



## EXCELENCIA INSTITUCIONAL

El desarrollo de la Excelencia Institucional es una línea estratégica de la institución que supone un compromiso permanente por su mejora continua. Hemos definido nuestro modelo de excelencia como un marco de actuación dinámico y global que tiene como principal objetivo facilitar el crecimiento continuo de la organización para conseguir la satisfacción equilibrada de todos nuestros grupos de interés (personal, colaboradores, usuarios, proveedores, medio ambiente, sociedad...) y lograr resultados excelentes. Se trata en suma, de generar el máximo valor y tener la capacidad de transmitirlo a través de la transparencia y la comunicación. La sociedad reclama la existencia de organizaciones responsables que gestionen adecuadamente sus recursos para fomentar el bienestar general. Nuestra misión: “Avanzar en patrimonio cultural para el crecimiento y bienestar social”, es una clara expresión de esta intención.

En este contexto, nuestra organización ha apostado por un modelo basado en el desarrollo de tres sistemas fundamentales: Sistema Integral de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, Sistema de Gestión de Personas por Competencias y Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa; así como por un Sistema Integral de Información que debe dar el adecuado soporte tecnológico a todos ellos. En cada uno de estos sistemas para marcar esta línea continua de trabajo en torno a la excelencia se ha tenido muy en cuenta el contexto, las mejores prácticas en cada materia.

Y todos estos sistemas se deben promover siguiendo los valores fundamentales reconocidos por la organización, como son el compromiso y orientación al servicio público, la participación, la innovación, la ejemplaridad, la transparencia y comunicación. El Instituto así se ha comprometido a través de su [Política de calidad y medio ambiente](#) renovada en julio de 2015.

Para realizar el seguimiento y mejora de nuestra excelencia se aplica como máximo referente el Modelo EFQM: Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión adaptado al Sector Público, elaborado por la Fundación Europea de Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management). Este modelo constituye una herramienta fundamental para desarrollar un método sistemático de autoevaluación global de los niveles de excelencia de una organización y facilita una orientación estructurada de sus posibilidades de mejora. El IAPH ha realizado dos autoevaluaciones EFQM, la primera en 2005 y la segunda en 2013, contando con el asesoramiento de la la Consejería de Hacienda y Administración Pública. En ambas evaluaciones se han definido planes de mejora que han sido fundamentales para orientar y mejorar nuestro desempeño.



## **Sistema Integral de Gestión de Calidad y Medio Ambiente**

Hemos desarrollado un sistema basado en la norma ISO 9001 que es actualmente la más ampliamente adoptada en los organismos prestadores de servicios. Se logró la certificación en todos nuestros procesos de servicios en el año 2014 y ello ha significado que se realicen periódicamente auditorias externas de calidad que favorecen nuestra mejora continua. Hay que señalar que el sistema de gestión por procesos, en el que está basada nuestra gestión de calidad, está formado por 21 procesos que son continuamente revisados con objeto de promover su mejora.

Por lo que respecta a la Gestión del Medio Ambiente, integrada en nuestra gestión de calidad, la preocupación de la organización por el fomento de una cultura de respeto al medio ambiente, la prevención de la contaminación en todas nuestras actividades y el respeto hacia el entorno, son sus objetivos principales. En este sentido, la institución se hace eco de la preocupación general por el medio ambiente y de la importancia de éste para lograr un desarrollo sostenible.

Se ha conseguido en el año 2017 la adaptación a la nueva normativa [ISO 9001: 2015](#) de Sistemas de Gestión de Calidad e [ISO 14001: 2015](#) de Sistemas de Gestión Ambiental, obteniendo ambas certificaciones, lo que ha supuesto un avance importante en el desarrollo de nuestro sistema.

## **Responsabilidad Social Corporativa**

La Responsabilidad Social Corporativa (en adelante RSC) es un compromiso global de la organización en línea con una tendencia ampliamente contrastada contenida en la norma internacional ISO 26000, para lograr una ética empresarial en consonancia con las necesidades de los diversos grupos de interés, especialmente de la sociedad, y así contribuir activamente al desarrollo sostenible. Son materias fundamentales de la RS, la gobernanza de la organización, los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente, las prácticas justas de operación, los asuntos de consumidores y la participación activa y desarrollo de la comunidad.

Nuestra organización realizó en el año 2011 un primer diagnóstico sobre el nivel de desarrollo de las materias y principios de la RSC en nuestras actividades, donde se pudo constatar que se habían abordado numerosas acciones relacionadas con este ámbito, pero que también había algunos aspectos importantes aún por iniciar, como por ej. la gestión medioambiental. En el año 2015 se ha realizado un nuevo diagnóstico para constatar los avances conseguidos y marcar nuevos objetivos. Entre estos, la sensibilización del personal interno y su involucración se ha considerado fundamental, para lo que se ha desarrollado un plan de acción específico que se inició en 2017, concretamente se realizó una jornada en diciembre de 2017 sobre RSC impartida por una consultora especializada y a la que acudió gran parte del personal. En dicha jornada se presentaron los conceptos fundamentales de la RSC y se propició un foro de debate.



## **Gestión de Personas**

El principal activo con el que cuenta el IAPH son las personas que trabajan en él. La optimización de sus capacidades individuales y colectivas es esencial para el crecimiento continuo de la organización.

El IAPH se encuentra inmerso en el cambio hacia una cultura de trabajo donde priman el conocimiento colectivo, la colaboración horizontal y los equipos multidisciplinares orientados a proyectos concretos. De ahí la importancia de la mejora continua en el ámbito de la gestión de los recursos humanos del IAPH. Una mejora que se traduce en actuaciones de carácter estratégico como la elaboración y ejecución de distintos proyectos siguiendo las recomendaciones EFQM: comunicación interna, estrategias de motivación interna, capacitación de las personas, formación en liderazgo y participación, que se adaptan a necesidades internas detectadas.

## **Sistema Integral de Información**

Un Sistema Integral de la Información vertebrará los procesos estratégicos, de negocio y de soporte de la organización, mediante el uso de las TIC.

Para poder dar soporte a las necesidades actuales y futuras de la organización se está realizando una Auditoría de la Situación Actual de Sistemas de Información que debe en el futuro ser el primer paso del Plan de Sistemas de Información del IAPH que permita adaptar el soporte TIC a la Excelencia Institucional que persigue el IAPH.