
 <b>GERENCIA DE ATENCIÓN PRIMARIA DE TALAVERA</b>	<b>PROCEDIMIENTO SOBRE RECONOCIMIENTO EN LA UNIDAD DE APOYO A LA GERENCIA Y EQUIPO DIRECTIVO</b>	 <b>Fecha de Emisión:</b> <b>04/12/09</b>
	<b>Grupo de Mejora de Reconocimiento - EFQM</b>	

**PROMOTOR:** Grupo de mejora reconocimientos \_ Gerencia de Atención Primaria de Talavera de la Reina

#### **ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA:**

- Desde hace varios años se cuenta en esta Gerencia con diversas actividades de reconocimiento tales como incentivación por objetivos cumplidos, saludos por situaciones especiales, obsequios a los trabajadores en fechas conmemorativas, certificados de participación, placas para personal jubilado, etc. Que se han llevado a cabo a través de medios como la Revista Primaria Hoy, cartas personalizadas, entregas presenciales y otras.
- Además, hace un año se elaboró un documento referencial que ha servido de base para este procedimiento, denominado “Procedimiento de Comunicación Interna en Situaciones Especiales”.
- Se realizó una encuesta en septiembre de 2009 a la Unidad de Apoyo a la Gerencia y Equipo Directivo sobre Comunicación Interna y Reconocimiento. Se evidenció que es un tema que interesa dado el elevado nº de encuestas respondidas (casi 80% de tasa de respuesta). En una escala del 1 al 10, se valoró la pregunta “En esta Gerencia, me siento reconocido en general” con una media de 3,55. Con respecto al reconocimiento verbal, el 22% aseguraba nunca haberlo recibido, y el 56% considera que es un aspecto mejorable (incluso más que el económico). El horario flexible fue la forma mejor valorada de reconocimiento, mientras que el sentirse reconocido por realizar el trabajo de un compañero en su ausencia (casi el 70% dieron una puntuación entre 1 y 3 sobre 10) fue la que menos puntuación obtuvo.

#### **FUNDAMENTACIÓN:**

El éxito de una empresa, o de cualquier tipo de organización, depende de la manera en que sus empleados la asumen y se sienten partícipes de ella, es decir, de cómo perciben lo que se denomina el *clima organizacional* de la misma. En definitiva, de cómo se sienten vinculados, comprometidos e integrados en sus objetivos. Y en nuestro caso, en el ámbito del sector público, creemos que debe ser un motivo de legítimo orgullo formar parte de una organización sanitaria como el SESCAM.

Por ello la empresa u organización ha de cuidar determinados aspectos entre los que se incluye el reconocimiento del trabajo a los profesionales con el fin de fomentar un clima laboral adecuado y aumentar la motivación de éstos.

Tal y como se refleja en su Misión, nuestra Gerencia tiene como objetivo fundamental el “garantizar una atención sanitaria integral e integrada a la población del área, siempre, pronto y bien.” Para ello, se plantea como una de las principales líneas

Diseñado por: Grupo de Mejora de Reconocimiento: Soraya Deocal, M <sup>a</sup> Pilar Fluriache, M <sup>a</sup> Isabel Tofiño, Isabel Garrido, Rosa Dulanto Fdo: Propietaria del grupo Soraya Deocal	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente  Fdo:	Ref: D.... / GAPTA / INT. <b>Nº de Procedimiento:</b> <b>Fecha 4/12/2009</b> <b>Última Revisión: 12/01/2010</b> <b>Página: 1 de 8</b>
---	--	---



GERENCIA DE  
ATENCIÓN PRIMARIA  
DE TALAVERA

**PROCEDIMIENTO SOBRE  
RECONOCIMIENTO EN LA UNIDAD  
DE APOYO A LA GERENCIA Y  
EQUIPO DIRECTIVO**



Fecha de Emisión:  
**04/12/09**

**Grupo de Mejora de Reconocimiento -  
EFQM**

estratégicas la de “consolidar el trabajo multidisciplinar y en equipo de los profesionales de esta Gerencia, modernizando y fortaleciendo sus condiciones de trabajo, facilitándoles los recursos adecuados, la gestión por evidencias, el desarrollo profesional, la formación continuada y la innovación e investigación, fomentando su motivación y corresponsabilidad a través de la participación y la comunicación.”

Este procedimiento es la manifestación de la **importancia** del reconocimiento a los **profesionales** de la Unidad de Apoyo a la Gerencia (incluyendo al Equipo Directivo y Mandos Intermedios) en la organización. Aunque se han detectado en la encuesta necesidades específicas de mejorar el reconocimiento verbal, este aspecto no es fácil de sistematizar en un documento como este.

