



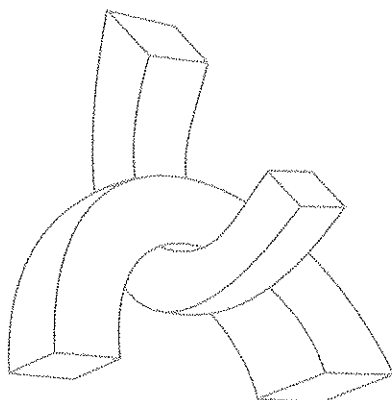
l Premio

**Excelencia y Calidad de
los Servicios Públicos
en Castilla-La Mancha**



I Premio a la Excelencia y Calidad de los servicios públicos

I Premio a la Excelencia y Calidad de los servicios públicos

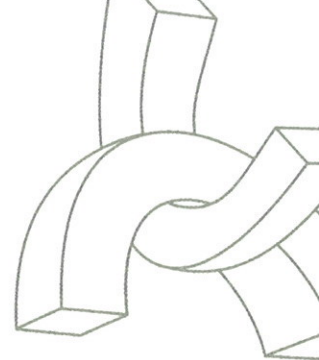


Indice

Presentación	5
Premiar la calidad en los servicios públicos	
Mª Llanos Castellanos Garjo Consejera de Administraciones Públicas	
Convocatoria	7
Orden de 9 de julio de 2002, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se convoca el I Premio a la excelencia y calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades y en la Universidad de Castilla-La Mancha	
Candidatura ganadora	11
Residencia de Mayores de Torrijos (Toledo)	
Modelo de gestión de calidad reflejado en el Manual de Calidad para el seguimiento del proceso integral de la residencia	
Menciones especiales	17
Servicio de Laboratorio del Instituto de Ciencias de la Salud y Servicio de Sanidad Ambiental e Higiene de los Alimentos	19
Implantación de un sistema de calidad en el laboratorio para la acreditación del mismo por la Entidad Nacional de Acreditación	
Archivo de Castilla-La Mancha	23
Organización y puesta en funcionamiento de los archivos centrales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha	
Finalistas	27
Servicios de consumo de las Delegaciones Provinciales de Sanidad en Ciudad Real y Cuenca	29
Elaboración de la Guía Operativa para oficinas municipales de información al consumidor	
Oficina de Información y Registro de Guadalajara	33
Puesta en marcha del Plan de Acción 2002-2004	
Resolución del premio	38
Jurado del premio	39
Equipo de trabajo	39
Acto de entrega de premios	40



Mª Llanos Castellanos Garijo
Consejera de Administraciones Públicas



Premiar la calidad en los servicios públicos

Uno de los propósitos de nuestra política es crear formas de organización y técnicas de gestión que pongan las bases para que los valores básicos de democracia, Estado de Derecho y eficiencia se materialicen a través de la Administración Pública.

Por ello, se definen como valores principales de nuestra Administración, entre otros, la accesibilidad, el dinamismo y la solidez, teniendo como objetivo compartido la búsqueda de la excelencia y el desarrollo del trabajo en términos de calidad.

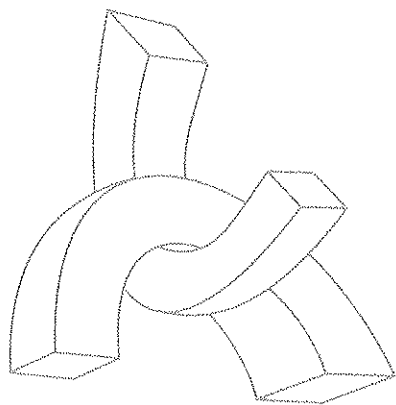
Porque la calidad es, en el fondo, el gusto por las cosas bien hechas, cultura que nos es familiar en una región en la que tenemos una acreditada labor de artesano. La orientación de nuestras políticas de calidad a la ciudadanía obliga a aprovechar los avances tecnológicos que potencien la proximidad y la permeabilidad a los intereses y necesidades de ésta. Obliga a pensar en términos de simplificación y racionalización de los cauces de interrelación entre la Administración y los ciudadanos y ciudadanas de la región. Y obliga a reivindicar la importancia de la motivación de las personas que trabajan en nuestra Administración, ya que sin ésta es difícil encontrar parámetros de calidad en la organización.

En consonancia con estos objetivos nace la 1ª Edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades y en la Universidad de Castilla-La Mancha, con el fin de reconocer públicamente a los organismos, unidades administrativas y centros dependientes de la Administración de la Junta y de la Universidad la realización de actividades de mejora del servicio ofrecida a la ciudadanía.

Se ha pretendido ofrecer posibilidades de desarrollo, participación y realización personal a los empleados públicos, premiando el esfuerzo personal y colectivo para mejorar el funcionamiento de la Administración y la calidad de sus servicios.

Por esta razón, quiero aprovechar la ocasión para felicitar a los integrantes de los equipos de trabajo que han participado en los proyectos presentados en esta primera edición, por su esfuerzo y su implicación en la mejora continua de la calidad de nuestros servicios públicos.

Así mismo, me gustaría invitar a los organismos o entidades públicas, empresas y fundaciones públicas, unidades administrativas y centros que dependan de nuestra Administración, de las Entidades Locales de Castilla-La Mancha o de la Universidad de Castilla-La Mancha, que han puesto en marcha iniciativas y proyectos que siguen esta línea de actuación, a que se presenten a las próximas ediciones de este Premio, para que de esta forma, pueda compartirse el conocimiento y la experiencia adquirida como fruto de un trabajo que busca la mejora de los niveles de calidad y satisfacción en la prestación de los servicios públicos.



Convocatoria

Orden de 09-07-2002, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se convoca el I Premio a la excelencia y calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades y en la Universidad de Castilla-La Mancha.

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha tiene como objetivo permanente y prioritario la mejora de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, de manera que puedan servir de cauce a la participación de la sociedad.

La calidad del servicio público se mide en función del grado en que se satisfagan las expectativas y necesidades de los ciudadanos y ciudadanas, en base a lo cual, la gestión de calidad debe orientarse al cliente, a la obtención de resultados acordes con lo que ellos esperan y a la mejora continua de la prestación del servicio a partir de la evaluación de los resultados obtenidos en función de los propios destinatarios del mismo.

Las políticas regionales de calidad de los servicios públicos tuvieron su inicio en el Plan de Modernización de la Administración Regional de 1993 y su continuación en el Plan de Calidad de la Consejería de Administraciones Públicas de 1998. Este compromiso con la implantación de iniciativas de calidad en el sector público regional prosiguieron con la aprobación, por Decreto 30/1999, de 30 de marzo, de la Carta de los Derechos del Ciudadano, la cual instituye un catálogo de estándares de calidad en el acceso a la información y a los servicios de todos los ciudadanos y ciudadanas, así como su participación en las principales decisiones que afectan a su diseño y evaluación, culminando con la aprobación del Plan Funciona, por acuerdo del Consejo de Gobierno de 11 de diciembre de 2001, que se constituye como instrumento global de coordinación y armonización de las políticas de calidad emanadas del conjunto de la Administración de la Junta de Comunidades, a los efectos de dar respuesta adecuada y eficaz a las exigencias de la sociedad a la que sirve, dentro del cual se establece como objetivo sexto la calidad del servicio público como referente de la acción pública, orientando los servicios a los clientes.

Dentro de las estrategias dirigidas a la consecución de este objetivo debe entenderse la convocatoria de un premio a la excelencia y calidad de los servicios públicos, que pretende estimular la implementación de sistemas de gestión de calidad orientados a la sociedad, fomentar la emulación y el intercambio entre los servicios públicos de experiencias y necesidades en la implantación de proyectos de mejora que tenga como beneficiarios directos y principales a los ciudadanos y ciudadanas, ofrecer posibilidades de desarrollo, participación y realización personal a los funcionarios como consecuencia de un nuevo estilo de gestión, premiar el esfuerzo personal y colectivo para mejorar el funcionamiento de la Administración y la calidad de sus servicios, en definitiva, promover una cultura de calidad en el sector público regional, para lograr un aumento en la eficiencia y eficacia de los servicios en el marco de la modernización de la Administración de la Junta de Comunidades.

Es competencia de la Consejería de Administraciones Públicas la convocatoria de premios a la mejora y a la calidad de los servicios en el ámbito de las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha de conformidad con lo establecido en el Decreto 28/2001, de 27 de febrero, por el cual se establece su estructura orgánica y competencias.

En virtud de lo anterior, esta Consejería ha resuelto:

Primero: Objeto de la convocatoria.

Se convoca la primera edición del Premio a la excelencia y calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, con el fin de premiar a los organismos, unidades administrativas y centros dependientes de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora de la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía, consistentes principalmente en la implantación de sistemas de gestión orientados a las simplificación y racionalización de procedimientos, reducción de tiempos de respuestas y de documentación exigible, así como cualquier

otra actuación que redunde en el objetivo de acercar la Administración regional a la sociedad.

Segundo: Destinatarios.

