



# Taller

## ¿Cómo aprovechar las Buenas Prácticas como herramienta de mejora?



*comtec*



Mútua Terrassa



@Club\_Excelencia  
#compartiendoymejorando

Mayo 2019

Compartiendoymejorando juntos

# Buenas Prácticas de Gestión

Cómo localizarlas, documentarlas, difundirlas y reconocerlas.

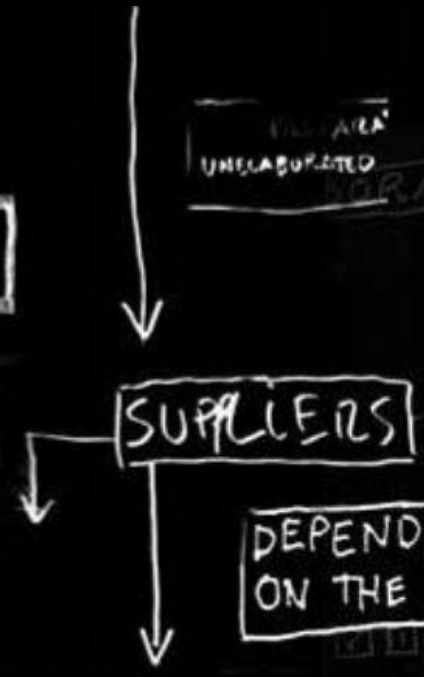


EXTERIOR

K

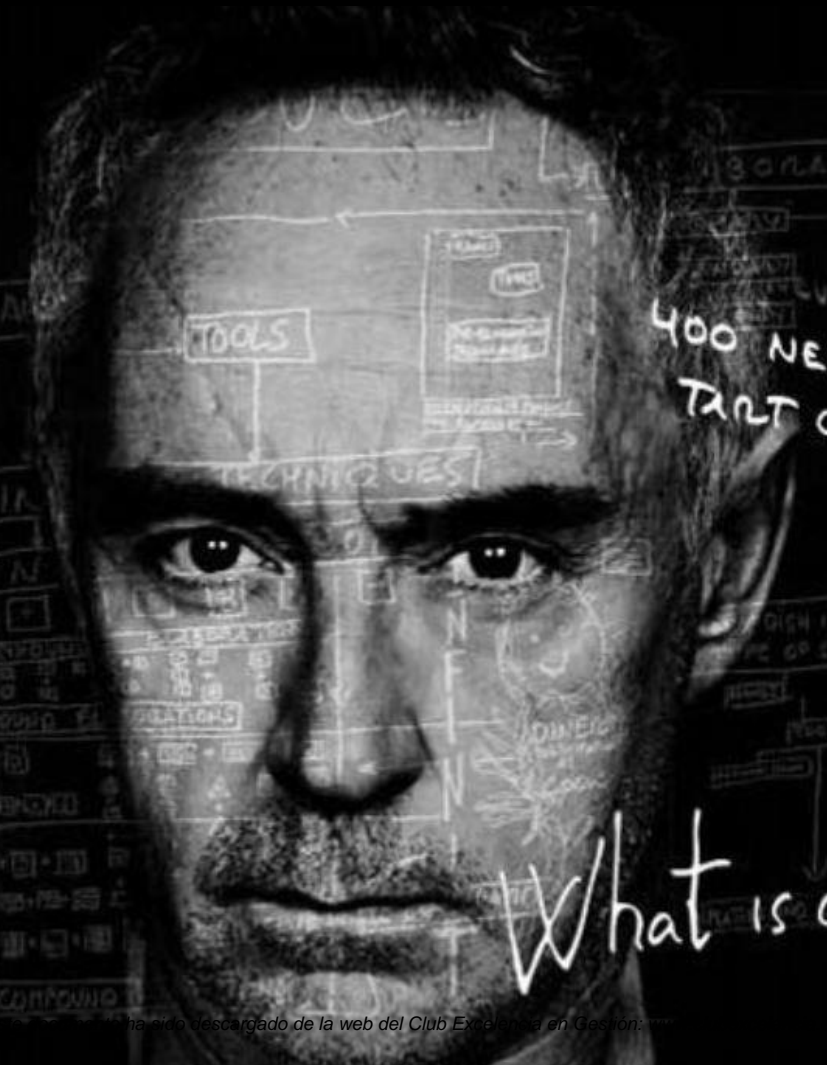
PROCESS

UNELABORATED  
GRATED



SUPPLIERS

DEPENDING ON THE USE



TOOLS

TECHNIQUES

400 NEW TART CREAT

What is cook

Tenía obsesión por documentarlo todo. “Al concluir cada temporada se analizaba absolutamente todo y se documentaba, como una auditoría creativa. Creo que documentar es algo crucial, que deberían hacer todos los restaurantes en los que se hace creatividad”.





“Entre esos 1.846 platos han quedado nuevas técnicas, nuevos conceptos. Y una disciplina escrupulosa, que los llevaba a valorarlo todo después de cada temporada”



“En un futuro no sólo servirá para saber lo que hicimos nosotros sino, por la contextualización, lo que ocurrió en toda la alta cocina”





¿Qué hacemos nosotros al respecto?

