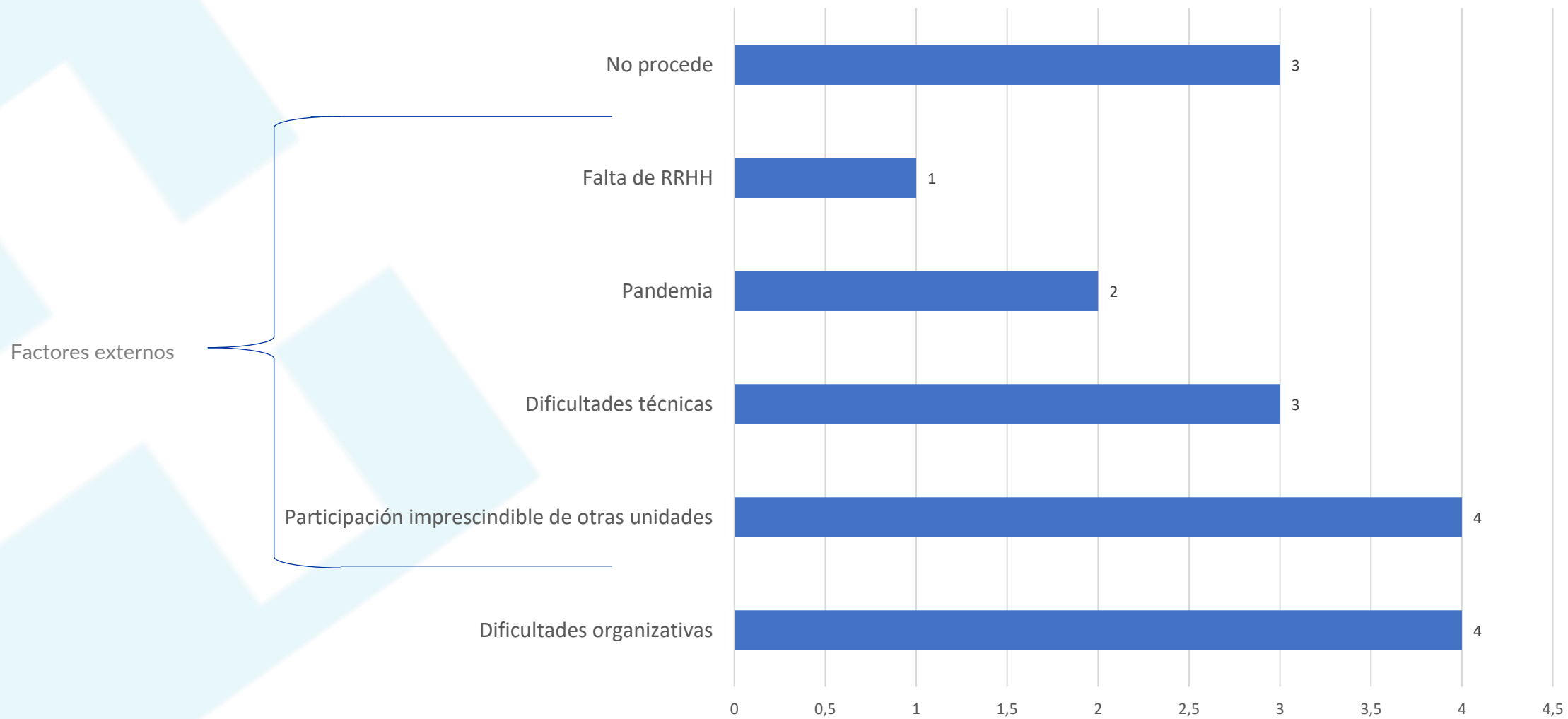




**Acciones de mejora previstas y no llevadas a cabo**

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

