



# Planificación y Seguimiento POA

Caser Residencial

Pablo González

06/06/18

▲ Contexto de empresa	3
▲ Retos de servicio	4
▲ Aspectos abordados con EFQM 500+	5
▲ Retos de Gestión	6
▲ Estructura Plan Operativo Anual	7
▲ Índice Plan Operativo anual	8
▲ Alineamiento PE y POA corporativo	9
▲ Ejemplo abordaje REDER	10
▲ Enfoque comunes de compañía	11
▲ Identificación acciones por centro	12
▲ Revisión, aprobación y consolidación de acciones	13
▲ Selección de acciones en herramienta	14
▲ Resumen por centro	15
▲ Seguimiento mensual consolidado	16
▲ Seguimiento clima	17



18 centros residenciales 4 EDC



130 residentes 2.400



70 trabajadores 1.500



8 CCAA

## C A M B I O S

### Cambio en modelo de atención

Hospital → Hotel → Unidad convivencia  
Dirigido por criterio técnico → Preferencias del cliente

### Cambio en perfil del usuario de próximos años

### Cambios científico-técnicos y tecnológicos

### RESIDENTES

Situación de fragilidad  
Desarraigo  
Comida  
Horarios de actividades  
Pérdida de libertad (Frustración)  
Alta exigencia

### TRABAJADORES

Carga física de trabajo  
Desgaste emocional  
Salarios ajustados  
Pluriempleo  
Absentismo  
Rotación

- MVV cultura
- Plan estratégico
- Orientación cliente, (experiencia cliente)
- Trabajador (BPTW)
- Resultados (cuadro mando, Indicadores...)
- Desarrollo de alianzas
- Incorporación mejoras tecnológicas
- Implicación en innovación
- Impacto social



- ▲ Cultura común
- ▲ Información integrada y en plazo
- ▲ Sistemática de gestión unificada y compartida
- ▲ Continuidad en la gestión, independiente de la persona
- ▲ Análisis entorno y contexto
- ▲ Visualizar objetivos de compañía
- ▲ Desarrollar personas



## Estructuración POA

- ▲ Análisis de entorno, contexto de la organización
- ▲ Alineamiento al PE
- ▲ Liderazgo
- ▲ Estrategia
- ▲ Personas
- ▲ Alianzas y Recursos
- ▲ Procesos

- Documentamos resultados alcanzados, tendencias, objetivos
- Enfoque por subcriterios fijados por la compañía
- Acciones por subcriterio
- Cronograma de las acciones

## HERRAMIENTA POA

### **1. INTRODUCCIÓN: PASADO Y PRESENTE DEL CENTRO**

- 1.1. Hechos y Datos
- 1.2. Análisis entorno PESTEL
- 1.3. Acciones pendientes POAC 2017
- 1.4. Organización
  - 1.4.1. Alianzas y Proveedores clave
  - 1.4.2. Tecnologías y Sistemas de información
- 1.5. Hitos históricos clave y logros alcanzados
- 1.6. Misión, visión y valores
- 1.7. Retos y estrategia
- 1.8. Mercados y servicios ofrecidos
- 1.9. Clientes, perfil de usuario
- 1.10. Grupos de interés
- 1.11. Cadena de valor
- 1.12. Estructura de mando
- 1.13. Principales actividades directivas
- 1.14. Principales actividades de servicio



## **1. PLAN ESTRATEGICO DE COMPAÑÍA Y PLAN OPERATIVO 2018 DE COMPAÑÍA**

- 1.1. Plan estratégico
- 1.2. Plan calidad, innovación y prevención
- 1.3. Plan económico – financiero y tecnología
- 1.4. Plan recursos humanos
- 1.5. Plan asistencial
- 1.6. Plan de servicios generales
- 1.7. Plan comercial y marketing

## Ejemplo PERSONAS

### RESULTADOS RELEVANTES

- Resultados de clima
- Resultados de encuestas psicosociales
- Personas incluidas en un plan de desarrollo de potencial
- Resultados absentismo
- Evaluación de desempeño
- Contratación personas con diversidad funcional
- Horas de formación / persona
- Personas que participan en los proyectos de innovación
- Personas implicadas en el diseño e implantación de mejoras
- Personas a las que se otorga sif / solicitudes
- Resultados de la eficacia de la acción formativa
- Grado de avance proyecto ama al cierre del año

CLIMA	2014	2015	2016	2017	2018
Participación Cia					
Participación Centro					
RANKING					
Valoración Cia					
Valoración Centro					
RANKING					