¿Cuidamos nuestros activos intangibles?

¿Compartimos nuestro conocimiento?

# Por qué documentar Buenas Prácticas?

- Pone en valor el trabajo hecho.
- Reconoce a profesionales.
- Protege el conocimiento.
- Promueve el análisis y la mejora.
- Impulsa la consecución de metas.

# Dificultades (I)

## 1) Dificultad para identificarlas:

- Saber lo que se está haciendo en la organización.
- Determinar qué es susceptible de ser una buena práctica.

## 2) Dificultad para documentarlas:

- Acceder a la información.
- Que exista voluntad de documentarlas.
- Disponer de tiempo/recursos para documentarla.
- Saber que información se requiere y estructurarla.
- Determinar el formato para documentarlo.



# Dificultades (II)

## 3) Dificultad para difundirlas:

- Conservación y clasificación.
- Accesibilidad.

## 4) Dificultad para darles el justo reconocimiento:

- Visibilidad de los distintos profesionales implicados.
- Reconocimiento interno.
- Reconocimiento externo.

# Las Buenas Prácticas de Gestión en el contexto del Global Excellence Award (GEA)

# EFQM Global Excellence Award (GEA)



# Memoria EFQM de presentación al GEA.

Key Information.....	8
Good / Role Model Practices.....	26
Enabler Map.....	35
Leadership.....	35
Strategy.....	41
People.....	47
Partnerships & Resources.....	53
Processes, Products and Services.....	61
Results.....	69
Customer Results.....	71
People Results.....	78
Society Results.....	85
Business Results.....	91
Appendices.....	97

# Buena práctica vs. Modelo de referencia.

	Business Practice	Good Practice	Role Model Practice
Is the practice sound?	Practice has clear rationale, is focused on stakeholder needs and is process based	Practice has been improved with involvement of relevant stakeholders	Practice has been designed for flexibility and agility
Is the practice linked to the overall strategy of the organisation?	Practice supports daily operations	Clear link to the strategy could be demonstrated	Practice is critical for achievement of strategy
Is the practice driving and achieving positive results?	Practice is implemented and anecdotal links to results were demonstrated	Clear link to the expected results could be demonstrated and the results are consistently positive	Practice is fully impacting the performance and consistently delivering outstanding results
Has the practice been recognised as exceptional?	No	Practice is recognised internally and by sector peers as being exceptional	The practice has been recognised as exceptional by reputable external independent organisations

# Las Buenas Prácticas de Gestión como base para la autoevaluación

# Autoevaluación basándose en BBPP.

- Qué Buenas Prácticas tenemos?
- Tenemos Buenas Prácticas en los diferentes ámbitos de la gestión?
- Somos modelo de referencia en algo?





# Identificación y análisis de BBPP.

Identificación y análisis de Buenas Prácticas de Gestión						
Nº	Listado de Buenas Prácticas	Àrea	Responsable	Eje Estratégico	Criterio EFQM	Practica Gestión? Buena Práctica? Modelo Referencia?
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

# Identificación y análisis de BBPP.

Identificación de Buenas Prácticas de Gestión																													
Nº	Listado de Buenas Prácticas	Área	Responsable	Eje Estratégico	PG/BP/MR?	Agentes Facilitadores																							
						1. Liderazgo					2. Estrategia				3. Personas					4. Alianzas y recursos					5. Procesos, productos y servicios				
						1a	1b	1c	1d	1e	2a	2b	2c	2d	3a	3b	3c	3d	3e	4a	4b	4c	4d	4e	5a	5b	5c	5d	5e
1																													
2																													
3																													
4																													
5																													
6																													
7																													
8																													
9																													
10																													
11																													
12																													
13																													
14																													
15																													
16																													
17																													
18																													
19																													
20																													
21																													
22																													
23																													
24																													
25																													

# SCIO

Discover & Share



**Encuentra buenas prácticas en gestión en el área de la salud.  
Descubre nuevas soluciones.**

[BUSCAR](#)

## ENCUENTRA SOLUCIONES EN GESTIÓN EN EL ÁREA DE SALUD.

Scio Health es una comunidad de profesionales que comparten buenas prácticas en gestión en el área de la salud. ¿Alguna vez has necesitado apoyo? ¿Te gustaría saber cómo lo han hecho otros? Aquí podrás aprender de la experiencia de otros profesionales y compartir tus aprendizajes.

