



TRANSMITIENDO CONFIANZA

Mejora la gestión de tu organización

Valladolid

30 de marzo de 2023

@Club_Excelencia

#compartiendoymejorando

Compartiendoymejorando juntos



Bienvenida

@Club_Excelencia

#compartiendoymejorando

Compartiendoymejorando juntos

Agenda de la Jornada

- 11:00 - 11:15 | Bienvenida Institucional y Presentación del Club Excelencia en Gestión
- 11:15 - 11:45 | Cómo avanzar hacia una gestión excelente, innovadora y sostenible
- 11:45 - 12:00 | Caso de éxito de REGTSA
- 12:00 - 12:15 | ¿Cómo os podemos ayudar desde el Club Excelencia en Gestión?

- 12:15 - 12:45 | Café Networking

- 12:25 - 13:00 | ¿Estoy preparado para hacer una Evaluación EFQM?
- 13:00 - 13:15 | Caso de éxito de PLENA INCLUSIÓN CASTILLA Y LEON
- 13:15 - 13:30 | Caso de éxito de AREA DE SALUD VALLADOLID OESTE
- 13:30 - 13:45 | Diálogo con los asistentes
- 13:45 - 13:55 | Entrega de Sellos EFQM
- 13:55 - 14:00 | Despedida y cierre

Bienvenida Institucional



Sra. Susana Aguado Arribas
Directora



Una comunidad multisectorial de benchmarking y aprendizaje en gestión.



PROPÓSITO

Crear una sociedad con confianza en el futuro, impulsando organizaciones con una gestión excelente, innovadora y sostenible.

MISIÓN

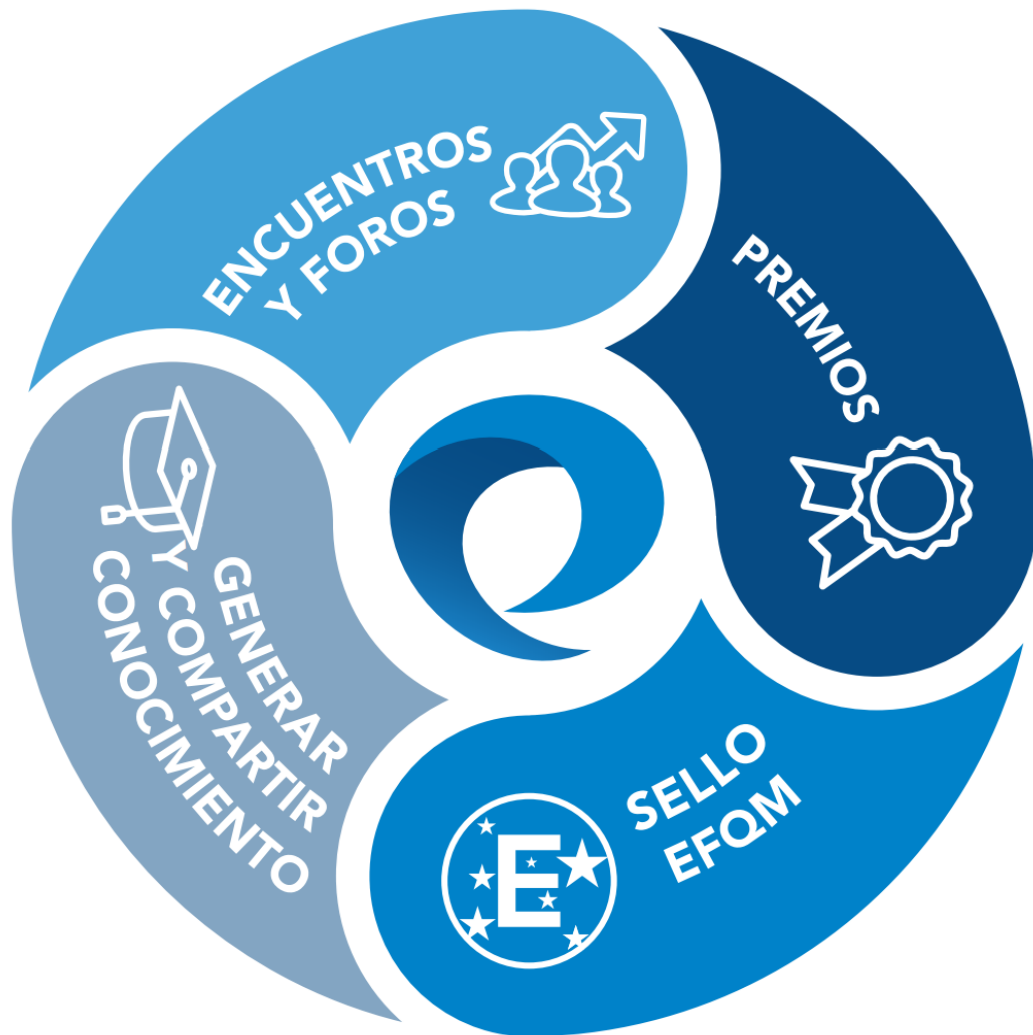
Conectamos a profesionales para generar y compartir conocimiento sobre gestión excelente, innovadora y sostenible, acompañamos a las organizaciones a transformar su gestión, para mejorar sus resultados, y reconocemos sus avances.

Representante oficial de EFQM en España.



EFQM
CERTIFIED
TRAINING,
ADVISOR &
RECOGNITION
ORGANISATION

Nuestra propuesta de valor



GENERAR Y COMPARTIR CONOCIMIENTO

Proporcionamos expertos y recursos para que puedas mejorar continuamente, compartiendo conocimientos, de primera mano, para que puedas estar al día en las últimas tendencias y mejores prácticas. Nuestra comunidad está basada en el benchmarking.

ENCUENTROS Y FOROS

Organizamos grupos reducidos de profesionales que comparten tus mismas inquietudes, con el objetivo de que puedas generar oportunidades de negocio y establecer conexiones más efectivas.

PREMIOS

Reconocemos la meritocracia a través del esfuerzo y los logros de las organizaciones. Premiamos buenas prácticas de gestión por tamaño de organización (Grandes, Pymes) y diferenciando algunos sectores (Sanidad, Educación...).

SELLO EFQM

Con este certificado podrás demostrar la calidad y eficiencia de tu gestión, logrando así la credibilidad y confianza que necesitas para hacer crecer la reputación de tu organización. La certificación internacional, de gestión, más valorada en todo el mundo.

Pero... ¿quién soy yo?



Alfredo Millán

Director de Servicios y Excelencia

amillan@clubexcelencia.org - 669 777 107



¿Cómo avanzar hacia una gestión excelente, innovadora y sostenible?



@Club_Excelencia

#compartiendoymejorando

Compartiendo y mejorando juntos

Los pilares de la gestión excelente, innovadora y sostenible

SERAFÍN CUENCA

Socio Director de ZITEC CONSULTORES y miembro de
REDEX – Red de expertos EFQM

@Club_Excelencia

#compartiendoymejorando

Compartiendoymejorando juntos



Del mundo VUCA

al entorno BANI

Los modelos de referencia nos ayudan a ser más ágiles, a adaptarnos a los cambios del entorno, a mejorar, a transformarnos...

Las organizaciones con un modelo de gestión integrado basado en la Excelencia, la Innovación y Sostenibilidad son más ágiles y se adaptan mejor al entorno VUCA / BANI

Es imprescindible disponer de un conjunto de herramientas que ayuden a mejorar la gestión de las organizaciones, poniendo especial énfasis en la EXCELENCIA, la INNOVACIÓN y la SOSTENIBILIDAD

**GESTION EXCELENTE, INNOVADORA
Y SOSTENIBLE**



Los pilares de la Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible

Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible



Propósito inspirador

Definir un propósito que proporcione inspiración, que resalte la importancia y el valor que proporciona a su ecosistema y que motive a sus grupos de interés.

Los pilares de la Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible

Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible



Cultura de éxito

Fomentar una cultura que favorezca el éxito, creando las condiciones necesarias para experimentar, equivocarse y aprender de los errores.

Los pilares de la Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible

Gestión Excelente,
Innovadora y
Sostenible



Implicación de los grupos de interés

Construir, mantener y desarrollar, de forma permanente, relaciones con los grupos de interés clave, implicándoles en el desarrollo y despliegue de la estrategia y propuesta de valor.

Los pilares de la Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible

Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible



Profundo conocimiento del ecosistema

Identificar los principales agentes que forman parte del ecosistema, reflexionando sobre el papel que desempeñan y su impacto en la organización.

Los pilares de la Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible

Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible



Transformación e innovación

Promover una cultura en el que se fomenta la creatividad, la innovación y el pensamiento disruptivo, teniendo presente en todo momento la continua necesidad de transformación.

Los pilares de la Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible

Gestión Excelente,
Innovadora y
Sostenible



Contribuir a los ODS desde la estrategia

Respetar y cumplir la esencia de los mensajes de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, incorporándolos a su estrategia y apoyando el papel que las organizaciones pueden desempeñar en su consecución.

Los pilares de la Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible

Gestión Excelente,
Innovadora y
Sostenible



Compromiso con la sostenibilidad

Desarrollar una hoja de ruta estratégica basada en los criterios ESG, midiendo mide en qué medida es capaz de, al mismo tiempo, actuar de manera sostenible frente tres factores: responsabilidad ambiental, social y de buen gobierno.

Los pilares de la Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible

Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible



Visión de futuro

Ser visionarios, promoviendo una cultura caracterizada por la búsqueda de nuevas oportunidades presentes en el ecosistema y que todavía no han sido abordadas por sus competidores, mucho más centrada en el futuro de la organización y no en los logros del pasado.

Los pilares de la Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible

Gestión Excelente,
Innovadora y
Sostenible



Principales beneficios

- Incrementa la **confianza** de los grupos de interés que se sienten vinculados a una organización preocupada por la excelencia, la innovación y la sostenibilidad
- Mejora de la **eficacia y eficiencia** y, en consecuencia, de los resultados económicos y empresariales.
- Incrementa la **competitividad** de la organización, ayudando a diferenciarse frente a sus competidores.
- **Retención del talento** e incremento del **compromiso** de las personas que forman parte de la organización.
- Capacitación para **afrentar con éxito los retos futuros**.

El Modelo EFQM

Marco de referencia para la transformación a través de la gestión excelente, innovadora y sostenible

ROBERTO ESCUDERO

Director Ejecutivo de EFICIL y
miembro de REDEX – Red de expertos EFQM

@Club_Excelencia

#compartiendoymejorando

Compartiendo y mejorando juntos

El Modelo EFQM es un modelo de referencia que permite a las organizaciones medir dónde están en el camino hacia la transformación, ayudándoles a comprender los *gaps* y las posibles soluciones disponibles, y empoderándolas para mejorar significativamente su rendimiento.

El Modelo EFQM, una herramienta para transformar las organizaciones



Mejorando:

- Lo que hacen
- Cómo lo hacen
- Los resultados que obtienen

5 claves del Modelo EFQM

HOLÍSTICO

Es global y holístico, útil para organizaciones de todos los sectores y tamaños



5 claves del Modelo EFQM

HOLÍSTICO

Es global y holístico, útil para organizaciones de todos los sectores y tamaños

NO PRESCRIPTIVO

No es prescriptivo, es una guía que ofrece buenas prácticas de organizaciones sobresalientes



5 claves del Modelo EFQM

HOLÍSTICO

Es global y holístico, útil para organizaciones de todos los sectores y tamaños

NO PRESCRIPTIVO

No es prescriptivo, es una guía que ofrece buenas prácticas de organizaciones sobresalientes

MEJORA

Permite medir cómo está la gestión en un momento determinado y fijar objetivos de mejora

EVALUACIÓN

Está basado en la filosofía de evaluación: se ofrece una puntuación, sobre un máximo de 1.000 puntos EFQM



5 claves del Modelo EFQM

HOLÍSTICO

Es global y holístico, útil para organizaciones de todos los sectores y tamaños

NO PRESCRIPTIVO

No es prescriptivo, es una guía que ofrece buenas prácticas de organizaciones sobresalientes



MEJORA

Permite medir cómo está la gestión en un momento determinado y fijar objetivos de mejora

EVALUACIÓN

Está basado en la filosofía de evaluación: se ofrece una puntuación, sobre un máximo de 1.000 puntos EFQM

CAUSA - EFECTO

Tiene una lógica causa- efecto:
DIRECCIÓN -> EJECUCIÓN -> RESULTADOS.
Es decir, los resultados obtenidos, son fruto de lo que haces y de cómo lo haces

Estructura del Modelo EFQM

Lógica del Modelo EFQM

POR QUÉ

¿“Por qué” existe la organización?
¿“Qué” propósito cumple?
¿“Por qué” esta estrategia concreta?

DIRECCIÓN

CÓMO

¿“Cómo” tiene la intención de cumplir con su propósito y estrategia?

EJECUCIÓN

QUÉ

¿“Qué” ha logrado hasta ahora?
¿“Qué” quiere lograr en el futuro?