El premio va dirigido a organismos, unidades y centros del Sector Público de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, con rango mínimo de "Servicio" o unidad similar, así como a la Universidad de Castilla-La Mancha.

Tercero: Contenido del premio.

1. El premio consistirá en un certificado firmado por el Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y un curso de formación en calidad impartido por organismo acreditado específico.

Dicho curso podrá ser valorado en los concursos específicos que se celebren, dentro del apartado de formación, según lo dispuesto en el artículo 13.3, b del decreto 74/2002, de 14 de mayo, sobre provisión de puestos de trabajo.

2. Se otorgarán menciones especiales del premio a las candidaturas mejor valoradas tras la ganadora.

Cuarto: Presentación de candidaturas.

1. Las candidaturas se presentarán en el modelo que figura como Anexo a la presente Orden dirigidas a la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Administraciones Públicas, e irán acompañadas de una Memoria que describa la iniciativa de mejora de la calidad desarrollada por el organismo, unidad administrativa o centro candidato de acuerdo con los criterios establecidos en el apartado quinto.

2. Por parte de las unidades interesadas en la presentación de candidatura al premio podrá solicitarse, con carácter previo, el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios a los efectos de poder completar los extremos que serán objeto de consideración para la concesión del premio.

3. Si las solicitudes no vinieran acompañadas de la documentación prevista en la presente Orden, se requerirá a los solicitantes para que en el plazo máximo de 10 días se proceda a subsanar los defectos encontrados, apercibiéndoles de que, de no hacerlo así, se procederá a su exclusión como candidatos.

4. El plazo de presentación de candidaturas finalizará el 31 de octubre de 2002.

Quinto: Criterios de valoración.

La valoración de las candidaturas y concesión del premio será realizada por un Jurado en base a los siguientes criterios:

1º) Planificación de la acción de mejora.

- 1) Descripción de la situación de partida.
- 2) Descripción y cronograma de los objetivos a alcanzar.
- 3) Grado de participación de los ciudadanos en la formulación de los mismos.
- 4) Implicación del equipo directivo en la planificación.
- 5) Definición de la actividad de mejora.
- 6) Descripción de la metodología a emplear.
- 7) Definición de los indicadores de resultados y de los métodos de evaluación.
- 8) Existencia de planes de formación del personal orientados a la consecución de los objetivos.
- 9) Previsión financiera de la acción de mejora.

2º) Desarrollo de la acción de mejora.

- 1) Descripción del equipo de trabajo, de los medios materiales y de los medios tecnológicos.
- 2) Existencia de un plan de prevención de riesgos laborales.
- 3) Existencia de un sistema eficaz de gestión y análisis de sugerencias, iniciativas y reclamaciones.
- 4) Descripción de acciones concretas emprendidas.
- 5) Indicación del grado de accesibilidad del servicio (amplitud de horarios, existencia de letreros identificativos, acceso a edificios y locales, adaptación y flexibilidad del personal a las necesidades de los ciudadanos destinatarios del servicio, utilización de múltiples canales de información...)
- 6) Existencia de normas de funcionamiento del servicio y manuales de procedimiento.
- 7) Existencia de un plan de comunicación interno y externo.
- 8) Existencia de Cartas de Servicios.

3º) Resultados.

- 1) Descripción del resultado alcanzado.
- 2) Comparativa entre los objetivos previstos y los resultados obtenidos.
- 3) Comparativa entre las expectativas de ciudadanos y resultados obtenidos.
- 4) Reconocimiento del colectivo o de los ciudadanos sobre la prestación del servicio.

4º) Evaluación de la acción de mejora.

- 1) Existencia de métodos de evaluación de la planificación.
- 2) Existencia de métodos de evaluación del desarrollo de la actividad.
- 3) Existencia de métodos de evaluación de los resultados globales obtenidos.
- 4) Existencia de medidas correctoras de la desviación producida entre los objetivos previstos y los objetivos obtenidos.

Sexto: Jurado.

1. El Jurado estará constituido por cinco miembros, estando presidido por la Consejera de Administraciones Públicas, actuando como vocales, un representante del Consejo Económico y Social, un representante de la Sindicatura de Cuentas y un representante de la institución de la Defensora del Pueblo. La Inspectora General de Servicios actuará como Secretaria del Jurado.

2. La resolución de concesión del premio será inapelable, se hará en un acto público y se publicará en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

3. Si a juicio del Jurado ninguna candidatura reuniera los méritos suficientes para ser galardonada con el premio, éste será declarado desierto.

4. El funcionamiento del Jurado se regulará por las normas contenidas en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 28 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Séptimo: Efectos del premio.

1. El organismo, unidad administrativa o centro que haya obtenido el premio a la calidad podrá, durante tres años, mencionar en sus publicaciones que ha obtenido el referido premio y utilizar el logotipo correspondiente en su material impreso y en sus instalaciones.

2. La Dirección General de Calidad de los Servicios elaborará una "Memoria de las Mejores Prácticas" donde se recogerán las mejores candidaturas y los premiados. Con este fin, las candidaturas premiadas se comprometerán a participar en su difusión.

Octavo: Aceptación de la convocatoria.

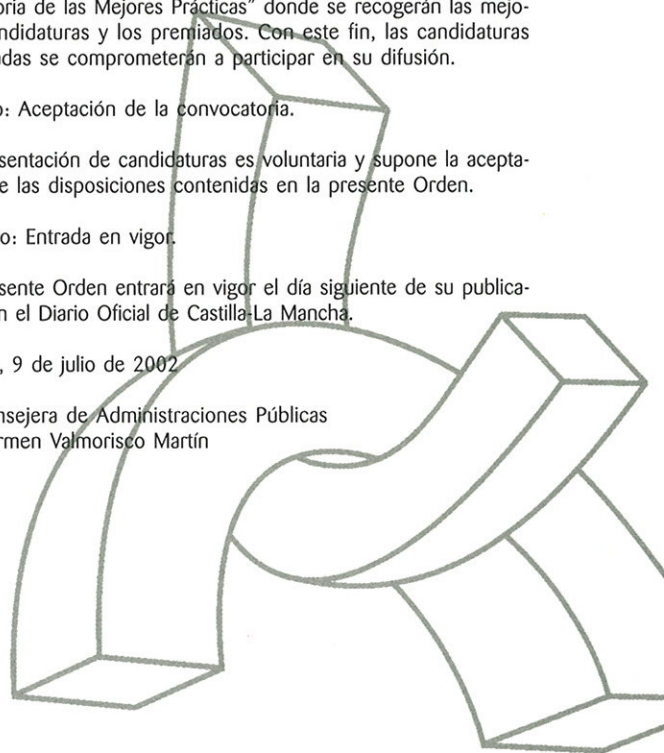
La presentación de candidaturas es voluntaria y supone la aceptación de las disposiciones contenidas en la presente Orden.

Noveno: Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, 9 de julio de 2002

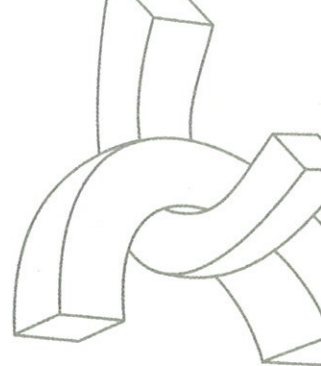
La Consejera de Administraciones Públicas
M^a Carmen Valmorisco Martín







Candidatura Ganadora



Residencia de mayores de Torrijos (Toledo)

Modelo de gestión de calidad, reflejado en el Manual de Calidad para el seguimiento del proceso integral de la residencia.

- **Candidatura** Residencia de Mayores de Torrijos.
- **Responsable de la candidatura** Esteban Merchán Maroto. Director de la residencia.
- **Dirección** C/ Nuñez de Balboa, 21 – 45500 Torrijos (Toledo)
Teléfono: 925 761462 Fax: 925 761204
e-mail: emerchan@jccm.es
- **Consejería responsable** Bienestar Social.
- **Nombre del proyecto** Manual de calidad para el seguimiento dinámico del proceso de gestión técnica integral en la residencia de mayores.



Presentación

El manual de calidad es fruto del trabajo continuado que se lleva a cabo en la residencia para mayores ubicada en Torrijos (Toledo). Esta residencia fue construida por el Instituto Nacional de Asistencia Social, entre los años 76 y 80, año en que culminan las obras y comienza a funcionar. Tras pasar por diversas fases, actualmente se encuentra inmersa en una profunda remodelación, para convertirla en un Centro de Asistencia a Dependientes.

El **manual de calidad** elaborado nace con el fin de servir para:

- Conocer la historia, la filosofía y los principios éticos que guían todas las actuaciones en la residencia.
- Informar sobre la organización interna y criterios de funcionamiento de la residencia.
- Disponer de un registro de técnicas, métodos, programas y protocolos como instrumentos de trabajo unificados que facilita el ejercicio profesional, y la evaluación de sus resultados. A su vez estos documentos muestran a los trabajadores lo que se espera de ellos.
- El Manual de Calidad es un referente para los usuarios, las familias y la sociedad en general que desee conocer los entramados de la residencia.
- El Manual II sustituye al Manual de Funcionamiento puesto en marcha en 1999.