[www.sciohealth.org](http://www.sciohealth.org)

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)



## Destacadas



**Programa "La Salut és vida" per la promoció de la salut**

Caridad Engra CATALÒNIA FUNDACIÓ CREATIVA ★★★★★☆



**Casal d'estiu pels fills/es en el propi centre.**

Caridad Engra CATALÒNIA FUNDACIÓ CREATIVA ★★★★★☆



**Proyecto de telegeriatría: teleconsulta, valoración a distancia y teleasistencia**

Francisco Mateu COSTAISA ★★★★★★



**Uso de la aromaterapia en el proceso de parto**

Corporació de Salut del Ma... CÒRPORACIÓ DE SALUT DEL MARESME I L... ★★★★★☆



**Implementación de un sistema de alerta ante condiciones específicas de los pacientes**

M. Àngels Pérez FUNDACIÓ SALUT EMPORDÀ ★★★★★☆



**Realidad virtual cómo posible analgésico**

FUNDACIÓ SCIO ★★★★★☆

[Ver más >](#)

## Publicadas recientemente



**Casal d'estiu pels fills/es en el propi centre.**

Caridad Engra CATALÒNIA FUNDACIÓ CREATIVA ★★★★★☆



**Programa "La Salut és vida" per la promoció de la salut**

Caridad Engra CATALÒNIA FUNDACIÓ CREATIVA ★★★★★☆



**Proyecto de telegeriatría: teleconsulta, valoración a distancia y teleasistencia**

Francisco Mateu COSTAISA ★★★★★★

[BUSCA](#)

## Ranking Scio

Hemos encontrado 85 fichas.

**Reducción prevista de 100 000 €/año del coste de los suministros gracias al plan de ahorro energético**

FUNDACIÓ HOSPITAL D'OLOT I...



**Reducción del 25% del tiempo de espera en la Unidad de Atención al Usuario**

Jordi Besora  
CLINICA TERRES DE PONENT



**Sistema automatizado de la gestión de esperas y del flujo de pacientes en el hospital**

Luis García Andrés  
HOSPITAL UNIVERSITARI SAGRAT COR





[BUSCA](#)

## Ranking Scio

Hemos encontrado 85 fichas.

Reducción prevista de 100 000 €/año del coste de los suministros gracias al plan de ahorro energético

FUNDACIÓ HOSPITAL D'OLOT I...

### Reducción del 25% del tiempo de espera en la Unidad de Atención al Usuario

Definir una agenda electrónica para la UAU que permite mejorar la gestión de las visitas a la Unidad y conseguir una reducción del 25% del tiempo de espera.

18 sep. 2018

Jordi Besora  
CLINICA TERRES DE PONENT

★★★★☆

Automatizado de la gestión de trámites y del flujo de pacientes en el hospital

Andrés  
HOSPITAL UNIVERSITARI SAGRAT COR

★★★★☆

## Hospital silencioso

Unidad de España con tecnología inteligente



# Visualización de las buenas prácticas



Descripción Implementación 285 1

Definir una agenda electrónica para la UAU que permite mejorar la gestión de las visitas a la Unidad y conseguir una reducción del 25% del tiempo de espera.

## DESCRIPCIÓN

En la Unidad de Atención al Usuario hacía falta una herramienta para gestionar las colas de espera que se producían, ya que el personal del interior de la Unidad no siempre era consciente del número de personas que esperaban en el exterior ni el motivo por el que acudían.

Los motivos por los que un usuario se encuentra en espera son variados: presentar una reclamación, solicitar información sobre un servicio, programar una visita, pagar un servicio ya realizado, etc.

Para ello, se creó una agenda electrónica similar a la que ya existe en el resto de servicios asistenciales. De este modo, el servicio pasó a ser considerado como un consultorio más dentro de la Clínica. Así, la persona encargada de la Atención al Usuario desde dentro del despacho tenía la información en tiempo real de los usuarios que esperaban a ser atendidos: el número, su tiempo de espera y el motivo por el que acudían a la Unidad.

El procedimiento que se estipuló fue el siguiente: en la recepción de admisiones se realiza una

## RESPONSABLE DE LA BUENA PRÁCTICA

Jordi Besora

Consultor COMTEC  
CLINICA TERRES DE PONENT

CONTACTAR

Reportar un problema

## RELACIONADAS



Jordi Besora

★★★★☆

# Cómo documentar Buenas Prácticas de Gestión.

# Documentación de una buena práctica

- Qué información es relevante?
- Cómo debe estructurarse?
- Qué nivel de detalle se requiere?
- En qué formato debe documentarse?



# Documentación de una buena práctica



SCIOHEALTH

LAURA TORRES

CERRAR SESIÓN

PUBLICAR

1. Presentación

2. Descripción

3. Resultados

4. Equipo

5. Anexos

Colectivos a los que va dirigida ?

Seleccionar colectivo...



Descripción + ?

Rich text editor toolbar with icons for Bold (B), Italic (I), Underline (U), text color (abc), bulleted list, numbered list, link, unlink, subscript (x<sub>2</sub>), superscript (x<sup>2</sup>), and image upload.

Soporte técnico

Bienvenido al entorno SCIO Health, si tienes alguna pregunta, no dudes en ponerte en contacto con nosotros.

COMENTAR

Hay 5 pestañas que puedes rellenar para explicar la buena práctica: Presentación, Descripción, Resultados, Equipo y Anexos.

Año de implementación ?

Tiempo de implementación ?

# Título

Título \* ?



Abstracto \* ?

Necesidades ?

**B** *I* U abc  $x_2$   $x^2$

Primero debes poner un TÍTULO. El título de la buena práctica debe ser claro y conciso, de forma que incluya el objetivo de la implementación de la buena práctica.

CANCELAR

SIGUIENTE

# Abstracto

Título \* ?

Abstracto \* ?