*Creemos que es importante transmitir, convencer e involucrar a los profesionales en lo que conlleva la cultura del reconocimiento en nuestra Gerencia, estrategia que debería calar sobre todo en los líderes, como forma de motivar e incentivar a nuestros profesionales.*

**OBJETO:**

- Establecer comunicación con los profesionales en momentos personales y laborales importantes
  - Nacimientos/adopciones de hijos
  - Pésames
  - Intervenciones Hospitalarias
  - Jubilaciones
  - Incorporaciones y ceses
  - Publicaciones (internas y externas)
  - Participación en organizaciones, sociedades, comités, comisiones, congresos y jornadas
- Sistematizar acciones de reconocimiento de la actividad profesional y otras circunstancias especiales a los trabajadores de la unidad de apoyo a la GAP :
  - Carta de agradecimiento/ e-mail.
  - Actos de distinción a las personas que se jubilan.
  - Certificados de participación
  - Obsequios

**ALCANCE:**

Diseñado por: Grupo de Mejora de Reconocimiento: Soraya Deocal, M <sup>a</sup> Pilar Fluriache, M <sup>a</sup> Isabel Tofiño, Isabel Garrido, Rosa Dulanto Fdo: Propietaria del grupo Soraya Deocal	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente  Fdo:	Ref: D.... / GAPTA / INT. <b>Nº de Procedimiento:</b> <b>Fecha 4/12/2009</b> <b>Última Revisión: 12/01/2010</b> <b>Página: 2 de 8</b>
---	--	---



GERENCIA DE  
ATENCIÓN PRIMARIA  
DE TALAVERA

**PROCEDIMIENTO SOBRE  
RECONOCIMIENTO EN LA UNIDAD  
DE APOYO A LA GERENCIA Y  
EQUIPO DIRECTIVO**

**Grupo de Mejora de Reconocimiento -  
EFQM**



Fecha de Emisión:  
**04/12/09**

Todos los profesionales de la Unidad de Apoyo a la GAP de Talavera de la Reina y Equipo Directivo. A pesar de que el procedimiento presenta este alcance, el anexo 4 incorpora actividades relacionadas con personal que labora en los Centros de Salud, y posteriormente se procurará extender este procedimiento adaptándolo a las necesidades del resto de profesionales del área en Atención Primaria.

### PROCEDIMIENTO:

En el caso del Director Gerente de Atención Primaria Talavera, se aplicarán preferentemente los procedimientos específicos de carácter institucional o representativos del cargo, que estuvieran en vigor en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha o en el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.

Estos procedimientos institucionales se aplicarán al resto de miembros del Equipo Directivo, cuando así estuviera prevista expresamente su aplicación a dichos miembros.

En otro caso, se procederá conforme el procedimiento general establecido en este documento.

Se detallan a continuación los procedimientos más importantes recogidos en el documento, encontrándose la totalidad de ellos en el Anexo I:

#### 1. PÉSAMES:



- Se enviará una carta personalizada firmada por el Gerente presentando las condolencias en nombre de la Gerencia tras el fallecimiento del familiar de algún profesional. Caso de ausencia de este será el Director Médico quien asuma estas funciones.
- Si el fallecido fuera un trabajador de la Gerencia (en activo) se enviará la carta al familiar/es y se enviará una corona de flores.

#### 2. JUBILACIONES:

- Se elaborará una placa conmemorativa de agradecimiento por los servicios prestados con el texto: "*La Gerencia de Atención de Talavera quiere agradecerle su especial dedicación y esfuerzo durante los años que...*" y se valorará la entrega de la misma en un acto en la Gerencia, de forma individualizada o grupal si fueran varios los profesionales, a final de año.

#### 3. NACIMIENTOS:

Diseñado por: Grupo de Mejora de Reconocimiento: Soraya Deocal, M <sup>a</sup> Pilar Fluriache, M <sup>a</sup> Isabel Tofiño, Isabel Garrido, Rosa Dulanto Fdo: Propietaria del grupo Soraya Deocal	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente  Fdo:	Ref: D... / GAPTA / INT. <b>Nº de Procedimiento:</b> Fecha 4/12/2009 Última Revisión: 12/01/2010 Página: 3 de 8
---	--	---

 <b>GERENCIA DE ATENCIÓN PRIMARIA DE TALAVERA</b>	<b>PROCEDIMIENTO SOBRE RECONOCIMIENTO EN LA UNIDAD DE APOYO A LA GERENCIA Y EQUIPO DIRECTIVO</b>	 <b>Fecha de Emisión:</b> <b>04/12/09</b>
	<b>Grupo de Mejora de Reconocimiento - EFQM</b>	

- Se enviará una carta personalizada firmada por el Gerente felicitando a la madre/padre en nombre de la Gerencia por el nacimiento.