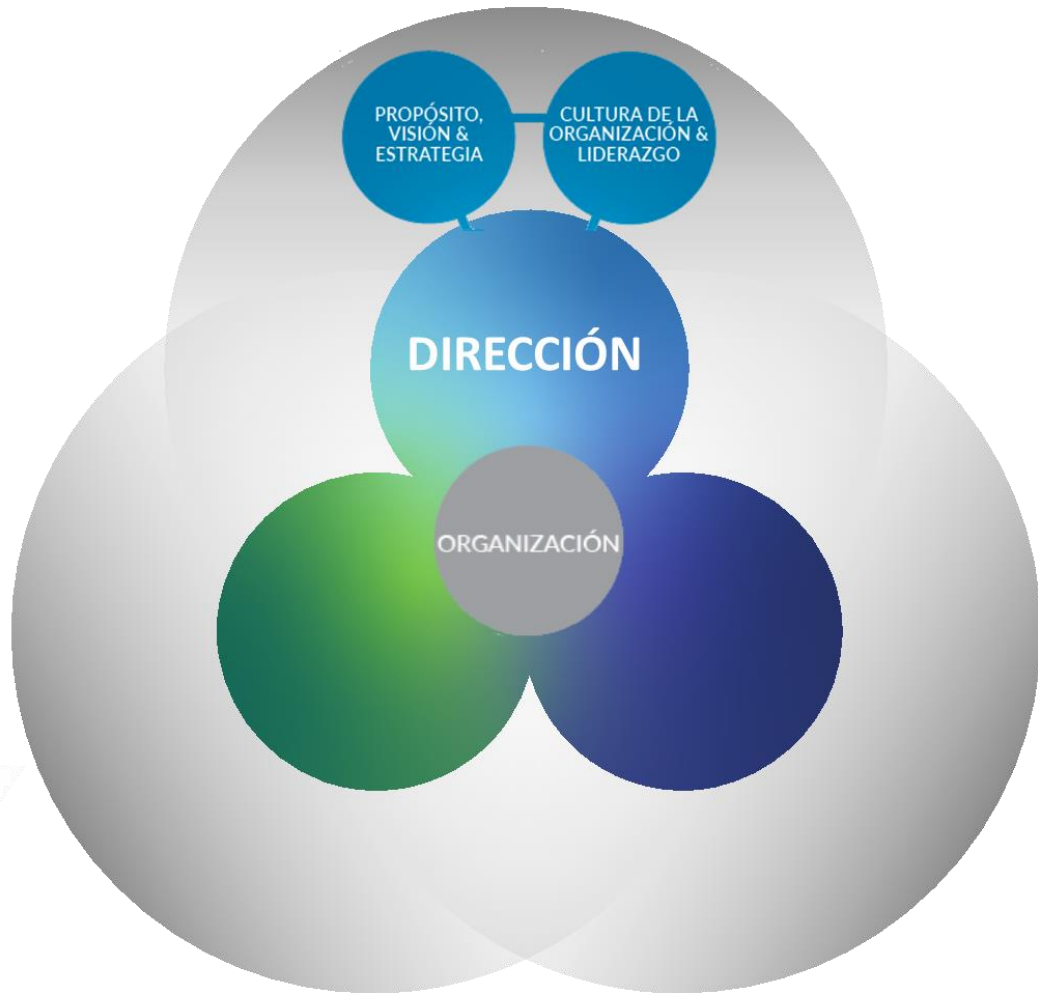
RESULTADOS

Estructura del Modelo EFQM

3 Bloques



Dirección



Prepara el camino para que una organización, que aspira a ser sobresaliente pueda ser **líder en su ecosistema** y se encuentre bien posicionada para llevar a cabo sus **planes de futuro.**

Ejecución



La organización necesita **ejecutar la estrategia de manera eficaz y eficiente**, asegurándose de que:

- Implica a sus **grupos de interés** clave.
- Crea **valor** sostenible.
- Impulsa los niveles de rendimiento para alcanzar el éxito hoy y, al mismo tiempo, impulsa la mejora y **transformación** necesarias para conseguir el éxito futuro.

Resultados



Lo que la organización **consigue** como consecuencia de lo realizado en los bloques de Dirección y Ejecución, incluyendo una **previsión a futuro.**

Estructura del Modelo EFQM

3 Bloques

7 criterios + 29 subcriterios



Estructura del Modelo EFQM

- 1.1 Definir el propósito y la visión
- 1.2 Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 1.3. Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 1.4 Desarrollar la estrategia
- 1.5. Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno

- 6.1 • Resultados de percepción de clientes
- 6.2 • Resultados de percepción de personas
- 6.3 • Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 6.4 • Resultados de percepción de la sociedad
- 6.5 • Resultados de percepción de partners y proveedores

- 7.
 - Logros alcanzados en la consecución del propósito, la estrategia y la creación de valor sostenible
 - Cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés clave
 - Rendimiento económico y financiero.
 - Logros en la gestión del funcionamiento y la transformación
 - Mediciones predictivas sobre el futuro de la organización

- 2.1 Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 2.2 Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 2.3 Estimular la creatividad y la innovación
- 2.4 Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia



- 3.1 Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 3.2 Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 3.3 Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 3.4 Sociedad: Contribuir a su desarrollo, bienestar y prosperidad
- 3.5. Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible

- 4.1 Diseñar el valor y cómo se crea
- 4.2 Comunicar y vender la propuesta de valor
- 4.3 Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 4.4 Diseñar e implantar la experiencia global

- 5.1 Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 5.2 Transformar la organización para el futuro
- 5.3 Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 5.4 Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 5.5. Gestionar los activos y recursos

Estructura del Modelo EFQM. Ejemplo de contenido de subcriterio



Criterio 1- Propósito, visión y estrategia

Subcriterio 1.2- Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

Puntos de guía: En la práctica una organización sobresaliente:

- Identifica los grupos de interés de su ecosistema, dando prioridad a los que considera clave, que son los que potencialmente pueden facilitar o impedir el logro de su propósito, visión y estrategia.
- Comprende cómo su propósito y visión afectan a estos grupos de interés clave.
- Identifica las necesidades y expectativas de sus grupos de interés clave teniendo en cuenta su propio propósito y visión.
- Analiza los comportamientos y relaciones de sus grupos de interés clave, y cómo pueden afectarle.
- Examina y comprende las estrategias de sus grupos de interés clave, evalúa cómo pueden afectar a su propósito, visión y modelo de negocio, y actúa en consecuencia.

La filosofía de evaluación EFQM

Un total de 1.000 puntos se distribuyen a lo largo de los criterios del Modelo EFQM.

Los **Criterios** ayudan a identificar **qué** hacen las organizaciones sobresalientes, sus buenas prácticas y oportunidades de mejora.

REDER ayuda a identificar **cómo de bien** se está trabajando y qué se podría mejorar.



Caso de éxito



REGTSA

ORGANISMO AUTÓNOMO
RECAUDACION Y GESTION TRIBUTARIA
DIPUTACION DE SALAMANCA

MANUEL FRANCISCO RODRÍGUEZ MASEDA
Coordinador General de REGTSA

@Club_Excelencia

#compartiendoymejorando

Compartiendoymejorando juntos

PROPÓSITO DE REGTSA



PROPÓSITO

Comprometidos con el progreso de nuestros pueblos

Nos implicamos al máximo y ponemos todas nuestras capacidades para contribuir a un futuro mejor y al bienestar de las personas de nuestra Provincia

MISIÓN

Ser socios de nuestros ayuntamientos recaudando sus tributos, facilitando su financiación, y contribuyendo a su modernización.

VISIÓN

Ser reconocidos por nuestros ayuntamientos, ciudadanos y empleados como la mejor Administración Pública.

VALORES

Filosofía BEST

En REGTSA creemos en el **trabajo bien hecho**. Para conseguirlo, debemos alcanzar un equilibrio de manera que el servicio público ofrecido sea:

- Excelente
- Sostenible
- Transparente

BEST

REGTSA y el Modelo EFQM

1. Utilizamos el Modelo EFQM desde 2002 (10 autoevaluaciones como parte del proceso estratégico) .
2. Sello EFQM 400 en 2006
3. Sello EFQM 500 en 2008
4. Premio de excelencia en la gestión pública (2007 y 2016), Premio Iberoamericano categoría oro (2009, 2012, 2015 y 2020) y finalistas EFQM (2011 y 2014)
5. Sello EFQM 600 en 2022.
6. ¿por qué nos resulta útil el Modelo EFQM?

Porque incluye todas las palancas para transformar y mejorar nuestra organización



REGTSA y el Club de Excelencia en Gestión

1. Formamos parte del Foro de Administraciones Públicas desde su fundación en 2011. Compartimos experiencias, herramientas y datos con las mejores organizaciones públicas españolas.
2. Nos hemos integrado también en el Foro de sostenibilidad y en el Foro de Sellos de excelencia.
3. Accedemos a una base de datos sobre organizaciones excelentes.
4. ¿por qué nos resulta útil ser miembros del Club?

Porque nos aporta conocimiento, servicios y reconocimiento para ser cada día mejores



UN RETO: FACILITAR A LOS CONTRIBUYENTES EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- Salamanca: 362 municipios y 326.502 habitantes (24.000 menos en 10 años).
- Tasa de dependencia 44,8 % (5,6 puntos más que en 2013).
- 5,6 oficinas bancarias por cada 10.000 hab. (la mitad que en 2015)



UN RETO: FACILITAR A LOS CONTRIBUYENTES EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS Y SEGMENTOS		CLASIFICACIÓN EFQM
AYUNTAMIENTOS	GRANDES AYUNTAMIENTOS. - AYUNTAMIENTO - POLICÍA	CLIENTES
	PEQUEÑOS AYUNTAMIENTOS	CLIENTES
	MANCOMUNIDADES	CLIENTES
	COMUNIDADES DE REGANTES	CLIENTES
CONTRIBUYENTES	MEDIO RURAL	CLIENTES
	MEDIO URBANO	CLIENTES
PROFESIONALES	DIRECTIVOS	PERSONAS
	EMPLEADOS	PERSONAS
DIPUTACIÓN SALAMANCA	EQUIPO DE GOBIERNO	INVERSORES Y REGULADORES
	OPOSICION	INVERSORES Y REGULADORES
	HABILITADOS NACIONALES	INVERSORES Y REGULADORES
SOCIEDAD	COLEGIOS E INSTITUTOS	SOCIEDAD
	BECARIOS Y ALUMNOS EN PRÁCTICAS	SOCIEDAD
	INNOVADORES	SOCIEDAD
ALIADOS Y PROVEEDORES	ASOCIADOS	PARTNERS Y PROVEEDORES
	OTRAS ADMINISTRACIONES	PARTNERS Y PROVEEDORES
	PROVEEDORES ESTRATÉGICOS	PARTNERS Y PROVEEDORES
	OTROS PROVEEDORES	PARTNERS Y PROVEEDORES

UN RETO: FACILITAR A LOS CONTRIBUYENTES EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

GRUPO DE INTERÉS 2 - CONTRIBUYENTES			
EJES DE LA VISIÓN	VALORES	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	
		FACTOR	SUBFACTOR
Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	Excelente	Cultura tributaria	Facilitar el conocimiento de las obligaciones tributarias y de los mecanismos de pago.
		Modelo de servicio	Satisfacer y superar las expectativas de los contribuyentes.
			Establecer nuevos sistemas de interrelación con los contribuyentes.
		Eficacia en el servicio	Proporcionar un servicio sencillo, rápido y profesional.
	Que se garantice la integridad y seguridad de la información.		
	Sostenible	Sistemas de pago	Que los contribuyentes decidan cuándo y cómo quieren pagar.
	Transparente	información	Que los contribuyentes accedan a su información de forma sencilla.