Necesidades ?

**B** *I* U abc         $x_2$   $x^2$  

El abstracto es una breve descripción de 75 palabras sobre la buena práctica. Debe resumir la experiencia y debe ser descriptiva y atractiva para que los usuarios quieran acceder al resto de la información.

CANCELAR

SIGUIENTE

# Necesidades

Título \* ?

Abstracto \* ?

Necesidades ?

**B** *I* U **ab**                           

Este apartado debe incluir todos aquellos problemas detectados en la organización que dieron lugar al diseño e implantación de la buena práctica. Se recomienda no sobrepasar las 120 palabras.

CANCELAR

SIGUIENTE



# Descripción

Colectivos a los que va dirigida ?

Seleccionar colectivo...

Descripción \* ?



The image shows a rich text editor toolbar with various icons for text formatting. From left to right, the icons are: Bold (B), Italic (I), Underline (U), a text color selection tool (abc), bulleted list, numbered list, decrease indent, increase indent, link, subscript (x<sub>2</sub>), superscript (x<sup>2</sup>), and a clear/cancel icon. A blue mouse cursor is pointing at the help icon (a question mark) next to the 'Descripción \* ?' label.

 Soporte técnico

Bienvenido al entorno S  
si tienes alguna pregunta  
en ponerte en contacto  
nosotros.

En la descripción debes ofrecer una explicación ordenada y detallada de la experiencia de gestión. Se recomienda no superar las 280 palabras.

Año de implementación ?

Tiempo de implementación ?

# Fecha y tiempo de implantación

Sin especificar

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

Tiempo de implementación ?

Sin especificar

No es obligatorio, pero si quieres puedes indicar el año en el cual se implementó la buena práctica y cuánto tiempo se destinó en llevarla a cabo.

# Colaboradores externos

En el caso de haber contado con la colaboración de algún partner, en este apartado podrás hacer constar más información sobre él.

Puede añadir un archivo en formato PDF o Word.

Año de implementación ?

Sin especificar ▼

Tiempo de implementación ?

Ha requerido un proveedor o partner externo

Nombre del Proveedor / Partner ?

Descripción del Proveedor / Partner ?

Coste ?

Sin especificar ▼

CANCELAR

GUARDAR



# Vinculaciones

Valores excelencia ?

+ Añadir

Valor excelencia

Descripción

Valor excelencia

Selecciona...

- Crear un futuro sostenible
- Desarrollar la capacidad de la organización
- Generar valor para los clientes
- Gestionar con agilidad
- Liderar con visión, inspiración e integridad
- Mantener en el tiempo resultados excelentes

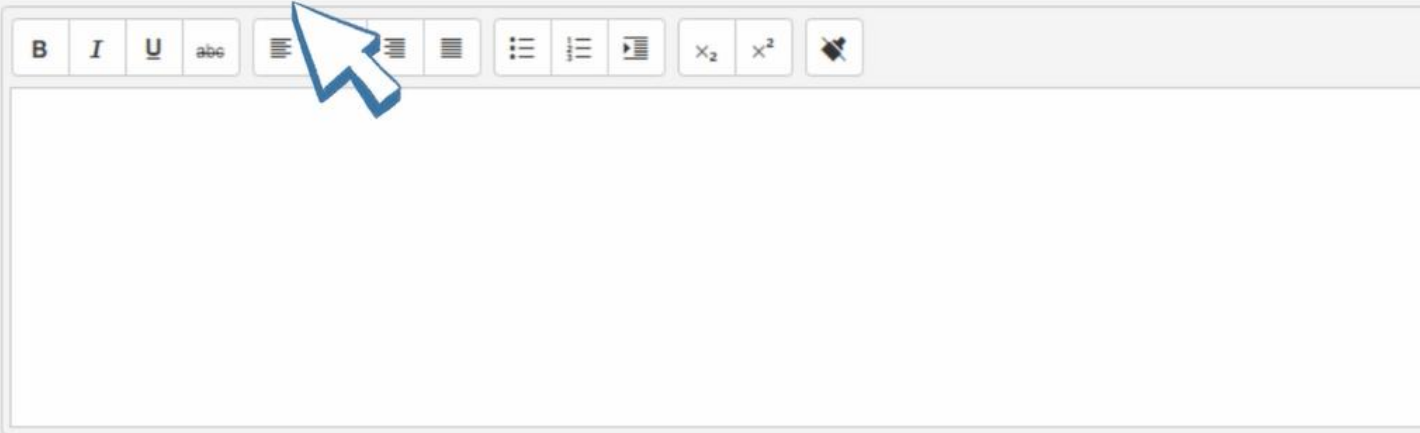
Cancelar

Recomendaciones ?