En resumen, el manual es pensado como una **guía** que informa y orienta sobre la residencia en su conjunto desde la integración de todos los procesos que acontecen en su estructura y dinámicas para la consecución de los objetivos que le asignan las diferentes entidades públicas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Para la realización de este manual se ha tenido en cuenta *“la actividad humana que en la residencia tiene lugar y el efecto en sus usuarios (residentes, trabajadores, familiares, etc.) en relación a la estructura, la dinámica, funciones y objetivos de la institución residencial”*, en resumen la residencia como institución en su conjunto, a fin de estudiar y atajar los efectos de la institucionalización sobre el individuo. También se han analizado los factores medio-ambientales que influyen en la integración a la residencia.

Por último significar que la residencia en su conjunto **se configura** como un instrumento al servicio de sus usuarios (externos o internos), para facilitarles los medios materiales, humanos y de equipamiento técnico suficiente que pudieran necesitar en los procesos que se produzcan en su curva vital, garantizando su bienestar biopsicosocial, así como el desarrollo de su propio proyecto de vida.

Criterios generales de funcionamiento de la residencia

En cuanto al ámbito de actuación de los profesionales, y guiados por el respeto de los derechos y libertades de los usuarios de la residencia, se busca la atención del usuario dentro del ámbito institucional, en interrelación con los ámbitos grupal, individual y comunitario, preocupándonos **la atención integral del individuo**, es decir, referida a los fenómenos mentales, corporales y a la influencia del mundo externo.

Metodología de los servicios a prestar en la residencia

Existen unos principios metodológicos comunes que cada profesional o equipo toma como referencia para organizar su actividad:

- Participación.
- Informe único compartido o Expediente único.
- Intercomunicación.

- Observatorio de calidad de los servicios.
- Registro de Certificaciones de Calidad.
- Organización de la actividad por Servicios y Secciones.

Instrumentos técnicos de trabajo profesional por servicios

Esta residencia se estructura en cuatro grandes áreas (Servicios, estos divididos en Secciones) que trabajan utilizando una metodología homogénea, basada en la existencia de determinados documentos y protocolos.

1.- Dirección y Coordinación

Esta asume el máximo nivel de responsabilidad de la residencia, como objetivos básicos de la misma destacan la gestión, la coordinación de los equipos y de los programas y la propia dirección de la residencia, correspondiendo a este Servicio los siguientes instrumentos:

- Observatorio para Mejora de la Calidad.
- Protocolo de Sistema de Calidad.
 - Certificados de Calidad, compras y servicios.
- Protocolo de Toma de Decisiones.
- Informe Único Compartido.
- Protocolo de Alimentación.
- Guía del Usuario.
- Protocolo de Salud Laboral.
- Protocolo de Plan de Seguridad.
- Asuntos de No Conformidad de los Trabajadores.
- Evaluación.
 - Formación.

2.- Servicio de Atención a la Salud

Está enmarcado como un servicio de salud, dentro de los servicios sociales, reuniendo las características de una atención de tipo sociosanitario y conviviendo dos tipos de atención: básica y especializada. En este sentido es prioritario prestar cuidados integrales e individualizados, correspondiendo a este Servicio los siguientes instrumentos:

HISTORIAS:

- Historia Auxiliar.
- Historia Clínica.
- Historia Enfermería.
- Historia Fisioterapia.
- Historia Terapia Ocupacional.

PROGRAMAS Y PROTOCOLOS:

- Programa Bronquitis Crónica.
- Programa de Cuidados Individualizados.
- Programa Colesterol.
- Programa Enfermedades Reumatológicas.
- Programa Esterilización Autoclave.
- Programa Fisioterapia.
- Programa Incontinencia.
- Programa Peso.

- Programa Tensión Arterial.
- Programa Terapia Ocupacional.
- Protocolo Aseo y Baño.
- Protocolo Consentimiento Informado.
- Protocolo Diabetes.
- Protocolo Heridas.

- Protocolo Medicación.
- Protocolo Ropa.
- Protocolo Sujeción Física.
- Protocolo Ulceras.
- Protocolo Urgencias.

REGISTROS:

- Registro Inventario Ropa.
- Registro Actividades Auxiliares Sanitarias.
- Registro Control Limpieza Reflotrón.
- Registro Actividades DUE.
- Registro Caídas.
- Registro Consultas Médicas.
- Registro Consultas Programadas.
- Registro Determinación E.R. Cardiovascular.
- Registro Depresión Geriátrica.
- Registro Hospitalización.
- Registro Llenado del Autoclave.
- Registro Rehabilitación.
- Registro Urgencias.
- Registro Valoración de la Dependencia.

- Registro AVD.
- Índice Barthel.
- Informe Derivación.
- Informe Diario Alimentación.
- Interconsultas.
- Registro Médico –Hospital Geriátrico–.
- Registro Mini-Examen Cognitivo.
- Planning AASS –DUE– .
- Registro Altas-Bajas Incontinencia.
- Test SPMSG.
- Registro Terapia Ocupacional.
- Valoración Menús.
- Valoración Nutricional.

3.- Servicio de Atención Psicosocial

Se concibe como el dispositivo de la residencia para abordar la atención individual, grupal, comunitaria e institucional de los usuarios, principalmente en las áreas psicológicas y de relación con el mundo exterior, correspondiendo a este Servicio los siguientes instrumentos:

HISTORIAS:

- Historia Personal Animador.
- Historia Psicológica.
- Historia Social Trabajador Social.

PROGRAMAS Y PROTOCOLOS:

- Programa Acción Social.
- Programa de Acompañamiento Familiar.
- Programa de Animación.
- Programa de Atención Individual.
- Programa de Ayuda Mutua.
- Programa de Estancias Diurnas.
- Programa de Fallecimiento.
- Programa de Formación.
- Programa de Independencias.
- Programa de Ingreso.
- Programa de Evaluación.

REGISTROS:

- Ficha Actividades Animación.
- Registro Diario de Campo.
- Registro Ficha Actividades.
- Registro Ficha Participación.
- Registro de Alimentación.
- Registro Ficha Social.
- Registro Ficha Voluntariado.
- Registro Programa de Independencia.
- Registro Inventario Ingreso-Fallecimiento.
- Ficha Participación Animación.
- Resumen Actividades.
- Tareas Domésticas.
- Cronograma Acción Social.

4.- Servicio de Hostelería

Engloba las actividades propias y conocidas de la atención hostelera de la residencia, siendo el Servicio más complicado en cuanto a la gestión y objetivo prioritario de mejora a través de los siguientes instrumentos:

- Manual de Buenas Prácticas de los Ordenanzas.
- Programa de Mantenimiento General de la residencia.
- Programa de Control de Riesgo y Análisis de Puntos Críticos.

A pesar de la existencia de estas áreas, la residencia apuesta por la Intervención Integral, desde un concepto de globalidad.

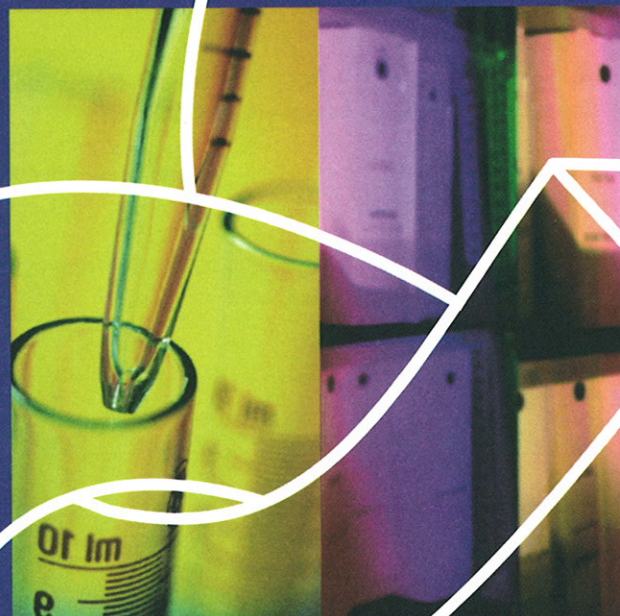
Evaluación

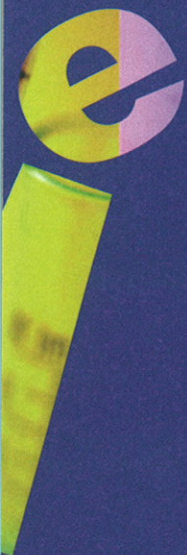
Con independencia de las evaluaciones continuadas o anuales que están programadas en el Manual de Calidad, se pone en funcionamiento el **Observatorio de Calidad de la residencia**.

El observatorio es un dispositivo cuya finalidad es observar la calidad con la que se prestan todos los servicios en la residencia (*La medida de la calidad está basada en la satisfacción de los usuarios de la residencia, de los trabajadores, de las familias, y de la entidad titular del recurso*), constituyéndose en instrumento de intervención cuando de sus resultados se desprende la necesidad de modificar algunas prácticas no satisfactorias para usuarios, profesionales, familiares o propietarios de la residencia.