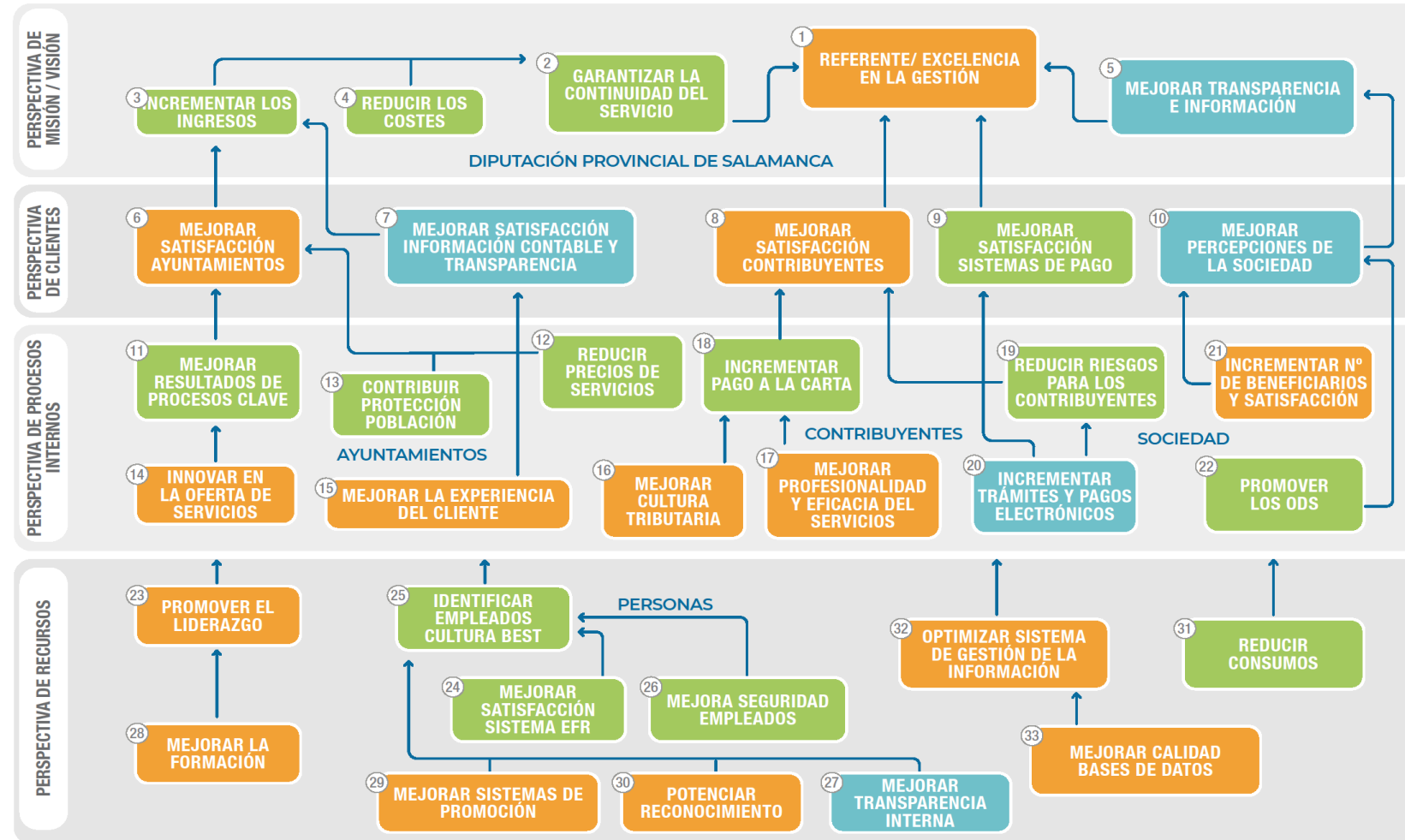
UN RETO: FACILITAR A LOS CONTRIBUYENTES EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS



7.21 Mapa estratégico de REGTSA

BEST

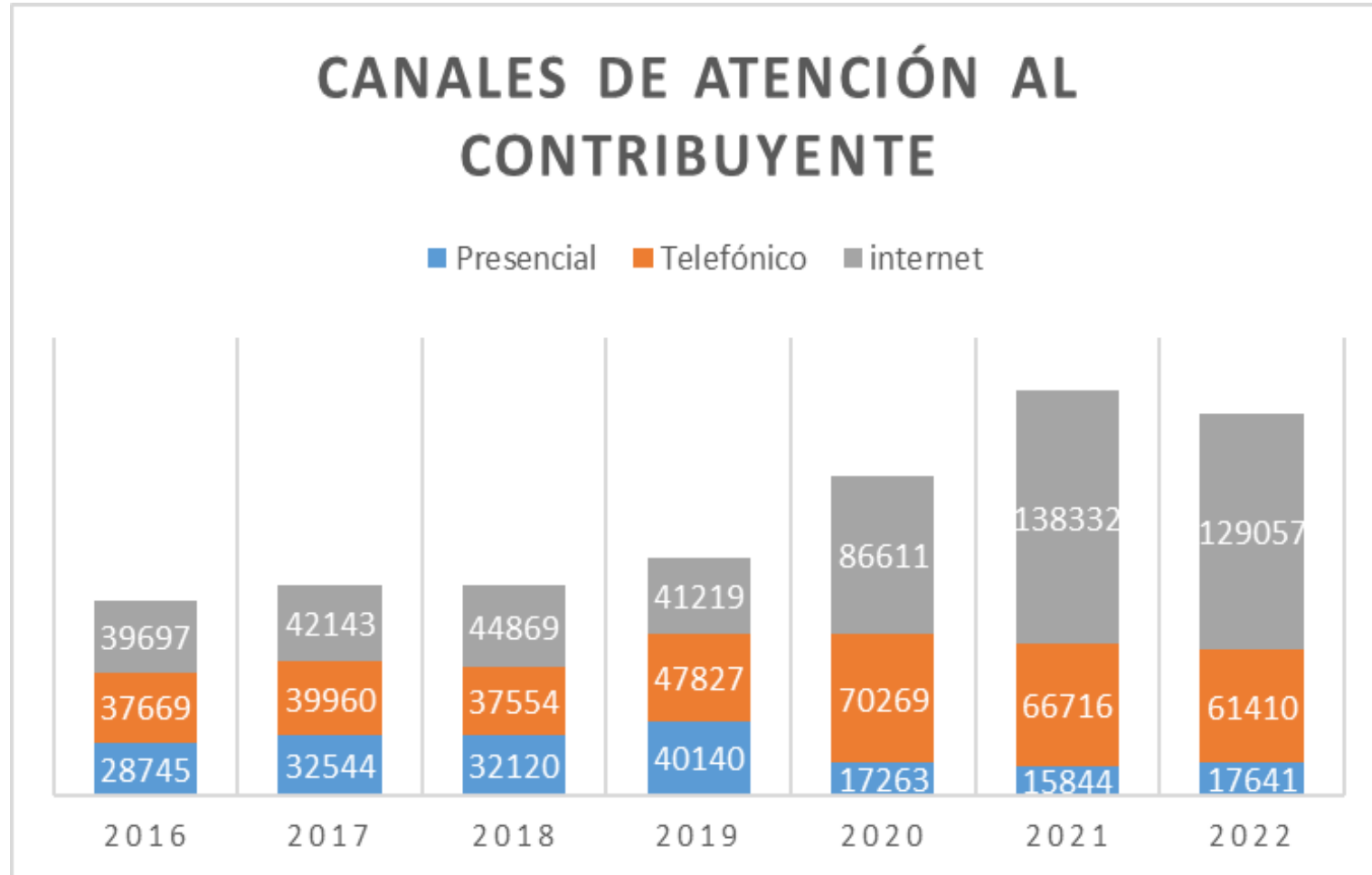
- Excelente
- Sostenible
- Transparente



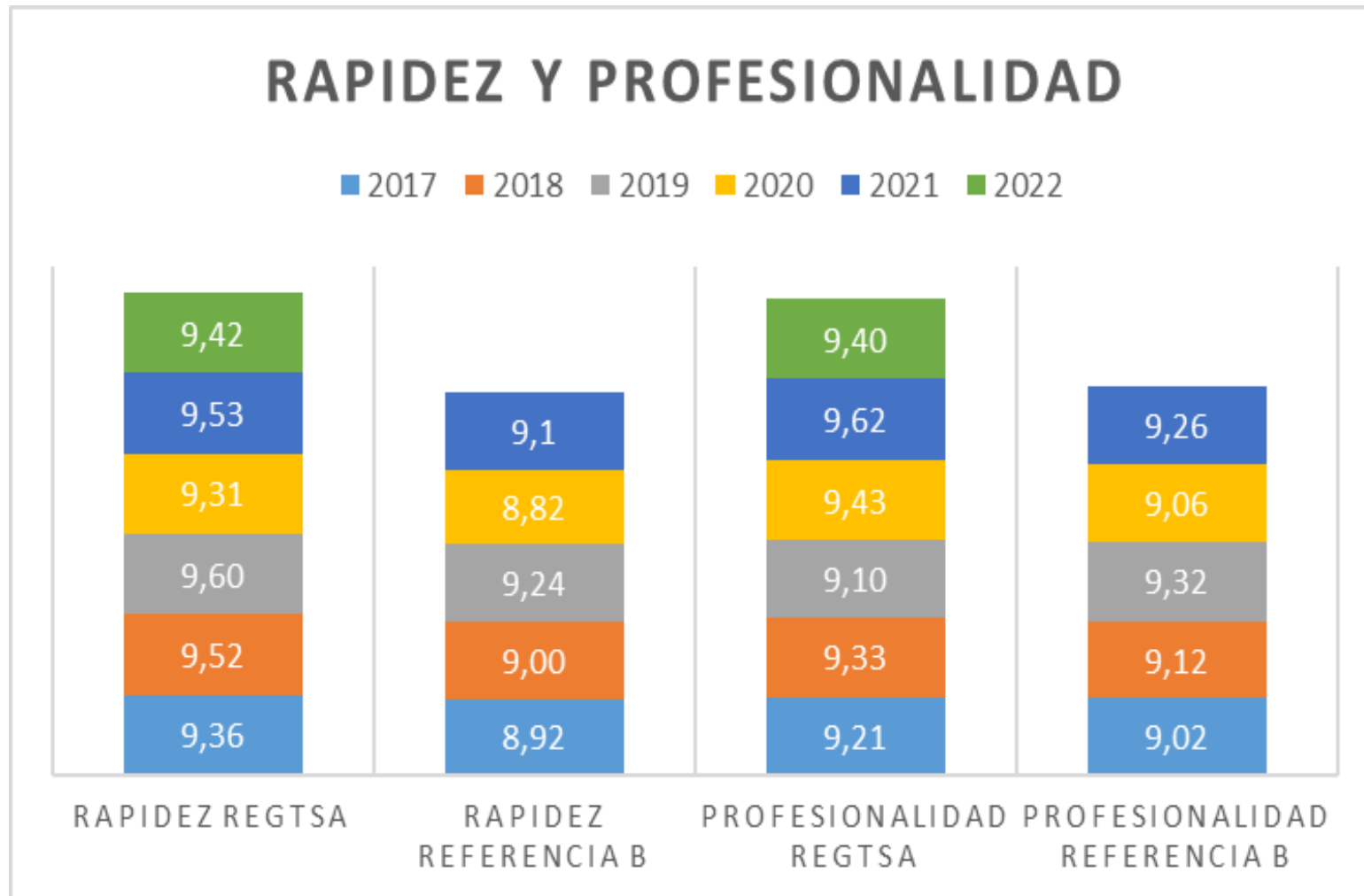
UN RETO: FACILITAR A LOS CONTRIBUYENTES EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

EJE DE LA VISIÓN	LINEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTUACIONES
CONTRIBUYENTES Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	Garantizar la calidad de la atención	1.- Mejorar la cultura tributaria. 2.- Mejorar la profesionalidad y la eficacia del servicio 3.- Mejorar la calidad de las Bases de datos. 4.- Optimizar la gestión del sistema de información. 5.- Mejorar satisfacción contribuyentes	1. Nuevas cartas de servicios 2. Plan de mejora de la base de datos de terceros
	Facilitar el pago de los tributos	6.- Incrementar el pago a la carta 7.- Incrementar los trámites y pagos electrónicos. 8.- Mejorar la satisfacción de los contribuyentes con los sistemas de pago	1. Aplazamientos exprés 2. Paga como quieras/ A tu Ritmo 3. Rediseñar la sede electrónica 4. Trámites inteligentes
	Proteger la salud de los contribuyentes	9.- Reducir los riesgos para los contribuyentes	1. Cítate con REGTSA 2. Pago a la carta, pago seguro

UN RETO: FACILITAR A LOS CONTRIBUYENTES EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS



UN RETO: FACILITAR A LOS CONTRIBUYENTES EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS



HEMOS OBTENIDO EL SELLO EFQM
600 PUNTOS

Y AHORA QUÉ?