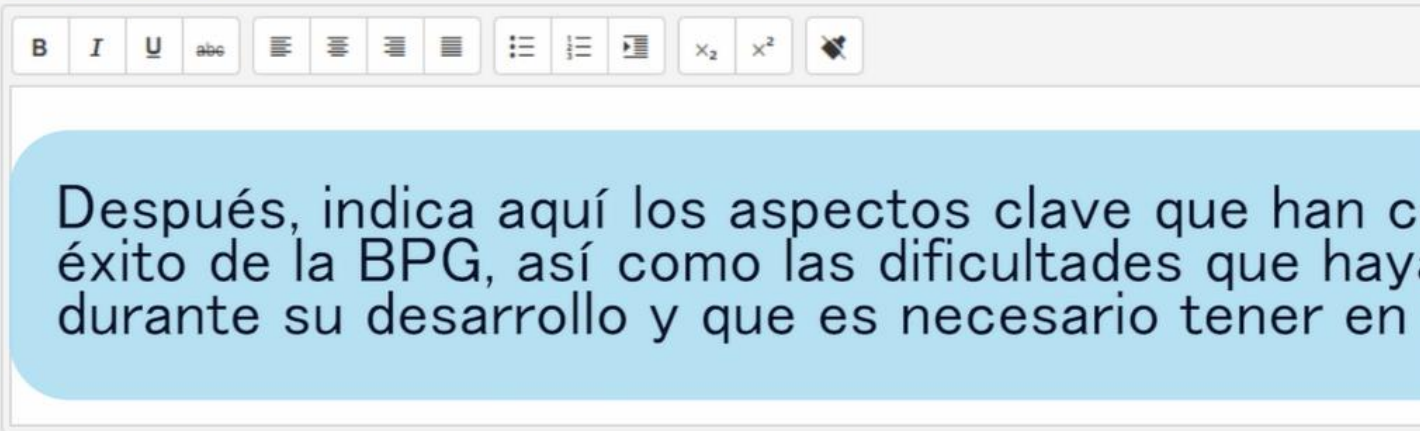
Si deseas hacer constar resultados relacionados con modelos de excelencia, hazlo en este campo, que permite seleccionar los criterios que correspondan y añadir una descripción en el campo de texto correspondiente.

# Recomendaciones

Recomendaciones ?



Observaciones ?



Después, indica aquí los aspectos clave que han contribuido al éxito de la BPG, así como las dificultades que hayan surgido durante su desarrollo y que es necesario tener en cuenta.



# Publicador, responsable/s y equipo

Organización ?

Selecciona organización

Equipo ?

+ Añadir

Nombre	P

### Equip

Nombre

Posición

LinkedIn

Actualizar Cancelar

En este último campo indica el nombre, cargo y URL de LinkedIn de las personas de la organización que hayan participado en el diseño e implementación de la experiencia de gestión.

CANCELAR GUARDAR

# Anexos

Anexos ?

AÑADIR VÍDEO

AÑADIR ARCHIVO

Soporte t

Imagen de cabecera

Seleccione...

Se generarán dos imágenes de 975x420px y 286x142px.

CANCELAR

PREVISUALIZAR

PUBLICAR

GUARDAR

Para que la buena práctica sea aún más atractiva para los usuarios, te aconsejo que incluyas una imagen que la identifique, vídeos o archivos que ayuden a ampliar la información y a hacerla más interesante.

# Premios y reconocimiento.

# Premios y reconocimientos

- Presentación a premios y reconocimientos externos
- Comunicación interna
- Reconocimiento interno
- Sistema de incentivos



# Documentar y Comunicar



En ÁGORA CEG hablamos

Los Valores de la Excelencia



Añadir Valor para los Clientes



Aprovechar la Creatividad e Innovación



Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas



Crear un futuro Sostenible



Líder con Visión, Inspiración e Integridad



Mantener en el tiempo Resultados Sobresalientes



Desarrollar la capacidad de la Organización



Gestionar con Agilidad



...y más

Conoce nuestros principales temas

## • ÁGORA CEG:

- Más de 200 BBPP.
- Más de 500.000 descargas de documentos.
- III Ediciones de Premios a las BBPP.

# Documentar y Comunicar

## • ÁGORA CEG:

- Búsquedas por contenido
- Búsquedas por sector
- Búsquedas por palabras





# Documentar y Comunicar

- Premio a las Buenas Prácticas de Gestión:

- la información sobre las **bases reguladoras** de la misma que incluye el procedimiento para la presentación de propuestas, los criterios de evaluación y el cronograma detallado.



- el enlace al **formulario online** para poder enviar las candidaturas de Buenas Prácticas antes del **1 de julio** de 2019: [aquí](#)



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

# Documentar y Comunicar

## • Premio a las Buenas Prácticas de Gestión: Formulario

### III Edición Premio de Buenas Prácticas en Gestión - CEG

El Club Excelencia en Gestión, en colaboración con Telescopi, Fundación SCIO y los Foros de Excelencia en Universidades, Educación y Sanidad, impulsa la convocatoria de la III Edición del Premio de Buenas Prácticas en Gestión, cuyo objeto es reconocer, fomentar y potenciar la difusión de la gestión excelente, innovadora y sostenible de las organizaciones en cualquier sector, a través del intercambio de conocimiento y experiencias.



Se invita a participar a todas las organizaciones, públicas o privadas, que hayan implantado una buena práctica. Cada organización podrá presentar más de una candidatura, según las bases de la presente convocatoria.