Esta evaluación se realiza por un profesional experto ajeno a la residencia, que elabora una encuesta con ítems cerrados y abiertos que incluye los aspectos del Centro que han sido seleccionados por él para su evaluación. Recogiendo las opiniones de los participantes por medio de entrevistas, grupos de discusión y/o autoaplicación de los siguientes cuestionarios:

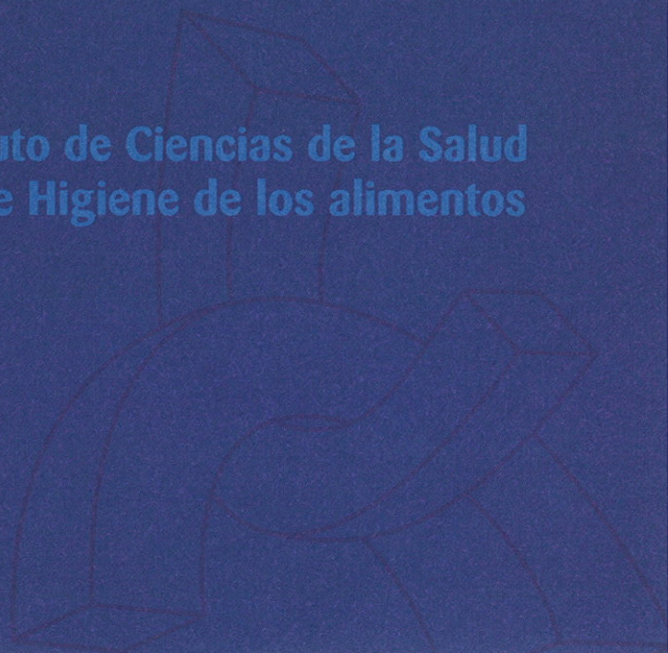
- Satisfacción de los usuarios.
- Satisfacción de los trabajadores.
- Satisfacción de la familia.
- Satisfacción de la Delegación Provincial de Bienestar Social de Toledo sobre la Gestión de Asuntos Económicos de la Residencia de Mayores de Torrijos.
- Satisfacción de la Delegación Provincial de Bienestar Social de Toledo sobre la Dinámica de Funcionamiento General de la Residencia de Mayores de Torrijos.

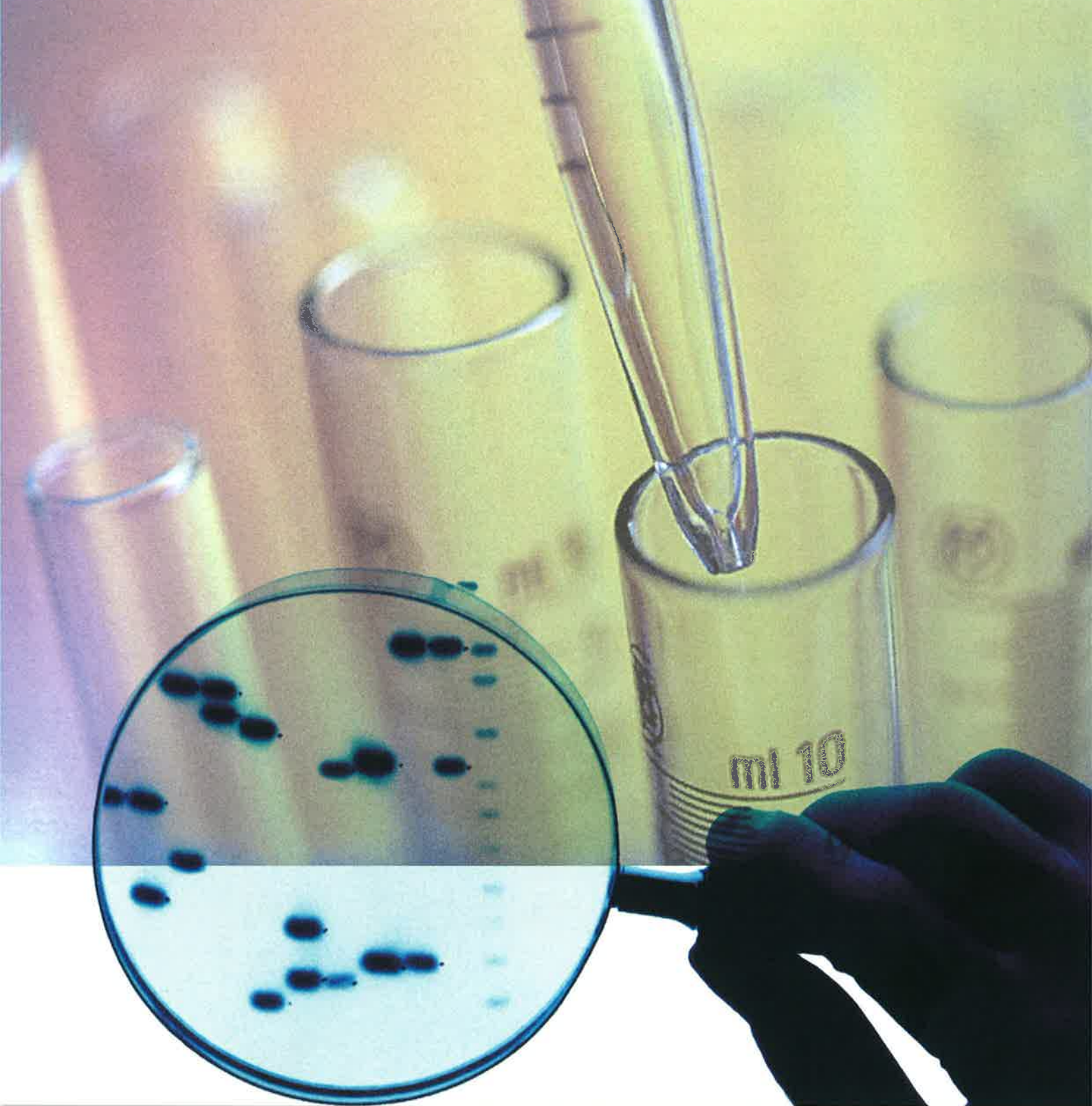




Menciones Especiales

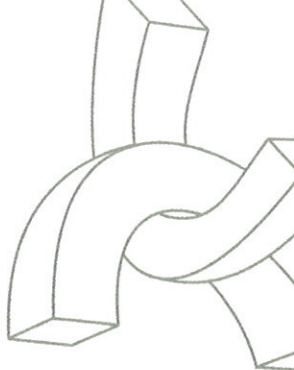
- Servicio de Laboratorio del Instituto de Ciencias de la Salud y Servicio de Sanidad Ambiental e Higiene de los alimentos
- Archivo de Castilla-La Mancha







Mención Especial



Servicio de Laboratorio del Instituto de Ciencias de la Salud y Servicio de Sanidad Ambiental e Higiene de los Alimentos

Implantación de un sistema de calidad en el laboratorio para la acreditación del mismo por la Entidad Nacional de Acreditación.

- Candidaturas

Servicio de Laboratorio del Instituto de Ciencias de la Salud.
Servicio de Sanidad Ambiental e Higiene de los Alimentos.

- Responsables de la candidatura

Manuel de Pereda Rochelt. Jefe de Servicio.
Mariano Martínez Cepa. Jefe de Servicio.

- Direcciones

Ctra. de Extremadura, Km. 114,100
45600 Talavera de la Reina (Toledo)
Teléfono: 925 83 92 41

Avda. de Francia, 4 – 45071 Toledo
Teléfono: 925 28 40 28

- Consejería responsable

Sanidad.

- Nombre del proyecto

Implantación de un sistema de calidad en el laboratorio para la acreditación del mismo por la Entidad Nacional de Acreditación.



Introducción

El Laboratorio del Instituto de Ciencias de la Salud (LICS) es un laboratorio de salud pública, pieza fundamental para el correcto funcionamiento y ejecución de los distintos programas de Salud Pública que se llevan a cabo desde la Consejería de Sanidad. Se encuadra orgánicamente en la Dirección General de Salud Pública y Participación.

Es evidente que el apoyo analítico a los programas de Salud Ambiental, Sanidad Alimentaria, Epidemiología y Promoción de la Salud cobra cada día mayor relevancia y juega un papel imprescindible en las estrategias de prevención y protección de la salud.

Acción de Mejora

a) Implantación del Sistema de Calidad.

La acción presentada, esto es, la implantación de un sistema de calidad, es el fruto de una labor conjunta que comenzó hace más de 10 años compartida por el Servicio de Laboratorio del Instituto de Ciencias de la Salud y el Servicio de Sanidad Ambiental e Higiene de los Alimentos y que culmina con la acreditación del LICS por la Comisión de Acreditación de ENAC, según la norma UNE-EN ISO/IEC 17025, en 28 técnicas de análisis microbiológicos de productos alimenticios y aguas en julio del año 2002.