## Enfoques comunes de compañía



Subcriterio	Enfoques
<b>3a. Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización.</b>	Gestionamos la selección y el desarrollo garantizando la equidad e igualdad de oportunidades
	Implicamos a las personas en la estrategia, los objetivos, la innovación y la mejora
	Mejoramos las estrategias, políticas y planes de gestión de las personas en base a los resultados de percepción de las personas y otras fuentes
<b>3b. Se desarrolla el conocimiento y las capacidades de las personas</b>	Actuamos para la retención y atracción del talento
	Desarrollamos habilidades y competencias
	Evaluamos el desempeño
<b>3c. Las personas están alineadas con las necesidades de la organización, implicadas y asumen su responsabilidad.</b>	Desarrollamos una cultura de creatividad e innovación
	Promocionamos la participación en actividades que contribuyan a la sociedad
	Alineamos los objetivos personales y de equipo
<b>3d. Las personas se comunican eficazmente en toda la organización</b>	Sistema de comunicación interna
	Desarrollamos el trabajo en equipo
	Compartimos la información, conocimiento y mejores prácticas de manera bidireccional
<b>3e. Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización</b>	Generamos equilibrio entre la vida personal y laboral
	Fomentamos una cultura de apoyo y reconocimiento y colaboración entre personas y equipos
	Fomentamos la diversidad

# Identificación de acciones por subcriterio



Sbc	AREA	PRINCIPALES ACCIONES 2018
a.	<b>Gestión de personas</b>	Alinear la gestión de la plantilla con el presupuesto 2018
b.	<b>Captación talento</b>	Formación dual universitaria
b.	<b>Desarrollo capacidades</b>	Evaluación desempeño y seguimiento objetivos
c.	<b>Alineamiento personas</b>	Formación auxiliares de referencia
d.	<b>Comunicación eficaz</b>	Comunicación de resultados 2017: presupuesto, encuestas clima, encuestas satisfacción, jornadas BBPP
e.	<b>Atención a las personas</b>	Ofrecer posibilidad elección: turno trabajo, módulo y vacaciones en la medida de lo posible al confeccionar calendario anual

CRONOGRAMA ACTIVIDADES	2018											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Gestión personas	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Captación talento		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Desarrollo capacidades/evaluación desempeño						█		█				█
Formación auxiliares de referencia			█	█	█			█				
Comunicación eficaz	█	█	█	█	█			█				
Atención a las personas								█		█	█	

- ▲ Los documentos son revisados aportando mejoras por cada dueño de proceso
- ▲ Se incorporan recomendaciones de acciones de los evaluadores externos
- ▲ En las reuniones de presupuesto anual, son comentados y aprobados
- ▲ Se incorporan en una herramienta las propuestas de acciones de todos por subcriterio
- ▲ Realizamos seguimiento mensual mediante skype con cada equipo
- ▲ Se actualizan las acciones en la herramienta de seguimiento según evolución
  
- ▲ **Validamos la eficacia de las acciones en base al impacto en resultados (seguimos mensualmente el avance de las acciones y los valores de los KPI´s)**

# Selección de acciones en herramienta



Área Central	Criterio	Sub crit.	ACCIÓN	Nª Acc. 2018	Res.	Ubica. Evi.	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	% cumpl.	
RRHH	Liderazgo	1a	Reuniones interactivas (dinámicas de grupo, encuestas, ....) para comunicar la Misión, Visión, Valores, políticas y principios éticos a todos los profesionales con implicación del EDC.																	-
RRHH	Liderazgo	1a	Reuniones para comunicar a toda la organización el Plan Estratégico, el POAC, el AMA y el compromiso con la Mejora Continua.	7	EDC	Resiplus				1	1									29%
CEIM	Liderazgo	1a	Implantación y despliegue del proyecto MQV.																	-
C. Etica	Liderazgo	1a	Creación de espacios de reflexión ética en coordinación con el Comité de Ética de la organización.	2	Dir	Resiplus														0%
RRHH	Liderazgo	1a	Identificar acciones concretas que pongan de manifiesto los valores de compañías de manera que nos permita el grado de coherencia con los mismos.																	-
RRHH	Liderazgo	1a	Diseñar un plan de acción tras los resultados de la valoración de la eficacia y eficiencia del liderazgo a todos los niveles.																	-
RRHH	Liderazgo	1a	Acogida y bienvenida de nuevos trabajadores por el EDC comunicando la Misión, Visión, Valores, políticas y principios éticos.																	-