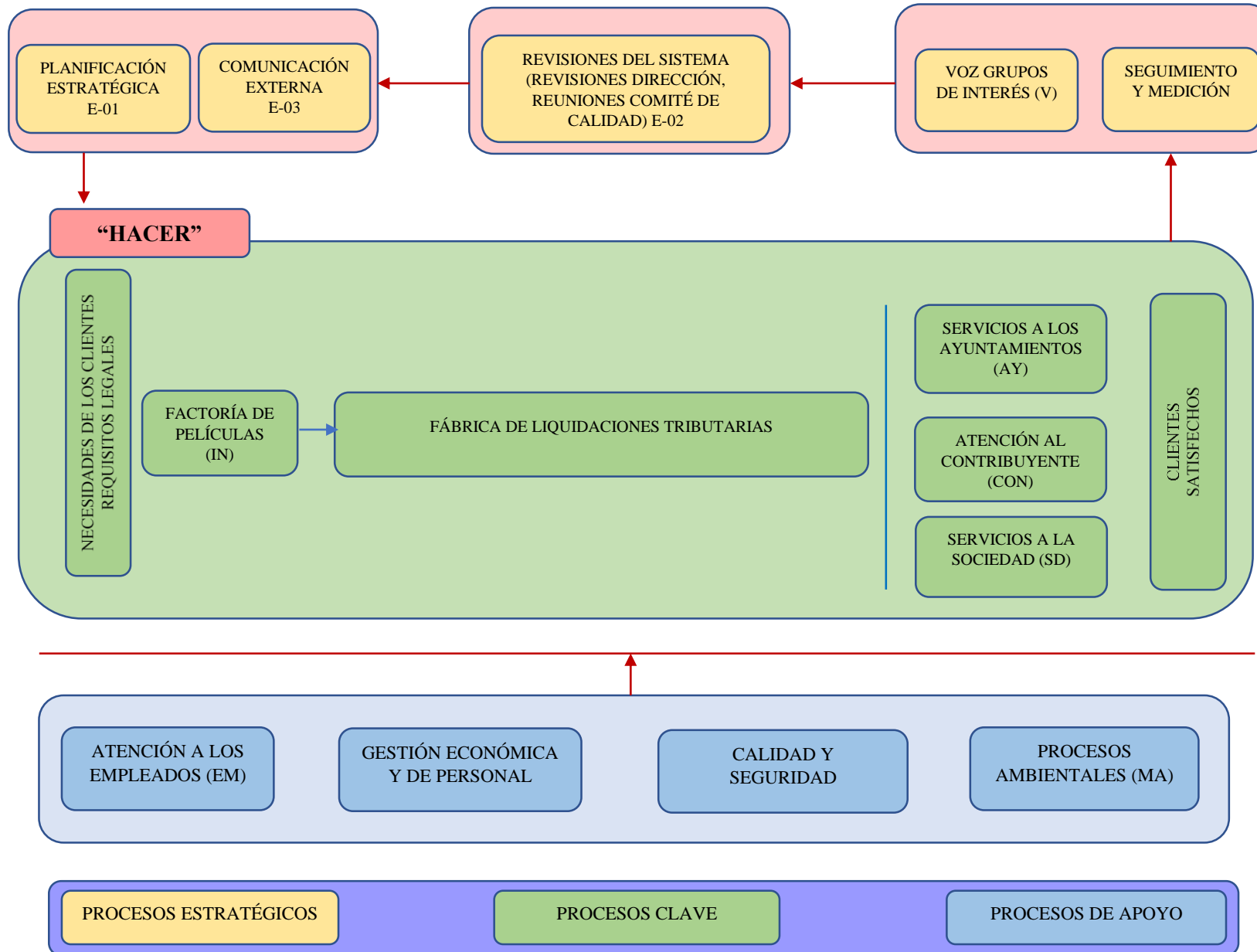
UNA BUENA PRÁCTICA SURGIDA DE LA EVALUACIÓN
EXTERNA: LA FACTORÍA DE PELÍCULAS



EJEMPLOS DE PROYECTOS INNOVADORES

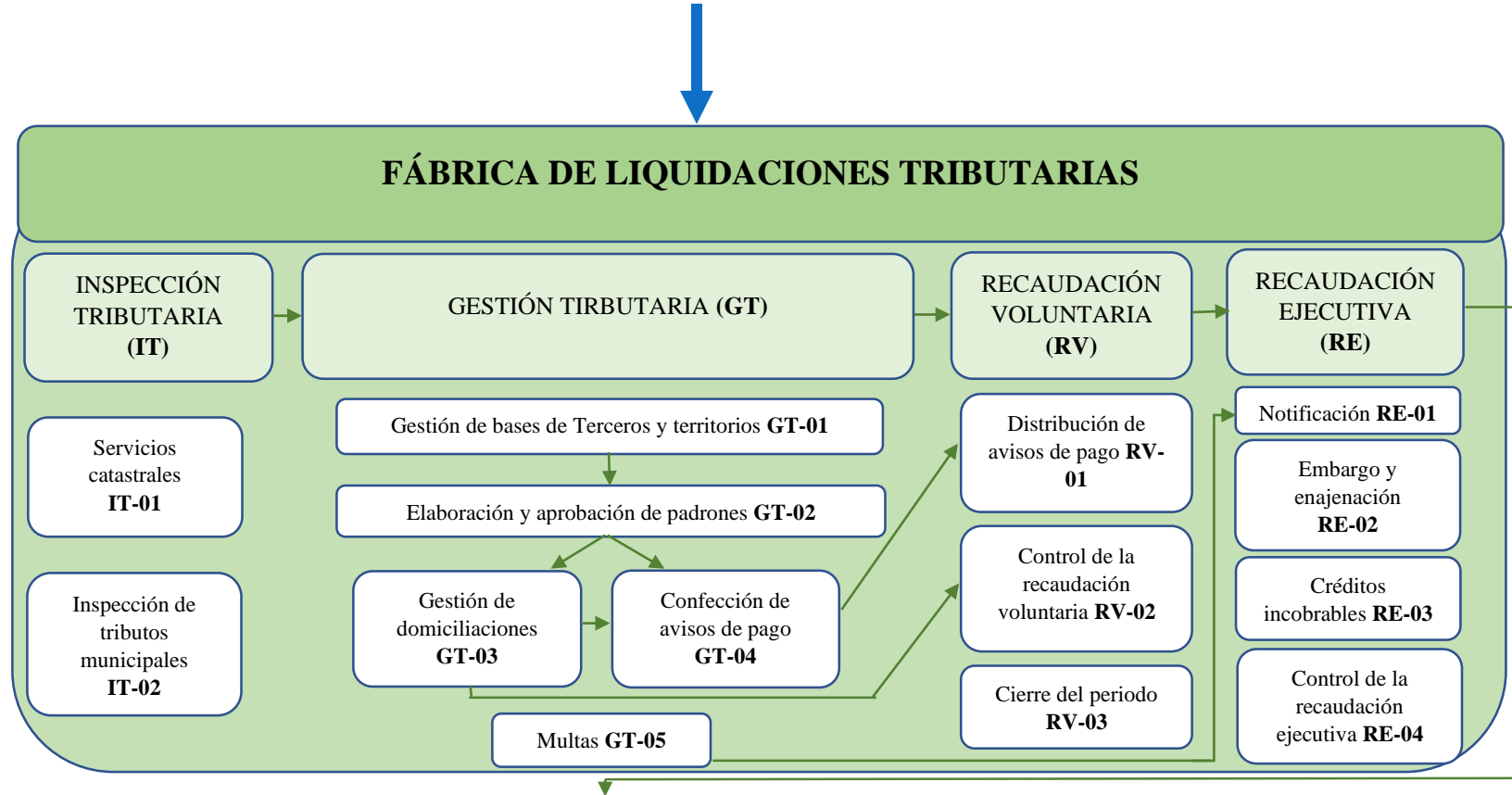
1. Reducción de plazos devoluciones tributarias (<1 día)
2. Gestión de la experiencia de cliente
3. Automatización lectura contadores de agua.
4. Pago y liquidación a la carta.
5. Reserva de instalaciones deportivas.
6. Sistema de teletrabajo.
7. Parking inteligente
8. Los tributos locales mejoran mi pueblo.
9. Línea verde en la remisión de recibos

VOLVER A EMPEZAR, NO ESTARÍA MAL

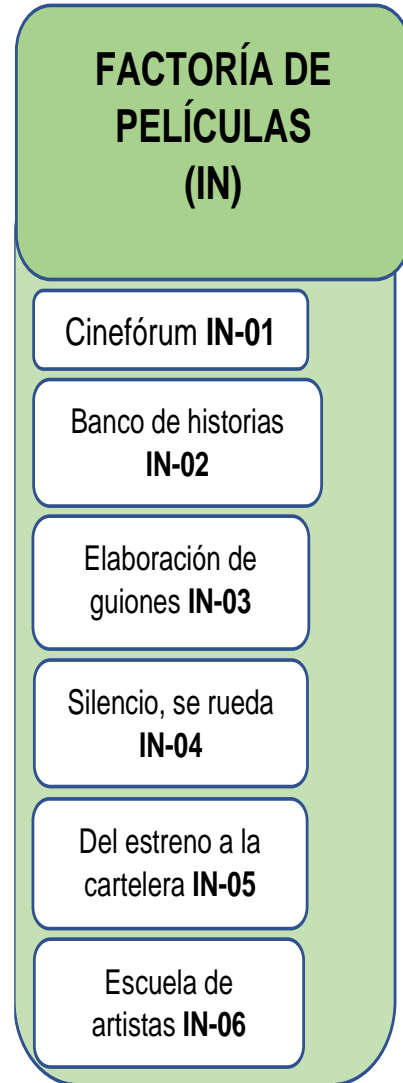


VOLVER A EMPEZAR, NO ESTARÍA MAL

EXPLOTAR Y MEJORAR LOS SERVICIOS ACTUALES



VOLVER A EMPEZAR, NO ESTARÍA MAL



EXPLORAR NUEVAS OPORTUNIDADES

VOLVER A EMPEZAR, NO ESTARÍA MAL



QUEREMOS GESTIONAR PROYECTOS DE CINE,
PARA OBTENER RESULTADOS DE PELÍCULA

GRACIAS



¿Cómo os podemos ayudar desde el Club Excelencia en Gestión?

@Club_Excelencia

#compartiendoymejorando

Compartiendoymejorando juntos

A modern office workspace with wooden desks, computers, and a person working in the background. The scene is brightly lit by large windows. In the foreground, a desk is cluttered with a water bottle, pens, and small potted plants. A large green plant is visible on the left side of the frame. The text '¿Por dónde empiezo?' is overlaid in the center in a bold, yellow font.

¿Por dónde empiezo?

Etapas generales de un proyecto basado en el Modelo EFQM



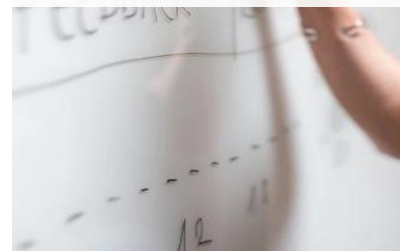
SENSIBILIZACIÓN



Presentar del proyecto en la organización.
Involucrar a las personas clave.



FORMACIÓN



Definir el equipo que liderará el proyecto y proporcionarles la formación adecuada, sobre el Modelo EFQM y el diagnóstico.



AUTODIAGNÓSTICO



Realizar una autoevaluación completa de tu gestión, basada en el Modelo EFQM, para identificar los puntos fuertes y oportunidades de mejora y priorizar su puesta en marcha.



MEJORA Y TRANSFORMACIÓN



Definir el plan de mejora u hoja de ruta, estableciendo objetivos, calendario y responsables.

Aprender de otras organizaciones compartiendo lo que funciona (y lo que no) con ellas.



EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO



Cuando estés preparado, realiza una evaluación externa y celebra el éxito de tu organización.

QUIERO EMPEZAR A TRABAJAR CON EL MODELO EFQM **¿POR DÓNDE EMPIEZO?**

Esta es una guía interactiva.
Si necesitas asistencia para navegar, pulsa en el icono
que encontrarás en la parte superior



EMPEZAR

*Compartiendo y
mejorando juntos*

El Sello EFQM

Cualquier organización puede solicitar un Sello EFQM independientemente de su ubicación, tamaño o sector. Contar con una **marca internacional de reconocido prestigio**, como el Sello EFQM, reporta múltiples beneficios. Entre ellos:



Prestigio

Posiciona tu organización con una gestión de excelencia.



Confianza

Incrementa la confianza de tus distintos grupos de interés.



Competitividad

Obtén ventajas competitivas dentro de tu mercado.



Aprendizaje

Conoce el estado de tu organización y arma planes de acción eficientes.



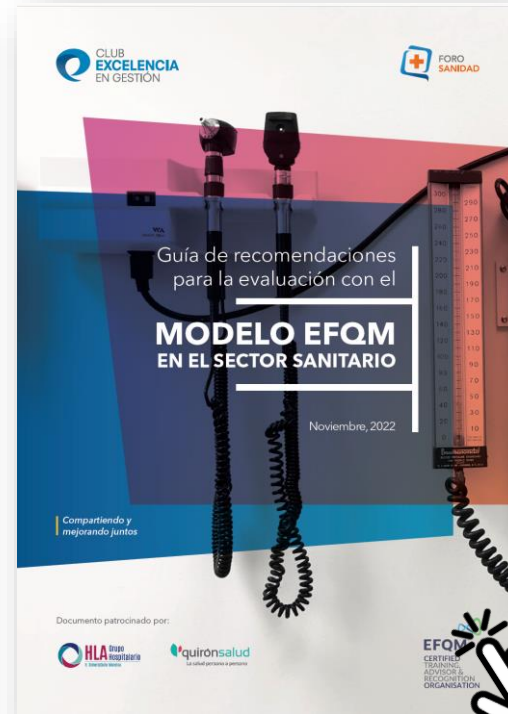
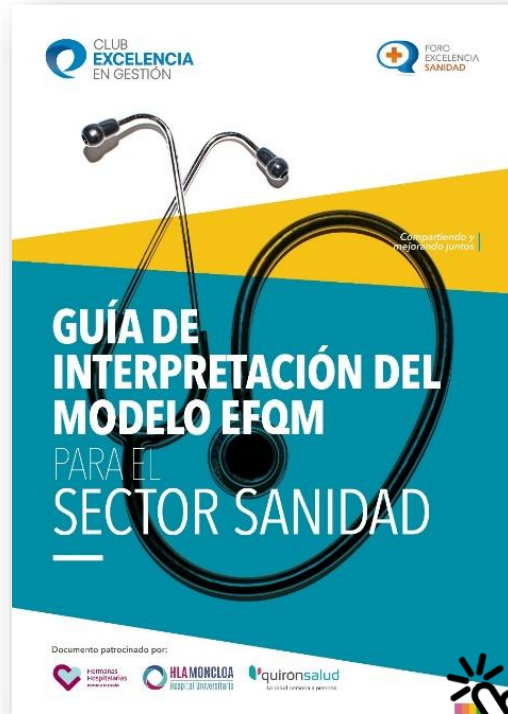
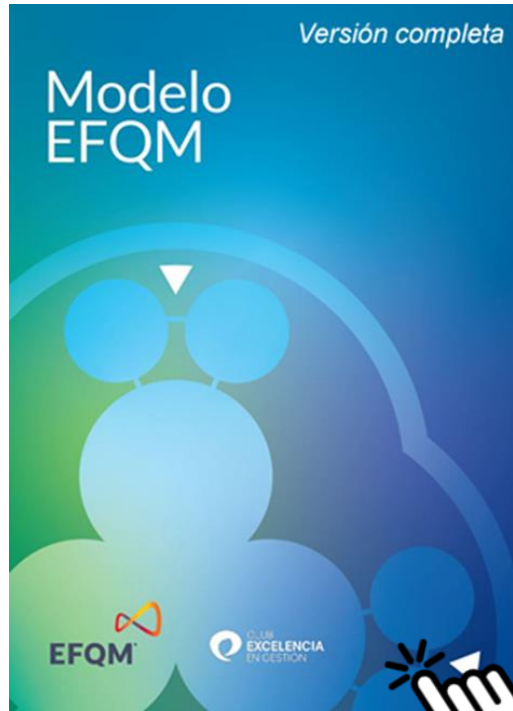
Compromiso

Incrementa la satisfacción de quienes integran tu organización.