El LICS es el primer laboratorio acreditado de la Administración Autonómica y el segundo en el ámbito de la Comunidad Autónoma, siendo el que dentro de ésta tiene mayor número de técnicas acreditadas. Cabe reseñar la importancia de contar con un laboratorio integrado en la Administración Autonómica acreditado por la ENAC (organismo autorizado de acreditación) ya que mediante dicha acreditación se reconoce formalmente que el laboratorio es competente para la realización de una determinada actividad, por lo que en sus informes analíticos dará resultados garantizados, resultados de calidad que no podrán ser puestos en duda en ningún lugar y circunstancia. Asimismo, todos los organismos de acreditación de diferentes países desempeñan su tarea conforme a los mismos criterios internacionales y utilizan métodos de evaluación equivalentes y transparentes, por lo que la acreditación garantiza que laboratorios de distintos países desempeñen su tarea de manera equivalente, generando la confianza que posibilita la aceptación mutua de resultados.

b) Definición de los indicadores de resultados y de los métodos de evaluación.

- En cuanto a la capacidad técnica, el laboratorio dispone de sus propios procedimientos para evaluar la calidad de los ensayos. Estos procedimientos están recogidos en un Plan de Control de la Calidad que se renueva todos los años.
- El cuanto al sistema de calidad, el propio manual establece como método de evaluación la Revisión del Sistema de Calidad que se debe realizar con una periodicidad mínima anual.

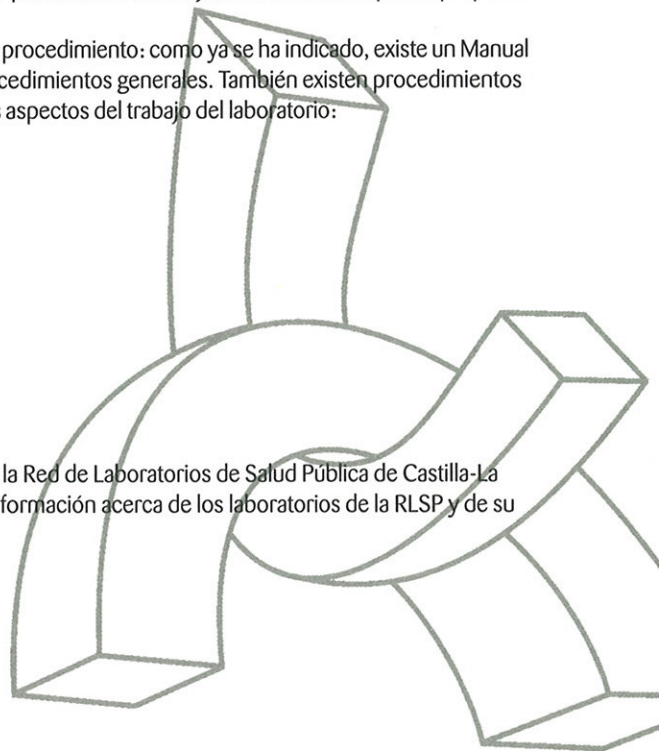
De esta revisión tienen que derivar los objetivos en calidad para el año siguiente, metas y acciones a tomar.

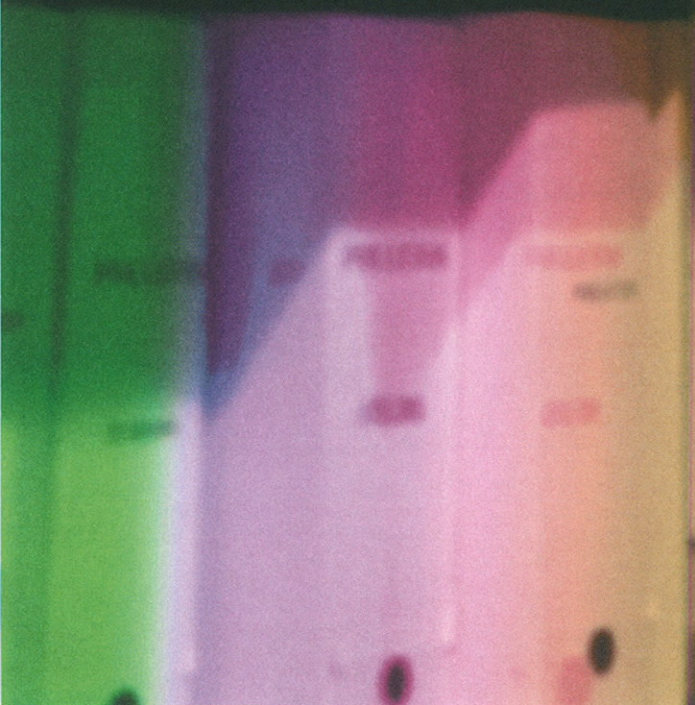
Tanto la capacidad técnica como el sistema de calidad son revisados como mínimo una vez al año por medio del sistema de auditorías internas que está establecido en el Manual de Calidad y que se llevan a cabo según Procedimiento General. Desde el punto de vista externo la ENAC revalida la acreditación del laboratorio periódicamente.

Desarrollo de la acción de mejora

Podemos desglosar y resumir el desarrollo de la acción de mejora en los siguientes puntos:

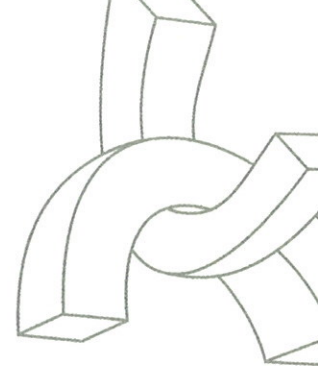
- Existencia de un plan de prevención de riesgos laborales.
- Existencia de un sistema eficaz de gestión y análisis de sugerencias, iniciativas y reclamaciones: existe un procedimiento de no conformidades, acciones correctoras y de acciones preventivas que puede ser utilizado por cualquier persona del propio laboratorio a través de un formato normalizado. Asimismo cualquier persona a través del Jefe de Laboratorio puede proponer modificaciones al Manual de Calidad.
- Existencia de normas de funcionamiento del servicio y manuales de procedimiento: como ya se ha indicado, existe un Manual de Calidad del Laboratorio y se complementa con una serie de procedimientos generales. También existen procedimientos normalizados de trabajo específicos e Instrucciones sobre distintos aspectos del trabajo del laboratorio:
 - 56 procedimientos de ensayo (PNTe)
 - 9 procedimientos de calibración (PNTc)
 - 7 procedimientos comunes (PNTg)
 - 2 procedimientos de mantenimiento (PNTm)
 - 4 procedimientos de mantenimiento (PNTu)
 - 110 instrucciones de ensayo (Ie)
 - 6 instrucciones comunes (Ig)
 - 25 instrucciones de uso (Iu)
 - 59 formatos
- Existencia de cartas de Servicio: existe una Cartera de Servicios de la Red de Laboratorios de Salud Pública de Castilla-La Mancha, guía que ofrece a los usuarios la posibilidad de obtener información acerca de los laboratorios de la RLSP y de su capacidad analítica.







Mención Especial



Archivo de Castilla-La Mancha

Organización y puesta en funcionamiento de los archivos centrales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

- **Candidatura** Archivo de Castilla-La Mancha.
- **Responsable de la candidatura** Luis Martínez García. Director-Gerente.
- **Dirección** Avda. de Portugal, s/n – 45071 Toledo
Teléfono: 925 266253 Fax: 925 266214
e-mail: archivoclm@jccm.es
- **Consejería responsable** Administraciones Públicas.
- **Nombre del proyecto** Organización y puesta en funcionamiento de los archivos centrales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.



Introducción

Cualquier política en cualquier organización debe dirigirse a la estricta observancia de los derechos legalmente reconocidos. Así, el acceso de los ciudadanos a la información contenida en los documentos y la conservación del patrimonio documental, se convierten en un propósito fundamental. Algo que se defiende desde este proyecto es la labor social y cívica de los archivos, por ello se trata de integrar los archivos en un sistema de información dirigido a los ciudadanos sin estamentos o usuarios privilegiados partiendo de la siguiente premisa: Todos los archivos, de cualquier titularidad o tipo, tienen la misma importancia, los recursos deben ser distribuidos con equidad y el acceso a la información debe ser simplificado al máximo.

¿Qué se pretende con este proyecto?

1. Crear una estructura horizontal en el marco de la gestión de los archivos y documentos.
2. Convertir los archivos en auténticos elementos de apoyo a la gestión y a la información administrativa, considerarlos una parte más, no solo el resultado del procedimiento administrativo.
3. Hacer accesible la información contenida en los documentos a los ciudadanos.
4. Conservar el patrimonio documental de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Situación de partida y evolución

En 1995, desde la Consejería de Educación y Cultura se inicia el plan Estratégico de Cultura y el plan Director de Archivos, se elaboran una serie de objetivos, medidas y programas para resolver la situación de los archivos en Castilla-La Mancha.

En el año 1999 se inicia el proyecto de organización y puesta en funcionamiento de los archivos centrales de las Consejerías y Delegaciones de acuerdo a lo propuesto en el Plan Director de Archivos.