#### 4. INTERVENCIONES HOSPITALARIAS:

- Se enviará una carta personalizada firmada por el Gerente deseando la pronta recuperación del profesional.



#### 5. INCORPORACIÓN O CESE AL PUESTO DE TRABAJO O CAMBIO EN EL NOMBRAMIENTO:

- En caso de incorporación se pondrá en marcha el Plan de Acogida. Además, se remitirá una carta de bienvenida firmada por el Gerente. Caso de ausencia de este será el Director Médico quien asuma estas funciones.
- En caso de cese o cambio en el tipo de nombramiento, se remitirá una carta de agradecimiento siguiendo los pasos anteriores.

#### 6. RECONOCIMIENTO DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL:

- Se enviará una carta personalizada firmada por el Gerente o e-mail agradeciendo a los profesionales que hayan participado en publicaciones (internas y externas) a la GAP
- Se enviará una carta personalizada firmada por el Gerente o e-mail y certificado, agradeciendo a los profesionales que hayan participado en organizaciones, sociedades, comités, comisiones, congresos y jornadas.
- Se enviará una carta personalizada firmada por el Gerente o e-mail y certificado, agradeciendo a los profesionales que hayan participado en actividad formativa durante todo el año como organizadores, docentes o asistentes.
- Se enviará una carta personalizada firmada por el Gerente o e-mail y certificado, agradeciendo a los profesionales que hayan representado a la GAPTA en participaciones sociales.
- Se enviará una carta personalizada firmada por la dirección correspondiente o e-mail, agradeciendo a los profesionales que hayan cumplido objetivos de Contrato de Gestión superior al 90 %.
- Se enviará una carta personalizada firmada por el Gerente o e-mail y certificado, agradeciendo a los profesionales que hayan trabajado en:
  - Nochebuena y Nochevieja.
  - En campañas extraordinarias.
  - Acumulaciones no remuneradas.
  - Prolongación de jornadas.
  - Catástrofes naturales.

Diseñado por: Grupo de Mejora de Reconocimiento: Soraya Deocal, M <sup>a</sup> Pilar Fluriache, M <sup>a</sup> Isabel Tofiño, Isabel Garrido, Rosa Dulanto Fdo: Propietaria del grupo Soraya Deocal	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente  Fdo:	Ref: D.... / GAPTA / INT. <b>Nº de Procedimiento:</b> <b>Fecha 4/12/2009</b> <b>Última Revisión: 12/01/2010</b> <b>Página: 4 de 8</b>
---	--	---

 <b>GERENCIA DE ATENCIÓN PRIMARIA DE TALAVERA</b>	<b>PROCEDIMIENTO SOBRE RECONOCIMIENTO EN LA UNIDAD DE APOYO A LA GERENCIA Y EQUIPO DIRECTIVO</b>	 <b>Fecha de Emisión:</b> <b>04/12/09</b>
	<b>Grupo de Mejora de Reconocimiento - EFQM</b>	

- Accidentes de la población o epidemias.

Para el cumplimiento de este procedimiento será necesaria una **sistemática de identificación de necesidades de reconocimiento**:

- El equipo directivo o jefes de cada servicio o unidad remitirán la información a la Responsable de Comunicación sobre el profesional a quien está dirigido y el motivo del reconocimiento, según el *Cuadro de Reconocimiento* elaborado por el grupo de mejora, para que se realice la actividad que corresponda y en la forma consensuada. En caso de no haber un jefe de unidad/servicio, deberá ser el superior jerárquico quien transmita esta información, o en su defecto los propios compañeros del grupo.
- Si ellos directamente no pueden ocuparse de comunicar estos datos delegarán esa actividad en una persona de su servicio o unidad (con nombre y apellido) que se encargará de forma sistemática de proporcionar la información.
- Cada servicio o unidad deberá enviar a la Unidad de Comunicación, en un plazo de un mes desde la vigencia de este procedimiento, el nombre de estos responsables.
- De igual forma se puede comunicar por parte de otro compañero y según la misma sistemática a través del formulario disponible en la página web de la Gerencia.
- Periodicidad: se establecerá según el *Cuadro de Reconocimiento*. Se recomienda un plazo de 15 días desde que se plantee la necesidad del reconocimiento para que se pueda efectuar la acción correspondiente en el tiempo previsto y de manera oportuna.

Se valorará la difusión pública y periódica, con previo consentimiento del profesional, sobre los reconocimientos otorgados.