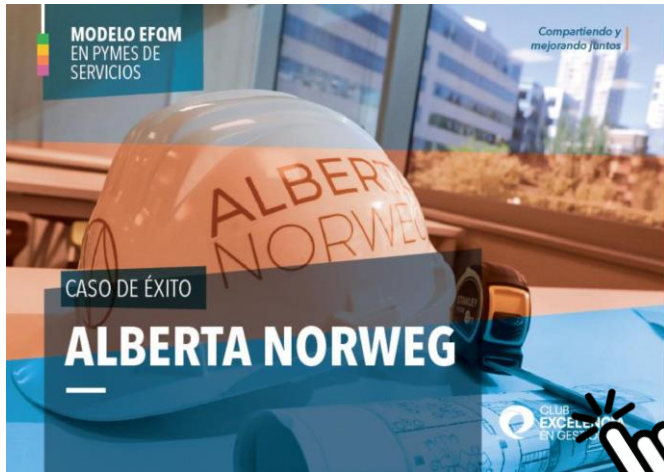
Consulta las organizaciones que tienen en la actualidad un Sello EFQM vigente en España:

ORGANIZACIONES CON SELLO EFQM

El Modelo EFQM y otras guías y materiales de apoyo



Casos de éxito





LA MARZOCCO
MILANO - ITALIA

LA MARZOCCO
GROUP
STEAM BOILER OF
COFFEE BOILER LITERS
MAX WATER HEAT °C
www.lamarzocco.com

La Marzocco

Autodiagnóstico

¿Estoy preparado para hacer una Evaluación EFQM?

@Club_Excelencia

#compartiendoymejorando

Compartiendo y mejorando juntos



¿Habéis definido los **VALORES** de vuestra organización?



¿Promovéis activamente y de forma continuada (y no puntual) la SOSTENIBILIDAD y la INNOVACIÓN en toda la organización?



¿Tenéis un MAPA DE PROCESOS?



¿Habéis definido el PROPÓSITO (vuestra razón), MISIÓN (actividad que realizas) y VISIÓN (objetivo a largo plazo)?



¿Sabes quiénes son tus GRUPOS DE INTERÉS y conoces sus necesidades y expectativas?



¿Has definido el ECOSISTEMA de tu organización?



¿Tienes un PLAN ESTRATÉGICO y/o PLAN ANUAL? ¿lo revisas y actualizas periódicamente?



**¿Dispones de un CATÁLOGO DE
PRODUCTOS, SERVICIOS Y SOLUCIONES?**



**¿COMUNICAS Y PROMOCIONAS
eficazmente esos productos y servicios?**

slido



¿Te preocupas y ocupas de atraer, implicar, desarrollar y retener el TALENTO en tu organización?

ⓘ Start presenting to display the poll results on this slide.

slido



¿Gestionas adecuadamente los RECURSOS financieros, infraestructuras e otros intangibles?

ⓘ Start presenting to display the poll results on this slide.



**¿Estas atento por incorporar NUEVAS
TECNOLOGÍAS E INNOVACIONES que
puedan aportar valor?**



¿Gestionas los RIESGOS y estableces planes de prevención, gestión, control y reacción?



¿PLANIFICAS, PRODUCES Y ENTREGAS tus productos y/o servicios de manera eficaz y eficiente?



¿Te preocupa la satisfacción de tus GRUPOS DE INTERÉS y estableces mecanismos para medirla?



¿Tienes definidos indicadores y mediciones eficaces para conocer el RENDIMIENTO de tu organización?



¿Realizáis un seguimiento y análisis periódico de indicadores y mediciones para tomar decisiones de MEJORA DE LA GESTIÓN?

**¿Has respondido
SI a 12 preguntas?**

¡FELICIDADES!

**Con un pequeño esfuerzo no
tendrías porque tener
dificultades para alcanzar tu
primer Sello EFQM 200**

Caso de éxito



RAQUEL MORENTIN

Responsable de Innovación y Desarrollo Organizativo

@Club_Excelencia

#compartiendoymejorando

Compartiendo y mejorando juntos

Quiénes somos

- **Federación** regional de organizaciones de familias de pcdid, que aboga por la defensa de sus derechos, su inclusión en la comunidad y el desarrollo de proyectos de vida significativos y de calidad

- **Nuestra historia:**

- Fundada en 1977: FECLAPS → 1999: FEAPS CyL → 2016: **Plena inclusión CyL**
- 1981: Declarada de **utilidad pública**

- **Nuestras cifras en la actualidad:**

- **38** entidades en las **9** provincias de CyL → **+7.000** pcdid / **+15.000** asociados / **+2.600** profesionales / **+320** centros
- Movimiento **nacional** Plena inclusión: +900 organizaciones / +150.000 pcdid

- ***“Horizonte 24”*: una apuesta de futuro, innovación y transformación para dar respuesta a los nuevos retos**

- **Propósito:** acompañar a las entidades en dllo. modelos de apoyo centrados en la persona-familia, y en la gestión de su transformación, para posicionarlas en defensa de los dchos, universaliz. apoyos y construcción de sociedad + inclusiva.
- **Líneas estratégicas:** Innovación - orientación a las entidades – lobby - comunicación.
- **Grupos de interés:** entidades federadas; pcd/dependencia-sus familias; administración (aut.); entorno y sociedad.

- **Nuestra cartera de servicios:**

- **Innovación:** transformación de servicios, pilotajes, estudios e investigaciones, servicios de VI y de AC,...
- **Proyectos/programas:** salud, empleo, envejecimiento, comunidad, familias, ocio-deporte, educación, jurídico, rural,...
- **Ejes transversales:** gestión del conocimiento, calidad, comunicación y gestión económica.

Por qué elegimos el Modelo EFQM

EFICIENCIA + INNOVACIÓN

- **MODELO EFQM ALINEADO CON NUESTRO INTERÉS Y NUESTRA ORGANIZACIÓN:**

- Interés en avanzar hacia “Gestión de la excelencia” versus “Gestión de fichas”

- Continuidad a trabajo de “Gestión por procesos”.

- Mejora continua

- Acercamiento global a la Federación: una organización compleja, dinámica, con interrelaciones... que requiere un acercamiento holístico, comprensivo de su complejidad y flexible)

- Incorpora un ecosistema complejo e interrelacionado, así como distintos grupos de interés

- Importancia de la Experiencia global (“*Marca Plena inclusión*”)

- Incorpora perspectiva de cambio, transformación, sostenibilidad

Beneficios que nos aporta el Modelo EFQM

- **Autoconocimiento:** evaluación, diagnóstico de la organización
- **Benchmarking** (posicionamiento)
- **Dar respuesta a demanda de eficiencia + innovación:**
 - Pautas para mejora continua (puntos fuertes y áreas de mejora)
 - Orientaciones para gestionar el funcionamiento actual (presente) pero incorporando la innovación y transformación (futuro)
- Relación con los **grupos de interés**
- **Cultura de la autoevaluación** (“plano organizacional” de las entidades del Tercer Sector)
 - Con nuestras entidades: “predicar con el ejemplo”
 - Con el equipo técnico de la Federación
- **Sello = Reconocimiento:**
 - Interno (entidades)
 - Externo (administración, aliados...)

Nuestro recorrido EFQM

- 1ª Autoeval (finales 2018) → Junio de 2019: Sello Compromiso (Modelo EFQM 2013)

- Seleccionados **3 PROYECTOS DE MEJORA** estratégicamente relevantes → **RETOS:**

(a) Sistematización de una gestión por procesos → Identificación de riesgos

(b) Establecimiento de un CMF sistematizado → identificar resultados clave para alcanzar la estrategia

(c) Implantación de una gestión de proyectos y programas unificada y estructurada → sistematizar valoración

percepción de proyectos por entidades socias

Nuestro recorrido EFQM

- 2ª Autoevaluación (principios 2022) → Junio de 2022: Sello 300 (Modelo EFQM 2020)

- **Evaluación por criterios y subcriterios → RETOS:**

(a) Sistematizar proceso de Gestión de las relaciones con los grupos de interés

(b) Ahondar en un sistema de gestión por proyectos

(c) Incorporar sistemas de reconocimiento y desarrollo en “Proceso desarrollo de personas”

(d) Estructurar proceso Gestión de la innovación

(e) Sistematización de implantación ODS

(f) Desarrollar estrategia de benchmarking

- **Apoyo colaborador externo: ZITEC**

- **Ayuda del Club de excelencia en gestión:** disposición y disponibilidad “a demanda”, plataforma de evaluación (para hacer diagnóstico), formaciones on line periódicas, webinars...

Conclusiones

• APRENDIZAJES DEL PROCESO

- **Toda la organización** debe estar implicada (cultura interna)
- Supone un **esfuerzo**... es necesario ponerlo en valor, hacer palpable la **utilidad** “más allá del sello” (*“esto... para qué”, “qué nos aporta”, “en qué nos va a ayudar a mejorar” ...*)
- **“Hacer fácil lo difícil, sencillo lo complejo”** (eficiencia, menos es más)

• BUENAS PRÁCTICAS QUE YA ESTAMOS APLICANDO

- Implementación de la **gestión por procesos** y **CMF**
- **Avances en sistematización** (procedimientos, registros, seguimientos, cierres...): proyectos y programas , innovación, dllo. de personas, identificación grupos de interés...
- Formación, concienciación e implicación del equipo (**cultura interna**)



www.plenainclusioncyl.org

Raquel Morentin Gutiérrez
innovacion@plenainclusioncyl.org

Caso de éxito



Dra. CELIA ALBALADEJO BLANCO

Subdirectora Área Médica

ÁREA DE SALUD VALLADOLID OESTE (ASVAO)