En el año 2002, el proyecto "Sistema de archivos de la Junta de Comunidades" se integra en el Plan Funciona (Objetivo número 4, estrategias 17 y 18, 20, 21 y 22).

Actividades desarrolladas para el cumplimiento de los objetivos

- Instalación de los archivos centrales de Consejerías, Delegaciones y construcción del Archivo de Castilla-La Mancha.
- Descripción de la información.
- Implantación de un sistema informático.
- Transferencias de documentación al Archivo de Castilla-La Mancha.
- Dotar las plazas de responsables de archivos centrales.
- Elaboración de un reglamento de funcionamiento de los archivos de la Junta.

Este proyecto se realiza en un periodo de seis años (1999-2004).

Cabe destacar a su vez el amplio grado de participación de los ciudadanos y equipo directivo.

Asimismo, aparecen definidos los indicadores de resultados junto a los métodos de evaluación, así como los diversos planes de formación existentes.

Desarrollo de la acción de mejora

La acción de mejora se desglosa en los siguientes puntos:

- Existencia de recursos humanos, medios materiales y medios tecnológicos especializados en materia de archivos.
- Existencia de planes de protección de riesgos laborales y medidas de protección de los documentos.
- Existencia de un sistema eficaz de gestión y análisis de sugerencias, iniciativas y reclamaciones, tanto externo como interno.
- Descripción de acciones concretas emprendidas:
 1. Instalación y equipamiento de los archivos centrales.
 2. Organización, descripción e instalación de la documentación.
 3. Transferencias de documentos a los archivos centrales.
 4. Dotación de plazas.
 5. Contrataciones temporales.
 6. Becas de formación.
 7. Implantación del sistema informático.
 8. Elaboración de un marco jurídico.
 9. Construcción del edificio del Archivo de Castilla-La Mancha.
- Accesibilidad y flexibilidad del servicio a las necesidades de los usuarios.
- Existencia de normas de funcionamiento del servicio y manuales de procedimiento.
- Existencia de un plan de comunicación interno y externo.
- Existencia de Carta de Servicios.

Evaluación de la acción de mejora

1. Evaluación de la planificación: DAFO, reuniones semanales, mensuales, semestrales y anuales para el control y seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos.
2. Evaluación del desarrollo de la actividad: informes y memorias relativos a los recursos y equipamiento, descripción documental, transferencias de documentación de las oficinas, gestión de los depósitos, servicios prestados a los usuarios...
3. Evaluación de los resultados globales obtenidos:
 - Indicadores sobre el número y características de los préstamos y consultas, sobre la fuente de información, sobre el tiempo de resolución...
 - Cuestionario para las oficinas que mide el grado de satisfacción sobre la implantación y funcionamiento de los archivos centrales.
 - Indicadores de calidad que miden el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios.
 - Evaluación de la formación a través de memorias presentadas al final del periodo por los becarios, informe de resultados emitido al INEM sobre los contratos de inserción y formación y evaluación realizada por la Escuela de Administración Regional.
4. Existencia de medidas correctoras de la desviación producida entre los objetivos previstos y los resultados obtenidos:

Factores de corrección introducidos:

 - Descripción insuficiente: Corrección de las bases de datos.
 - Deficiente instalación en los depósitos: Reinstalación de las cajas.
 - Documentación dispersa en varios depósitos: Concentración de depósitos y transferencias al Archivo de Castilla-La Mancha.
 - Desorganización de la documentación en las oficinas: Informe al órgano directivo, pautas de funcionamiento y transferencias de las oficinas a los archivos centrales.
 - Desconocimiento del archivero: Formación.





Finalistas

- **Servicio de Consumo de las Delegaciones Provinciales de Sanidad en Ciudad Real y Cuenca**
- **Oficina de Información y Registro de Guadalajara**



Servicios de consumo de las Delegaciones Provinciales de Sanidad de Ciudad Real y Cuenca

Elaboración de la Guía Operativa para Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

- **Candidaturas**
Servicio de Consumo de la Delegación Provincial de Sanidad de Ciudad Real.
Servicio de Consumo de la Delegación Provincial de Sanidad de Cuenca.
- **Responsables de la candidatura**
Carmina Holgado Torquemada. Jefa de Servicio.
Julio Magdalena Calvo. Jefe de Servicio.
- **Direcciones**
C/ Postas, 20 – 13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 27 60 07

C/ De las Torres, 61 – 16071 Cuenca
Teléfono: 969 17 65 00
- **Consejería responsable**
Sanidad.
- **Nombre del proyecto**
Elaboración de la Guía Operativa para Oficinas municipales de información al consumidor.



La actividad de mejora consiste en la edición de un nuevo manual práctico para cualquier agente que desarrolle su labor desde una perspectiva de información, asesoramiento y defensa del consumidor, denominado “Guía Operativa para OMIC’S”, que viene a sustituir a la “Guía Operativa de las OMIC’S”. La referencia a las OMIC’S se explica por ser en estas oficinas donde se canaliza, de forma biunívoca, el mayor flujo de relación con los ciudadanos y entendiendo que el mecanismo de avance en la calidad de la gestión ha de configurarse desde la descentralización, la comunicación, la participación, la motivación y la responsabilidad.

La segunda edición (2002) no se ha limitado a recoger las actualizaciones normativas de obligado cumplimiento, sino que se han añadido conceptos y contenidos. Se ha empezado por el título de la obra, cambiando la preposición y el artículo “de las” por la preposición “para”, quedando finalmente “Guía Operativa para OMIC’S”. Con esta variación se quiere hacer patente que el manual se ha confeccionado pensando en los responsables de las OMIC’S.

El cambio se ha efectuado, también, con su portada y diseño (más cuidado, más vistoso y más manejable). Asimismo se han ampliado determinados apartados (comunicación) y se han incluido nuevas materias (comercio justo, consumo responsable, consumo sostenible y medio ambiente, adicción al consumo y compra compulsiva, cartas de servicios y otras). Por último se ha añadido un vocabulario actual (Glosario de Términos).

La primera referencia organizativa con funciones similares a las OMIC’S data del año 1975, pero es con la aprobación de la Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios cuando se le otorga carta de naturaleza, indicando su denominación actual, sus funciones y confiriéndoles titularidad pública e instando a las Corporaciones Locales a la creación y establecimientos de las mismas. Esta cobertura legal y competencial, se asumió en nuestra Comunidad Autónoma con la aprobación del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha, Ley 3/1995 de 9 de marzo, comprometiéndose a impulsar la implantación y consolidación, fomentando sus actividades con ayuda técnica y financiera.

Este mandato ha estado presente en la elaboración de esta guía, con una triple finalidad:

- Constituir un manual de bienvenida al nuevo personal de las OMIC’S.
- Servir de ayuda y consulta en el trabajo prestado en una OMIC.
- Establecer criterios de actuación comunes a todas las OMIC’S.

Como paso previo para el buen funcionamiento de estas oficinas públicas, se ha recogido la legislación más relevante, los determinantes de la calidad (técnica, funcional y personal) y las características que definen una atención de calidad y los recursos adecuados.

Cumpliendo con la normativa citada, se han desarrollado las funciones de atención de demandas de consumo, de inspección, de formación y educación, con el objetivo de proteger al consumidor y usuario a través de la información, formación y control de productos y servicios.

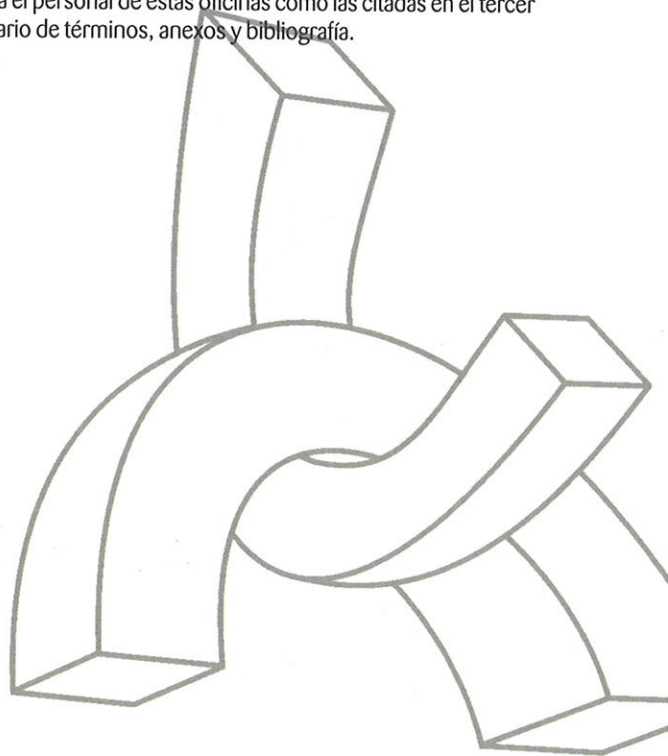
La información se debe orientar al conocimiento de los requisitos que resultan legalmente exigibles a los productos y servicios, de manera que los consumidores puedan asegurarse de la identidad de los mismos y puedan realizar su elección basándose en criterios de racionalidad, para utilizarlos de modo satisfactorio, participando activamente en su propia protección frente a la publicidad, promoción y ofertas ilícitas.

