



Castilla-La Mancha



Premio a las Mejores Prácticas de Gestión Interna

Candidaturas premiadas

Año Convocatoria del Premio	Organización premiada	Título del proyecto premiado (Puede consultar directamente el proyecto haciendo clic en su título)
2002	Residencia de Mayores de Torrijos	<u>“Manual de calidad para el seguimiento dinámico del proceso de gestión técnica integral en la residencia de mayores”</u>
2017	Gerencia de la Universidad de Castilla-La Mancha	<u>“Desarrollo e Implantación de un Plan Director de Gestión basado en la Estrategia Participativa”</u>
2018	Diputación Provincial de Albacete	<u>“Plataforma de Administración Electrónica SEDIPUALB@”</u>
2019	Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real	<u>“Gestión Institucional de la Colaboración con Asociaciones de Pacientes y Familiares: Abriendo Caminos a la Participación Ciudadana en Salud”</u>
2020	Servicio de Discapacidad de la Delegación Provincial de Bienestar Social en Albacete	<u>“Plan de Mejora en Centro Base de Atención a Personas con Discapacidad de Albacete”</u>
2021	Servicio de Infancia y Familia de la Delegación Provincial de Bienestar Social en Albacete	<u>“CRMJ ALBAIDEL: Una apuesta, desde lo público, por la desmitificación de la conflictividad social y delincriminal en un centro de internamiento de menores”</u>
2022	Inspección General de Educación de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes	<u>“Persiguiendo la mejora profesional: la evaluación de los Servicios de Inspección de Educación”</u>

Año Convocatoria del Premio	Organización premiada	Título del proyecto premiado (Puede consultar directamente el proyecto haciendo clic en su título)
2023	Intervención General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha	<u><i>“Transformación del proceso de gestión y control del gasto público en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha”</i></u>
2024	Dirección General de Cuidados y Calidad del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha	<u><i>“Estrategia regional para la mejora de la calidad y excelencia en la prestación de cuidados enfermeros: BPSO®-Host Regional de Castilla-La Mancha”</i></u>
2025	Secretaría General de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital	<u><i>“Automatización en el procedimiento de contratación menor”</i></u>

Autor: Residencia de Mayores de Torrijos



Título del proyecto: “Manual de calidad para el seguimiento dinámico del proceso de gestión técnica integral en la residencia de mayores”

Creación de un **sistema global de evaluación** en el que participan personas usuarias, profesionales, familiares y servicios administrativos implicados

Cuando de los resultados de la evaluación, se desprende la necesidad de modificar algunas prácticas no satisfactorias



Se pone en funcionamiento el **Observatorio de Calidad de la Residencia**, como instrumento de intervención

Existen unos **principios metodológicos** comunes para la organización de cada actividad, entre los que cabe mencionar la participación, el informe único compartido y la intercomunicación



Título del proyecto: ***“DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN PLAN DIRECTOR DE GESTIÓN BASADO EN LA ESTRATEGIA PARTICIPATIVA”***

Autor: **GERENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA**

La Gerencia de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) ha apostado por la **planificación estratégica** para desarrollar el diseño y la implementación de sus actividades operativas y de apoyo y soporte a la Institución.

La Gestión debe estar perfectamente vinculada al cumplimiento de los fines de la UCLM, docencia, investigación y extensión universitaria y cultural y sus comportamientos, actuaciones y estrategia deben adaptarse al cumplimiento de los objetivos, acciones institucionales y su sostenimiento.

De ese modo, se ha desarrollado un **Plan Director de Gestión** como un instrumento de estrategia participativa en la que el personal de la organización ha abordado la mejora de los procesos internos y, por ende, de los servicios producto de dichos procesos hacia la persona usuaria.

Este Plan supone un **marco global de mejora** de los procesos internos, así como de los servicios prestados a los/as usuarios/as. Ha tenido desde su elaboración un alto grado de participación de todo el colectivo de la comunidad universitaria.

Con este Plan Director se ha producido, claramente, una mejora de los métodos de trabajo utilizados en la Universidad, porque, al fin y al cabo, las acciones que se planteaban por los diferentes equipos de trabajo eran acciones de mejora que han procurado beneficios tangibles a la hora de realizar la gestión y actividad diaria.