El presente **formulario online** cuenta con una serie de campos que deberán completarse de acuerdo con las indicaciones que se detallan en el mismo. Además, se permite adjuntar documentos que puedan servir de complemento a la explicación de la experiencia. Se recomienda la utilización de un lenguaje claro y sintético, que permita una mayor comprensión de toda la experiencia.

En el formulario, mediante el menú superior derecho, se permite guardar las respuestas y continuar más tarde. Una vez haya sido enviado, la información introducida no podrá ser modificada.

Siguiente



# Documentar y Comunicar

## • Premio a las Buenas Prácticas de Gestión: Formulario

INFORMACIÓN GENERAL	RESUMEN EJECUTIVO	DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA
<p><b>Organización</b></p> <p>Nombre: <input type="text"/></p> <p>Dirección: <input type="text"/></p>	<p>Nombre de la Organización: Miquel Romero Grau Título de la Buena Práctica: 'Z' 'NICK' 'AOLDE' 'NAKDX'</p>	<p>Nombre de la Organización: Miquel Romero Grau Título de la Buena Práctica: 'Z' 'NICK' 'AOLDE' 'NAKDX'</p>
<p><b>Sector</b></p> <p>● Selecciona una de las siguientes opciones</p> <p><input type="radio"/> Educación</p> <p><input type="radio"/> Sanidad</p> <p><input type="radio"/> Universidad</p> <p><input type="radio"/> Otro: <input type="text"/></p>	<p><b>Buena Práctica</b></p> <p>Área de gestión en la que se enmarca principalmente la Buena Práctica: <input type="text"/></p> <p>Palabras clave (son las palabras por las que queremos que sea localizable la Buena Práctica): <input type="text"/></p>	<p><b>Persona responsable de la Buena Práctica</b></p> <p>Nombre y apellidos (persona responsable de la Buena Práctica en la Organización): <input type="text"/></p> <p>Cargo: <input type="text"/></p> <p>Teléfono: <input type="text"/></p> <p>Email: <input type="text"/></p>
<p><b>Tamaño:</b></p> <p>● Selecciona una de las siguientes opciones</p> <p><input type="radio"/> Gran Empresa</p> <p><input type="radio"/> Pyme</p>	<p><b>Resumen ejecutivo de la Práctica:</b> (Máximo 500 palabras). Este resumen servirá como documento de difusión de la Práctica. Este es un breve análisis de los aspectos más importantes de la práctica, que debe describir la misma, la contribución al proyecto de la organización, a qué grupo se interesa su difusión, cuál es el problema o necesidad que atiende y cómo ha sido atendido por la organización. Debe ser una visión general de la práctica. Por lo tanto, es comprensiva y clara para cualquier lector que la hace particular y deseable para implementar en otras organizaciones. Constará de los siguiente apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Resumen de la Buena Práctica</li><li>- Resultado obtenido</li><li>- Principal lección aprendida</li></ul>	<p><b>Personas del Equipo de la Buena Práctica</b></p> <p>Las personas que han participado en la realización, redacción, difusión... de la Buena Práctica. Se pueden indicar nombres y cargos, o equipos, que deban ser reconocidos por ello.</p> <p><input type="text"/></p>
<p><b>Persona de contacto (solicitante)</b></p> <p>Nombre y apellidos (persona a la que se deban dirigir las comunicaciones): <input type="text"/></p> <p>Cargo: <input type="text"/></p> <p>Teléfono: <input type="text"/></p> <p>Email: <input type="text"/></p>	<p><b>Nivel de posible replicabilidad a otras organizaciones</b></p> <p>Del mismo Sector de Actividad</p> <p>● Selecciona una de las siguientes opciones</p> <p><input type="radio"/> Alto</p> <p><input type="radio"/> Medio</p> <p><input type="radio"/> Bajo</p>	<p><b>Necesidades. Enfoque. Planificación de la Buena Práctica:</b> (Máximo 600 palabras) Se deberá describir la situación de partida (diagnóstico), en qué necesidades estaba basada, a qué grupos de interés relevantes implicaba, los objetivos propuestos y los recursos previstos (tiempo, gente, tecnología, infraestructuras u otros que se requirieran para el desarrollo). Es conveniente incluir el plan de trabajo propuesto donde se pueda ver la articulación con la asignación de recursos y formas. Si en esta fase de planificación se dispuso de un sistema de evaluación, deberá incluirse en esta descripción.</p> <p><input type="text"/></p>
<p><b>Título de la Buena Práctica</b></p> <p>Denominación completa (máximo 250 caracteres):</p> <p><input type="text"/></p> <p>● Quedan 250 caracteres</p>	<p><b>De otros Sectores de Actividad</b></p> <p>● Selecciona una de las siguientes opciones</p> <p><input type="radio"/> Alto</p> <p><input type="radio"/> Medio</p> <p><input type="radio"/> Bajo</p>	<p><b>Desarrollo y Ejecución. Despliegue de la Buena Práctica:</b> (Máximo 800 palabras) En este capítulo se deberá exponer cómo se desarrolló, comparar lo que se planificó versus el desarrollo de la práctica, especificando claramente si se cumplió el tiempo, los recursos y las actividades previstas en el plan. Adicionalmente se deben incluir los aprendizajes o áreas de mejora encontradas durante el desarrollo de la misma.</p> <p><input type="text"/></p>
<p><b>Denominación resumida (máximo 90 caracteres):</b></p> <p><input type="text"/></p> <p>● Te quedan 90 caracteres</p>	<p><b>Valores de la Excelencia o aprendizajes relacionados con la Buena Práctica</b></p> <p>● Marque las opciones que correspondan</p> <p><input type="checkbox"/> Afadir valor para las clientes</p> <p><input type="checkbox"/> Mantener en el tiempo resultados sobresalientes</p> <p><input type="checkbox"/> Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas</p> <p><input type="checkbox"/> Gestionar con agilidad</p> <p><input type="checkbox"/> Liderar con visión, inspiración e integridad</p> <p><input type="checkbox"/> Aprender de la creatividad y la innovación</p> <p><input type="checkbox"/> Desarrollar la capacidad de la organización</p> <p><input type="checkbox"/> Crear un futuro sostenible</p>	<p><b>Resultados de la Buena Práctica:</b> (Máximo 600 palabras) Se deberán describir los resultados obtenidos relacionándolos con los objetivos planteados, aportando datos cualitativos y cuantitativos, para evidenciar el cumplimiento de los objetivos y la sostenibilidad en el tiempo (que incluyan indicadores de satisfacción de los grupos de interés afectados, si es el caso).</p> <p><input type="text"/></p>
<p>El solicitante:</p> <p><input type="text"/></p>	<p><b>La Buena Práctica ha impactado positivamente en los siguientes resultados:</b></p> <p>● Marque un opción que correspondan</p> <p><input type="checkbox"/> Clientes</p> <p><input type="checkbox"/> Sociedad (grupo de interés relevante de la sociedad)</p> <p><input type="checkbox"/> Personal (personal de la Organización)</p> <p><input type="checkbox"/> Clave (grupo de interés que aporta financiación)</p>	<p><b>Evaluación y revisión de la Buena Práctica:</b> (Máximo 400 palabras) De acuerdo con el proceso previsto de evaluación y revisión de la práctica en la fase de planificación, en este capítulo se mostrarán resultados concretos de la evaluación. Si fueron previstas encuestas, se incorporarán los resultados, el tamaño de la población encuestada y otros indicadores que se consideren relevantes, así como oportunidades de mejora o de innovaciones detectadas, y registrará innovaciones previstas.</p> <p><input type="text"/></p>
<p>● Indica ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del III Edición del Premio de Buenas Prácticas en Gestión. (Acceso a las bases del premio de Buenas Prácticas)</p> <p><input type="text"/></p> <p>Formato: dd.mm.aaaa</p>	<p><b>Carácter Innovador de la Buena Práctica:</b> (Máximo 300 palabras) Se deberá describir los aspectos de innovación interna (a nivel de la organización), de innovación respecto a la regulado por la administración (si es pertinente), así como los elementos y aspectos que se puedan trasladar a otro contexto distinto y qué posibles recomendaciones se deberían tener en cuenta en una oportunidad de benchmarking.</p> <p><input type="text"/></p>	<p><b>Carácter Innovador de la Buena Práctica:</b> (Máximo 300 palabras) Se deberá describir los aspectos de innovación interna (a nivel de la organización), de innovación respecto a la regulado por la administración (si es pertinente), así como los elementos y aspectos que se puedan trasladar a otro contexto distinto y qué posibles recomendaciones se deberían tener en cuenta en una oportunidad de benchmarking.</p> <p><input type="text"/></p>