#### **RECURSOS Y RESPONSABILIDADES:**

Se cuenta con los siguientes recursos humanos y se describen sus responsabilidades:

- Unidad de Comunicación:
  - Velar por el cumplimiento del procedimiento.
  - Recabar la información de la sistemática de identificación
  - Mantener el registro activo de las solicitudes y la emisiones de agradecimientos
  - Derivar la necesidad a los responsables de la actuación de reconocimiento.
  - Revisar el procedimiento periódicamente y proponer su actualización.
- Secretaría de Dirección:
  - Elaborar y distribuir las cartas de agradecimiento
- Servicio de Gestión de Personal

Diseñado por: Grupo de Mejora de Reconocimiento: Soraya Deocal, M <sup>a</sup> Pilar Fluriache, M <sup>a</sup> Isabel Tofiño, Isabel Garrido, Rosa Dulanto Fdo: Propietaria del grupo Soraya Deocal	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente  Fdo:	Ref: D.... / GAPTA / INT. <b>Nº de Procedimiento:</b> <b>Fecha 4/12/2009</b> <b>Última Revisión: 12/01/2010</b> <b>Página: 5 de 8</b>
---	--	---



GERENCIA DE  
ATENCIÓN PRIMARIA  
DE TALAVERA

**PROCEDIMIENTO SOBRE  
RECONOCIMIENTO EN LA UNIDAD  
DE APOYO A LA GERENCIA Y  
EQUIPO DIRECTIVO**



Fecha de Emisión:  
**04/12/09**

**Grupo de Mejora de Reconocimiento -  
EFQM**

- Identificar las necesidades de reconocimiento en el caso de momentos personales especiales y remitirlas a la Unidad de Comunicación.
- Unidad de Formación, Docencia e Investigación
  - Identificar las necesidades de reconocimiento en el caso de circunstancias relacionadas con la Formación, Docencia o Investigación.
  - Emitir los certificados correspondientes.
- Mandos Intermedios y/o Responsables asignados:
  - Identificar las necesidades de reconocimiento en el caso de actividades laborales en situaciones especiales
  - Remitirlas a la Unidad de Comunicación en los plazos establecidos.
- Equipo Directivo:
  - Dar conformidad a los documentos que le sean remitidos para el caso.
  - Hacer efectiva la entrega del reconocimiento cuando la actividad lo requiera.

Otros recursos:

- Formulario para Solicitud de Reconocimiento (disponible en la página Web).
- Almacenamiento de los correos enviados con motivo de agradecimiento
- Plantilla de personal
- Libreta de direcciones actualizada
- Despachos correspondientes

**REFERENTE NORMATIVO O DOCUMENTAL:**

Misión, Visión y Valores de la Gerencia de Atención Primaria de Talavera de la Reina.

Plan de Comunicación Interna.

Encuesta de Satisfacción de los Profesionales – 2006.

Encuesta de Comunicación Interna y Reconocimiento a UAG – 2009.

**REGISTROS**

Hoja de registro de Reconocimientos solicitados y emitidos



**EVALUACIÓN**

**Indicadores:**

Se proponen los siguientes indicadores para medir el proceso de reconocimiento:

- Objetivo: difusión del Procedimiento. Responsable de la Unidad de Comunicación:

Diseñado por: Grupo de Mejora de Reconocimiento: Soraya Deocal, M <sup>a</sup> Pilar Fluriache, M <sup>a</sup> Isabel Tofiño, Isabel Garrido, Rosa Dulanto Fdo: Propietaria del grupo Soraya Deocal	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente  Fdo:	Ref: D.... / GAPTA / INT. <b>Nº de Procedimiento:</b> <b>Fecha 4/12/2009</b> <b>Última Revisión: 12/01/2010</b> <b>Página: 6 de 8</b>
---	--	---

 <b>GERENCIA DE ATENCIÓN PRIMARIA DE TALAVERA</b>	<b>PROCEDIMIENTO SOBRE RECONOCIMIENTO EN LA UNIDAD DE APOYO A LA GERENCIA Y EQUIPO DIRECTIVO</b>	 <b>Fecha de Emisión:</b> <b>04/12/09</b>
	<b>Grupo de Mejora de Reconocimiento - EFQM</b>	

