



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



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
3a. Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización.	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
3b. Se desarrolla el conocimiento y las capacidades de las personas	Actuamos para la retención y atracción del talento
	Desarrollamos habilidades y competencias
	Evaluamos el desempeño
3c. Las personas están alineadas con las necesidades de la organización, implicadas y asumen su responsabilidad.	Desarrollamos una cultura de creatividad e innovación
	Promocionamos la participación en actividades que contribuyan a la sociedad
	Alineamos los objetivos personales y de equipo
3d. Las personas se comunican eficazmente en toda la organización	Sistema de comunicación interna
	Desarrollamos el trabajo en equipo
	Compartimos la información, conocimiento y mejores prácticas de manera bidireccional
3e. Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización	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.	Gestión de personas	Alinear la gestión de la plantilla con el presupuesto 2018
b.	Captación talento	Formación dual universitaria
b.	Desarrollo capacidades	Evaluación desempeño y seguimiento objetivos
c.	Alineamiento personas	Formación auxiliares de referencia
d.	Comunicación eficaz	Comunicación de resultados 2017: presupuesto, encuestas clima, encuestas satisfacción, jornadas BBPP
e.	Atención a las personas	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 Zapateira Seguimiento POAC 2018 .xlsx	21/05/2018 12:35	27%	35%	16%	27%	0%	21%
Alto del Prado Seguimiento POAC 2018.xlsx	28/05/2018 13:04	45%	32%	38%	33%	33%	36%
Anaka Seguimiento POAC 2018.xlsx	23/05/2018 17:39	34%	23%	41%	34%	27%	32%
Arturo Soria Seguimiento POAC 2018 .xlsx	16/05/2018 20:19	31%	35%	30%	32%	28%	31%
Artxanda Seguimiento POAC 2018 .xlsx	17/05/2018 12:56	36%	29%	42%	28%	43%	36%
Betharram Seguimiento POAC 2018.xlsx	28/05/2018 12:20	33%	41%	42%	33%	52%	40%
La Moraleja Seguimiento POAC 2018.xls	16/05/2018 14:18	29%	35%	39%	36%	32%	34%
Leon Seguimiento POAC 2018.xlsx	27/05/2018 12:08	41%	40%	48%	42%	36%	41%
Lleida Seguimiento POAC 2018 .xlsx	26/05/2018 13:52	33%	32%	48%	17%	33%	33%
Lorca Seguimiento POAC 2018 .xlsx	13/05/2018 13:19	20%	6%	2%	3%	43%	15%
Montesoria Seguimiento POAC 2018.xlsx	16/05/2018 12:50	14%	60%	14%	23%	13%	25%
Oliana Seguimiento POAC 2018.xlsx	15/05/2018 17:55	32%	32%	18%	25%	32%	28%
Olivenza Seguimiento POAC 2018.xlsx	17/05/2018 17:46	31%	25%	34%	26%	25%	28%
Ruiseñores Seguimiento POAC 2018.xlsx	16/05/2018 16:19	8%	27%	30%	24%	31%	24%
Santa Hortensia Seguimiento POAC 2018 .xlsx	24/04/2018 10:08	32%	29%	34%	18%	39%	30%
Santo Angel Seguimiento POAC 2018 .xlsx	04/04/2018 13:32	32%	20%	60%	19%	26%	31%

SEGUIMIENTO CLIMA



ACCIONES DEL PROYECTO AMA DE CENTRO 2018																	
				Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic													
	TOTAL ACCIONES	178	CUMPLIMIENTO TOTAL AÑO DIMENSIONES BPTW: METADATOS	CUMPLIMIENTO MENSUAL DIMENSIONES BPTW													
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%
CUMPLIMIENTO TOTAL AÑO ASPECTOS BPTW:				CUMPLIMIENTO MENSUAL ASPECTOS BPTW													
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

Tlf 616 086 085

D. Calidad, Innovación y Prevención