Anterior

Anterior

Siguiente

# Documentar y Comunicar

## • Premio a las Buenas Prácticas de Gestión: Formulario

### • Necesidades - Enfoque - Planificación de la Buena Práctica: (Máximo 600 palabras)

### • Desarrollo y Ejecución - Despliegue de la Buena Práctica: (Máximo 800 palabras)

### • Resultados de la Buena Práctica: (Máximo 600 palabras)

### • Evaluación y revisión de la Buena Práctica: (Máximo 400 palabras)

### • Carácter Innovador de la Buena Práctica: (Máximo 300 palabras)

### • Divulgación de la Buena Práctica: (Máximo 300 palabras)

### • Enlaces y archivos adjuntos, como información complementaria sobre la Buena Práctica.

RESUMEN EJECUTIVO

ORGANIZACIÓN BUENAS PRÁCTICAS

Nombre de la Organización: Miguel Romero Grano  
Título de la Buena Práctica: Z' RNDK' Koldi NAKDX

Persona responsable de la Buena Práctica  
Nombre y apellidos de la persona responsable de la Buena Práctica: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_

Personas del Equipo de la Buena Práctica  
Las personas que han participado en la realización, redacción, difusión, de la Buena Práctica. Se pueden indicar nombres y cargos, o equipos, que deban ser reconocidos.