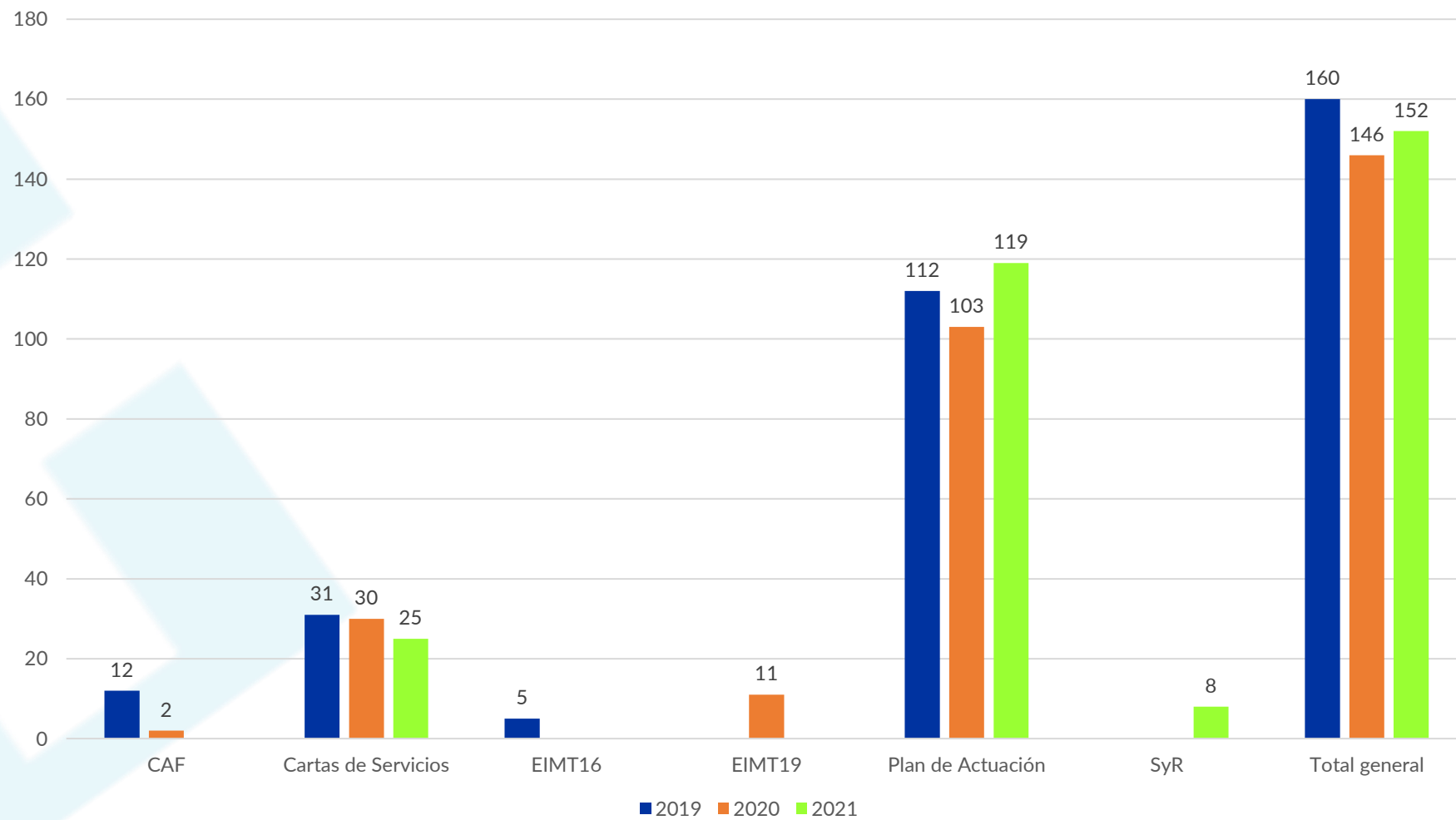
## Motivos y justificación de no inicio



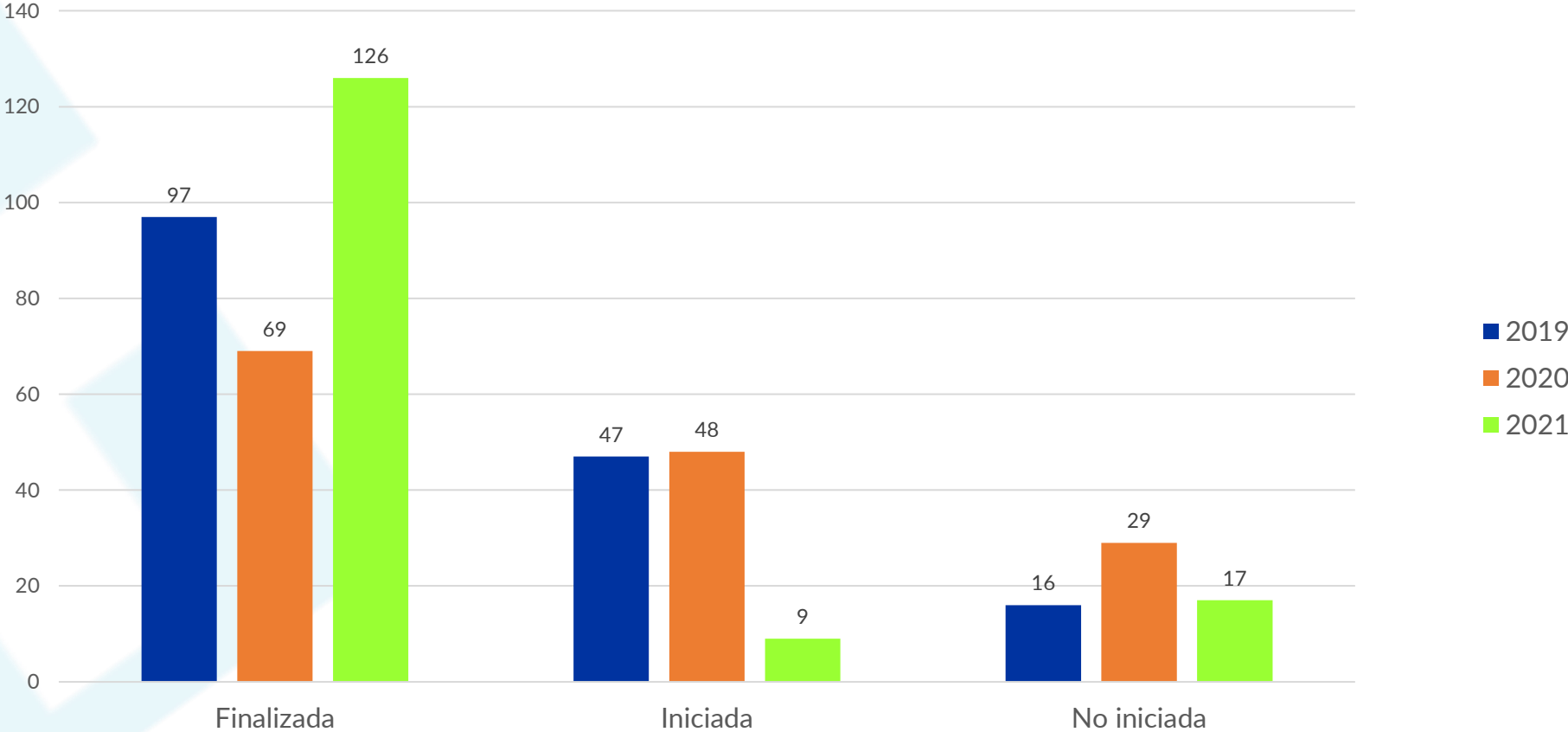