Título del proyecto: “**PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA SEDIPUALB@**”

Autor: **DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALBACETE**

La Diputación Provincial de Albacete está llevando a cabo un **proceso de transformación digital** en las Entidades Locales (Ayuntamientos, Mancomunidades, Organismos Públicos, etc.) con los objetivos de dar respuesta, tanto al cumplimiento de la nueva legislación en el ámbito del procedimiento administrativo común y contratos del sector público (39/2015, 40/2015 y 9/2017), como de hacer posible un cambio en la gestión administrativa de las Entidades Locales, que propicie una mejora en los servicios que se prestan a la ciudadanía.



Ha creado la **plataforma de Administración Electrónica SEDIPUALB@**: una herramienta que se presta gratuitamente a todos los Ayuntamientos de la provincia de Albacete. Se caracteriza por ser:

- 1.- **PÚBLICA** → se presta como un servicio en la nube (SaaS) y se encarga de proporcionar una gestión completa del proceso administrativo, desde el registro de entrada hasta el archivado final (adaptada al cumplimiento del ENS y ENI).
- 2.- **ABIERTA** → permite su integración gratuita desde cualquier sistema existente (dispone de interfaces abiertos a través de Web Services).
- 3.- **FLEXIBLE** → está implantada en Ayuntamientos cuyo tamaño comprende de 100 a 200.000 habitantes.

Título del proyecto: “**GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES DE PACIENTES Y FAMILIARES: ABRIENDO CAMINOS A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD**”

Autor: **GERENCIA DE ATENCIÓN INTEGRADA DE CIUDAD REAL**

Las **Asociaciones de Pacientes y Familiares** (ASPF) constituyen un grupo de interés clave para la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real.



MODELO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL INNOVADOR basado en:

- 1.- Crear un **canal definido de comunicación y colaboración** con dichas Asociaciones.
- 2.- Implementar **herramientas de calidad**.
- 3.- Diseñar **prácticas innovadoras de trabajo conjunto** entre la Institución y las organizaciones de pacientes.



PROYECTO GALARDONADO CON ACCÉSIT EN LA XIII EDICIÓN DE LOS PREMIOS A LA CALIDAD Y LA INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA, CONVOCADOS POR EL MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA

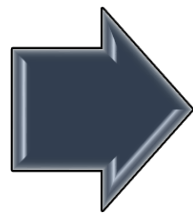


Título del proyecto: “PLAN DE MEJORA EN CENTRO BASE DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE ALBACETE”

Autor: SERVICIO DE DISCAPACIDAD DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE BIENESTAR SOCIAL EN ALBACETE

El **Centro Base** es el organismo encargado de realizar el reconocimiento, calificación y declaración del grado de discapacidad, y proporciona tratamiento a niños y niñas con discapacidad o riesgo de padecerla desde el nacimiento hasta la incorporación al sistema educativo.

Desde el Centro Base de Albacete, con el objetivo e interés de mejorar la calidad del servicio que ofrece a la ciudadanía, se está trabajando en un **Plan de Mejora** sobre la gestión, revisando la metodología de trabajo e implantando mejoras que permitan una actuación más eficaz y un servicio de mayor calidad.



Fruto de este trabajo se ha elaborado un **Manual de Funcionamiento** que incorpora el organigrama, funciones, flujograma de tareas y que sienta las bases de la actual organización del Centro.