Necesidades - Enfoque - Planificación de la Buena Práctica: (Máximo 600 palabras)  
Se deberá describir la situación de partida (diagnóstico), en qué necesidades estaba basada, a qué grupos de interés relevantes implicaba, los objetivos propuestos y los recursos previstos (tiempo, gente, tecnología, infraestructuras u otros que se requirieran para el desarrollo). Es conveniente incluir el plan de trabajo propuesto donde se pueda ver la articulación con la asignación de recursos y tiempos. Si en este fase de planificación se dispuso de un sistema de evaluación, deberá incluirse en esta descripción.

Desarrollo y Ejecución - Despliegue de la Buena Práctica: (Máximo 800 palabras)  
En este capítulo se deberá exponer cómo se desarrolló, compararlo lo que se planificó versus el desarrollo de la práctica, especificando claramente si se cumplió el tiempo, los recursos y las actividades previstas en el plan. Adicionalmente se deben incluir los aprendizajes o áreas de mejora encontradas durante el desarrollo de la misma.

Resultados de la Buena Práctica: (Máximo 600 palabras)  
Se deberán describir los resultados obtenidos relacionándolos con los objetivos planteados, aportando datos cualitativos y cuantitativos, para evidenciar el cumplimiento de los objetivos y la sostenibilidad en el tiempo (qué incluyen indicadores de satisfacción de los grupos de interés afectados, si es el caso).

Evaluación y revisión de la Buena Práctica: (Máximo 400 palabras)  
De acuerdo con el proceso previsto de evaluación y revisión de la práctica en la fase de planificación, en este capítulo se mostrarán resultados concretos de la evaluación. Si fueron previstas encuestas, se incorporarán los resultados, el tamaño de la población encuestada y otros indicadores que se consideren relevantes, así como oportunidades de mejora o de innovaciones detectadas, y registrará innovaciones previstas.

Carácter Innovador de la Buena Práctica: (Máximo 300 palabras)  
Se deberán describir los aspectos de innovación interna (a nivel de la organización), de innovación respecto a la regulada por la administración (si es pertinente), así como elementos y aspectos que se puedan trasladar a otro contexto distinto y qué posibles recomendaciones se deberían tener en cuenta en una oportunidad de innovación.

Divulgación de la Buena Práctica: (Máximo 300 palabras)  
Se deberán describir los aspectos de divulgación de la Buena Práctica, indicando los canales utilizados, el alcance de la publicación, los medios de difusión, así como los resultados obtenidos y los recursos utilizados.

Anterior Siguinte

# Documentar y Comunicar

## • Buenas Prácticas

The screenshot shows the website interface for 'Buena Práctica - Lean Management y AMFE en la práctica clínica. Gestión eficiente del Código Ictus'. The page includes a navigation bar with 'INICIO', 'CONOCIMIENTO', 'EVENTOS', and 'GRUPOS'. The main content area features a title, author information (Hospital Universitari Mútua Terrassa, October 2017), a summary, and a list of documents attached to the practice. The right sidebar contains 'Contenido Similar' and 'Etiquetas' (tags) such as 'Código Ictus', 'Gestión eficiente del Código Ictus', and 'Lean Management'.

The cover page features the logos of 'CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN' and 'Hospital Universitari Mútua Terrassa'. The title is 'Resumen Buena Práctica' followed by 'LEAN MANAGEMENT Y AMFE EN LA PRÁCTICA CLÍNICA. GESTIÓN EFICIENTE DEL CÓDIGO ICTUS'. A horizontal rainbow bar is positioned below the title. The text at the bottom reads: 'Una forma de **compartir** conocimiento, **crear networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.' The date '7 de marzo de 2018' is printed at the bottom right.

# Ideas clave:

**1) Es importante documentar las BPG y hacerlo de forma sostenibles.** Permite proteger y gestionar el conocimiento, así como autoevaluarnos.

**2) No somos conscientes de nuestras buenas prácticas.** Existe dificultad para identificar/poner en valor el trabajo realizado.

**3) No busquemos el mirlo blanco.** Existen diferentes tipos y niveles de BPG.

**4) Es importante disponer de tecnología que nos permita acceder a las BPG.** De manera reactiva i/o proactiva, facilitándonos una nueva forma de “consumir” el conocimiento.

**5) Debe establecerse y potenciarse una estructura de liderazgo** que permita hacer sostenible la documentación de BPG y reconocerla.



**“LA FORMA  
MÁS EFECTIVA  
Y AGRADECIDA  
DE AFRONTAR  
UN RETO ES  
INSPIRARSE EN  
CÓMO LO HAN  
HECHO OTROS.”**

# Pau Negre

pnegre@comtecquality.com



**Comtec Quality S.A. es una empresa de consultoría en estrategia y gestión.**

Ayudamos a mejorar la gestión de la actividad, el conocimiento global y el desarrollo de las organizaciones con el objetivo de mayor eficiencia y buscando el crecimiento corporativo de sus clientes para potenciar la mejora de sus resultados. Más de 300 clientes han confiado en nosotros a lo largo de 20 años de experiencia.



# www.clubexcelencia.org

Compartiendo y mejorando juntos



**Club Excelencia  
en Gestión**



**Club Excelencia  
en Gestión**



**@Club\_Excelencia**



**Canal Club  
Excelencia en Gestión**

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