La formación debe tener dos pretensiones, incorporar los contenidos en materia de consumo en el sistema educativo adecuados a la formación de los alumnos y a través de otros medios a su alcance como cursos, seminarios, jornadas, etc, así como los medios de comunicación.

El control de productos y servicios tiene la finalidad de proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos y sociales de los consumidores, realizando actuaciones de inspección integral y control de la calidad sobre bienes, productos y servicios, preferentemente de aquellos considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Pero sin olvidar que todo personal en contacto con el público representa el primer punto de contacto entre la Administración y el ciudadano, factor indispensable para conseguir una disposición favorable del consumidor, cambiando la mala opinión que históricamente se ha tenido de la Administración Pública.

La guía se completa con una serie de apartados formativos y de apoyo para el personal de estas oficinas como las citadas en el tercer párrafo como ampliación a los ya existentes en la primera edición de glosario de términos, anexos y bibliografía.





Finalistas

Oficina de Información y Registro de Guadalajara

Puesta en marcha del Plan de Acción 2002-2004.

- **Candidatura** Oficina de Información y Registro de Guadalajara.
- **Responsable de la candidatura** Marisol Olmeda García. Responsable Oficina.
- **Dirección** Plaza de San Esteban, 1 – 19071 Guadalajara
Teléfono: 949 888883 Fax: 949 888840
e-mail: molmeda@jccm.es
- **Consejería responsable** Administraciones Públicas.
- **Nombre del proyecto** Puesta en marcha del Plan de Acción 2002-2004.



Introducción

En 1999 se crearon las Oficinas de Información y Registro (OIR), con el objetivo de acercar la Administración al ciudadano ofreciendo un servicio presencial de información e inicio de trámites administrativos vinculado a toda la Administración de la Junta de Comunidades. En Guadalajara se crearon tres Oficinas de Información y Registro de las cuales fueron suprimidas dos, quedando centralizada la información general en la OIR de la Delegación de la Junta.

Transcurridos más de tres años desde sus inicios, podemos considerar que el servicio se ha consolidado, pero también es cierto que gran parte de las expectativas y del desarrollo previsto inicialmente sólo se han cumplido parcialmente y que la creación de nuevas oficinas se ha frenado, ante esta situación el personal de la Inspección General de Servicio y trabajadores de las OIR han realizado un estudio de mejora para conocer con exactitud las fortalezas y debilidades de las OIR y establecer acciones que permitan avanzar en el desarrollo de las oficinas.

Situación de partida

En su inicio la OIR de Guadalajara comienza a funcionar con escasos medios, tanto humanos como materiales, habiendo conseguido en la actualidad que todos esos medios sean más adecuados para el desarrollo de los objetivos marcados por el Plan de Acción y por el personal de esta oficina y habiendo conseguido, en cuanto a la forma de trabajo del equipo, seguir las directrices del Plan de mejora (trabajo en red, análisis de trabajo en cuatro áreas: personas, método de trabajo y equipos materiales e información y operatividad).

Presente

Como realidad, cabe destacar la existencia de una Carta de Servicios, fechada en junio de 2002 y predicada del conjunto de las Oficinas de Información y Registro de la Región, que marca y da a conocer, tanto los servicios que ofrece, como los compromisos de calidad asumidos en este servicio de atención al ciudadano.

Del análisis de uso y valoración de las Oficinas de Información y Registro, realizado en noviembre del año 2001, se deduce que el porcentaje obtenido por esta oficina, referido al número de ciudadanos que han realizado alguna gestión en alguna de las Oficinas de Información y Registro de Castilla-La Mancha, fue de un 12,9%, superior a la media regional situada en un 8,1%. Teniendo en cuenta estos datos los resultados a alcanzar por esta OIR en el periodo de 2002-2004 son los siguientes:

- Incrementar hasta un 25% las gestiones que se realicen en las oficinas.
- Obtener una valoración global del servicio (0 a 10) de 8.
- Tener plena accesibilidad.

Plan de Acción 2002-2004

Los **objetivos y acciones** a realizar, siguiendo los puntos establecidos en el Plan de Acción, son los siguientes:

1.- Ser reconocidos por la ciudadanía como: "la puerta de entrada a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha."

Objetivos Operativos	Acciones a Realizar	Fecha
Que todos los hombres y mujeres de Castilla-La Mancha conozcan que son y donde están las OIR.	Dar publicidad a través de distribución de la Carta de Servicios de las OIR (Ayuntamientos, Organismos Públicos, Asociaciones Empresariales, Sindicales, Vecinales, etc.).	Acción Continuada.
	Situar paneles informativos en distintos puntos de la ciudad y municipios que tengan firmado el convenio de ventanilla única.	Acción a realizar.
Accesibilidad a las oficinas de todos los ciudadanos/as.	Informar a la Consejería de Administraciones Públicas de las dificultades que tienen algunos ciudadanos para acceder a nuestras instalaciones. Buscar soluciones.	
Conocer las necesidades y deseos de los clientes de las OIR.	Realización de encuesta al ciudadano/a que utiliza los servicios.	Comenzada noviembre 2002.
Disponer en formato papel de los documentos que se demandan habitualmente.	Distribuir y mantener la información tanto de la Junta como de otros organismos que nos demanden su distribución en soporte papel (folletos, trípticos, etc.).	Acción continuada.

2.- Tener acceso a toda información de interés para la ciudadanía sobre acciones, servicios y productos vinculados a la Junta de Comunidades. Tener referencias de otros organismos públicos.

Objetivos Operativos	Acciones a Realizar	Fecha
Disponer de la información de forma inmediata y comprensible.	Mantener comunicación con las diferentes Delegaciones y Consejerías. Mantener comunicación con otras Administraciones.	Acción continuada.
Disponer de modelos normalizados de la información más solicitada.		Acción continuada.

3.- Ser reconocidos como colaboradores valiosos por el resto de la Junta, así como ser conocidos por otras administraciones.

Objetivos Operativos	Acciones a Realizar	Fecha
Asegurar que todos los órganos gestores, conozcan el valor que aportan las OIR al sistema de información de la Junta, su ubicación, funciones y horario.	Campaña de difusión interna.	Acción continuada.
Que otras administraciones conozcan las funciones, ubicación y horarios.	Buscar canales de colaboración con otras administraciones.	2003.

4.- Estar a la vanguardia de los medios técnicos disponibles en la Administración de la Junta de Comunidades.

Objetivos Operativos	Acciones a Realizar	Fecha
Disponer de nuevos equipos y programas de última generación.	Proponer a la Consejería de AA.PP.	A realizar.
Disponer de dos puestos para consulta de la ciudadanía.	Proponer a la Consejería de AA.PP (acceso a Internet Junta y Organismos públicos).	A realizar.

5.- Facilitar la labor de cuantos intervienen en la prestación del servicio.

Objetivos Operativos	Acciones a Realizar	Fecha
Que todos los miembros de las OIR dispongan de la información que define la identidad de las oficinas.	Tener siempre documentos de consulta disponibles, especialmente Carta de Servicios y Carta de Derechos del Ciudadano.	Continuada.
Disponer de procesos de trabajo que aseguren un funcionamiento ágil y sencillo.	Asegurar la especialización de todos los miembros de las OIR, tanto en información como en registro para poder rotar en los diferentes puestos o reforzarlos en los momentos que lo requieran.	Continuada.

6.- Contar con un equipo humano consolidado motivado y preparado para el desarrollo de su trabajo.

Objetivos Operativos	Acciones a Realizar	Fecha
Asegurar que todas las personas vinculadas al servicio de información al ciudadano conozcan y desempeñen las funciones correspondientes a su puesto de trabajo.	Definir funciones y tareas en las OIR. Establecer la correspondencia entre funciones y tareas, a medida que las mismas nos lo vayan demandando.	Continuado.
Disponer de personas suficientes en cada oficina que aseguren el registro diario de documentos y la atención en un tiempo máximo de espera de 5 minutos.	Medir tiempo de actividad y cargas de trabajo en las OIR. Mantener los puestos actuales y proponer en caso necesario, si lo demandara el usuario el aumento de la plantilla.	Continuado.
Que todos los miembros de las OIR adquieran los conocimientos y habilidades que les permitan cumplir con las expectativas de atención de las personas que acuden a la oficina.	Solicitar cursos de formación continua que abarquen diferentes áreas: • Atención al ciudadano. • Manejo de Internet. Formación en temas de actualidad o especial interés para el usuario.	Continuado.

La evaluación como parte de la mejora continua.

Para alcanzar los objetivos descritos y ser una herramienta útil para la gestión los mecanismos de evaluación serán:

- Asegurar el cumplimiento de las acciones y el logro de los objetivos operativos.
- Dotar al plan de un mecanismo que permita la transformación o adaptación del Plan de acción a las nuevas necesidades de los clientes de las OIR y al propio entorno en el que las mismas desarrollan su función.
- Asegurar la consolidación de las mejoras que se alcancen.