# RESUMEN POR CENTRO



## SEGUIMIENTO POAC 2018

TOTAL ACCIONES	135	CUMPLIMIENTO TOTAL AÑO CRITERIOS EFQM:	METADAT OS
LIDERAZGO	34	Liderazgo	32%
ESTRATEGIA	31	Estrategia	32%
PERSONAS	22	Personas	18%
ALIANZAS	20	Alianzas	25%
PROCESOS	28	Procesos	32%

		CUMPLIMIENTO TOTAL AÑO SUBCRITERIOS EFQM:	
7%	1a	9	22%
8%	1b	10	50%
2%	1c	3	33%
7%	1d	9	22%
2%	1e	3	33%
8%	2a	10	40%
8%	2b	10	40%
6%	2c	8	25%
2%	2d	3	0%
5%	3a	6	17%
2%	3b	2	0%
2%	3c	2	0%
2%	3d	2	0%
8%	3e	10	30%
2%	4a	2	0%
8%	4b	10	40%
2%	4c	3	33%
2%	4d	3	0%
2%	4e	2	0%
9%	5a	12	33%
4%	5b	5	40%
3%	5c	4	25%
0%	5d	0	0%
0%	5e	0	0%

CUMPLIMIENTO TOTAL AÑO CRITERIOS EFQM:												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Liderazgo	3%	3%	3%	12%	12%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Estrategia	3%	6%	10%	10%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Personas	5%	5%	5%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Alianzas	5%	5%	5%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Procesos	4%	7%	11%	7%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

CUMPLIMIENTO TOTAL AÑO SUBCRITERIOS EFQM:												
1a	0%	0%	0%	11%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1b	10%	10%	10%	10%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1c	0%	0%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1d	0%	0%	0%	11%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1e	0%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2a	0%	10%	10%	10%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2b	10%	10%	10%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2c	0%	0%	13%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2d	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3a	0%	0%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3b	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3c	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3d	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3e	10%	10%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4a	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4b	10%	10%	10%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4c	0%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4d	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4e	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5a	8%	8%	8%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5b	0%	0%	20%	0%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5c	0%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5d	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

# Seguimiento mensual consolidado



Nombre	Modificado	Liderazgo	Estrategia	Personas	Alianzas	Procesos	Avance
<a href="#">A Zapateira Seguimiento POAC 2018 .xlsx</a>	21/05/2018 12:35	27%	35%	16%	27%	0%	<b>21%</b>
<a href="#">Alto del Prado Seguimiento POAC 2018.xlsx</a>	28/05/2018 13:04	45%	32%	38%	33%	33%	<b>36%</b>
<a href="#">Anaka Seguimiento POAC 2018.xlsx</a>	23/05/2018 17:39	34%	23%	41%	34%	27%	<b>32%</b>
<a href="#">Arturo Soria Seguimiento POAC 2018 .xlsx</a>	16/05/2018 20:19	31%	35%	30%	32%	28%	<b>31%</b>
<a href="#">Artxanda Seguimiento POAC 2018 .xlsx</a>	17/05/2018 12:56	36%	29%	42%	28%	43%	<b>36%</b>
<a href="#">Betharram Seguimiento POAC 2018.xlsx</a>	28/05/2018 12:20	33%	41%	42%	33%	52%	<b>40%</b>
<a href="#">La Moraleja Seguimiento POAC 2018.xls</a>	16/05/2018 14:18	29%	35%	39%	36%	32%	<b>34%</b>
<a href="#">Leon Seguimiento POAC 2018.xlsx</a>	27/05/2018 12:08	41%	40%	48%	42%	36%	<b>41%</b>
<a href="#">Lleida Seguimiento POAC 2018 .xlsx</a>	26/05/2018 13:52	33%	32%	48%	17%	33%	<b>33%</b>
<a href="#">Lorca Seguimiento POAC 2018 .xlsx</a>	13/05/2018 13:19	20%	6%	2%	3%	43%	<b>15%</b>
<a href="#">Montesoria Seguimiento POAC 2018.xlsx</a>	16/05/2018 12:50	14%	60%	14%	23%	13%	<b>25%</b>
<a href="#">Oliana Seguimiento POAC 2018.xlsx</a>	15/05/2018 17:55	32%	32%	18%	25%	32%	<b>28%</b>
<a href="#">Olivenza Seguimiento POAC 2018.xlsx</a>	17/05/2018 17:46	31%	25%	34%	26%	25%	<b>28%</b>
<a href="#">Ruseñores Seguimiento POAC 2018.xlsx</a>	16/05/2018 16:19	8%	27%	30%	24%	31%	<b>24%</b>
<a href="#">Santa Hortensia Seguimiento POAC 2018 .xlsx</a>	24/04/2018 10:08	32%	29%	34%	18%	39%	<b>30%</b>
<a href="#">Santo Angel Seguimiento POAC 2018 .xlsx</a>	04/04/2018 13:32	32%	20%	60%	19%	26%	<b>31%</b>