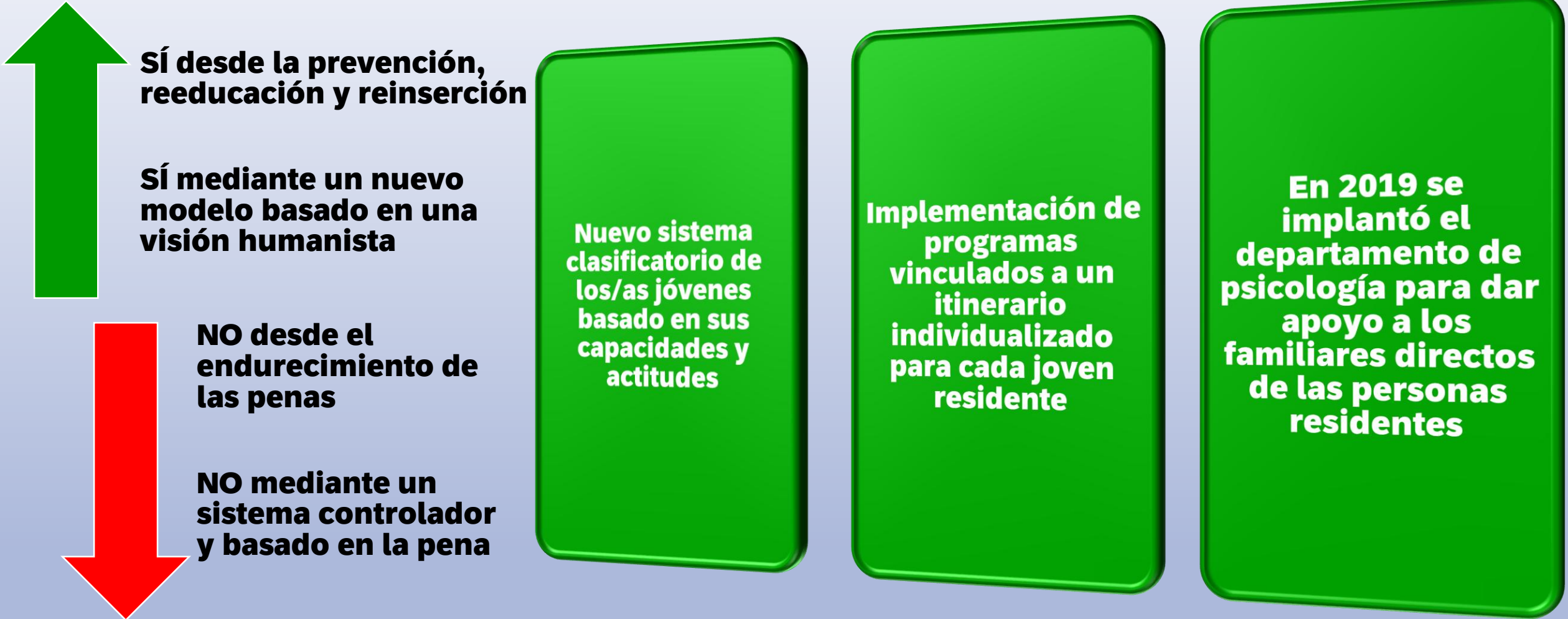
El Manual de Funcionamiento es una herramienta de trabajo de elaboración propia, realizada por los/as profesionales del Centro, que:

- * Sirve de guía y como base de apoyo a los/as trabajadores/as que en un futuro se puedan incorporar a estos servicios.
- * Posibilita que otros centros se puedan aprovechar de este trabajo.
- * Se puede consultar al encontrarse en formato documental.

Además, se ha realizado, en colaboración con la Universidad de Castilla-La Mancha, un estudio sobre la “**Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias del Centro Base de Albacete**”, cuyos resultados han resultado bastante satisfactorios y ofrecen propuestas de mejora para el futuro.



El Centro Regional de Menores y Jóvenes “ALBAIDEL” tiene como finalidad la ejecución de las medidas privativas de libertad en régimen cerrado y semiabierto para las personas menores y jóvenes



Título del proyecto: ***“CRMJ Albaidel: Una apuesta, desde lo público, por la desmitificación de la conflictividad social y delincuencial en un centro de internamiento de menores”***



“PERSIGUIENDO LA MEJORA PROFESIONAL: LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN”

Autor: INSPECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

Innovador método de evaluación de la competencia profesional de los Servicios de Inspección de Educación