Hospital Universitario Río Hortega / Atención Primaria

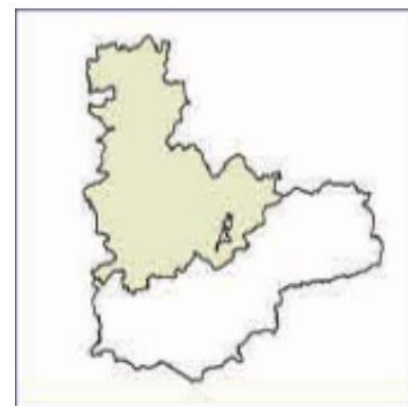
@Club_Excelencia

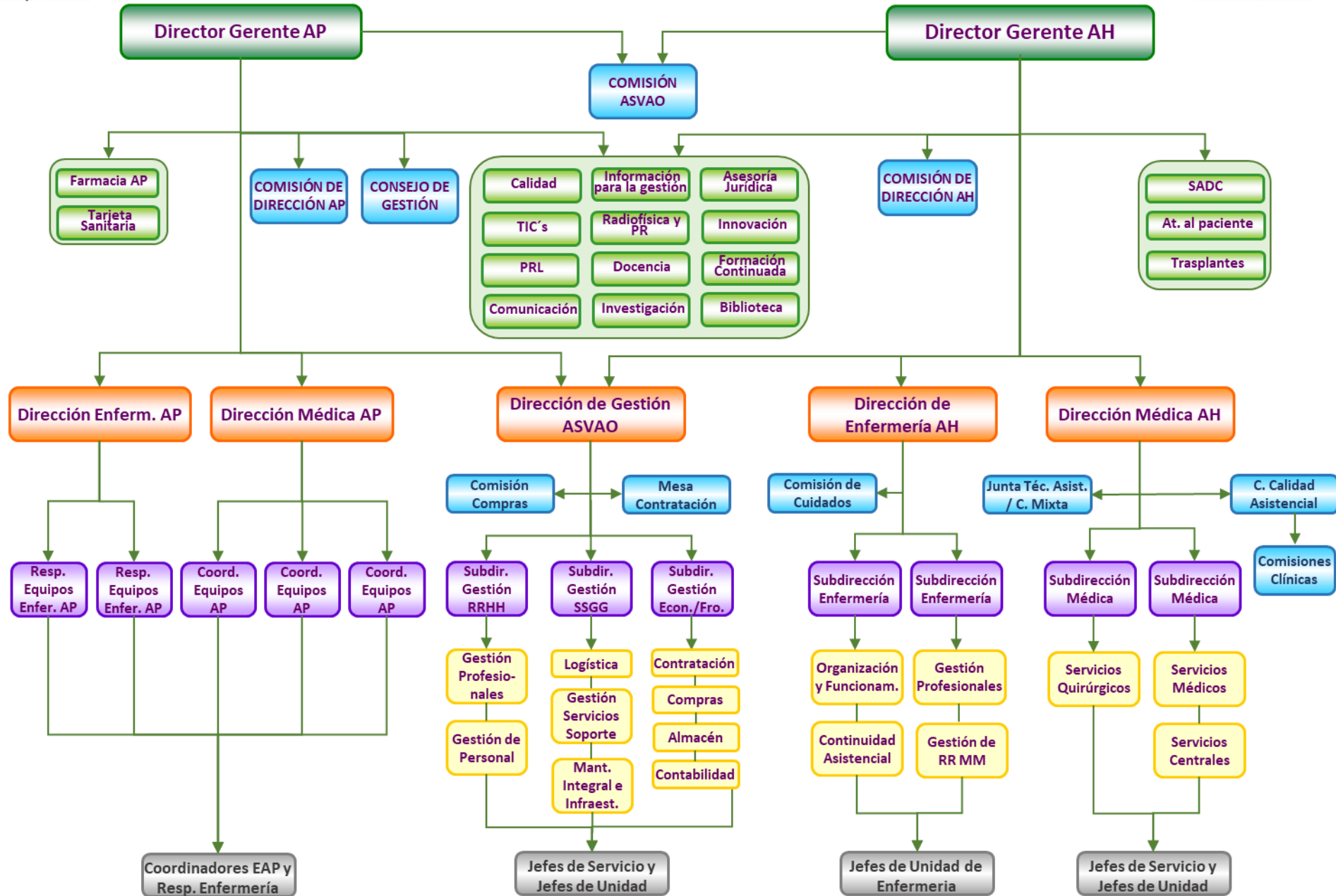
#compartiendoymejorando

Compartiendo y mejorando juntos



ASVAO





ASVAO: Área de Salud Valladolid Oeste

Código Zona	Nombre Gerencia	Nombre Zona	Población Total
170902	VALLADOLID OESTE	ARTURO EYRIES	18.749
170903	VALLADOLID OESTE	CAMPO GRANDE	14.722
170906	VALLADOLID OESTE	ESPERANTO	18.839
170907	VALLADOLID OESTE	HUERTA DEL REY	25.249
170909	VALLADOLID OESTE	LAGUNA DE DUERO	28.915
170910	VALLADOLID OESTE	MAYORGA	2.585
170913	VALLADOLID OESTE	MEDINA DE RIOSECO	6.450
170914	VALLADOLID OESTE	MOTA DEL MARQUES	1.795
170915	VALLADOLID OESTE	PARQUESOL	28.657
170916	VALLADOLID OESTE	PISUERGA	24.417
170919	VALLADOLID OESTE	VALLADOLID SUR	22.778
170920	VALLADOLID OESTE	TORDESILLAS	11.506
170924	VALLADOLID OESTE	VILLAFRECHOS	2.103
170925	VALLADOLID OESTE	VILLALON DE CAMPOS	2.328
170926	VALLADOLID OESTE	VALLADOLID RURAL II	9.335
170927	VALLADOLID OESTE	DELICIAS I	26.599
170928	VALLADOLID OESTE	DELICIAS II	19.634
			264.661

Fuente: Consejería de Sanidad, Junta de Castilla y León

Fecha Descarga: 01-01-2023

ASVAO: Área de Salud Valladolid Oeste 2022

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA

12.723 IQ Ordinarias

542

IQ Extraordinarias

1.741

IQ Urgentes

8.911

Proceso Quirúrgico fuera quirófano

HOSPITALIZACIÓN / PARTOS

24.922

Altas

25.474 Tratamientos oncohematológicos

1618

Partos

CONSULTAS EXTERNAS / URGENCIAS

460.879

Consultas

4.848

Consultas de Alta Resolución

130.051

Urgencias

PRUEBAS

172.233 Radiografías convencionales

914.796

Pruebas de Laboratorio

32.647

TAC

AP

1.463.001
Nº de consultas presenciales atendidas

1.079.273
Nº de consultas no presenciales atendidas

37.634
Nº de consultas en atención domiciliaria atendidas

ASVAO: Área de Salud Valladolid Oeste

PROPÓSITO

**JUNTOS CUIDAMOS DE
TU SALUD CON
CALIDAD Y CALIDEZ**



VISIÓN ASVAO

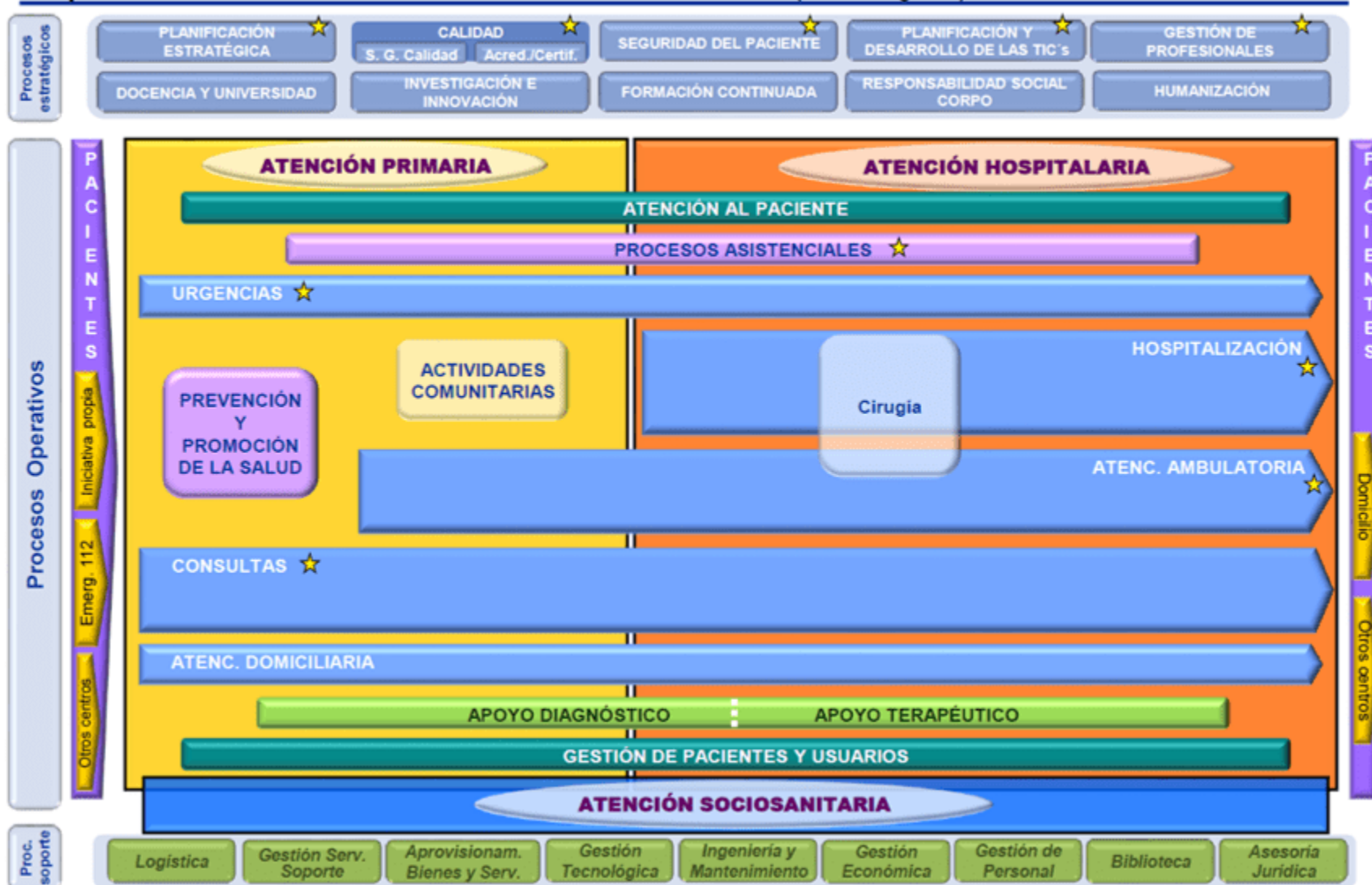
El Área de Salud Valladolid Oeste aspira a consolidar su posición como **área de referencia**, reforzando su situación de **prestigio y liderazgo**, estableciendo espacios de excelencia en el ámbito de la asistencia sanitaria, de la gestión, del modelo de cuidados y de la calidad asistencial. Pretende reforzar su **carácter universitario** y conseguir una organización que **genere conocimiento** a través de su labor investigadora, que sea abierta a la sociedad, que **utilice eficientemente los recursos** y que sea **sostenible**, responsable y respetuosa con el medio ambiente.





Mapa de Procesos ASVAO

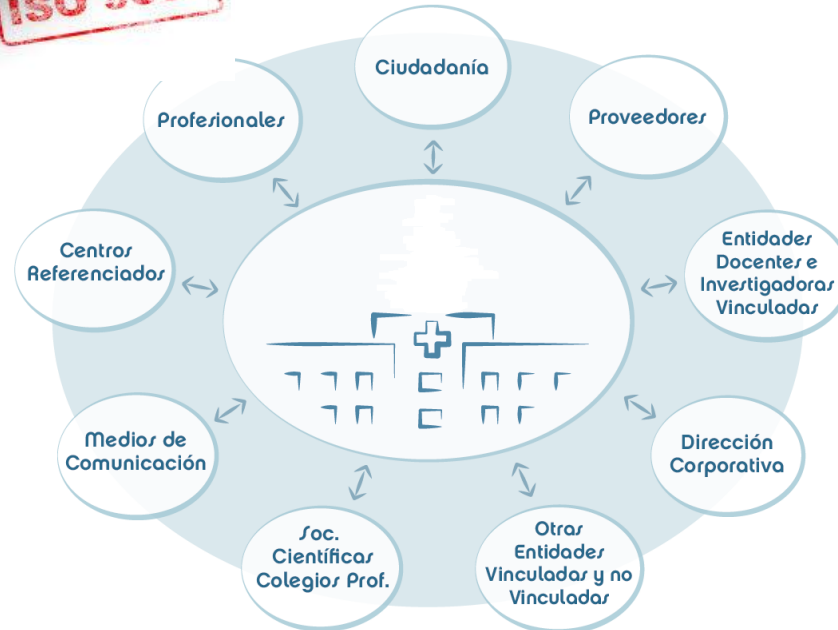
Mapa de Procesos del Área de Salud Valladolid Oeste (0.- Macro-global)



★ Procesos Clave

Mapa procesos Área 20210419

ASVAO: una organización comprometida con la excelencia en la gestión





Itinerario ASVAO con el Modelo EFQM



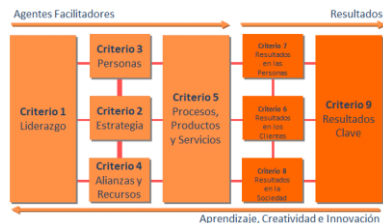
Autoevaluación
2015

Autoevaluación
2018

Evaluación
externa 2018
SELLO EFQM
500+

Diagnóstico
EFQM 2020

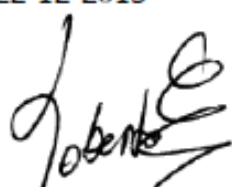
Evaluación
externa 2022
SELLO EFQM
500



AUTOEVALUACIÓN EFQM

Año 2015



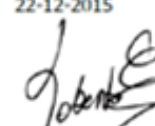
RESUMEN PUNTUACIÓN EFQM	
PUNTOS EFQM OBTENIDOS EN LA ORGANIZACIÓN	340
PUNTOS EFQM HOMOLOGADOS POR EL LICENCIATARIO	Entre 320 y 340
FECHA DE LA AUTOEVALUACIÓN REALIZADA POR LA ORGANIZACIÓN	Diciembre de 2015
Nº REFERENCIA OTORGADO POR EL CEG	22-12-2015
FIRMA y FECHA LICENCIATARIO	



AUTOEVALUACIÓN VS. MODELO EFQM de EXCELENCIA

INFORME DE HOMOLOGACIÓN
PROCESO TUTORIZADO

DATOS GENERALES				
DATOS DE LA ORGANIZACIÓN				
NOMBRE	SECTOR	LOCALIDAD	PROVINCIA	CIF
ÁREA DE SALUD VALLADOLID OESTE	Sanidad	Valladolid	Valladolid	
DATOS DEL INTERLOCUTOR DE LA ORGANIZACIÓN				
NOMBRE	APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	E-mail
Alberto	Vegas	Coordinador Calidad		avegasmi@saludcastillayleon.es
DATOS DEL LICENCIATARIO				
NOMBRE	APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	E-mail
Roberto	Escudero Salamanca	Socio Director Ejecutivo Eficil	693402054	roberto.escudero@eficil.com
LICENCIA			NÚMERO	CADUCIDAD
			0905-LM-107	Web CEG

RESUMEN PUNTUACIÓN EFQM	
PUNTOS EFQM OBTENIDOS EN LA ORGANIZACIÓN	340
PUNTOS EFQM HOMOLOGADOS POR EL LICENCIATARIO	Entre 320 y 340
FECHA DE LA AUTOEVALUACIÓN REALIZADA POR LA ORGANIZACIÓN	Diciembre de 2015
Nº REFERENCIA OTORGADO POR EL CEG	22-12-2015
FIRMA y FECHA LICENCIATARIO	