# SEGUIMIENTO CLIMA



ACCIONES DEL PROYECTO AMA DE CENTRO 2018																			
				Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic															
<b>TOTAL ACCIONES</b>		<b>178</b>	<b>CUMPLIMIENTO TOTAL AÑO DIMENSIONES BPTW: METADATOS</b>	<b>CUMPLIMIENTO MENSUAL DIMENSIONES BPTW</b>															
8%	Camaradería	14	Camaradería	29%	Camaradería	7%	7%	7%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
19%	Credibilidad	34	Credibilidad	21%	Credibilidad	3%	9%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
20%	Imparcialidad	36	Imparcialidad	33%	Imparcialidad	8%	8%	8%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
7%	Orgullo	12	Orgullo	33%	Orgullo	8%	8%	8%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
35%	Respeto	63	Respeto	33%	Respeto	10%	8%	8%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
11%	PRL	19	PRL	32%	PRL	5%	11%	5%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
			<b>CUMPLIMIENTO TOTAL AÑO ASPECTOS BPTW:</b>	<b>CUMPLIMIENTO MENSUAL ASPECTOS BPTW</b>															
8%	Relaciones cercanas	14	CAMARADERÍA: Relaciones cercanas	29%	Relaciones cercanas	7%	7%	7%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
0%	Hospitalidad	0	CAMARADERÍA: Hospitalidad	0%	Hospitalidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
0%	Sentido de unidad	0	CAMARADERÍA: Sentido de unidad	0%	Sentido de unidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
19%	Comunicación	34	CREDBILIDAD: Comunicación	32%	Comunicación	6%	12%	6%	6%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
7%	Competencia	13	CREDBILIDAD Y PRL: Competencia	0%	Competencia	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
0%	Integridad	0	CREDBILIDAD Y PRL: Integridad	0%	Integridad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
7%	Equidad	12	IMPARCIALIDAD: Equidad	33%	Equidad	8%	8%	8%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
0%	No favoritismo	0	IMPARCIALIDAD: No favoritismo	0%	No favoritismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
13%	Justicia	24	IMPARCIALIDAD: Justicia	33%	Justicia	8%	8%	8%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
0%	Trabajo individual	0	ORGULLO: Trabajo individual	0%	Trabajo individual	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
0%	Trabajo en equipo	0	ORGULLO: Trabajo en equipo	0%	Trabajo en equipo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
7%	Organización	12	ORGULLO: Organización	33%	Organización	8%	8%	8%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
27%	Apoyo	48	RESPECTO Y PRL: Apoyo	33%	Apoyo	8%	8%	8%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
3%	Colaboración	6	RESPECTO: Colaboración	33%	Colaboración	0%	17%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
8%	Cuidado	15	RESPECTO Y PRL: Cuidado	33%	Cuidado	13%	7%	7%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
		178																	
Nº	Dimensión BPTW	Aspecto BPTW	ACCIÓN	Total acciones 2018	Responsable	Ubicación Evidencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento Acción
1	PRL	Apoyo	Seguimiento de los casos de absentismo desde el centro: Conversaciones y entrevistas con cada trabajador donde participe la dirección y el responsable de área correspondiente, en particular de los absentistas habituales.	12	EDC		1	1	1	1									33%
2	PRL	Apoyo	Adecuación grúas y medidas de movilización menores (sábanas, discos, cinturones...)																-
3	Respeto	Apoyo	Dos dinámicas anuales en tiempo de trabajo que busquen la reflexión del trabajo bien hecho y generar comportamientos de respeto a través del apoyo, la colaboración y el cuidado.																-
4	Respeto	Apoyo	Prestar ayudas ortoprotésicas a las familias de los trabajadores cuando precisen temporalmente de las mismas.	12	FISIO RESPONSABLE ASISTENCIAL	INVENTARIO	1	1	1	1									33%



[pgonzalez@caserresidencial.es](mailto:pgonzalez@caserresidencial.es)

Tif 616 086 085

**D. Calidad, Innovación y Prevención**