Diseño de un instrumento de evaluación de 360º

Cuatro ámbitos de evaluación

Triangulación de la información a través de diversas fuentes de información

Ámbito I:
Normativo

Ámbito II:
Asesoramiento, orientación, información y colaboración

Ámbito III:
Aprendizaje y actualización permanente

Ámbito IV:
Desarrollo del trabajo individual

Internas
Personal Inspector

Externas

Servicios de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes

Representantes de una amplia muestra de los Consejos Escolares

INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA DE LOS SERVICIOS DE INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN DE CASTILLA-LA MANCHA. CURSO 2020/2021



<https://www.educa.jccm.es/es/inspeccion/evaluacion-inspeccion-educacion>



TRANSFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DEL GASTO PÚBLICO

BASADA EN TRES EJES FUNDAMENTALES

1. REINGENIERÍA DE PROCESOS:

- ✓ Definición de un nuevo proceso contable
- ✓ Concepción de la contabilidad como un efecto inseparable del acto administrativo
- ✓ Eliminación del concepto de “documento contable”, siendo sustituido por el concepto de “apunte contable digital”
- ✓ Automatización omnipresente en controles y contabilidad

2. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS => Se ha puesto en marcha el Sistema de Control Interno, compuesto por:

- ✓ Aplicación ICON
- ✓ Aplicación Escritorio de Intervención
- ✓ Servicios de integración.

3. PERSONAS => Medidas para conseguir un cambio cultural:

- ✓ Entornos de trabajo atractivos
- ✓ Protagonistas del cambio
- ✓ Mentorías
- ✓ Sesiones de acompañamiento
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Capacitación/Cursos de formación continua
- ✓ Talleres de buenas prácticas
- ✓ Video tutoriales, manuales e infografías
- ✓ Mailing a las personas usuarias de los sistemas

ESTAS MEDIDAS PERMITEN

- ❑ AGILIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
- ❑ REDUCIR PLAZOS Y TRÁMITES BUROCRÁTICOS
- ❑ AUMENTAR LA CALIDAD DE LOS DATOS TRATADOS Y GENERADOS
- ❑ MINIMIZAR ERRORES
- ❑ GANAR EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA
- ❑ MODERNIZAR LOS PROCESOS DE CONTROL

Se ha evitado tramitar más de 300.000 documentos contables al año

Los plazos de gestión y control del gasto por cada fase contable se sitúan en una media de 3,85 días naturales, habiéndose reducido alrededor de un 50% los tiempos de tramitación



Centro innovador creado en 2021 por la Dirección General de Cuidados y Calidad del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam)

Está certificado en el modelo de gestión de calidad ISO-9001:2015

**Centro Coordinador Autonómico del Programa de Centros Comprometidos con la Excelencia en Cuidados®
(BPSO®-Host Regional de Castilla-La Mancha)**

Resultados:

- Unificación de los cuidados enfermeros
- Mejora de los procesos clínicos y de la salud de las personas usuarias atendidas

Objetivo:

Fomentar, facilitar y apoyar la implantación, evaluación y mantenimiento de buenas prácticas enfermeras, basadas en las Guías de Buenas Prácticas desarrolladas por la Asociación Profesional de Enfermeras de Ontario (RNAO)

AUTOR: DIRECCIÓN GENERAL DE CUIDADOS Y CALIDAD DEL SESCAM

TÍTULO DEL PROYECTO: “ESTRATEGIA REGIONAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA PRESTACIÓN DE CUIDADOS ENFERMEROS: BPSO®-HOST REGIONAL DE CASTILLA-LA MANCHA”



INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD

Creación de un nuevo módulo de contratos menores en el gestor de expedientes de contratación

MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN

- Automatización de los trámites
- Integración de distintos sistemas

RESULTADOS OBTENIDOS

- ✓ Mayor seguridad jurídica
- ✓ Incremento de la productividad de los empleados públicos
- ✓ Mejora de la calidad del dato
- ✓ Obtención de beneficios a nivel tecnológico
- ✓ Implementación de la herramienta de análisis de procesos

**AUTOR: SECRETARÍA
GENERAL DE LA
CONSEJERÍA DE
HACIENDA,
ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS Y
TRANSFORMACIÓN
DIGITAL**

**PROYECTO:
AUTOMATIZACIÓN EN
EL PROCEDIMIENTO
DE CONTRATACIÓN
MENOR**