# **Comparativa 2019-2020-2021**

### Acciones por fuente y año y total año

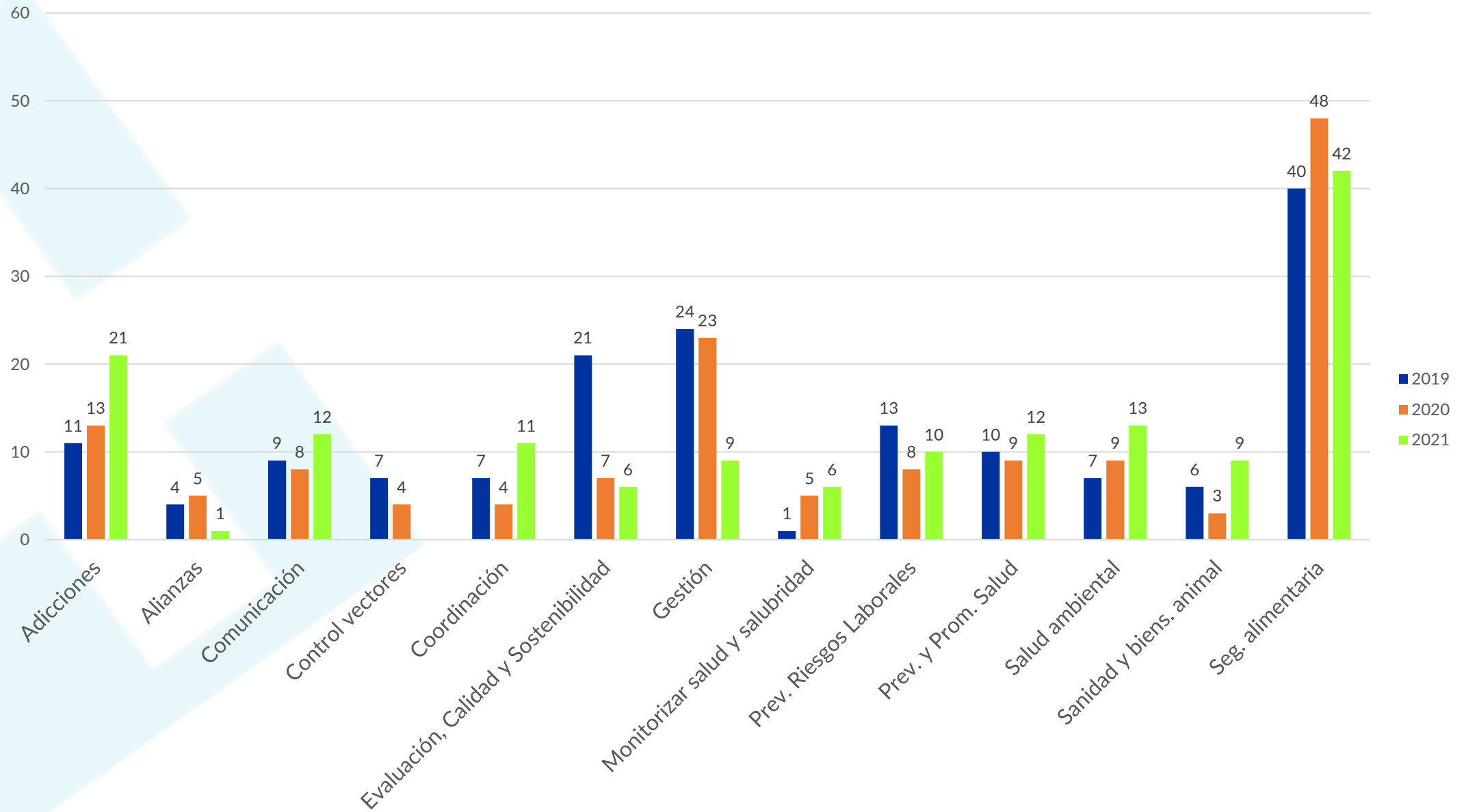


# Acciones por estado