- Publicación en la página Web en el plazo de 1 mes posterior a su aprobación. Periodicidad: Bianaual. Estándar: Sí.
  - Envío al 100% de la UAG y Equipo Directivo por correo electrónico. Periodicidad: Bianaual. Estándar: Sí.
  - Presentación del informe de resultados de la encuesta en foros de interés (Consejo de Gestión, Comisión de Calidad). Periodicidad: Bianaual. Estándar: Sí.
- Objetivo: revisión del Procedimiento. Responsable del Procedimiento:
- Actualización del Procedimiento dentro del plazo previsto. Periodicidad: Bianaual. Estándar: Sí.
- Objetivo: Implementación del Procedimiento. Responsables del Procedimiento y de la Identificación:
- (Nº de actividades de reconocimiento solicitadas y reconocidas en el plazo previsto en un año/ Nº de actividades de reconocimiento solicitadas en un año) x 100. Periodicidad: anual. Estándar: >= 90%
  - Reconocimiento de situaciones especiales:
    - (Nº situaciones especiales reconocidas (en plazo)/Nº de situaciones especiales existentes en un año) x 100. Periodicidad: anual. Estándar: >= 70%
- La obtención de estos indicadores se hará de acuerdo a las fuentes de identificación y elaboración establecidas en el cuadro principal de la sistemática de reconocimiento.
- Objetivo: Seguimiento de la sistemática. Unidad de Calidad:
- Encuesta realizada y analizada cada 18 meses. Periodicidad de evaluación del indicador: Cada 20 meses. Estándar: Sí.
- Objetivo: Verificar el impacto de las medidas de mejora implementadas, relacionadas con el reconocimiento. Responsable del procedimiento:
- % de variación de la puntuación a la pregunta “me siento reconocido en general” (valore del 1 al 10 si está de acuerdo) comparada con encuesta (s) anterior (es). Periodicidad: De acuerdo con nueva encuesta (cada 18 meses). Estándar: Margen de 30% o más en cada comparativa, respecto al año anterior.
  - % de variación de la pregunta peor valorada comparada con encuesta (s) anterior (es). Periodicidad: De acuerdo con nueva encuesta (cada 18 meses). Estándar: Margen de 30% o más en cada comparativa, respecto al año anterior.

## REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Diseñado por: Grupo de Mejora de Reconocimiento: Soraya Deocal, M <sup>a</sup> Pilar Fluriache, M <sup>a</sup> Isabel Tofiño, Isabel Garrido, Rosa Dulanto Fdo: Propietaria del grupo Soraya Deocal	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente  Fdo:	Ref: D.... / GAPTA / INT. <b>Nº de Procedimiento:</b> <b>Fecha 4/12/2009</b> <b>Última Revisión: 12/01/2010</b> <b>Página: 7 de 8</b>
---	--	---





GERENCIA DE  
ATENCIÓN PRIMARIA  
DE TALAVERA

**PROCEDIMIENTO SOBRE  
RECONOCIMIENTO EN LA UNIDAD  
DE APOYO A LA GERENCIA Y  
EQUIPO DIRECTIVO**

**Grupo de Mejora de Reconocimiento -  
EFQM**



Fecha de Emisión:  
**04/12/09**

El presente procedimiento tendrá una vigencia de 2 años, durante los cuales se incorporarán las modificaciones que se consideren necesarias, registrando las distintas versiones en el anexo 2. Tras esta etapa se elaborará una edición completamente distinta si se considerara necesario, tomando en cuenta las nuevas necesidades identificadas, áreas de mejora detectadas y los cambios organizativos, normativos y estructurales que así lo requieran, y la metodología empleada para la elaboración de este (disponible en el Documento Operativo del Grupo).

**DILIGENCIA DE CONFORMIDAD:**

Evaluada la necesidad y visto que el presente procedimiento, se ha diseñado y aprobado de forma consensuada por todas las Direcciones de la Gerencia y considerando que además el mismo contribuye a mejorar los estándares de calidad que se persiguen para el sistema de Gestión que desea implantar esta Gerencia, doy mi conformidad para que desde el día hoy se implante el presente protocolo de actuación, autorizando su difusión a los interesados o afectados por el mismo.

**ANEXO I.**

Cuadro de Reconocimiento, GAP Talavera de la Reina, diciembre 2009.

**ANEXO II.**

Registro de Versiones y Modificaciones:

Nº de versión	Fecha	Modificaciones	Responsable

EL DIRECTOR GERENTE



Fdo: Fernando Gragera Gabardino

Diseñado por: Grupo de Mejora de Reconocimiento: Soraya Deocal, Mª Pilar Fluriache, Mª Isabel Tofiño, Isabel Garrido, Rosa Dulanto Fdo: Propietaria del grupo Soraya Deocal	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente  Fdo:	Ref: D.... / GAPTA / INT. <b>Nº de Procedimiento:</b> <b>Fecha 4/12/2009</b> <b>Última Revisión: 12/01/2010</b> <b>Página: 8 de 8</b>
---	--	---