Página 1 de 12

AUTOEVALUACIÓN EFQM

Año 2018



AUTOEVALUACIÓN VS. MODELO EFQM de EXCELENCIA

INFORME DE HOMOLOGACIÓN PROCESO TUTORIZADO

DATOS GENERALES

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

NOMBRE	SECTOR	LOCALIDAD	PROVINCIA	CIF
ÁREA SANITARIA VALLADOLID OESTE (ASVAO)	Sanidad	Valladolid	Valladolid	Q-47770001-A

DATOS DEL INTERLOCUTOR DE LA ORGANIZACIÓN

NOMBRE	APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	E-mail
ALBERTO	VEGAS MIGUEL	COORDINADOR CALIDAD		avegasmi@saludcastillayleon.es

DATOS DEL LICENCIATARIO

NOMBRE	APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	E-mail
ROBERTO	ESCUDERO SALAMANCA	LICENCIATARIO	693 40 20 54	roberto.escuadero@eficil.com
			NÚMERO	CADUCIDAD
			0905-LM-107	Web CEG

RESUMEN PUNTUACIÓN EFQM

PUNTOS EFQM OBTENIDOS EN LA ORGANIZACIÓN	517
PUNTOS EFQM HOMOLOGADOS POR EL LICENCIATARIO	495 - 535
FECHA DE LA AUTOEVALUACIÓN REALIZADA POR LA ORGANIZACIÓN	octubre de 2018
Nº REFERENCIA OTORGADO POR EL CEG	CEG/18/HAE/81 30-10-2018
FIRMA y FECHA LICENCIATARIO	<i>Roberto Escudero</i>

SITUACIÓN EFQM

ORGANIZACIÓN	517
LICENCIATARIO	495 - 535
FECHA DE HOMOLOGACIÓN POR LA ORGANIZACIÓN	octubre de 2018
FECHA DE HOMOLOGACIÓN POR EL CEG	CEG/18/HAE/81 30-10-2018
FIRMA LICENCIATARIO	<i>Roberto Escudero</i>

ENTREGA SELLO EFQM 500+

Año 2018



CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

EFQM
Leading Excellence

Recognised for Excellence 5 star

Awarded to:

AREA DE SALUD VALLADOLID OESTE. Atención Primaria. Hospital Universitario Río Hortega

December 2018
This certificate remains valid for 3 years.

R Longmuir
Russell Longmuir
CEO, EFQM

SN: R4E1902003184

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

AENOR

EFQM
Primary Partner

Excelencia Europea 500+

AENOR, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Excelencia Europea 500+ por su Sistema de Gestión a:

ÁREA DE SALUD VALLADOLID OESTE. Atención Primaria. Hospital Universitario Río Hortega.

Por AENOR:

Rafael García Meiro
Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

Fecha de Concesión: 28 de Diciembre de 2018
Fecha de Expiración: 28 de Diciembre de 2021
Certificado nº: CEG/18/RE05/54





ENTREGA SELLO EFQM 500

Año 2022



CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN **EFQM**

El CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN concede la certificación internacional:

SELLO EFQM 500


por su GESTIÓN EXCELENTE, INNOVADORA Y SOSTENIBLE, basada en el Modelo EFQM a:

**ÁREA DE SALUD VALLADOLID OESTE
ATENCIÓN PRIMARIA
HOSPITAL UNIVERSITARIO RÍO HORTEGA**

CERTIFICADO N°: **CEG/22/S500/6**
FECHA DE CONCESIÓN: **10/05/2022**
VIGENCIA CERTIFICADO: **3 años**

Ignacio Babé
Secretario General/ CEO
CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Buena Práctica en Gestión finalista



CLUB
EXCELENCIA
EN GESTIÓN

III Edición

PREMIO DE BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN


Categoría: SANIDAD
Mención especial

**AREA DE SALUD VALLADOLID OESTE - GERENCIA
REGIONAL DE SALUD. JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN**

"Planes de actuación para la adaptación de los Hospitales al cambio climático"




Alberto Durán
Presidente



Ignacio Babé
Secretario General

29 de octubre de 2019



EFQM
European Foundation
for Quality Management

Líneas Estratégicas ASVAO 2018-2022

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Línea 1: COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y ADECUACIÓN A SUS NECESIDADES

- 1.1 Conocer y mejorar la percepción que tienen los usuarios de nuestra organización
- 1.2 Mejorar la gestión de los grupos de interés
- 1.3 Fomentar el carácter universitario del hospital
- 1.4 Mejorar el impacto medioambiental de nuestra organización
- 1.5 Fomentar la participación de los pacientes en la utilización de los recursos: empoderamiento del paciente
- 1.6 Promover alianzas con otras organizaciones externas
- 1.7 Mejorar o mantener la imagen externa del área a través de la comunicación
- 1.8 Adecuación de la cartera de servicios a las necesidades de la población
- 1.9 Implantar la estrategia de atención a la cronicidad de Sacyl
- 1.10 Mejor atención de las necesidades sociosanitarias de los usuarios del área

Línea 2: DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN

- 2.1 Gestión de obsolescencia y de nuevas tecnologías
- 2.2 Desarrollo historia clínica electrónica integrada
- 2.3 Gestión de pacientes y otros sistemas de información
- 2.4 Potenciar las líneas de investigación
- 2.5 Desarrollo política de innovación (aumentar la transferencia de conocimiento al ámbito asistencial)

Línea 3: ORIENTACIÓN AL PROFESIONAL

- 3.1 Realizar estudios de satisfacción de los profesionales del área
- 3.2 Incrementar las expectativas de desarrollo profesional
- 3.3 Mejorar el reconocimiento de los profesionales
- 3.4 Mejorar la comunicación interna y organización del trabajo
- 3.5 Mejorar la percepción de la dirección
- 3.6 Favorecer entornos de trabajo con mayor seguridad y salud laboral

Línea 4: COMPROMISO CON LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA

- 4.1 impulsar la mejora continua de la organización hasta llegar a la excelencia
- 4.2 Impulsar y consolidar las actuaciones en materia de seguridad del paciente
- 4.3 Mejora de la práctica clínica mediante la gestión descentralizada



LINEA ESTRATÉGICA	Nº	OBJETIVO	PROYECTOS	OBJETIVOS / ACTUACIONES	
UNA MEJOR ATENCIÓN A LA SALUD DE LA POBLACIÓN	1	MODELO "MAS" (Mejora Asistencial) ASVAO	CRONIASVAO CRONICIDAD ASVAO CRONICIDAD OPTIMIZADA	PACIENTE CRÓNICO PLURIPATOLÓGICO COMPLEJO - INTEGRACIÓN DE LA ATENCIÓN A LA CRONICIDAD DE MANERA COORDINADA ENTRE AP Y AH - SOCIO SANITARIA (PÚBLICO Y PRIVADO). EN SU DOMICILIO, EVITANDO INGRESOS INNECESARIOS	
	1		PALIASVAO EL FINAL DE LA VIDA UN BUEN FINAL MENTAL SALUDASVAO MENTALSVAO	PALIATIVOS - DESARROLLAR ESTRATEGIA ACTUACIÓN CUIDADOS PALIATIVOS AP - AH SALUD MENTAL - DESARROLLAR ESTRATEGIA DE SALUD MENTAL AP - AH	
	1		INNOASIST GESTIÓN DE LA DEMANDA GESTDEM	DESARROLLO NUEVOS MODELOS ASISTENCIALES - AMBULATORIZACIÓN DE LOS PROCESOS - TELEASISTENCIA - ATENCIÓN DOMICILIARIA - POTENCIAR NUEVOS PROCESOS (MAMA) - POTENCIAR, DEFINIR, OPTIMIZAR ATENCIÓN RURAL	
	1		JUNTOS	DESARROLLO Y FOMENTO ACTUACIÓN COMUNITARIA, COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES	
	1			INTEGRACIÓN DE TODAS LAS ÁREAS (ASISTENCIAL, SOCIAL, EDUCATIVA, SALUD PÚBLICA, OTRAS ADMINISTRACIONES)	
	2		EDUCACIÓN Y EMPODERAMIENTO	EDUCASVAO	HACER DE LA EDUCACIÓN PARA LA SALUD UNA HERRAMIENTA PRINCIPAL
	2	PACIENTE COMPETENTE		EMPODERAMIENTO - FACILITAR PARTICIPACIÓN DEL PACIENTE EN SU PROCESO ASISTENCIAL (PACIENTE COMPETENTE)	
	3	HUMANIZAR	PLAN PERSONA HUMANIZASVAO	PLAN DE HUMANIZACIÓN	
	LIDERANDO Y SUMANDO AL ECOSISTEMA ASVAO	4	LIDERAR ECOSISTEMA	LIDERECHO ASVAO LIDERA COOPASVAO	INTEGRACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. BIDIRECCIONAL COOPETICIÓN EN MARCO SANITARIO
	GESTIÓN RESPONSABLE, EFICAZ Y EFICIENTE	5		SOSTENIBILIDAD	ASVA-ODS
6		DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN	DIGITALSVAO ASVAO DIGITAL	CONTINUAR DESARROLLANDO PROCESOS MEJORANDO PARTICIPACIÓN MULTIDISCIPLINAR Y BUSCANDO LA EFICIENCIA DE LOS MISMOS TRABAJAR EN LOS PROCESOS TRANSVERSALES	
6				AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS ASISTENCIALES Y NO ASISTENCIALES (AUTOMATIZACIÓN, DIGITALIZAR)	
7				COLABORAR CON LA ORGANIZACIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
7		EFICIENCIA EN LA GESTIÓN	EFIASVAO ASVAO GESTIÓN EFICIENTE ASVAO EFICIENTE	AVANZAR EN EL DESARROLLO DE "MEDICIÓN Y RESULTADOS EN SALUD"	
8				EFICIENCIA CON GESTIÓN DESCENTRALIZADA	
9		POTENCIAR LA ESTRUCTURA DE CALIDAD Y SEGURIDAD			
UNOS PROFESIONALES PREPARADOS Y COMPROMETIDOS	10	DESARROLLO E IMPLICACIÓN	CREZCO CON ASVAO ME DESARROLLO	GARANTIZAR LA ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DE TODOS LOS PROFESIONALES	
	11			ADECUACIÓN Y REVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS, PARA ALCANZAR MAYOR EFICIENCIA DE LOS RECURSOS	
	10		EMOCIÓN MOTIVASVAO	FOMENTAR FIDELIZACIÓN, PROFESIONALES, EVITAR FUGA DE PROFESIONALES CULTURA DE ORGANIZACIÓN, FORMACIÓN, RECONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN	
	10			PARTICIPACIÓN Y CONCIENCIACIÓN DE LOS PROFESIONALES EN LOS OBJETIVOS ECONÓMICOS DE LA ORGANIZACIÓN	
10	POLÍTICA DE PERSONAL (DESARROLLO DE COMPETENCIAS, UNIFICACIÓN CRITERIOS Y NORMAS) ORIENTADO A COMPETENCIAS				
UNA ORGANIZACIÓN QUE SE COMUNICA	12	COMUNICACIÓN EFICAZ	COMUNICÁNDONOS	COMUNICACIÓN INTERNA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS PROFESIONALES. VENTANILLA ÚNICA	
	13		TE INFORMAMOS UN ECOSISTEMA INFORMADO	COMUNICACIÓN EXTERNA	
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN: APORTANDO A LA SOCIEDAD	14	I+D+i	IMPULSASVAO	FOMENTAR E IMPULSAR LA INVESTIGACIÓN. INSTITUTO DE VALLADOLID	
	15		INNOASVAO	FOMENTAR E IMPULSAR LA INNOVACIÓN	
	16	DOCENCIA	Proyecto UNIVERSIDAD ASVAO	PLAN DE LA UNIDAD DOCENTE	
	17			UNIVERSIDAD	

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

ESTRATEGIA 2023-2026

Avanzar de forma Sostenible y con Valores, Aprovechando Oportunidades



Conocer mejor a nuestros GRUPOS DE INTERÉS





ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PACIENTES
Urgencias



PACIENTES
Hospitalización

PACIENTES
Consultas
Externas

PROFESIONALES

PACIENTES
Encuestas ISO AP

PACIENTES
Encuestas ISO AH

GRUPOS DE
INTERÉS
Alianzas

Modelo EFQM vs REUNIONES Feedback GGII

- 1.1 Definir el propósito y la visión
- 1.2 Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 1.3. Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 1.4 Desarrollar la estrategia
- 1.5. Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno

- 6.1 • Resultados de percepción de clientes
- 6.2 • Resultados de percepción de personas
- 6.3 • Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 6.4 • Resultados de percepción de la sociedad
- 6.5 • Resultados de percepción de partners y proveedores

7.
 - Logros alcanzados en la consecución del propósito, la estrategia y la creación de valor sostenible
 - Cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés clave
 - Rendimiento económico y financiero.
 - Logros en la gestión del funcionamiento y la transformación
 - Mediciones predictivas sobre el futuro de la organización

- 2.1 Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 2.2 Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 2.3 Estimular la creatividad y la innovación
- 2.4 Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia



- 3.1 Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 3.2 Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 3.3 Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 3.4 Sociedad: Contribuir a su desarrollo, bienestar y prosperidad
- 3.5. Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible

- 4.1 Diseñar el valor y cómo se crea
- 4.2 Comunicar y vender la propuesta de valor
- 4.3 Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 4.4 Diseñar e implantar la experiencia global

- 5.1 Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 5.2 Transformar la organización para el futuro
- 5.3 Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 5.4 Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 5.5. Gestionar los activos y recursos

REUNIONES DE FEEDBACK DE GRUPOS DE INTERÉS



**JUNTOS CUIDAMOS DE
TU SALUD CON
CALIDAD Y CALIDEZ**

GRUPOS DE FEEDBACK:

Profesionales (3)
Sociedad, proveedores, aliados (2)
Consejos de Salud (1)

REUNIONES DE FEEDBACK DE GRUPOS DE INTERÉS

METODOLOGÍA.-

La **dinámica de cada sesión** fue:

- Presentación/bienvenida de la GERENCIA, quien a continuación se desconectaba para no condicionar los comentarios/opiniones de los asistentes. Por parte de la organización siempre había un representante de la Unidad de Calidad.
- Presentación PowerPoint donde se presentaba el propósito de la organización y un cuestionario on line con código QR (Mentimeter), en el que preguntábamos por la identificación con dicho propósito, palabras que añadirían al mismo, así como la identificación con los valores ASVAO y palabras que propondrían añadir a estos. Finalmente, en cada uno de los grupos se preguntaba cómo se puede avanzar en dos de las líneas del Plan Estratégico sin dar a conocer los objetivos de las mismas.
- Tras acabar el cuestionario on line, se volvía al PowerPoint donde ya aparecen detallados los Objetivos Estratégicos de las dos líneas en concreto sobre las que íbamos a trabajar. En esta parte es donde se les ofrecía la posibilidad de aportar ideas/sugerencias más específicas con un dialogo abierto, pudiendo cada uno expresar sus opiniones, siendo muy enriquecedor por la gran variedad de las mismas, de esta forma nos permitió tener una visión amplia desde distintos puntos de vista dependiendo del grupo de interés al que representaban, así como de la vivencia que ellos habían tenido en su relación con ASVAO. *En este punto determinados asistentes nos contaron sus vivencias con otras organizaciones sanitarias.*

REUNIONES DE FEEDBACK DE GRUPOS DE INTERÉS

RESULTADOS.-

En cuanto a las encuestas creadas con Mentimeter los resultados han sido muy satisfactorios, tanto en la evaluación del Propósito y Valores como en la cantidad de valiosas aportaciones recibidas.

- En el grupo de **Profesionales** intervinieron **59 trabajadores** del Área.
- En el grupo de **Partners y Proveedores** contamos con **53 participantes**.
- En cuanto al **Consejo de Salud** que corresponde al Grupo de Sociedad, Intervinieron **10 participantes**.

Además de las encuestas se realizaron una serie de tormentas de ideas sobre las dos líneas estratégicas por las que se les había estado preguntando, siendo numerosas los comentarios e ideas que aportaron para orientar a la organización a la hora de definir su nuevo Plan Estratégico.

REUNIONES DE FEEDBACK DE GRUPOS DE INTERÉS

ENSEÑANZAS.-

- El realizar sesiones vía Teams permitió que se pudiesen conectar **personas desde distintos puntos de España**. Han llegado a recabarse algunas **tendencias tecnológicas no solo a nivel nacional y europeo, sino a nivel mundial**, transmitidas por alguna de las organizaciones asistentes.

En cuanto a los aprendizajes o áreas de mejora:

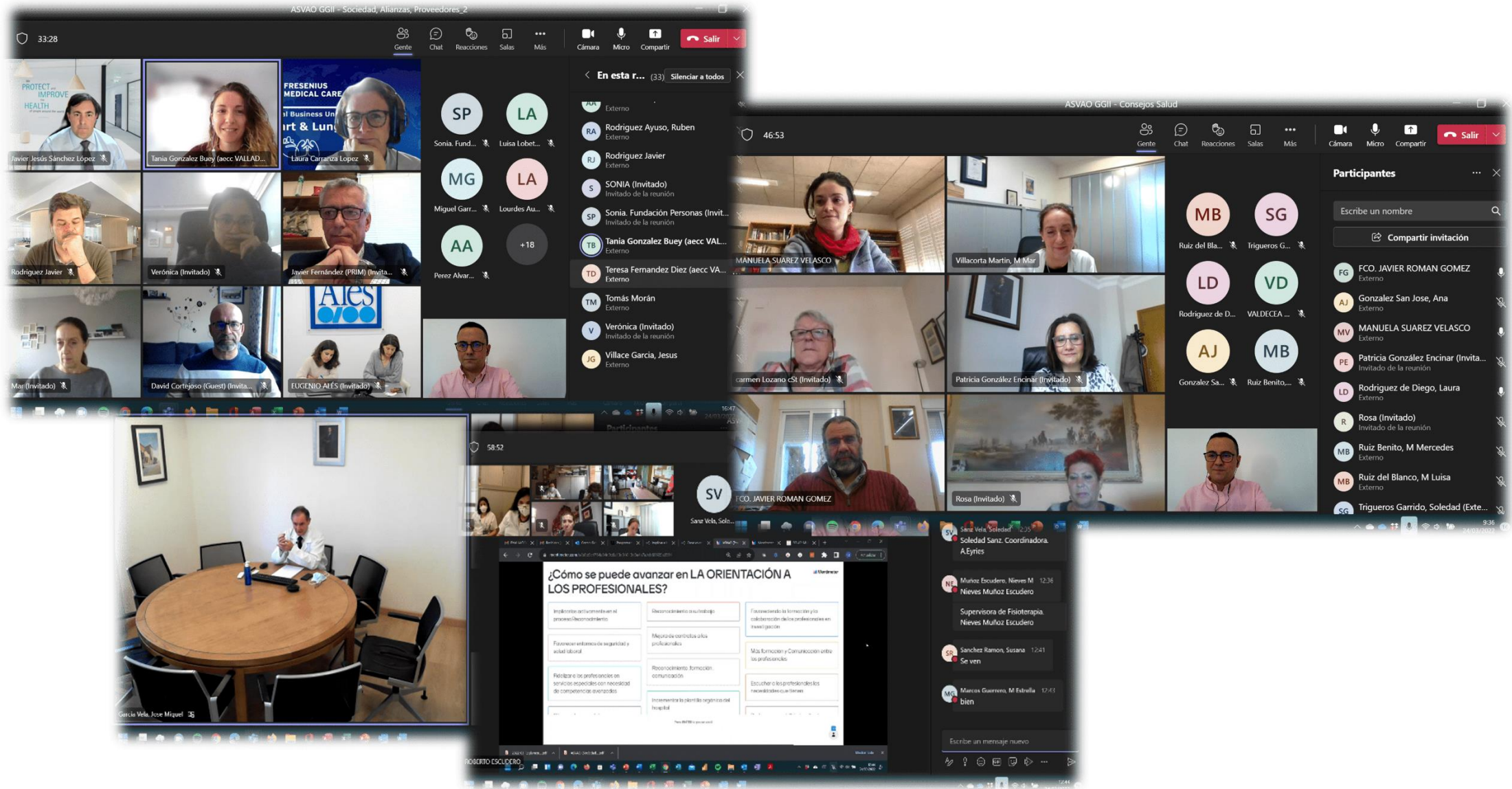
- Pudimos escuchar a: Profesionales, Empresas (tecnológicas, farmacéuticas, de mantenimiento de instalaciones, servicios de hostelería, etc.), Asociaciones de vecinos, Proveedores, Colegios Profesionales, Administraciones, Consejos de Salud, Hospitales Privados, Residencias de Mayores, Sindicatos..., que de otra forma hubiese sido difícil conocer sus opiniones de una forma tan directa.
- El que existiese una parte **de diálogo abierto permitió que la reunión fuese interactiva y dinámica**, en cada una se sacaron aportaciones diferentes.
- Las **personas que participaron nos expresaron su gratitud por la invitación** dado que era una actividad en la que nunca habían participado, y que les había resultado muy interesante en su dinámica y por la posibilidad de interactuar directamente con la organización. De igual manera **mostraron su disposición a seguir colaborando en sesiones similares**.
- La sensación de ASVAO fue de **COOPETENCIA** y no de COMPETENCIA entre algunos de los interlocutores, pertenecientes a los mismos sectores.

REUNIONES DE FEEDBACK DE GRUPOS DE INTERÉS

A FUTURO.-

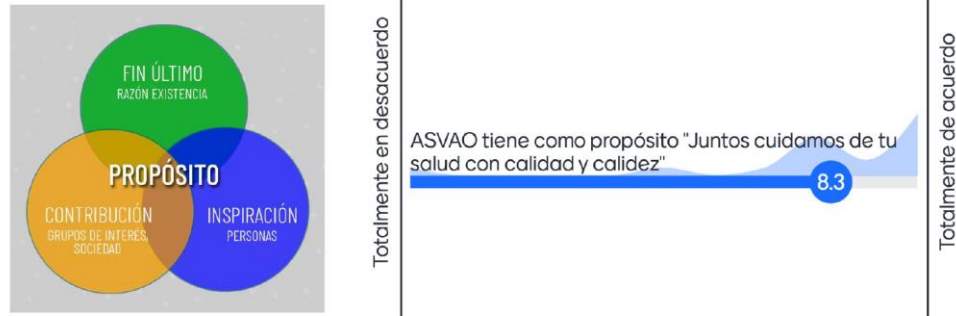
- Ampliación del tipo de **información** de feedback:
 - Validación de NECESIDADES y EXPECTATIVAS de cada Grupo de Interés
 - Información sobre su nivel de SATISFACCIÓN
 - Participación más activa en la PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA y la evaluación de los resultados.
- Mantenimiento de los grupos participantes y creación de nuevos grupos de feedback, con nuevos grupos de interés, como INVERSORES y REGULADORES.

REUNIONES DE FEEDBACK DE GRUPOS DE INTERÉS

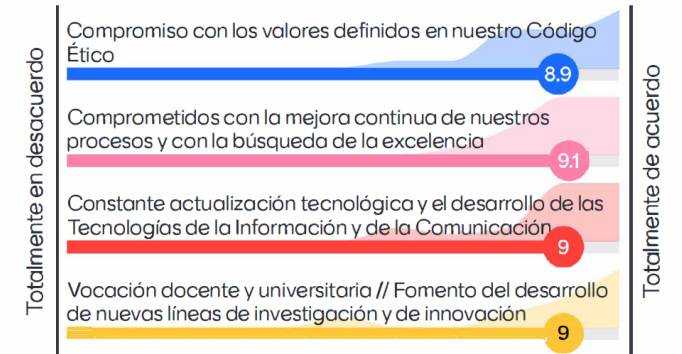


REUNIONES DE FEEDBACK DE GRUPOS DE INTERÉS

Identificación con el Propósito del ASVAO



IDENTIFICACIÓN CON LOS VALORES DEL ASVAO



¿Cómo se puede avanzar en el COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y ADECUACION A SUS NECESIDADES?

Apostando por nuevos abordajes científicamente probados innovadores y que pueden ser diferentes de los actuales

Escucha activa y coordinación agentes implicados

Innovación poniendo al paciente en el centro

Estar atentos y abiertos a la información que nos llega de la sociedad

Participación y escucha de los pacientes y sus familias de manera activa en el cuidado y tratamiento de sus procesos de enfermedad

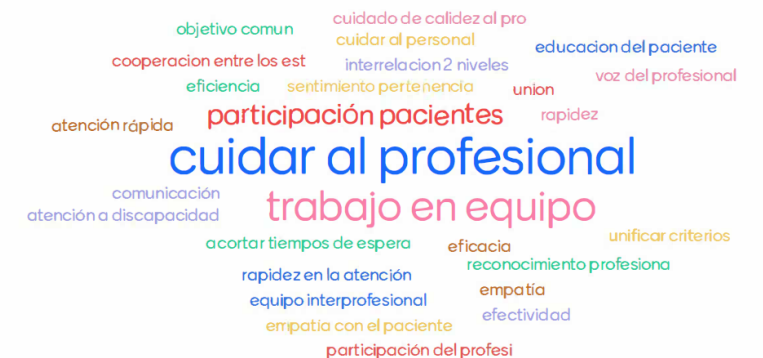
Conocimiento del entorno e innovación

Atención más diligente de cara a los pacientes.

Necesidad de dar atención y soporte a pacientes con enfermedades crónicas

Prevención, diagnóstico precoz y disminución lista de espera contratando más profesionales especializados.

¿Qué otros VALORES deberían identificarse con el ASVAO?







Entrega de Sellos EFQM

@Club_Excelencia

#compartiendoymejorando

Compartiendoymejorando juntos



Plena
inclusión
Castilla y León





REGTSA

ORGANISMO AUTÓNOMO
RECAUDACION Y GESTION TRIBUTARIA
DIPUTACION DE SALAMANCA



Despida y cierre

@Club_Excelencia

#compartiendoymejorando

Compartiendoymejorando juntos

Clausura Institucional



Sra. Ángela de Miguel
Presidenta

CEOE Empresas
Españolas
Valladolid

Agradecimientos



Compartiendo y
mejorando juntos

www.clubexcelencia.org
servicios@clubexcelencia.org

 Club excelencia en Gestión

 @Club_excelencia

 Canal Club excelencia en Gestión

 @club_excelencia