y año

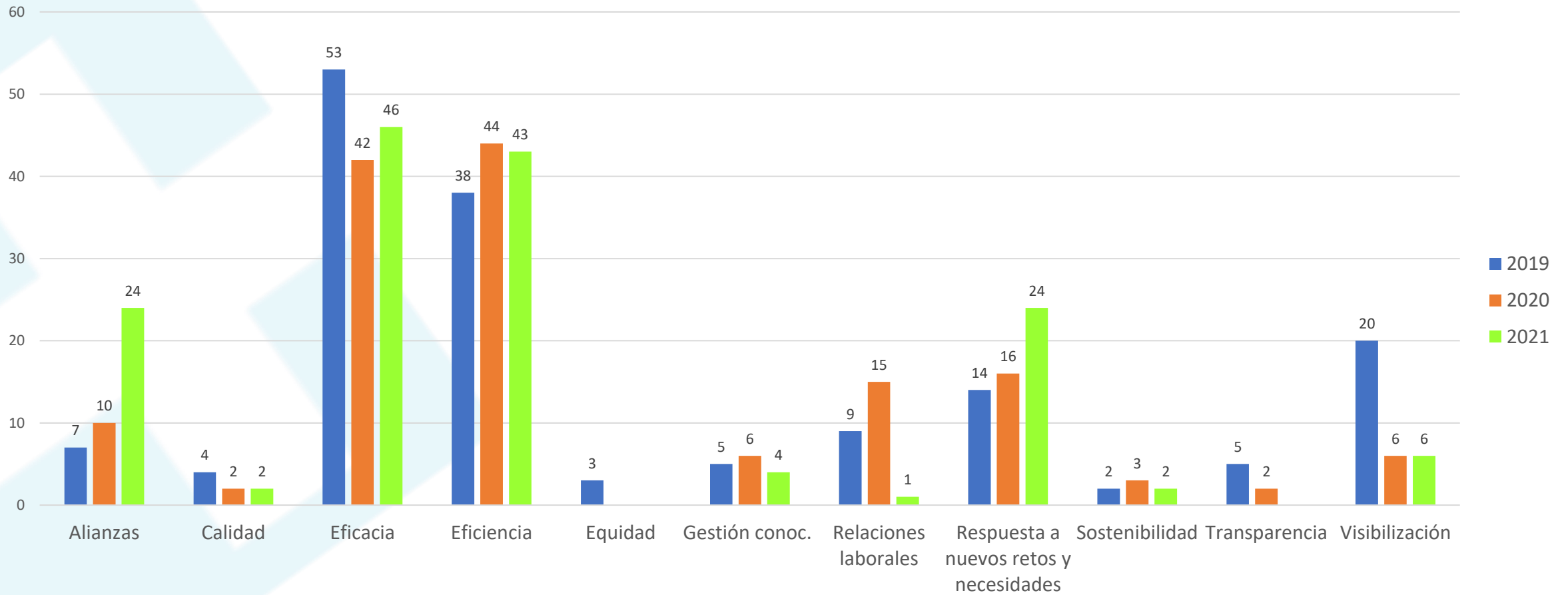




# Acciones por ámbito y año



## 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.