Resolución del Premio

Resolución de 23-04-2003, de la Consejería de Administraciones públicas, por la que se otorga el Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en la Junta de Comunidades y en la Universidad de Castilla-La Mancha.

En cumplimiento de lo dispuesto en las bases tercera y sexta de la Orden de 9 de julio de 2002 de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se convocó el primer premio a la excelencia y calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades y en la Universidad de Castilla-La Mancha, el jurado presidido por la Consejera de Administraciones Públicas, actuando como vocales un representante del Consejo Económico y Social, un representante de la Sindicatura de Cuentas y un representante de la institución de la Defensora del Pueblo y como secretaria la Inspectora General de Servicios, en su reunión de 23 de abril de 2003, ha adoptado el siguiente fallo:

Entregar el diploma de finalista a la candidatura presentada por la Oficina de información y Registro de Guadalajara, por la puesta en marcha del Plan de Acción 2002-2004. Este plan se inició mediante un estudio de mejora que permitió conocer con exactitud las fortalezas y debilidades de las oficinas y estableció acciones para avanzar en su desarrollo. Entre estas actuaciones cabe destacar la elaboración de la Carta de Servicios y el estudio sobre su uso y valoración ciudadana.

Entregar el diploma de finalista a la candidatura presentada por los servicios de consumo de las Delegaciones Provinciales de Sanidad de Ciudad Real y Cuenca, por la elaboración de la Guía Operativa para las oficinas municipales de información al consumidor, cuya finalidad consiste en que cualquier agente desarrolle su labor desde la perspectiva de la información, el asesoramiento y la defensa del consumidor.

Otorgar la segunda mención a la candidatura presentada por el Archivo de Castilla-La Mancha, por la organización y puesta en funcionamiento de los archivos centrales de la Junta de Comunidades, proyecto innovador en el que destaca la organización transversal de la gestión documental, y cuyo objetivo es integrar los

archivos en un sistema de información dirigido a los ciudadanos, simplificando al máximo su acceso a la información, a lo que se contribuye con la existencia de la Carta de Servicios.

Otorgar la primera mención a la candidatura presentada por el servicio de laboratorio del Instituto de Ciencias de la Salud y el servicio de Sanidad ambiental e higiene de los alimentos de la Dirección General de Salud Pública y Participación, por la implantación de un sistema de calidad en dicho Laboratorio.

En este proyecto se trabaja desde hace diez años, siendo el primer laboratorio de nuestra administración autonómica acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación.

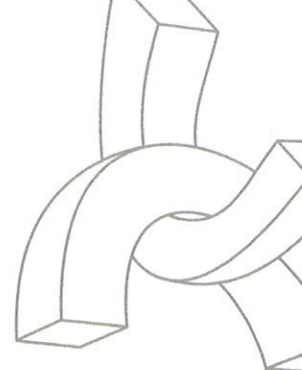
El laboratorio cuenta con un Plan de Control de la Calidad, que se renueva todos los años y con un modelo de Revisión del Sistema de Calidad. Así mismo, existe un Plan de prevención de riesgos laborales, un sistema eficaz de gestión y análisis de reclamaciones, iniciativas y sugerencias, normas de funcionamiento y manuales de procedimientos y una amplia cartera de servicios.

Entregar el premio a la excelencia y calidad en los servicios públicos a la candidatura presentada por la Residencia de Mayores de Torrijos, por la implantación de un modelo de gestión de calidad reflejado en el Manual de Calidad para el seguimiento del proceso de gestión integral de la residencia. De este proyecto hay que destacar el sistema global de evaluación en el que participan los usuarios, profesionales, familiares y servicios administrativos implicados, y la puesta en funcionamiento el Observatorio de Calidad de la Residencia, instrumento de intervención cuando de los resultados de la evaluación se desprende la necesidad de modificar algunas prácticas no satisfactorias.

Hay que señalar, así mismo, la existencia de unos principios metodológicos comunes para la organización de cada actividad, entre los que cabe mencionar la participación, el informe único compartido y la intercomunicación.

Toledo, 23 de Abril de 2003

La Consejera de Administraciones Públicas
M^a Carmen Valmorisco Martín

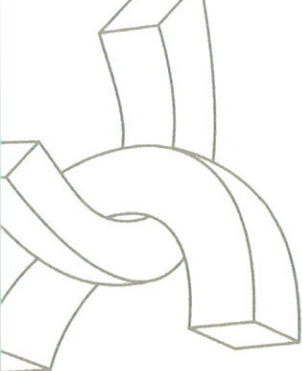


Jurado del Premio

- **Presidenta:** M^a del Carmen Valmorisco Martín.
Consejera de Administraciones Públicas
- **Vocal:** Justo Zambrana Pineda.
Presidente del Consejo Económico y Social
- **Vocal:** Henar Merino Senovilla.
Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha
- **Vocal:** Miguel Angel Cabezas de Herrera Pérez.
Sindico de Cuentas de Castilla-La Mancha
- **Secretaria:** Paula Novo Paz.
Inspectora General de Servicios

Equipo de Trabajo

- **Manuel García Monllor** Técnico de la Sindicatura de Cuentas.
- **Rufino Alarcón Sánchez** Adjunto primero de la Defensora del Pueblo.
- **Ángel M^a Torres Fernández de Sevilla** Técnico del Consejo Económico y Social.
- **M^a Teresa Fernández Campillo** Inspectora Analista de Servicios de la Inspección General de Servicios.
- **M^a Angeles del Pozo Cano** Jefa de Sección de Inspección de la Inspección General de Servicios.
- **Miguel Angel Castro Utrilla** Auxiliar administrativo de la Inspección General de Servicios.



Acto de entrega de premios

El modelo de gestión de calidad de la Residencia de Mayores de Torrijos (Toledo) recibió en abril de 2003 el primer Premio a la Excelencia y la Calidad de los Servicios Públicos que concede la Junta de Comunidades. En el acto de entrega del galardón, el Presidente de Castilla-La Mancha pide la complicidad de los empleados públicos para acabar con las trabas burocráticas en la administración. José Bono señala asimismo que el ciudadano debe ser la referencia principal en la actividad de las administraciones públicas y la eficacia un objetivo irrenunciable. Acompañaron al Presidente la Consejera de Administraciones Públicas, Carmen Valmorisco, y varios miembros del jurado entre ellos Henar Merino, Defensora del Pueblo; Justo Zambrana, Presidente del Consejo Económico y Social; y Miguel Ángel Cabezas, Síndico de Cuentas de Castilla-La Mancha.

Entrega del Premio a la
Residencia de mayores de Torrijos (Toledo).



Entrega de la Primera Mención al Servicio de Laboratorio
del Instituto de Ciencias de la Salud y Servicio
de Sanidad Ambiental e Higiene de los Alimentos.

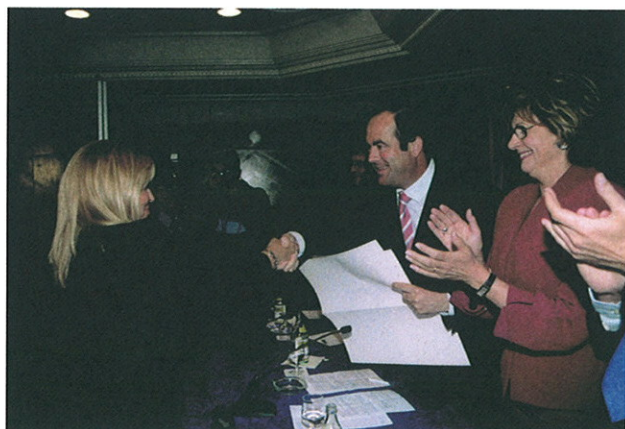


Entrega de la Segunda Mención al
Archivo de Castilla-La Mancha.





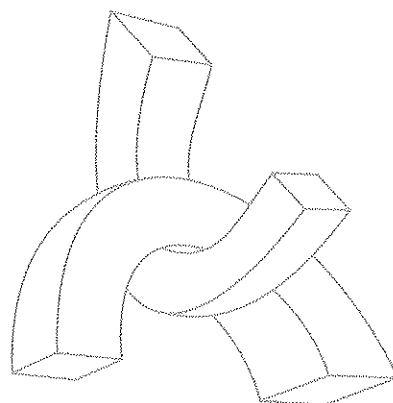
Entrega del diploma de Finalista a los Servicios de Consumo de las Delegaciones Provinciales de Sanidad de Ciudad Real y Cuenca.



Entrega del diploma de Finalista a la Oficina de Información y Registro de Guadalajara.



Asistentes al acto.



I Premio a la Excelencia y Calidad de los servicios públicos



Ficha Técnica

Edita: **Consejería de Administraciones Públicas**

Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Diseño y maquetación: **elgremiodiseño**

Impresión: **Gráficas Tomelloso**

Depósito Legal: **CR-588/04**



excelente!



Premios
Excelencia y Calidad
en los Servicios Públicos



Castilla-La Mancha



**QVI-
XOTE**

IV Centenario
Castilla-La Mancha



**Plan
Funciona**

Plan de la Administración
Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha