



2º PREMIO
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
EN CASTILLA LA-MANCHA



2º PREMIO
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
EN CASTILLA LA-MANCHA



Premios
Excelencia y Calidad
en los Servicios Públicos

Índice

- 08 Presentación
- 10 Convocatoria
- 14 Candidatura ganadora Día a día con los ciudadanos

Menciones especiales

- 20 1ª Mención especial Verano Joven
- 26 2ª Mención especial **Proceso de admisión de alumnado en centros docentes no universitarios sostenidos** con fondos públicos
- 32 3ª Mención especial **Tablón virtual municipal**

Finalistas

- 36 Programa de gratuidad de materiales curriculares
- 42 Red de centros de internet de Castilla-La Mancha
- 48 Implantación de la planificación estratégica
- 52 Plan de calidad de comedores escolares
- 56 SPEI. Sistema de programación y evaluación individual
- 60 Edición de los diccionarios básicos de Castellano-Árabe y Castellano-Rumano
- 66 "Convive: juventud e interculturalidad" programa de integración de jóvenes inmigrantes
- 72 Servicios prestados por el ayuntamiento a sus ciudadanos
- 78 Creación de una sección de información específica a asociaciones de la oficina de participación juvenil y asociativa dentro del portal web del consejo de la juventud de Albacete (www.Cijab.Org)
- 82 Servicio de información catastral
- 88 Resolución del Premio
- 90 Equipo de trabajo
- 91 Jurado del Premio

Presentación

Transformarnos en una Administración del siglo XXI

La evolución de Castilla-La Mancha y las transformaciones que en su sociedad se han producido en los últimos años exigen de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma un importante proceso de adaptación, convirtiéndonos en organizaciones prestadoras de servicios para los ciudadanos en cuyo desarrollo, cada vez más, la calidad es un factor determinante.

En este sentido, la respuesta de la Administración ante las nuevas demandas ciudadanas, acentuadas en Castilla-La Mancha por nuestras circunstancias geográficas y sociales, debe basarse en términos de receptividad, simplicidad y agilidad en las prestaciones.

Los proyectos de progreso de cualquier Administración deben tener a los ciudadanos como principales destinatarios, ya que son los polos que la cargan de sentido y la dotan de legitimidad.

En este reto por la calidad son importantes los avances tecnológicos que potencien la proximidad y la simplificación de los cauces de interrelación entre la Administración y los ciudadanos, pero también la motivación de las personas que trabajan en nuestra Administración, ya que sin ellos es difícil encontrar parámetros de calidad en la organización.

No podemos olvidar que los verdaderos ejecutores de las políticas públicas son nuestros empleados, que garantizan la defensa de los intereses generales y la aplicación de los principios de independencia y equidad en las relaciones ciudadano-Administración.



Conscientes de su importancia y para promover un trabajo indispensable, el Gobierno de Castilla-La Mancha puso en marcha en 2002 los Premios a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos, cuya segunda edición se recoge en esta Memoria.

Unos galardones que pretenden reconocer públicamente a los organismos, unidades administrativas y centros dependientes de la Administración de la Junta de Comunidades y de la Universidad de Castilla-La Mancha, así como a los Ayuntamientos la realización de actividades de mejora del servicio ofrecido a la ciudadanía.

Con ellos pretendemos, en definitiva, premiar el esfuerzo personal y colectivo para mejorar el funcionamiento de la Administración y la calidad de sus servicios pero también que sirvan de banco de prácticas de sus experiencias, como fruto de un trabajo encaminado a la mejora de los niveles de calidad y satisfacción en la prestación de los servicios públicos.

La Consejera de
Administraciones Públicas
Mª Llanos Castellanos Garijo

*Orden de
29 de noviembre
de 2004 por la
que se convoca el*

II Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha

La gerencia constituye un conjunto de experiencias y tecnologías en el ámbito de la organización que trasciende su forma o titularidad jurídica. Las organizaciones públicas y privadas han trasvasado en ambas direcciones y han compartido siempre conocimientos y utilidades en la gestión. También las organizaciones públicas que valoran los servicios que prestan comparten con las privadas el estímulo a la calidad, la innovación y la creatividad.

Un reflejo de ello lo constituyen los premios de calidad y a las mejores prácticas, que en otro tiempo emergieron en el ámbito privado de la economía y que ahora también van extendiéndose, aunque lentamente, en el sector público.

El Plan Funciona, aprobado por el Gobierno de Castilla-La Mancha el 11 de diciembre de 2001, establece como estrategias directrices de su desarrollo organizacional la promoción de fórmulas que incentiven la innovación, la creatividad y la orientación de los servicios públicos a la ciudadanía.

En este contexto, el 22 de julio de 2002 se publicaba en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha la Orden de la Consejería de Administraciones Públicas del día 9 por la que se convocaba la primera edición del Premio a la excelencia y calidad de los servicios públicos.

Con la previsión inicial de que este Premio pueda consolidarse con una periodicidad bianual, es el momento adecuado para abrir una nueva convocatoria, la segunda, renovada con el ánimo de iniciar un nuevo proceso de concurrencia entre las mejores prácticas o experiencias de gestión de calidad en el sector público de Castilla-La Mancha.

Esta segunda convocatoria del premio a la excelencia y calidad presenta algunas novedades respecto a la anterior. En primer lugar, se abre a la participación de las Entidades Locales de Castilla-La Mancha con el ánimo de promover una mayor competencia. En segundo lugar, se facilita la presentación de candidaturas, delegando en alguna medida la documentación de las candidaturas al equipo de evaluadores dependiente del Jurado. Y por último, se establece un premio a la candidatura ganadora que pueda consistir en prácticas de formación, participación en eventos o acciones que en general contribuyan al intercambio de experiencias o conocimientos en la gestión de calidad o la mejora de los servicios.

La convocatoria de este Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos corresponde a la Consejería de Administraciones Públicas de conformidad con lo establecido en la letra j) del artículo 8º del Decreto 85/ 2004, de 11 de mayo, por el cual se establece su estructura orgánica y competencias, y se regirá por lo dispuesto en los siguientes apartados:

Primero: Objeto de la convocatoria

Se convoca la segunda edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos con el fin de premiar a los organismos, unidades administrativas y centros dependientes del sector público en Castilla-La Mancha que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora de la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

Segundo: Destinatarios

El premio va dirigido a organismos o entidades públicas, empresas públicas, fundaciones públicas, establecimientos, centros o unidades administrativas con rango orgánico de servicio, integrantes o que dependan de las siguientes Administraciones:

Administración de la Junta de Comunidades de Castilla- La Mancha
Entidades Locales de Castilla- La Mancha, sean territoriales o institucionales
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 en la participación en acciones de formación, eventos u otras actividades gestionadas por la Oficina de Calidad de los Servicios, que en general contribuyan al intercambio de experiencias o conocimientos en la gestión o la mejora de los servicios premiados y cuyos costes no podrán superar 12.000 €.
2. En el caso de que se impartan cursos de formación, podrán ser valorados 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.
3. Se otorgarán menciones especiales del premio a las candidaturas mejor valoradas tras la ganadora.
4. El gasto de la concesión del premio se hará efectivo con cargo a la aplicación presupuestaria 22.02.0000.12610.22606, quedando condicionado a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el presupuesto del ejercicio siguiente.

Cuarto: Presentación de candidaturas.

1. Las candidaturas se presentarán en el formulario que contiene el Anexo de esta Orden en el cual se describirá 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. Dicha solicitud se dirigirá a la Oficina de Calidad de los Servicios de la Consejería de Administraciones Públicas sita en la Avenida de Portugal, s/n 45071 Toledo, siguiendo cualquiera de los procedimientos que se indican a continuación:

a) Por cualquiera de los medios previstos en el art. 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

b) Llamada al Teléfono Único de Información 012 si llama desde Castilla-La Mancha o en el 902267090 si llama desde una localidad de la Región, pero con prefijo de una provincia de otra Comunidad Autónoma.

c) A través de la página Web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en la siguiente dirección:

<http://sacm.jccm.es/siaci/descripcion.asp?CodigoServicio=IM8>

2. Las candidaturas de unidades, centros o establecimientos deberán ir validadas por una autoridad con rango de Director general o similar, Alcalde o Presidente de Diputación Provincial, de Mancomunidad de Municipios o de Consorcio, o de Jefe de Departamento.

3. Por parte de las unidades interesadas en la presentación de candidaturas al premio podrá solicitarse, con carácter previo, el asesoramiento de la Oficina de Calidad de los Servicios de la Consejería de Administraciones Públicas (puovo@jccm.es, mapozo@jccm.es)

4. El plazo de presentación de candidaturas finalizará el día 28 de febrero de 2005.

Quinto: Criterios de valoración

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

- Transparencia de la organización y accesibilidad del servicio.
- Participación de los usuarios y clientes externos e internos.
- Cooperación con unidades, grupos y organizaciones.
- Innovación y creatividad.
- Resultados de la práctica en el entorno social.
- Análisis y evaluación de resultados.

Sexto: Jurado

1. El Jurado estará constituido por seis miembros, estando presidido por la Consejera de Administraciones Públicas y vicepresidido por el Director de la Oficina de Calidad de esta Consejería, 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. Para la evaluación de las candidaturas, el Jurado designará, entre funcionarios de la Oficina de Calidad de la Consejería de Administraciones Públicas y las Instituciones participantes del Jurado, un equipo de valoración que practicará las visitas, entrevistas, requerimientos de documentación o cuestionarios que precise para el cumplimiento de su función.

3. Cumplida su misión, el equipo de valoración elevará al Jurado sus conclusiones, que serán tenidas en cuenta para el fallo del premio.
4. La resolución de concesión del premio será inapelable, se proclamará en un acto público y se publicará en el Diario Oficial de Castilla la Mancha.
5. Si a juicio del Jurado ninguna candidatura reuniera los méritos suficientes para ser galardonada con el premio, éste será declarado desierto.
6. El funcionamiento del Jurado se regulará por las normas contenidas en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Séptimo: Publicidad del premio

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. El mismo derecho tendrán los candidatos que obtengan alguna mención del Jurado.

Octavo: Aceptación de la convocatoria

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

Noveno: Recursos contra esta Orden.

Contra la presente Orden podrá interponerse recurso potestativo de reposición ante la Consejera de Administraciones Públicas en el plazo de 1 mes, o recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo contencioso-administrativo de Toledo o al que corresponda al domicilio del demandante en el plazo de 2 meses, contados ambos a partir del día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, a 29 de noviembre de 2004

La Consejera de
Administraciones Públicas
M^a Llanos Castellanos Garijo



Día a día con los ciudadanos

Candidatura Ayuntamiento de Miguelurra. Página Web municipal www.miguelturra.es
Dirección Pza. de España, 1 - 13170 Miguelurra (Ciudad Real) Teléfono 926 160603 Fax 926 241746
Equipo participante en el proyecto Nacho Vera Muñoz, Administrador Web nacho.vera@ayto-miguelturra.es;
Agapito Arevalo Céspedes, Concejal del Área de Nuevas Tecnologías aranga@ayto-miguelturra.es
Validación de la candidatura Román Rivero Nieto, Alcalde Presidente de Miguelurra, Ciudad Real.
Nombre del proyecto Día a Día con los Ciudadanos.

Candidatura ganadora

Introducción

www.miguelturra.es, dependiente de la Concejalía de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Miguelturra, es una herramienta de trabajo no solamente para los propios trabajadores del consistorio y los propios miguelturreños, sino una herramienta viva y dinámica en constante evolución cuya máxima es ser un servicio público óptimo, cuyo protocolo y actuaciones de trabajo se equiparan a otras páginas de la misma índole, y en las que las líneas de trabajo están correctamente establecidas.

El trabajo del día a día nos ha llevado a ser un ejemplo a seguir por otras entidades; hoy por hoy es una de las páginas más visitadas de la provincia de Ciudad Real, y en tan sólo un año, algo que a otras les costaría mucho más tiempo, recursos, personal y trabajo.

Dicha página, creada por la empresa Varnet, la misma que ha desarrollado, entre muchas otras, www.castillalamancha.es, y administrada por Nacho Vera, técnico informático y diseñador gráfico, de entre muchos de sus aspectos laborales y técnicos, que aporta a la web unas calidades y una filosofía que está en consonancia con el espíritu que los usuarios buscan información en Internet, desde el punto de vista Ayuntamiento, laboral, formación, cultura, deportes, servicios sociales, de entre los más relevantes puntos que se tratan.

Proyecto de mejora

Proposito de la web

Esta página tiene un propósito inicial de intentar reflejar entre otros temas:

- Los aspectos burocráticos de cualquier departamento a cualquier ciudadano.
- Los aspectos relacionados con la propia población, a modo de escaparate virtual.
- Los aspectos provinciales y regionales más destacados, a modo recopilatorio.
- Ser un servicio recopilatorio de informaciones destacadas a fin de que el usuario encuentre en esta página web toda la información necesaria, como herramienta de trabajo.
- Ser un apoyo para los distintos servicios de este ayuntamiento, puesto que coordina en algunos aspectos la comunicación de cierto tipo de información (empleo) que dichos departamentos ofrecen a sus usuarios, puesto que una vez recopilada la información el crear un anillo de distribución que sea útil no solamente a este servicio, sino a los departamentos que tengan estas necesidades, está automatizado.
- Ser un servicio a la comunidad, donde la propia comunidad de Miguelturra tiene voz y puede aportar todo aquello que se desee compartir con el resto.

Posteriormente, y a partir de su puesta en funcionamiento intenta representar la imagen de los departamentos que integran el Ayuntamiento de Miguelturra, que poco a poco, van tomando conciencia de que dicha web es uno de los escaparates que sirven para poner al resto de usuarios sus informaciones, y también está en constante evolución, puesto que se amolda constantemente a nuevas necesidades, a los consejos de los técnicos que componen dicho ayuntamiento y que en cualquier momento pueden revisar y, por consiguiente, ponerlo en conocimiento del administrador de web, para que dichos cambios surtan efecto.

La web y los aspectos locales

En plena colaboración con el Área de Comunicación del Ayuntamiento de Miguelturra, de los cuales nos nutrimos de noticias, imágenes y audio, desde que se incorporó y modificó la emisora municipal y los equipos informáticos para poder capturar audio y trasladarlo a formato MP3, para poder incorporarlo a las noticias que se van publicando, la página web representa las 24 horas del día, sin interrupción ninguna, el escaparate hacia los miguelturreños o cualquier usuario que acceda a sus servicios.

Cualquier usuario, esté donde esté, puede acceder a través de cualquier punto de Internet a los servicios municipales que acá se muestran, esto implica que no solamente los propios miguelturreños que habitan en la localidad pueden acceder a estas informaciones, sino además todas aquellas personas que se encuentran dispersas por la geografía mundial pueden estar cerca de la localidad de Miguelturra, cuando las circunstancias personales o profesionales les hacen estar lejos de la población. Eso es algo beneficioso y algo que nos engrandece a todos los que pertenecemos a este

La web y los aspectos regionales

Ayuntamiento, puesto que no es solamente el triunfo de una persona, sino el triunfo de un sistema, un engranaje, sin el cual éste servicio no funcionaría y no cumpliría sus objetivos.

Además de la información local que los propios periodistas nos facilitan, la información que los propios departamentos internos del Ayuntamiento de Miguelturra nos facilitan, la web también se nutre de la información que la propia población aporta, a través de sus diferentes asociaciones, usuarios particulares entre muchos otros, lo que crea un foro de comunicación en el ámbito local.

También, y con el paso del tiempo, www.miguelturra.es recibe informaciones procedentes de otras localidades no solamente provinciales, sino a nivel nacional, que puedan ser susceptibles de interés para la ciudadanía.

La colaboración estrecha con entidades tales como www.castillalamancha.es, miciudadreal.com, Ciudad Real: Ciudad Empresarial Virtual, Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, Universidad de Castilla La Mancha, Afemjo, Mancomunidad del Campo de Calatrava, Ayuntamiento de Avilés (servicio de información juvenil), Ayuntamiento de Daimiel (servicio de información juvenil y empleo), ó incluso Rediris, entre los más destacados, ofrecemos un abanico de información de toda índole para el usuario que accede a nuestros servicios, creando un entorno de trabajo y colaboración conjunto que está creando incluso un protocolo de actuación en ciertos casos, que posibilita que la información que se genera en alguna de estas entidades y que son susceptibles y de interés para el migueltureño que accede a la web, sea publicado en un breve espacio de tiempo.

Es por ello que no solamente publicamos informaciones locales, sino que por la proximidad con Ciudad Real, informaciones a nivel de empleo y formación fundamentalmente son importantes darles también cobertura puesto que muchos migueltureños trabajan en Ciudad Real y dichas ofertas a veces son exclusivas de quienes desarrollan su trabajo en dicha localidad, haciéndonos eco de las más relevantes.

Seguridad en la web

Tenemos un antivirus, a nivel profesional, que es con el que funciona el Ayuntamiento de Miguelturra. NOCD32, actualmente, antes tuvimos Karpesky, con las máximas prestaciones, los máximos chequeos (heurísticos, antispam, etc..) que nos protege de ataques y virus constantemente y a diario.

No obstante, hacemos uso de herramientas gratuitas, shareware y freeware: Antispam, Antispyware, Anti hackers, Antivirus y Antiheurísticos.

Lanzamos todas las semanas sistemas de chequeo, evaluación y limpieza de todo aquello, por estar continuamente enlazados con Internet. Se crean copias de trabajo de los datos más importantes, sobretodo de las bases de datos donde están inscritos todos nuestros usuarios que desean participar en los módulos que lanzamos. Nadie, absolutamente nadie, tiene acceso a esta información, protegida bajo dos claves diferentes en el equipo informático en el que se trabaja. Dada la casuística de que una sola persona compone el departamento web, la seguridad a segundos está asegurada, puesto que dicha información no sale por ningún motivo al exterior, ni al interior de los departamentos.

La web en números

En mayo de 2003 se puso en marcha la web municipal. Existe un crecimiento relevante a partir de noviembre-diciembre del año 2003, con un número ya importante de usuarios; el salto más significativo ha sido a comienzos de 2005, con un claro objetivo de dar más calidad si cabe a la página en muchos aspectos.

Según nuestras estimaciones es una de las páginas provinciales a nivel ayuntamientos de las más visitadas y conocidas en la actualidad.

El futuro de la web

- Creación de un miniportal web específico para PDA's, Blackberrys u otros dispositivos wifi actuales para que la información de Miguelurra esté presente en los periféricos de última tecnología, como fundamento para hacer un uso diario, común y transparente. Actualmente ya está operativo accediendo a www.miguelurra.es/movil
- Adaptabilidad de la página principal www.miguelurra.es a discapacitados físicos, en cumplimiento de las normas W3C, modificando el código fuente para que nadie, absolutamente nadie se quede sin consultar la información. En 2006, www.miguelurra.es, ha recibido el premio W3 a la web más accesible de Castilla La Mancha, premios convocados con motivo del Día de Internet 2006 a cargo de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. Además se dispone ya de un sistema de lectura de las noticias para invidentes y/o para facilitar la lectura para cualquier usuario sea o no discapacitado.
- Adaptabilidad de la web a más navegadores a nivel mundial. Hasta ahora, al no existir un único navegador en Internet, intentamos adaptar el código de acceso de información para que no existan errores al descargar una html. Desde cualquier navegador y sistema operativo ya se puede consultar la web.
- En breve se incorporará y actualizará con asiduidad el catálogo de material editorial en la Biblioteca de la Casa de Cultura, con el objetivo de poder consultar, mediante el sistema OPAC la disponibilidad de los títulos editoriales existentes, tal y como se realiza en otras bibliotecas: UCLM, Ciudad Real, etc.
- Control del tráfico urbano a través de webcams en colaboración con el departamento de Policía Municipal.



- Inserción de las webs de las asociaciones de la localidad a la nuestra. Con ello pretendemos, ceder un espacio limitado en el servidor central, donde está ubicada la web, para que las asociaciones inscritas en el registro municipal, puedan confeccionar y publicar de forma gratuita y sin fecha límite cualquier información, diseñadas completamente por ellos/as
- Creación de imágenes en 360 grados para dar un aspecto más multimedia, innovador y visual a ciertas zonas de la población que son características.



Verano joven

Candidatura Dirección General de Juventud. Vicepresidencia Primera de la JCCM.

Dirección Rda. Buenavista, nº 47 Bajo - 45071 Toledo **Teléfono** 925 288953 **Fax** 925 287059

Equipo participante en el proyecto Daniel García-Ochoa Zarza dgarcia@jccm.es José Moreno Serrano jmoreno@jccm.es

M^ª Angeles Pliego Huelamo mupliego@jccm.es; Ana Belen Joga abjoga@jccm.es

Validación de la candidatura Esther Padilla Ruiz, Directora General de Juventud.

Nombre del proyecto Verano Joven.

1ª Mención especial

Introducción

Varios son los factores que motivaron el intento de conseguir el salto cualitativo y cuantitativo de este programa, especialmente en lo que se refiere a la mejora de la tramitación administrativa y del proceso de información, de solicitud y de admisión. Se hacía imprescindible conseguir un mayor campo de acción y acercamiento al ciudadano urbano y rural si queríamos que el programa llegase a un mayor número de personas.

En una comunidad como Castilla-La Mancha, eminentemente rural y con su dispersión geográfica, los análisis de participación que hemos elaborado en los últimos diez años han demostrado una baja asistencia a estas actividades de jóvenes procedentes de zonas rurales. La extensión al mundo rural ha sido especialmente para el programa, uno de los retos a conseguir, que aunque cuenta con una gran demanda, la asistencia de jóvenes de estas áreas no es la deseada.

Naturalmente, nunca hemos olvidado y queremos destacar otro tipo de calidad, como es la mejora de las actividades, lo que supone una constante actualización de los servicios de transporte, alojamiento, alimentación, animación, etc. De nada nos serviría ir a recoger la solicitud al ciudadano a su propia casa, si finalmente su asistencia se traduce en una experiencia negativa.

Proyecto de mejora

Acciones realizadas para la mejora

a) Año 2002

- Apertura del proceso de solicitud a través de Internet y del teléfono único 012.
- Inclusión en la página de Internet de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha www.jccm.es de toda la información del programa
- Atención directa a través del correo electrónico veranojoven@jccm.es
- Conexión telefónica directa a través del teléfono móvil durante todo el horario de trabajo de las operadoras del 012, incluidos sábados para cualquier consulta o duda que planteen los ciudadanos.
- Envío de folletos a hogares de todos los solicitantes del año 2001, más de 3800.
- En septiembre envío a todos los participantes de encuesta de opinión con sobre en franqueo pagado
- Análisis de participación.

b) Año 2003 (ampliación de mejoras)

- Comienzo del trabajo en red para las adjudicaciones según disponibilidad regional
- Diseño del sistema de sorteo de plazas y citaciones
- Ampliación de los horarios de los trabajadores de las Secciones provinciales de Juventud para atender las citaciones por las mañanas y tardes.
- Envío de más de 6000 folletos a los hogares de los solicitantes del verano joven 2002
- Reunión con los teleoperadores/as del teléfono único 012 en sus dependencias para la explicación del sistema de inscripción, de localización de la información y uso consultas a teléfonos fijos y móviles.
- Suscripción automática al Boletín Digital sobre información juvenil de la Dirección General a más de 1.500 solicitantes con correo electrónico.

c) Año 2004 (ampliación de mejoras):

- Acuerdo de colaboración con 24 Centros y Puntos de Información Juvenil para la creación de una red de oficinas de inscripción. (*)
- Envío más de 6.800 folletos a hogares de solicitantes en verano joven 2003.
- Envío de la convocatoria por correo electrónico a más de 1.500 direcciones de solicitantes en verano joven 2003
- Adquisición de Pocket PC para la permanente disposición de la información 24 horas por el coordinador del programa. Sincronización con ordenador central.
- Suscripción automática al Boletín Digital sobre información juvenil de la Dirección General a más de 2.500 solicitantes con correo electrónico.
- Análisis de participación y demanda de actividades.

d) Año 2005 (ampliación de mejoras):

- Ampliación a 33 Centros y Puntos de Información Juvenil del acuerdo de colaboración para la creación de la red de oficinas de inscripción.

- Envío de la convocatoria por correo electrónico a más de 2.500 direcciones de solicitantes en verano joven 2004
- Envío de 7500 folletos a los domicilios de los solicitantes del verano joven 2004 que autorizaron a la Dirección General del uso de sus datos.
- Ante la demanda de solicitudes se duplican las citaciones por la mañana en todas las provincias y se atienden en horarios de tarde.

c) AÑO 2006 (ampliación de mejoras):

- Ampliación a 45 Centros y Puntos de Información Juvenil del acuerdo de colaboración para la creación de la red de oficinas de inscripción, con una mayor cobertura regional de lugares de atención a los/as interesados/as. Como apoyo al programa y proyección de seguir colaborando en otros programas, se publica una convocatoria pública de ayudas a Ayuntamientos para la contratación de informadores y dinamizadores juveniles durante un periodo de tres años, resultando una adjudicación total a 52 ayuntamientos, de los cuales 33 son de nueva creación.
- Se desarrollan tres reuniones con los centros y puntos de la región, junto con los/as nuevos/as compañeros/as de las secciones provinciales de juventud, para trasladarles los procedimientos a seguir, su función con los/as interesados/as como oficinas de apoyo facilitando Internet, fax, etc., resolución de dudas y los lugares donde encontrar la información en la red. Las reuniones que se desarrollaron fueron las siguientes:
- Envío de la convocatoria por correo electrónico a más de 4.000 direcciones de solicitantes en verano joven 2005.
- Envío de más de 8.000 folletos a los domicilios de los solicitantes del verano joven 2005 que autorizaron a la Dirección General del uso de sus datos.
- Se ha contratado una empresa para el ensobrado de estos envíos masivos de folletos y cartas de remisión con la información del proceso.

Conclusiones

Para este programa la tramitación administrativa y la atención al ciudadano no es el único importante. En este sentido no ha existido ningún año donde no haya una modificación o ampliación con vistas a seguir ofreciendo siempre una mayor calidad, bien del proceso administrativo, como en la calidad social y educativa de las actividades o en la mejora de sus servicios.

Destacan entre otros como factores de mejora de la calidad en los servicios que ofrecen las actividades, por ejemplo el transporte, donde en el último año se empezó a dotar del servicio de autobuses desde todas las capitales de provincia para las actividades

que se organizan en nuestra región, o el sistema de contratación para la gestión del programa, o la dotación en los últimos tres años de nuevas infraestructuras, como es el caso de la construcción de cabañas de madera en la casi totalidad de los campamentos.

En cuanto a los aspectos sociales que ya se venían aplicando, destaca el acuerdo con la Dirección General de Familia y el Instituto de la Mujer para la participación gratuita de jóvenes procedentes de centros de acogida, o la posibilidad de reducción de cuotas para familias con excepcionales necesidades socioeconómicas, o la aplicación de una educación inclusiva para aquellos jóvenes con discapacidades.

Por último en lo que se refiere a los aspectos educativos de estas actividades y el papel que juega la Dirección General de Juventud como formadora de la juventud castellano manchega, hay que indicar que se trata del principal programa de educación no formal de nuestra comunidad, donde más de 3.800 jóvenes tienen la oportunidad de conocer nuevas culturas, interrelacionarse con nuevos amigos, conocer otra forma de usar su ocio y tiempo libre o asumir nuevas responsabilidades. En definitiva estamos facilitando a nuestros jóvenes un aprendizaje a través de nuevas experiencias y por lo tanto contribuimos en su formación como personas.

En conclusión tendríamos que destacar que tanto los aspectos administrativos como de los servicios del programa han ido evolucionando a lo largo de los años conforme avanza nuestra sociedad.

Futuras mejoras

En estos momentos se tienen en proyecto como futuras mejoras en relación al procedimiento de tramitación de solicitudes lo siguiente:

1. En relación con lo anterior, en estos momentos se ha adquirido una nueva versión del programa informático Filemaker 8.0 en el que permite gestionar la cuenta *venmojoven@jccm.es*, que permitirá realizar correos masivos pero con la información individualizada (nº sorteo y actividades priorizadas).
2. Seguir ampliando la red de oficinas de inscripción en colaboración con Centros y Puntos de Información Juvenil, así como otros centros de atención al público con el fin de abarcar un mayor espacio territorial de nuestra región.
3. Compromiso de envío de mensajes a móviles informando sobre los resultados del sorteo, actividad adjudicada o día y hora de citación, a aquellos jóvenes en posesión de este recurso.

CELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
EN CASTILLA-LA MANCHA

mancha





Proceso de admisión de alumnado en centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos

Candidatura Servicio de Centros, Dirección General de Ordenación Educativa y Formación Profesional
Consejería de Educación y Ciencia.

Dirección Bulevar Río Alberche, s/n - 45071 Toledo. Teléfono 925 247305. Fax 925 247487

Equipo participante en el proyecto Jesús Javier Moreno Fernández, javiermo@ccn.es Nicolás Milla Sánchez.

Jefe de Servicio de Centros: María del Bueyo Ruiz Lasanta, Coordinadora de Proyectos de Gestión Educativa

Validación de la candidatura Ángel Padrino Murillo, Director General de Ordenación Educativa y Formación Profesional.

Nombre del proyecto Proceso de admisión de alumnado en centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos

2ª Mención especial

Introducción

Con fecha 5 de marzo de 2004, se publica en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el Decreto 22/2004, de 2 de marzo, de admisión del alumnado en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha (parcialmente modificado mediante Decreto 19/2005, de 15 de febrero).

Este Decreto, que sustituye al Decreto 86/2000, de 11 de abril, sobre elección de centro, criterios de admisión de alumnos en centros no universitarios sostenidos con fondos públicos y acceso a determinadas enseñanzas, explicita en su preámbulo como algunos de los objetivos prioritarios:

1. La ampliación del derecho de elección de centro de los padres y las madres en la escolarización de sus hijos.
2. La simplificación del procedimiento de admisión en lo que se refiere a los trámites que han de cumplimentar los ciudadanos y ciudadanas.
3. Ampliar la transparencia en el proceso de adjudicación.

Proyecto de mejora

Medidas de mejora

Para el objetivo 1: Posibilitar el ejercicio efectivo del derecho de elección de centro por parte de padres y madres ampliándolo hasta seis posibilidades, manteniendo el orden de prelación de todas ellas según baremo.

Para el objetivo 2: Facilitar la presentación de las solicitudes de admisión por parte de los ciudadanos y ciudadanas, habilitando para ello, además de los puntos de registro habituales (centros educativos, Delegaciones Provinciales de Educación y Ciencia, registro de la Consejería de Educación y Ciencia), procedimientos de presentación telemática (solicitud electrónica mediante firma electrónica) o telefónica (mediante el Teléfono Único de Información). Igualmente, se oferta la posibilidad de que sea la propia Administración quien, previa autorización de los solicitantes, requiera de los organismos competentes toda la documentación acreditativa de los criterios de admisión, y liberar de este modo a los solicitantes de acompañar documentación alguna a su solicitud.

Para el objetivo 3: Puesta en marcha de un procedimiento informático de baremación y adjudicación, y creación de órganos específicos de participación y control del proceso de admisión (Consejos Provinciales y Locales de Escolarización, Oficinas Municipales de Escolarización).

Procedimiento Fase primera

El procedimiento establecido por la normativa sobre admisión contempla dos fases:

1. Definición de las áreas de influencia: Los Delegados Provinciales de Educación y Ciencia, oídos los sectores afectados (Ayuntamientos, Consejos Escolares Municipales, Federaciones Provinciales de Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos y titulares de centros privados concertados), definen anualmente las áreas de influencia (y áreas limítrofes a las anteriores) en aquellas localidades en las que haya más de un centro sostenido con fondos públicos, teniendo en consideración para ello la población escolar en función de la evolución urbana y demográfica de la localidad y de su entorno y la capacidad de cada uno de los centros.

Las Delegaciones Provinciales publican la zonificación realizada en los tablones de anuncios de sus sedes, en las Oficinas Municipales de Escolarización, en el caso de estar constituidas, y en los Ayuntamientos respectivos. Igualmente, se remiten a los Consejos Escolares de los centros docentes sostenidos con fondos públicos y a los titulares de los centros privados concertados para su conocimiento y publicación en los tablones de anuncios de los centros educativos.

Para una mayor información, se pone a disposición de los padres y madres en la Web de la Junta los callejeros de las localidades más importantes, donde se puede localizar fácilmente la zona de escolarización de su domicilio.

2. Constitución de los Consejos de Escolarización: Las Delegaciones Provinciales de Educación constituyen cada año los Consejos Provinciales de Escolarización, así como los Consejos Locales de Escolarización, en aquellas localidades donde hay posibilidad de elegir más de un centro, al objeto de garantizar la adecuada escolarización del alumnado en su ámbito territorial.

En los procesos de admisión 2004/2005 y 2005/2006, además de los cinco Consejos Provinciales de Escolarización, se han constituido 35 Consejos Locales de Escolarización.

Igualmente, intervienen en este proceso los Consejos Escolares de los Centros y se crean las Oficinas Municipales de Escolarización para garantizar la transparencia en el proceso y la participación y control de la comunidad educativa.

Fase segunda

1. Petición de los interesados: El solicitante presenta una única instancia, según modelo oficial, en la Oficina Municipal de Escolarización, cuando existe ésta, en el centro educativo en el que solicita plaza en primera opción, en cualquier otro centro educativo de su elección o registro de entrada establecido de acuerdo con la normativa vigente. A estos efectos, se puede solicitar también un puesto escolar en centros educativos sostenidos con fondos públicos, a través de Internet, en la dirección electrónica destinada a este fin por la Consejería de Educación, o mediante el Teléfono Único de Información (012).

Esta instancia recoge toda la información necesaria del alumno para el proceso de admisión y para su posterior matrícula, evitando que se aporte varias veces a la administración los mismos datos en ambos casos.

Se encuentran disponibles dos modelos de solicitud correspondientes a localidades con un solo centro para la enseñanza solicitada y a localidades con más de un centro para la enseñanza solicitada.

Con el objeto de simplificar los trámites a realizar por los ciudadanos, se posibilita que éstos puedan autorizar a la Consejería de Educación y Ciencia para que solicite la documentación que precise a los organismos pertinentes (o, si esto no fuera posible, a los propios solicitantes). Tan sólo se hace preciso requerir a los solicitantes la certificación de domicilio laboral o el certificado médico que acredite la concurrencia de enfermedad crónica en el alumno o alumna.

2. Baremación de las solicitudes: Una vez remitidas todas las solicitudes a las Delegaciones Provinciales, éstas se encargan de su grabación en un sistema centralizado por personal destinado al efecto, bajo la supervisión de coordinadores provinciales del proceso de admisión.

La puntuación que cada solicitud recibe para cada uno de los centros demandados es calculada automáticamente por el sistema informático, de acuerdo con los datos declarados por los solicitantes como justificativos de los criterios de admisión, y previo cruce de estos datos con las certificaciones aportadas por los mismos o por los organismos correspondientes. Los Consejos Locales de Escolarización son los órganos competentes para validar esta valoración y tomar las decisiones procedentes en cada caso.

La baremación provisional de las solicitudes se hace pública en los centros educativos, en las Delegaciones Provinciales y en la Web de la Junta. Los solicitantes pueden reclamar esta baremación provisional mediante el impreso disponible en los centros educativos, Delegaciones Provinciales o en la misma Web.

Los Consejos Locales de Escolarización resuelven las reclamaciones presentadas, quedando de este modo establecida la baremación definitiva de las solicitudes, que es la que se toma en cuenta para la adjudicación de los centros solicitados.

3. Adjudicación: Los Consejos Locales de Escolarización, una vez realizada la baremación de las solicitudes, y resueltas las situaciones de empate entre solicitantes mediante los procedimientos establecidos en el artículo 11 del Decreto 22/2004, de 2 de marzo, asignan al alumnado a uno de los centros solicitados en los que existan vacantes, en función de la puntuación obtenida y según su propio orden de prelación. De manera paralela, se procede a la asignación de puesto escolar para el alumnado con necesidad específica de apoyo educativo.

La Resolución del proceso de admisión se hace pública en los mismos lugares que la baremación provisional y puede ser asimismo consultada de manera individualizada en Internet. Esta Resolución puede ser reclamada ante los propios Consejos Locales de Escolarización, o mediante recurso de alzada ante el Delegado Provincial.

Para aquellos alumnos que no obtienen puesto escolar en el centro solicitado, bien por inexistencia de vacante u otras causas, se arbitra un procedimiento de adjudicación de oficio, coordinado por los Consejos Locales de Escolarización, con posterioridad a la Resolución definitiva.

Conclusiones

El procedimiento descrito aporta, por tanto, las siguientes mejoras:

Efectividad del derecho a la libre elección de centro: se tienen en cuenta todas las peticiones del solicitante, hasta un máximo de 6 centros, según su propio orden de prelación, estando sólo limitado por la inexistencia de vacantes.

Efectividad del derecho a participar en condiciones de igualdad, por el tratamiento homogéneo dado a todas las solicitudes desde los Consejos de Escolarización. Se asegura que ningún solicitante obtiene un puesto escolar con puntuación inferior a otros.

Mayor participación mediante la creación de órganos de verificación y control: Consejos de Escolarización.

Mayor accesibilidad, mediante el incremento de medios para la cumplimentación o entrega de solicitudes: Registro Virtual y Teléfono Único de Información.

Mayor simplicidad en la tramitación de solicitudes: se reduce el número de documentos que deben acompañar a la solicitud, que puede limitarse a la propia instancia.

Mayor transparencia: publicación de todas las fases del proceso.

Nuevos cauces de información o consulta: Web, Teléfono Único de Información, correo electrónico.

Mayor coordinación con organismos e instituciones.

Mayor simplicidad en la gestión de los centros educativos: se reducen las tareas relacionadas con la admisión y cuentan con los datos de los alumnos en las bases de datos DELPIIOS para la gestión propia y de la administración educativa (provincial y regional).

En el proceso de admisión 2004/2005, el porcentaje global de solicitantes admitidos en centros de primera opción fue del 95,02% en Educación Infantil, del 85,33 en Educación Primaria y del 92,79% en E.S.O.

En el proceso de admisión 2005/2006, el porcentaje global de solicitantes admitidos en centros de primera opción fue del 94,24% en Educación Infantil, del 84,55 en Educación Primaria y del 92,26% en E.S.O.

En ese mismo curso, se extendió la aplicación de este procedimiento a las enseñanzas de Bachillerato y Ciclos Formativos de Formación Profesional Específica de Grado Medio y de Grado Superior.



Tablón virtual municipal

Candidatura Ayuntamiento de Villar del Infantado, Secretaría Intervención

Dirección Pza. de la Constitución s/n 16813 Villar del Infantado (Cuenca) Teléfono 969 317146

Equipo participante en el proyecto José Miguel Iborra Pérez iborra@dipucuenca.es

Validación de la candidatura Luis Colmenar Huerta, Alcalde Presidente de Villar del Infantado (Cuenca)

Nombre del proyecto Tablón Virtual Municipal

3ª Mención especial

Introducción

Villar del Infantado es una comunidad pequeña, apenas cincuenta habitantes, con una población envejecida y alejada de grandes núcleos de población, aunque bien comunicada por carretera (Nacional 320).

La atención municipal se realiza gracias al Servicio de ATM de la Diputación provincial, mediante visitas periódicas de un funcionario de esta Administración un día a la semana, y con una estancia aproximada de dos horas. En este breve espacio de tiempo se debe dar respuesta a las demandas ciudadanas y despachar los asuntos que requieren la presencia del Secretario, responsable único del archivo municipal y de la mayoría de la información administrativa de interés para nuestros ciudadanos.

La sobrecarga de tareas y competencias que cualquier Administración padece en la actualidad, también se deja notar en estas pequeñas administraciones. La evolución y los cambios constantes de nuestra sociedad hacia una sociedad del bienestar, la transformación de sus hábitos y costumbres, y aparición de nuevas demandas relacionadas con el ocio y la cultura, la revolución de los medios de comunicación, reclama la aparición de una nueva Administración, más cercana y obligada a la adopción de complejos procesos de transformación en sus modos de actuación, que dé respuesta inmediata y transparente. Es evidente que la adaptación de la Administración a estos procesos de cambio de la sociedad se produce de una manera más lenta e insuficiente en el ámbito local, y mucho más en el pequeño municipio, carente de medios adecuados y personal cualificado que pueda dar una respuesta ajustada.

La transformación del pequeño Municipio ha sido un hecho constante desde mediados del siglo pasado. La emigración, y la falta de previsión en la búsqueda de una agricultura alternativa a la tradicional, han provocado la despoblación de muchas comarcas. En nuestros pueblos, la administración municipal debe contar cada vez más con aquellas personas que desgraciadamente tuvieron que emigrar a la gran ciudad, pero que hoy vuelven, fijando aquí su segunda residencia, y que son acreedoras de la atención de nuestros pequeños Ayuntamientos. Estos son los que más sufren la lejanía de una Administración Municipal.

Estas circunstancias que sufre el pequeño Municipio de nuestra comarca, son las que han motivado la necesidad de contar con esta página web como medio para acercar la Administración al ciudadano.

Proyecto de mejora

Objetivos

Tres han sido los objetivos marcados por nuestra página:

1. Dar a conocer nuestro pueblo y su comarca, su historia y tradiciones
2. Acercar la Administración al ciudadano
3. Ofrecer un servicio de información municipal

En función de estos objetivos, hemos configurado nuestra página Web, a la que hemos denominado Tablón Municipal Virtual, por que en definitiva lo que pretende es ser el Tablón Municipal al que tienen acceso todos los vecinos, los que residen aquí y los que residen fuera.

De tal manera que hemos creado tres secciones a las que hemos denominado:

1. El municipio
2. La administración
3. Tablón municipal

Contenido

1. El municipio

En esta página queremos dar a conocer nuestro Municipio: situación, costumbres, historia, lugares de interés, alojamientos, etc.

Como servicio público que pretende ser este proyecto colocamos un enlace con el Ministerio de Medio Ambiente para dar a conocer las previsiones del tiempo y colocamos un buzón de sugerencias abierto a todos.

2. La administración

Dividimos esta página en tres apartados que se corresponden con enlaces a las tres Administraciones: municipal, autonómica y estatal.

El enlace con la administración municipal, núcleo esencial de nuestro proyecto lo dividimos en dos apartados:

- a) Trámites y gestiones
- b) Secciones de la Administración Municipal

En el apartado Trámites y Gestiones, creamos enlaces con lo que llamamos formularios e instancias. Los formularios nos permiten entrar en contacto directamente con la Administración pudiendo realizar los trámites de solicitudes correspondientes a Solicitudes genéricas, Solicitudes de alta en el Padrón, Solicitudes de certificados del Registro Civil y Solicitudes de alta de animal doméstico. Las solicitudes nos permiten descargar las instancias adoptadas por la Corporación y relativas a distintas series documentales de Urbanismo, Padrón de habitantes.

En el apartado Secciones de la Administración Municipal aprovechamos la organización de nuestro archivo Municipal, para dar a conocer todas las actividades, ámbitos y apartados en los que se mueve y trabaja nuestra administración. Queremos hacer una administración transparente a través de unos apartados que se corresponden con nuestra clasificación archivística: en el enlace con la sección Administración ofrecemos al ciudadano nuestra clasificación archivística.

La adopción de esta clasificación a la hora de diseñar los enlaces de nuestra página web nos permite ofrecer una visión completa de nuestra Administración, y a la vez hacemos de nuestro archivo una herramienta al servicio del ciudadano.

3. Tablón municipal

El tablón municipal pretende ser nuestro tablón de anuncios que acerque a todos los ciudadanos, los que viven en Villar del Infantado todo el año y los que pasan sus temporadas de vacaciones entre nosotros, el espacio que le acerque a la actualidad de nuestro pueblo. En él recogemos noticias y asuntos de información más recientes y de interés para el ciudadano.

Aprovechamos esta misma página para colgar de ella los boletines oficiales, un directorio de la página Castilla la Mancha, y un listín de teléfonos de interés comarcal y provincial.

Conclusión

Consideramos que nuestro proyecto de página Web municipal se convierte en una herramienta útil que hace de nuestro Ayuntamiento una administración transparente y cercana al ciudadano.

Los costes de confección de la página han sido mínimos: 110 euros de derechos por acceso al dominio y 60 euros por mantenimiento del servidor durante un año.

Es el propio Secretario de la Corporación, el que con unos conocimientos básicos de informática, ha creado este portal, y lo viene actualizando día a día. Somos conscientes de que no se trata de una página de Internet que recoja los últimos diseños y técnicas informáticas, que quizá adolezca de la vistosidad y colorido de otros portales de Internet municipales, pero creemos que hemos conseguido realizar un proyecto novedoso de mejora del servicio público municipal.



Programa de gratuidad de materiales curriculares

Candidatura Dirección General de Programas y Servicios Educativos, Consejería de Educación y Ciencia,

Dirección Bulevar Río Alberche, s/n - 45071 Toledo Teléfono 925 247413 Fax 925 247474

Equipo participante en el proyecto Ana María Tejedo de la Huerfía, Jefa de Servicio de Prestaciones Educativas;

Juan Antonio Magán Manrique jammagan@jccm.es

Validación de la candidatura Mar Álvarez Álvarez, Directora General de Programas y Servicios Educativos,

Nombre del proyecto Programa de Gratuidad de Materiales curriculares.

finalista

Introducción

El desarrollo de este programa se justifica en los siguientes argumentos:

- a) El sentido de la solidaridad y la búsqueda de la igualdad de oportunidades exige que todo el alumnado de la Región tenga fácil acceso a los libros de texto.
- b) Los libros de texto son indispensables, pero son caros. Su adquisición representa un problema para un buen número de familias cada inicio de curso. La situación se complica cuando son varios los miembros de la familia en edad escolar.
- c) La existencia de un principio constitucional cuyo espíritu afirma la gratuidad de las enseñanzas obligatorias.
- d) Las Federaciones de Madres y Padres de Alumnos vienen reivindicando a las administraciones públicas medidas responsables que vengan a poner solución a este problema.

Proyecto de mejora

Gestión del programa (2000-2005)

a) Curso 2000-2001

Se regula la implantación del programa de gratuidad de materiales curriculares, para este primer curso, por medio de la Orden 24 de agosto de 2000 (DOCM 25 agosto de 2000) de la Consejería de Educación, en la que se establecen las normas de organización y funcionamiento del programa.

En síntesis, se concreta en el siguiente proceso:

- La propiedad de los materiales curriculares es de los Centros educativos.
- El alumnado beneficiario del presente Programa dispondrá gratuitamente para las enseñanzas obligatorias que esté cursando, en régimen de préstamo, de los materiales curriculares adquiridos.
- Los materiales curriculares tendrán una duración máxima de cuatro años, salvo los correspondientes al primer ciclo de E. Primaria, que serán renovados todos los años, teniendo en cuenta su carácter fungible.
- El alumnado es responsable del “buen uso” del material. El Centro escolar ejercerá la responsabilidad y custodia de los libros para que puedan ser utilizados por el alumnado durante los cuatro cursos consecutivos.
- La gratuidad del Programa se hace efectiva, abonando a los centros educativos, para su pago posterior a las librerías, el importe de los libros de texto adquiridos por el alumnado.
- La gestión y supervisión del Programa en cada centro correrá a cargo de una Comisión elegida por el Consejo Escolar, compuesta por una representación de profesores, padres y alumnos.
- Para la gestión del Programa se elaborará una aplicación informática específica.

Serán beneficiarios del Programa de Gratuidad de Materiales Curriculares, en este primer curso de implantación, todos los alumnos y alumnas matriculados en centros financiados con fondos públicos, que cursen las enseñanzas de primer ciclo (1º y 2º cursos) de Educación Secundaria Obligatoria.

b) Curso 2001-2002

Las distinciones básicas con el primer años son:

- Los beneficiarios del Programa de Gratuidad: en este segundo curso se amplía al segundo ciclo de Educación Primaria (3º y 4º cursos).
- Los encargados de elegir los materiales curriculares son los equipos de ciclo de los centros de Educación Primaria.
- Las reposiciones necesarias de los materiales del curso anterior, para el primer ciclo de Educación Secundaria Obligatoria, que no estén en condiciones de uso se realizarán a propuesta de la comisión de seguimiento de cada centro elegida por el Consejo Escolar. Asimismo se siguen concediendo libros gratis a los nuevos alumnos matriculados en este Ciclo de Secundaria.

- Los cuadernillos de trabajo de idioma (inglés y francés) se consideran material necesario y se incluyen, por tanto, dentro del Programa de Gratuidad; no obstante, al ser materiales fungibles, se reponen todos los años en su totalidad.

c) Curso 2002-2003

Las distinciones básicas con el año anterior son:

- Los beneficiarios del Programa de Gratuidad: en este tercer curso, además de continuar con los beneficiarios del año anterior, se amplía al tercer ciclo de Educación Primaria (5º y 6º cursos)
- Las reposiciones necesarias de los materiales de los cursos que habían entrado en el Programa en los años anteriores, que no estén en condiciones de uso se realizarán a propuesta de la comisión de seguimiento de cada centro elegida por el Consejo Escolar. Asimismo se siguen concediendo libros gratis a los nuevos alumnos matriculados en estos cursos y se reponen los cuadernillos de trabajo de idiomas.
- Teniendo en cuenta que es el tercer curso escolar de implantación de este Programa se ve la conveniencia de realizar un primer acercamiento valorativo a su desarrollo, para conocer el grado de cumplimiento, su aceptación y establecer posibles líneas de mejoras. En consecuencia se acuerda la realización de una evaluación del Programa, a través de los Servicios de esta Consejería de Educación “Evaluación Educativa” y “Prestaciones Educativas”, dentro de los distintos ámbitos relacionados con la gestión del programa: Equipos directivos, profesorado, alumnado, familias y libreros.

d) Curso 2003-2004

Las distinciones básicas con el año anterior son:

- Se hace efectiva la gratuidad de libros de texto en toda la Educación Primaria al completarse el primer ciclo (1º y 2º cursos de primaria). En este ciclo, al ser el material fundamentalmente fungible, se renueva todos los años.

e) Curso 2004-2005

Por primera vez se completa el ciclo de 4 años, y correspondería por tanto renovar completamente los cursos cuyos libros han sido usados durante este período (1º y 2º de secundaria), y continuar con la progresiva implantación del programa a toda la Enseñanza Secundaria. Sin embargo, la implantación de la LOCE, y el cambio de rumbo político del gobierno central, y posterior paralización de la ley de Educación citada anteriormente, nos hace considerar que es más apropiado la renovación de solamente el primer curso de secundaria, la extensión por un año más del uso de los libros del segundo curso, y la implantación por primera vez de la gratuidad en el tercer curso de educación secundaria.

Otras novedades del programa respecto del año anterior son:

- Los centros pueden elegir entre los cuadernillos de idiomas, o bien una dotación económica por alumno para material fungible en las aulas de informática y cuyo fin sea la enseñanza de las lenguas.

Procedimientos de gestión y pago

Los Departamentos didácticos o los equipos de ciclo de los centros eligen los libros de texto o material curricular alternativo que van a utilizar en el curso escolar. En el mes de junio se entrega a los alumnos beneficiarios del Programa un documento por duplicado, debidamente firmado y sellado por el Secretario del centro educativo, en el que se relacionan los libros que se deben adquirir. Su presentación en la librería, que libremente elijan los padres o alumnos beneficiarios, les da derecho a la adquisición gratuita de los libros aprobados por el centro. La librería entrega los libros al alumno beneficiario, previa presentación del DNI (de la persona que retira los libros) y firma del "Recibi", devolviéndole una copia de este documento diligenciado con el sello de la librería, para su entrega al centro educativo, y archiva la otra copia al objeto de ser facturada posteriormente. Todos estos justificantes de entrega de libros a los alumnos beneficiarios se unen a la factura que debe formalizar cada librería al centro educativo correspondiente por el importe total de libros vendidos acogidos a este programa de gratuidad.

En el caso de haber elegido el centro la opción de compra de materiales curriculares alternativos, adquiere el propio centro estos materiales y los pone a disposición del profesorado para su uso común en el aula. La adquisición de libros de lectura se realiza también directamente por los centros, una vez definidos y aprobados los que se van a comprar.

Para el pago correspondiente a este Programa de Gratuidad en sus distintas modalidades, la Consejería de Educación y Cultura ha establecido las siguientes actuaciones: Sobre el dato de alumnos matriculados en el centro escolar y coste medio del valor de los libros de texto, procede a calcular estimativamente el importe que corresponde a cada Centro. Este importe es transferido al Centro en dos pagos.

En estas mismas cuantías y plazos el centro abona a las librerías el coste de los libros vendidos y facturados.



Asesoramiento, seguimiento y valoración del programa

El asesoramiento, seguimiento y valoración del programa se viene realizando desde su implantación a través de la representación de todos los sectores vinculados a este Programa de gratuidad, dentro de la Comisión Técnica del mismo.

La valoración global por parte de la Consejería y de la Comisión es positiva, significando que aquellos posibles fallos de funcionamiento del programa en los primeros cursos de implantación pueden y deben ser mejorados con la experiencia adquirida y con las aportaciones muy válidas de todos los sectores representados en esta Comisión. Asimismo la valoración es favorable por parte de los distintos grupos representados.

Durante todo el curso escolar, se mantiene un contacto diario con Centros y libreros, y en general la relación con todos ha sido cordial y agradable, ello ha permitido suavizar dificultades y un mayor conocimiento del programa por todos los colectivos



Red de centros de internet de Castilla-La mancha

Candidatura Servicio de la Sociedad de la Información y Servicio de Estudios y Proyectos.
Dirección General para la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones. Consejería de Industria y Tecnología.
Dirección C/ Río Estenilla, s/n - 45071 Toledo Teléfono 925 266210 Fax 925 266300
Equipo participante en el proyecto Pilar Simón Soriano, Jefa de Servicio de sociedad de la Información psimon@jccm.es
Ángel Frías Rojas, Jefe de Servicio de Estudios y Proyectos afrias@jccm.es
Validación de la candidatura Rafael Ariza Fernández, Director General para la Sociedad de la Información
y las Telecomunicaciones.
Nombre del proyecto Red de Centros de Internet de Castilla-La Mancha.

finalista

Introducción

Las funciones y procesos dominantes en la era de la información cada vez se organizan más en torno a redes. Las redes informáticas interactivas crecen exponencialmente, creando nuevas formas y canales de comunicación y dando forma a la vida a la vez que ésta les da forma a ellas. Conectan o desconectan de forma selectiva individuos, grupos, regiones o países enteros, ahondando las divisiones sociales. Estamos ante un proceso de globalización que amenaza con hacer prescindibles a los pueblos y países excluidos de las redes de la información.

El Gobierno de Castilla-La Mancha, a través de La Consejería de Industria y Tecnología ha iniciado un proceso acelerado de modernización con la creación de una Red de Centros de Internet que conecta a más de quinientas entidades locales de las cinco provincias y de todos los niveles de población, una red capaz de cambiar los conceptos de economía, trabajo o bienestar social, en unos pocos años.

Proyecto de mejora

Descripción

Los centros de Internet, están definidos como salas públicas de acceso libre, dotadas con equipos informáticos y de comunicaciones (ordenadores, impresoras, webcam, escáner...) para acceder a redes y servicios de Internet, donde cualquier ciudadano pueda utilizar estas herramientas para hacer uso de las aplicaciones mas comunes: ofimática, editores gráficos, clientes de correo electrónico, etc o navegar libremente por Internet. Se podrá además imprimir en blanco y negro o en color, escanear, fotocopiar y enviar faxes entre otras funciones.

El objetivo principal que se persigue es permitir el acceso a la Sociedad de la Información a todos los ciudadanos castellanos manchegos, potenciando la igualdad de medios y personas, independientemente de su condición social.

Los centros de internet, constan de un número variable de ordenadores, (mínimo 2 máximo 45, dependiendo del número de habitantes de la localidad), controlados por un servidor, que será gestionado por el responsable del Centro con los permisos necesarios, para una dinamización adecuada del manejoo del mismo y un conjunto de opciones que utilizaran los usuarios que quieran hacer uso del Centro.

El responsable, tendrá acceso al control de usuarios, impresión, grabación y otras funciones necesarias, para el uso correcto del Centro.

Usuarios

Se accederá a los ordenadores clientes, mediante tarjeta inteligente, con un límite de tiempo por defecto de 60 minutos por Pc y tarjeta, pudiendo ser alterado por el responsable.

Se permite el uso de trabajo en 3 entornos diferentes eligiendo el usuario el mismo, al acceder al ordenador:

1. Entorno Windows XP: En este entorno se trabajará con herramientas Microsoft (Office, Encarta, Internet Explorer, etc.)
2. Entorno Linux: En este entorno se puede trabajar con el Software libre (Molinux, Oppen Office y demás herramientas gratuitas), pudiéndose descargar gratuitamente dichos productos para uso privado.
3. Entorno Aplicaciones Locales: Se accederá a Windows XP, sin gestión desde el Puesto de Control, pudiéndose instalar las aplicaciones que se deseen libremente. El responsable del Centro será el encargado de gestionar las condiciones en las que se usa este entorno.

Existe otra partición abierta, disco E: para datos o cualquier otra utilidad particular teniendo en cuenta que el ciudadano que acceda la puesto lo puede visualizar, borrar, copiar, etc. Cuando el disco esté lleno se borrará bien por el responsable o vía remota. Las opciones 1 y 2 estarán protegidas mediante tarjetas protectoras de disco duro,

que permitirán una vez usados lo ordenadores, se restauren automáticamente las versiones originales, permitiendo la máxima operabilidad a los ciudadanos.

Servidor

Los terminales de los centros, están controlados por un Servidor, formando todos ellos una red virtual, gestionada mediante control remoto por un Servidor Central , instalado en el Centro Tecnológico.

El servidor controla aquellas aplicaciones de gestión tales como Libermarc (si el centro se ubica en una Biblioteca), aplicación de control de usuarios, aplicación control estadístico, Gestión de antivirus, (se actualizará automáticamente diariamente), Office 2003, Winzip, Acrobat, plugin de tiff, etc.

Cabe destacar los componentes asociados al servidor: Grabador Cds, grabador DVD conectores USB, cámara webcam, Grabador de tarjetas inteligentes con software de grabación, disco de 40 Gb y de 120 Gb para datos de usuarios, disketera, ..etc

Gestión y mantenimiento

Cada centro dispone de un correo institucional, para comunicación con el mismo, siendo este medio electrónico el utilizado para su gestión, necesidades, información, etc.

Existe una aplicación Web de información y una Intranet que recoge las averías, incidencias de centros, historial del centro, sugerencias, etc. en el servidor instalado en el centro tecnológico, al cual se accederá, con distintos niveles de acceso, las personas que estén relacionadas con el proyecto, y a su vez, una aplicación Web de información abierta para los ciudadanos.

Situación actual y proyección de futuro

El proyecto incluye el acceso a 548 centros con 4009 ordenadores, 548 Servidores, y 548 Equipos multifunción, con la siguiente distribución por provincias:

	Centros	Ordenadores
ALBACETE	79	615
CIUDAD REAL	101	947
CUENCA	154	853
GUADALAJARA	74	434
TOLEDO	140	1160
TOTAL	548	4009



Implantación de la planificación estratégica

Candidatura Biblioteca de Castilla-La Mancha. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Consejería de Cultura.
Dirección Cuesta de Carlos V, s/n - 45071 Toledo Teléfono 925 256680 Fax 925 253642

Equipo participante en el proyecto Joaquín Belgas Gutiérrez. Director Gerente de la Biblioteca de Castilla-La Mancha jbeltg@jeon.es
Validación de la candidatura José Antonio Camacho Espinosa. Director General del Libro, Archivos y Bibliotecas.
Nombre del proyecto Implantación de la Planificación Estratégica.

finalista

Introducción

Este documento trata de definir las líneas y objetivos estratégicos que deben guiar el desarrollo de la Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha entre los años 2004 y 2006. Este ejercicio de planificación supone un primer producto tras varios años de trabajo desarrollado en el seno de la biblioteca, incorporando técnicas y herramientas de gestión asimilables a los de cualquier otra organización.

Por otra parte, se enmarca en un proceso de planificación más amplio que afecta a toda la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, como es el "Plan de desarrollo bibliotecario 2003-2006: Bibliotecas Públicas Siglo XXI"

<http://www.jccm.es/cultura/harbiplanbibliotecas/index.html>

Se presenta la Misión de la biblioteca y las tres líneas estratégicas definidas:

1. Desarrollo de la biblioteca como centro de promoción de la sociedad del conocimiento.
2. La biblioteca como centro cultural de la comunidad
3. Consolidación de un sistema de gestión moderno

Dentro de cada una de ellas se han diseñado varios objetivos **estratégicos**, que se formulan y explican.

El Plan Estratégico se irá desarrollando mediante planes anuales de objetivos específicos que ayuden a la consecución de los objetivos **estratégicos** planteados. Estos planes anuales de objetivos serán la **base** de la evaluación del desarrollo del Plan Estratégico, y servirán de complemento a la evaluación anual del rendimiento de la biblioteca.

Proyecto de mejora

Lineas y objetivos estratégicos

1. Desarrollo de la biblioteca como centro de promoción de la sociedad del conocimiento

La biblioteca quiere jugar un papel de primer orden en el impulso de la sociedad del conocimiento en el entorno local y regional.

Los desarrollos tecnológicos nos han llevado a una situación social en la que la información puede estar disponible y accesible para cualquier ciudadano como nunca antes en la historia. Y la información es la base para el desarrollo del conocimiento. La Biblioteca de Castilla-La Mancha quiere potenciar este desarrollo, alcanzando a su comunidad de usuarios directos de forma presencial y extendiendo sus servicios virtuales a toda la región, además de servir como uno de los principales puntos de avance o modelo para el desarrollo de nuevos servicios bibliotecarios.

a) Mantener una oferta adecuada y actualizada de puntos de acceso a la información electrónica.

La biblioteca debe mantener una oferta de servicios de acceso a la información electrónica de forma libre, gratuita y adaptada a las necesidades de los ciudadanos, que complemente la oferta in situ de otro tipo de información. Para ello habrá que procurar contar con las infraestructuras, los equipamientos y sistemas más adecuados, actualizados al máximo, además de con los contenidos de mayor interés para una amplia gama de usuarios.

b) Potenciar la función de la biblioteca como centro de formación permanente y de apoyo a los procesos educativos.

Además de ofrecer puestos de acceso y obras editadas en formato electrónico, la biblioteca debe participar como agente activo en la lucha contra la brecha digital, ofreciendo nuevos programas y posibilidades de formación en el uso de estas tecnologías, dirigidas a todo tipo de usuarios y adecuadas a sus intereses y necesidades. Además de la formación en tecnologías de la información y la comunicación, debe potenciar sus capacidades como herramienta de autoformación y formación permanente.

c) Intensificar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación en la prestación de los servicios.

Los servicios tradicionales deben ser reformulados para adaptarlos, en la medida de lo posible, a su prestación en línea. Asimismo, hay que aprovechar el entorno virtual para crear, renovar y mantener nuevos servicios a los ciudadanos.

2. La biblioteca como centro cultural de la comunidad

La biblioteca quiere convertirse en uno de los principales centros culturales de la comunidad a la que sirve. La biblioteca sigue constituyendo un lugar físico de encuentro para los ciudadanos.

Se debe configurar pues como uno de los principales centros de sociabilidad cultural, un lugar al que los ciudadanos se sientan tentados a ir y en el que se encuentren a gusto. Para ello es preciso que adapte sus espacios a las nuevas necesidades y funciones de la biblioteca como centro no sólo de préstamo y consulta, sino de aprendizaje, comunicación y participación cultural.

a) Aumentar la accesibilidad a los espacios y servicios.

Desde su inauguración en 1998 la Biblioteca de Castilla-La Mancha apostó por un modelo de biblioteca basado en el libre acceso de los ciudadanos a los fondos, salvo en el caso de ciertas colecciones de especial valor (colección Borbón-Lorenzana) o función (colección de conservación procedente del Depósito Legal).

Se debe potenciar en la medida de lo posible la adaptación de la biblioteca a las necesidades y preferencias de los ciudadanos en cuanto a horario y condiciones de acceso y uso de los servicios.

b) Potenciar la colección de materiales informativos

La colección de la biblioteca constituye todavía la materia prima fundamental de la información que maneja. Debe mantenerse una política activa de actualización y renovación de la colección general, adecuando nuestra oferta a las posibles necesidades de los ciudadanos y a las posibilidades e innovaciones de cada momento. Pero no basta con una oferta pasiva, sino que debe procurarse una actitud preactiva capaz de atraer el interés de los ciudadanos a los materiales ofrecidos

c) Desarrollar un programa amplio y diversificado de actividades culturales.

La biblioteca debe procurar complementar su oferta con todo tipo de actividades culturales que favorezcan la participación activa de los ciudadanos.

Estas actividades deben servir por un lado para atraer a la biblioteca a personas que, por falta de costumbre o por una idea equivocada, piensan que la biblioteca no tiene nada interesante que ofrecerles. Mediante la organización de exposiciones, charlas, conciertos, etc., la biblioteca proyecta una imagen de centro moderno, activo y polivalente.

Por otro lado, se intenta que favorezcan un acercamiento libre, lúdico y crítico a la lectura y la información, como forma de enriquecimiento personal y social. Y finalmente, en sí mismas, estas actividades completan una oferta variada y dinámica de ocio cultural al alcance de todos los ciudadanos.

3. Consolidación de un sistema de gestión moderno

La biblioteca quiere desarrollarse como un servicio público basado en la calidad.

La biblioteca se configura como una organización en la que varios factores confluyen para hacer necesario plantear la necesidad de racionalizar la gestión: por un lado, está el número de efectivos personales que desempeñan su labor y que hacen que la biblioteca supere lo que en términos empresariales se considera pequeña empresa; por otro lado, el volumen de los materiales informativos a manejar y la amplitud y extensión de los servicios que se prestan. Otros factores externos (competencia frente a otras ofertas de información y ocio, mayor exigencia de los ciudadanos respecto de los servicios públicos y necesidad permanente de justificar su existencia ante la escasez generalizada de recursos) se unen a los internos para determinar la necesidad de orientarse a un servicio de calidad, utilizando todas las herramientas de gestión disponibles.

a) Racionalizar la gestión potenciando la planificación estratégica y la evaluación como herramientas de calidad.

La biblioteca debe plantearse de forma permanente cuál es el modo más eficiente de alcanzar sus objetivos y de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Por ello pone especial cuidado en desarrollar una forma de trabajar basada en la planificación y en la evaluación, en la formulación de objetivos, la implementación de proyectos puntuales para la mejora de los procesos y/o los servicios y la valoración del grado de logro de los mismos.

b) Promover el desarrollo de los recursos humanos.

Desde el reconocimiento de que los recursos humanos constituyen uno de los pilares fundamentales de toda organización, la biblioteca quiere potenciar todas sus capacidades y su aportación al funcionamiento global del centro. Aspectos como la participación, la formación y la comunicación deben estar presentes en todas las facetas del funcionamiento de la biblioteca y deben promoverse. Se trata de favorecer una cultura participativa y de trabajo en equipo, asumiendo que la especialización en un área o tarea determinada puede y debe equilibrarse con la participación en proyectos horizontales, de forma que se logre el máximo aprovechamiento de las capacidades y conocimiento existente, a la vez que se favorece un funcionamiento coordinado.



Plan de calidad de comedores escolares

Candidatura Dirección General de Programas y Servicios Educativos, Consejería de Educación y Ciencia.
Dirección Bulevar Río Alberche, s/n - 45071 Toledo Teléfono 925 247413 Fax 925 247474

Equipo participante en el proyecto Ana María Tejedo de la Huerta, Jefa de Servicio de Prestaciones Educativas;
Juan Antonio Magán Manrique jamagan@jccm.es

Validación de la candidatura Mar Álvarez Álvarez, Directora General de Programas y Servicios Educativos.
Nombre del proyecto Plan de Calidad de Comedores Escolares.

finalista

Introducción

Con los criterios de universalización y mejora del servicio de Comedor Escolar, se hace público en el curso 2003/2004 el “Plan de Calidad de Comedores Escolares”, cuyos objetivos concretos son:

- Incrementar la seguridad y mejorar las condiciones higiénico-sanitarias de los comedores escolares.
- Potenciar su dimensión educadora, generando hábitos de higiene y alimentación saludable.
- Organizar el comedor como un aula más del Centro, abierto a toda la comunidad educativa.
- Garantizar la cualificación y preparación del personal responsable del servicio.

En resumen, ofrecer el servicio en las mejores condiciones posibles, formar e informar a la Comunidad Educativa.

Proyecto de mejora

Áreas de actuación

Para conseguir los objetivos, el Plan de Calidad se desarrolla en torno a tres áreas de actuación:

- Plan de Autocontrol
- Educación para la Salud
- Formación del personal responsable del comedor.

El “Plan de Autocontrol” recoge un importante número de actuaciones sobre disposiciones legales, tanto de ámbito europeo como nacional y autonómico, sobre normas de higiene relativas a los productos alimenticios, su almacenamiento, elaboración y distribución o servicio de comidas preparadas, siendo necesario, a fin de conseguir unos resultados óptimos para la salud, el seguimiento y control de dicha normativa por parte de los Centros educativos, así como por parte de las Empresas del sector de la restauración colectiva que prestan el servicio de comedor escolar en nuestros centros educativos.

Con la implantación de este Sistema y el seguimiento del mismo, se pretende detectar de forma preventiva todo riesgo que pueda conllevar la práctica diaria del transporte, almacenamiento, manipulación y servicio de comidas elaboradas, obteniendo mediante su control una mayor garantía de higiene, seguridad y salubridad de los alimentos que se sirven.

En el área de “Educación para la Salud” se pretende que el comedor funcione como un aula más del Centro, abierto a toda la comunidad educativa, que permita programar objetivos, desarrollar contenidos, incidiendo en la importancia del comedor escolar como un espacio educativo y social que fomente entre el alumnado actitudes de una buena “educación para la salud” y prepararlos para que adopten un estilo de vida lo más sano posible, a través de la adquisición de hábitos y prácticas saludables, haciendo del comedor escolar un lugar de encuentro agradable, dentro de los principios de igualdad y solidaridad, normas básicas para una mejor convivencia del alumnado usuario.

Y como complemento de las dos áreas expuestas es totalmente necesaria una tercera de “Formación”. A estos efectos se incluye en dicho Plan de Calidad una parte formativa sobre principales componentes en la nutrición, así como orientaciones generales sobre dietas escolares. Esta formación deberá ser ampliada a cada colectivo responsable del funcionamiento y buena gestión del comedor escolar a través de actividades formativas que garanticen la cualificación y preparación de este personal, dentro de las funciones y competencias que le son propias.

Adaptación a la realidad social

La incorporación progresiva de la mujer al trabajo conlleva la necesidad de nuevos servicios que ayuden a las familias a conciliar su vida familiar y laboral. En este sentido se amplía el concepto de comedor escolar en el que se incluye además de “la comida al mediodía” el servicio de “aula matinal” con recogida del alumnado a partir de las 7,30 horas de la mañana y la posibilidad de desayunar en el centro educativo.

Actuaciones de gestión administrativa y económica

Ante el incremento que se está produciendo en el número de comedores escolares, así como en la cantidad y calidad de nuevos servicios demandados, la Consejería de Educación y Ciencia considera fundamental la racionalización y simplificación de los procedimientos de gestión de los comedores escolares. Con este objetivo hemos diseñado una nueva aplicación informática que nos permite contar con una base de datos, cada día más amplia, de los inventarios de comedores y del estado de los procesos de gestión de pagos de ayudas de comedor. Asimismo toda la información referente al servicio de comedor escolar la pueden obtener los usuarios de forma fácil y rápida a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha www.jccm.es.

Actividades de formación

A propuesta de la Dirección General de Programas y Servicios Educativos y dentro del Plan de Formación del Profesorado, los Centros de Profesores y Recursos, dependientes de esta Consejería, convocan anualmente y a nivel provincial un curso sobre los contenidos del “Plan de Calidad de los comedores escolares”, dirigido preferentemente al personal docente responsable de la gestión de los comedores: equipos directivos de centros con comedor, así como encargados y cuidadores del servicio de comedor escolar.

También han sido propuestos desde esta Dirección General, la impartición de cursos a través de la Escuela de Administración Regional, para el personal laboral que asimismo presta sus servicios en comedores escolares, al objeto de mantener vigente su carnet de manipulador, así como su actualizar sus competencias relativas a las funciones propias de su actividad.

En la misma línea se valora la formación del personal de las Empresas licitantes a los concursos de prestación de servicios de comedor escolar en Centros Públicos de nuestra región.

Información y colaboración con los usuarios

Siguiendo los criterios y objetivos de la “Carta de los Derechos del Ciudadano” de nuestra Comunidad Autónoma, aprobada por Decreto 30/1999 de 30 de marzo, así como en desarrollo del Plan “funciona”, documentos ambos tendentes a la mejora de la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía, abriéndolos a la participación de toda la sociedad; se pretende dar al usuario una visión rápida y global del servicio que se presta, de los compromisos de calidad vinculados a este servicio, así como la forma de acceso al mismo. Concretamente se pretenden los siguientes objetivos:

- Facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
- Impulsar iniciativas de mejora.
- Incrementar el grado de satisfacción de los usuarios.
- Informar a los usuarios sobre los niveles de calidad del servicio prestado: presentación de reclamaciones, iniciativas y sugerencias.
- Controlar y evaluar el grado de cumplimiento por parte de la Administración, de los compromisos adquiridos con los ciudadanos.



SPEI: Sistema de programación y evaluación individual

Candidatura Servicio de Atención a Personas Mayores y Discapacitadas, Delegación Provincial en Guadalajara, Consejería de Bienestar Social.

Dirección C/ Fernández Iparraguirre, 1 - 19071 Guadalajara **Teléfono** 949 885500 **Fax** 949 230384

Equipo participante en el proyecto Rafael Marcos Martín, Jefe de Servicio de Atención a Personas Mayores y Discapacitadas; Felipe López Solá felipe@jccm.es; Ignacio Martín Ballesteros imballesteros@jccm.es; Antonio Rivas María arivas@jccm.es

Validación de la candidatura Javier Pérez Fernández, Director General de Atención a Personas Mayores y Discapacitadas.

Nombre del proyecto SPEI: Sistema de Programación y Evaluación para personas con discapacidad Intelectual.

finalista

Introducción

“Resultados de investigaciones recientes señalan que las personas con retraso mental pueden obtener beneficios de la educación, pero necesitan una instrucción sistemática y estructurada para poder adquirir aptitudes que en otras personas se desarrollan sin ningún tipo de instrucción especial.” (OMS, 1985)

“Los procesos de readaptación y rehabilitación de una persona con deficiencia deberán tener en cuenta medidas que favorezcan su autonomía personal y/o aseguren su independencia económica y su integración social más completa.”
(Conseil de l'Europa, 1984)

“La normalización e integración social de los deficientes mentales adultos depende en gran manera del logro de una integración laboral adecuada y de la consecución de unos niveles mínimos de independencia individual y adaptación a la comunidad.”
(Verdugo, 1995)

“Además de una serie de deficiencias académicas, los deficientes mentales suelen presentar deficiencias en habilidades de independencia personal que, de una manera y otra, dificultan la autonomía necesaria para obtener una mínima autosuficiencia. También adolecen de un déficit en habilidades de adaptación social y en el conocimiento y utilización de servicios comunitarios.” (Verdugo, 1995)

Proyecto de mejora

Concepto

SPEI es un Sistema de Programación y de Evaluación Individual, diseñado en un soporte informático, que permite registrar y valorar las conductas y habilidades de sujetos con deficiencia psíquica mediante observaciones sistemáticas, para posteriormente elaborar programas individuales que corrijan, eliminen o enseñen aquellos aspectos señalados como deficitarios o susceptibles de mejora.

SPEI, podemos situarlo dentro de los programas conductuales alternativos con las adaptaciones pertinentes que hemos introducido, especialmente en el formato de presentación de programación y de evaluación.

SPEI, como cualquier Sistema de Evaluación y de Programación: Implica la sistematización del trabajo, exige una responsabilidad en el seguimiento de cada caso de forma individual, facilita el análisis de datos aumentando la información sobre los sujetos, y permite contrastar los resultados para poder tomar decisiones.

Objetivos

La finalidad de este Sistema de Programación y Evaluación, es mejorar el tipo de atención profesional que se presta a los usuarios, para que consigan avanzar en el complejo y tortuoso camino de la Integración Socio-Laboral.

Los objetivos generales que se propone SPEI son:

- Facilitar el trabajo sistemático
- Establecer un sistema de observación de la conducta
- Delimitar las áreas de observación que son significativas
- Registrar y Analizar y Valorar las conductas observadas
- Elaborar programas individuales de Adquisición y de Modificación de Conductas
- Unificar las acciones realizadas
- Evaluar los progresos y el trabajo realizado
- Ayudar a tomar decisiones

Estructura

SPEI está estructurado en dos secciones claramente diferenciadas. La primera de ellas está compuesta por un Sistema de Evaluación de la Conducta. La segunda, consiste en un Programa Individual de trabajo para enseñar, reforzar o eliminar conductas detectadas en cada usuario.

El sistema está estructurado en 12 áreas que a su vez, se componen de otras sub-áreas más específicas. El número de sub-áreas es variable y están compuestas por indicadores de evaluación que pueden implicar una o varias conductas. Estos indicadores se evalúan mediante selección limitada en un “Menú de selección”.

El sistema de evaluación

Procedimiento a seguir:

1. Establecer la línea base de un sujeto, es decir, evaluar inicialmente el nivel adquirido en cada una de las áreas presentadas. Previa observación directa o mediante informes actuales de las distintas conductas o habilidades.
2. Una vez evaluadas las áreas, Imprimir el informe. Al primer informe le denominaremos "Informe Inicial".
3. Señalar y Seleccionar dentro de las áreas, los indicadores que se refieren a conductas o habilidades que deben ser Reforzadas, Enseñadas o Eliminadas con la finalidad de priorizarlas en la elaboración del programa individual de trabajo.

Áreas de evaluación

1. Cuidado de sí mismo
2. Desarrollo físico y psicomotor
3. Comunicación y lenguaje
4. Funcionamiento cognitivo
5. Habilidades personales y sociales
6. Destrezas de consumo
7. Destrezas domésticas
8. Autonomía en la calle y en el transporte
9. Cuidado de la propia salud
10. Autorregulación
11. Estado psicopatológico
12. Adherencia al tratamiento

El papel de los educadores

El SPIEL, Sistema de Programación y Evaluación Individual, se presenta en un soporte informatizado porque hemos considerado que dicho formato ofrece más ventajas que el que se puede realizar de forma tradicional. Puede dar la sensación de que supone un esfuerzo añadido al educador o profesional que no esté familiarizado con los ordenadores; pero enseguida comprobará que las dificultades son mínimas y las ventajas numerosas. No obstante, la importancia del sistema no está en el formato sino en los objetivos que persigue, los contenidos que lo componen y la metodología que utiliza.

Los Educadores tienen un papel fundamental en las tareas de Programación y Evaluación de las actividades que los sujetos de un centro deben realizar para conseguir las metas. En este caso: que los usuarios alcancen el mayor grado de autonomía personal y social que sea posible, atendiendo a sus características individuales.

Para la aplicación de los programas conductuales alternativos es necesario tener unos conocimientos mínimos en las Técnicas de Modificación de Conducta. Es importante que el educador conozca algunas Técnicas, así como la secuencia de aplicación en un paquete de técnicas: instrucción verbal, modelado, imitación, ensayo de conducta, feedback, reforzamiento y generalización.

El Educador, con la ayuda otros componentes del equipo, se responsabiliza de los entrenamientos que hay que realizar para conseguir los objetivos propuestos: Enseñar o Reforzar unas habilidades necesarias, Eliminar conductas inadecuadas...

Las principales tareas que deben realizar los Educadores en el SPEI son:

1. Observar, Evaluar y Registrar la adquisición o no de unas habilidades concretas en los usuarios que tienen asignados (Línea Base).
2. Elaborar un informe de cada una de las áreas que componen el programa.
3. Seleccionar de entre todas habilidades deficitarias, cinco Objetivos para trabajar durante un período de tiempo determinado (3, 4, 5 ó 6 meses).
4. Elaborar y definir el programa individual de trabajo.
5. Preparar los materiales y programar los entrenamientos.
6. Crear la situación adecuada para el aprendizaje.
7. Comunicar al personal implicado los matices del programa que sean de su interés.
8. Aplicar el programa de aprendizaje o de modificación de conducta.
9. Comprobar y registrar los progresos.
10. Modificar la Evaluación Inicial.





Edición de los diccionarios básicos de castellano-árabe y castellano-rumano

Candidatura Dirección General de Igualdad y Calidad en la Educación. Consejería de Educación y Ciencia.
Dirección Bulevar Río Alberche, s/n - 45071 Toledo Teléfono 925 266165 Fax 925 266175

Equipo participante en el proyecto Servicio de Orientación y Atención a la Diversidad. Ángel Bruno García;
Antonio González; Félix Rozalén; Víctor Molina abruno@jccm.es; agpicazo@jccm.es; frozalen@jccm.es; victorm@jccm.es
Validación de la candidatura María del Mar Torrecilla Sánchez. Directora General de Igualdad y Calidad en la Educación.
Nombre del proyecto Edición de los Diccionarios Básicos de Castellano-Árabe y Castellano-Rumano.

finalista

Introducción

La inmigración está haciendo que el nuestro no sea sólo un mundo globalizado, sino además un mundo multicultural y pluriétnico, donde el diálogo intercultural y la comprensión mutua entre personas de distintos orígenes lingüísticos, sociales y culturales han de constituir los verdaderos pilares de la integración social y de la convivencia democrática.

Los flujos migratorios han convertido a la Comunidad de Castilla-La Mancha en un lugar de destino y, por su situación, también en un punto de tránsito hacia otras Comunidades Autónomas y otros Estados. Esta nueva realidad requiere de un enfoque innovador y eficaz, por otra parte de los centros docentes y del profesorado, que promueva la dimensión intercultural de la educación, que prepare al alumnado para vivir en una sociedad que se caracteriza por una gran diversidad cultural y lingüística, y fomente actitudes que refuercen la comprensión y la solidaridad entre los ciudadanos, así como actitudes que rechacen el racismo y la xenofobia.

Apostar por la interculturalidad quiere decir que:

- No nos conformamos con no hacer nada. La indiferencia se disfraza de una “supuesta neutralidad” ante la diferencia, pero supone en realidad perpetuar la desventaja inicial de ser “minoría”.
- **Nos negamos a crear** espacios y tiempos distintos para “excluir” a los diferentes. **No creemos en los** modelos educativos que suponen un “apartheid” en las escuelas (segregación en agrupamientos de “torpes” o “clases de recuperación, en las que nunca nadie promocionará al grupo de los elegidos).
- **No les vamos a pedir** a los que vienen que “renuncien” a la propia cultura, porque: porque eso sería pedir que se hagan imposiblemente “iguales”, y perdernos lo que nos pueden aportar.
- No les queremos decir tampoco “yo respeto tu cultura, siempre que tú respetes la mía”, el respeto no va a impedirnos luchar atajar las desigualdades sociales de los que están en desventaja.

Sino que, lo que sí vamos a procurar es que:

- Exista un espacio y tiempo común en nuestras escuelas para todas las culturas, es decir, favorecer no sólo el contacto, sino también el encuentro.
- Abarca a las minorías, pero junto a la gran mayoría, y por tanto incidir en las discriminaciones personales, familiares e institucionales del conjunto social.
- Promover el conocimiento de las distintas culturas que conviven aceptando las diferencias culturales como algo positivo y enriquecedor el entorno social y ambiental.
- Favorecer la toma de conciencia de un mundo global e interdependiente, accediendo a claves de desigualdad económica y a la necesidad de paliar las desventajas.

Proyecto de mejora

Justificación

Y para ello estamos tendiendo puentes que nos acerquen y que nos permitan el encuentro. Por eso, en lo que respecta al alumnado inmigrante con desconocimiento de la lengua estamos experimentando medidas para que la adquisición de la competencia lingüística y la integración social sean lo más rápida posible.

Como un recurso más al servicio de esto, la Consejería de Educación y Ciencia de Castilla-La Mancha pone a disposición de profesores y alumnos los Diccionarios Básicos Castellano-Árabe y Castellano-Rumano ya que el alumnado árabe supone el mayor grupo de alumnado inmigrante en nuestras escuelas de habla no española (2344) y el siguiente grupo de habla no hispana lo constituye el alumnado de origen rumano (1120).

Descripción del proyecto

La Consejería de Educación y Ciencia ha sido pionera en crear servicios que dieran respuesta a las necesidades planteadas (creación de los Equipos de Apoyo Lingüístico al Alumnado Inmigrante, formación específica del profesorado, cursos de español como segunda lengua y educación intercultural, elaboración de planes de acogida en los centros, edición de materiales curriculares de ayuda y consulta para el profesorado)

En esta línea de actuación se inscribe la edición de los Diccionarios Castellano-Árabe y Castellano-Rumano, que han de servir como instrumento pedagógico para facilitar al profesorado la comunicación con los alumnos y alumnas que tienen el árabe y el rumano como lengua materna y han de servir, así mismo, para favorecer al alumnado el aprendizaje de la lengua en la que se va a desarrollar el proceso educativo en los centros escolares de nuestra región.

Estos diccionarios están elaborados a todo color y se basan en diferentes centros de interés:

- La casa
- La Familia
- La escuela
- Las relaciones personales
- Acciones
- El cuerpo humano
- Nos vestimos
- La tienda
- Los alimentos
- Los oficios
- La calle
- El campo
- Las comunicaciones

Cada página contiene un vocabulario gráfico temático escrito árabe o rumano y en español y en la línea inferior como se pronuncia en castellano, en la otra página solamente está el gráfico a fin de que los alumnos puedan escribir ellos mismos los términos adecuados.

Estos diccionarios están realizados en formato cuadernillo lo que facilita su utilización. Así mismo y en la contraportada se acompaña el mismo diccionario en formato digital.

De igual manera están disponibles en la red en formato electrónico en la página web de la Consejería de Educación y Ciencia:

http://www.jccm.es/educacion/aten/div/diccionario_arabe/index.html

http://www.jccm.es/educacion/aten/div/diccionario_rumano/index.html

Valoración

Estos Diccionarios han sido distribuidos a todos los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma habiendo obtenido una gran valoración por parte de la comunidad educativa ya que son un primer instrumento para interrelacionar las diferentes culturas presentes en nuestras aulas y establecer unos cauces de comunicación y respeto entre las mismas.

Desde todos los rincones de España siguen llegando solicitudes de ambos diccionarios (desde centros educativos, ayuntamiento, servicios sociales, ONG...) y agradecen la posibilidad de que puedan descargarlo de nuestra página íntegramente.

Próximamente está prevista la edición del Diccionario Básico en inglés y francés y la presentación de un folleto explicativo del sistema educativo en los idiomas presentes en nuestra comunidad autónoma, así como la traducción a estos idiomas del proceso de matriculación y solicitud de becas.



“CONVIVE: juventud e interculturalidad” programa de integración de jóvenes inmigrantes

Candidatura Ayuntamiento de Albacete, Centro de Juventud, Servicio Zona de Voluntariado.

Dirección C/ Tetuán, 8 – 02002 Albacete Teléfono 967 511028

Equipo participante en el proyecto Inmaculada Sánchez Legido, Víctor García Gómez, Sonia Zornoza Marchante
zona@amijolbucete.com (www.zonadevoluntariado.org)

Validación de la candidatura Manuel Pérez Castell, Alcalde Presidente de Albacete.

Nombre del proyecto “CONVIVE: juventud e interculturalidad”, Programa de Integración de Jóvenes Inmigrantes.

finalista

Introducción

El presente proyecto “CONVIVE: Juventud e Interculturalidad”, nace en el año 2004 mediante acuerdo de colaboración entre el Ayuntamiento de Albacete y la asociación juvenil Voluntariado de Acción Social.

El proyecto es un reflejo de una acción coordinada que asegura la conexión entre la Casa de la Solidaridad, el Plan PISEM, y la Concejalía de Juventud. Pero además, “Convive” pretende aunar la acción de otras entidades e instituciones (Consejería de Educación, asociaciones y ONG’s) y la participación ciudadana a través del voluntariado y su implicación en diversas acciones recogidas en el proyecto.

Su principal objetivo es la promoción de la Interculturalidad entre la comunidad albaceteña, integrada en la actualidad por personas de origen extranjero, población autóctona y el conjunto de minorías culturales. El proyecto “CONVIVE” persigue la prevención de la intolerancia y el racismo a través de la información y el intercambio de experiencias entre distintas culturas.

Proyecto de mejora

Objetivo sensibilización

El objetivo específico es promover valores de tolerancia y respeto, antirracismo, interculturalidad y solidaridad. Ofrecer capacitación y formación teórica, metodológica y práctica en materia de intervención profesional con inmigrantes.

Esta línea de acción se ha dirigido a propiciar actitudes favorables a la acogida y a la integración de la sociedad inmigrante y a las minorías culturales y étnicas autóctonas. En este sentido, tres han sido las principales medidas desarrolladas o enfoques adoptados:

- Campaña de Sensibilización en IES, mediante la elaboración de material didáctico, "Guía Educativa Convive", y la realización de un total de 25 charlas a alumnos de bachillerato.
- Campaña publicitaria en distintos medios de comunicación: televisión, radio, prensa escrita y cines. Creación de una campaña de publicidad con la participación de colectivos juveniles, asociaciones de apoyo al colectivo inmigrante y minorías culturales y voluntarios en proyectos interculturales.

Objetivo información

El objetivo específico es facilitar el acceso de las personas de origen extranjero y de los barrios Estrella y Milagrosa a aquellos recursos y servicios existentes en la ciudad de Albacete que puedan serles de utilidad.

Las actuaciones desarrolladas en el ámbito de la información pretenden facilitar entre la población el acceso a los recursos existentes a nivel de ciudad. En este sentido, los inmigrantes, por desconocimiento del idioma y otras carencias, tienen especiales dificultades de acceso a los recursos. Para acercar las distintas oportunidades, ofertas, recursos, servicios, etc, al colectivo extranjero, se han desarrollado las siguientes acciones:

- OIVI: Oficina de atención e información al voluntariado en interculturalidad.
- Red de Información específica para inmigrantes. Las acciones o procesos de mantenimiento de esta red han sido los siguientes: Selección, adaptación y difusión de la información para, de esta manera, facilitar el acceso y conocimiento de recursos y servicios en función de las necesidades detectadas en la población inmigrante.
- Boletín Informativo. Se elaborará un boletín de noticias, redactadas de forma muy breve con la información propia de interés para cada comunidad, que será difundido por voluntarios, en cada comunidad.
- Gestión de la Bolsa de Demandantes de Información para jóvenes. Se mantiene actualizado el sistema de fichas de solicitud de información de actividades de la Concejalía de Juventud. Dentro del grupo de demandantes de información, es interesante destacar la colaboración que desde el año 2004 se viene realizando con los responsables de pisos de acogida de ACCEM.

Objetivo educación y formación

El objetivo específico es hacer del sistema educativo un espacio para la convivencia y la igualdad de oportunidades.

El proyecto “CONVIVE” ha estructurado, durante el año 2005, y tomando como objetivo el curso 2005/2006, una intervención en el IES Albasit, coordinada con profesores, alumnos y padres; esta iniciativa fundamenta una experiencia piloto, con evaluaciones y posibles adaptaciones sucesivas a otros centros de la ciudad.

De esta manera, se han ido aportando ideas, materiales y actividades para que conjuntamente se decidan las actuaciones de cada grupo. El centro seleccionado entiende en el presente proyecto una ocasión de creación, una oportunidad de intervención con el equipo formador, sus alumnos y los padres.

Objetivo participación y asociacionismo

El objetivo específico es promover la participación y el asociacionismo del colectivo inmigrante y de minorías étnicas, y la integración en entidades ya creadas (esencialmente del Juvenil).

Algunas actuaciones en este sentido han sido:

- Coordinación con Asociaciones de Jóvenes para la interrelación de actividades, etc.
- Priorización, en la línea de ayudas de la Concejalía de Juventud, los proyectos de carácter intercultural. Interrelación y creación de puntos de encuentro tales como actividades programadas, talleres, acción voluntaria, etc.
- Programación de actividades conjuntas en los barrios Estrella y Milagrosa. Facilitar la participación de la población de minorías culturales en otros organismos y entidades y difusión del Proyecto “Si puedes imaginarlo puedes hacerlo” entre la población de origen extranjero y en especial en los barrios Estrella y Milagrosa.
- Las distintas actuaciones han perseguido y creemos conseguido en gran medida, crear y promocionar la diversidad cultural y el enriquecimiento personal que supone la interrelación entre el colectivo juvenil en sus diferentes culturas.

Evaluación de resultados

El proyecto Convive ha funcionado como un observatorio participativo y permanente que genera un conocimiento útil sobre el fenómeno de la integración y la interculturalidad entre los habitantes, y más concretamente, el colectivo juvenil de la ciudad. En este sentido, entendemos que “Convive” ha supuesto:

- Una mejora en el acceso a las actividades organizadas por la Concejalía de Juventud y las asociaciones juveniles: tanto del colectivo inmigrante como de las minorías culturales y étnicas, y es más, de los jóvenes autóctonos beneficiarios del proyecto.
- Un fomento de las relaciones de convivencia entre la población autóctona y la inmigrante, y también entre los diferentes colectivos de inmigrantes.

- Un proceso de investigación y transformación mediante el trabajo con colectivos, asociaciones, grupos de vecinos/as y otros actores del municipio con sensibilidades o intereses comunes, lo cual facilita la implicación ciudadana y favorece la creatividad social en beneficio de toda la comunidad local.
- Un mayor conocimiento de la realidad, que se construye progresivamente en un proceso participativo en el cual los actores implicados “tienen la palabra”, y de este modo se crean las condiciones que facilitan espacios de reflexión, programación y acción social relacionados con los problemas que plantea el objeto de estudio.

Conclusión

Consideramos que las experiencias acumuladas durante todo un año de trabajo, han dado como resultado que este proyecto se consolide como un instrumento de intervención integral e integradora en Albacete.

Una herramienta socialmente útil y que permite desarrollar una metodología donde la participación ciudadana, plena y consciente, es un eje articulador básico. Por eso se trabaja con grupos humanos, con el fin de que, ellos mismos sean capaces de transformar su entorno, a partir del conocimiento crítico de la realidad que les rodea.

“Convive” no pretende ofrecer respuestas y soluciones a los problemas de integración multicultural, sino que propicia la conversación y el diálogo como mecanismos con los que, los distintos actores, tras la reflexión, aporten soluciones a sus problemas, y definan sus propias estrategias de convivencia intercultural.





Servicios prestados por el Ayuntamiento a sus ciudadanos

Candidatura Ayuntamiento de Trillo Dirección Pza. Mayor, 1 - 19450 Trillo (Guadalajara)
Teléfono 949 815030 Fax 949 815316 Equipo participante en el proyecto Ana Belén Muñoz Corpa trillo@ayto-trillo.es
Validación de la candidatura José Luis García Sancho, Alcalde Presidente de Trillo (Guadalajara)
Nombre del proyecto Servicios Prestados por el Ayuntamiento a sus Ciudadanos

finalista

Introducción

La Administración Pública, se gestiona actualmente como prestadora de servicios, con exigencias de calidad, es decir, servicios buenos (sin defectos y del agrado de los usuarios) con un buen coste (que el ciudadano/cliente los vea razonables).

El Ayuntamiento de Trillo es, como en muchos sitios, “una de las mayores empresas” radicada en el término municipal. Si las empresas privadas conocen bien que trabajar con parámetros calidad es un factor determinante para lograr la competitividad y poder mantenerse en el mercado, el Ayuntamiento de nuestro municipio es también consciente de que un factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es cumplir con las expectativas que tiene el ciudadano (cliente) respecto a los servicios.

Proyecto de mejora

Descripción

Las Organizaciones dependen de sus clientes, y por tanto deben comprender sus necesidades presentes y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en cumplir sus expectativas. En este sentido, tras sondear las necesidades del cliente-ciudadano del municipio de Trillo, el Ayuntamiento de este término está llevando a cabo un conjunto de medidas encaminadas a la satisfacción de las mismas.

Transparencia de la organización y accesibilidad del servicio

Para hacer llegar a los ciudadanos de Trillo los servicios y conocer su grado de aceptación de los mismos, el Ayuntamiento está elaborando planes de mejora generales, pero en concreto se intentó traer al municipio servicios que habitualmente se tenían que realizar fuera, en Cifuentes a 12 Km. o en Guadalajara a 85 Km. En concreto nos estamos refiriendo a dos actuaciones:

- Conscientes de la dificultad que en ocasiones puede entrañar para las personas desempleadas el cumplimiento de la obligación de la renovación de la demanda de empleo, debido a que la oficina de empleo más próxima se encuentra a 12 Km. y en épocas de invierno el trayecto puede hacerse muy duro. Desde febrero de 2005 los ciudadanos desempleados de Trillo pueden sellar sus demandas de empleo en el propio Ayuntamiento. Esto se ha conseguido a través de la firma de un convenio de colaboración entre el Servicio Público de Empleo de Castilla-La Mancha y el Ayuntamiento de Trillo, por el que se encomienda la gestión, a este último, de la competencia de renovación de la demanda de empleo de los desempleados empadronados en el Ayuntamiento que no sean perceptores de prestaciones por desempleo, y se procede al establecimiento de una "Unidad Local de Gestión de Empleo".
- En esta misma línea de actuación y con el objetivo de acercar a los ciudadanos la información administrativa y de gestión para la búsqueda activa de empleo y la creación de empresas, se firmó con el Servicio Público de Empleo de Castilla-La Mancha un convenio para la contratación de un Agente de Empleo y Desarrollo Local (AEDL). Además de estas funciones, la AEDL del Ayuntamiento de Trillo acompaña, visita y acerca al ciudadano los servicios de la administración, tanto central como autonómica.

Otras actuaciones de acercamiento pueden ser: convenio con la Gerencia de Catastro y los servicios de acercamiento gratuitos de las pedanías.

Desarrollo sostenido

Con el objetivo de que el desarrollo de la zona sea sostenido en el tiempo y previo estudio de algunos recursos ociosos, el Ayuntamiento de Trillo decidió emprender un gran proyecto inversor que es la rehabilitación del Balneario Carlos III, que supondrá la creación de un gran número de puestos de trabajo directos e indirectos por

Cooperación con asociaciones y fomento del asociacionismo

Desarrollo sostenible: innovación y creatividad

medio de los servicios subsidiarios que conlleva. Pero para que el desarrollo fuera sostenido se buscó la forma de que los ciudadanos de Trillo no fueran dependientes de un único proyecto y para ello se está subvencionando la participación en cursos de formación.

El porcentaje de participación en estos cursos de jóvenes de 25-30 años es del 70-80% con lo que se está consiguiendo hacer a los jóvenes partícipes de la vida del municipio, intentando llevar a cabo una concienciación para deshacer el "ideal urbano".

Las mujeres del municipio también están tomando parte activa en los cursos de formación y en los Planes Integrados de Empleo. Además está previsto realizar una declaración de intenciones dentro del marco del compromiso por la igualdad. En este sentido el Ayuntamiento de Trillo considera importante iniciar esta propuesta para conseguir el efecto imagen en las empresas del término municipal.

El tejido asociativo de una localidad favorece el hacer llegar a los ciudadanos todas las actividades, ayudas, subvenciones... y además de actuar como vehículo de comunicación del municipio también sirve para medir el pulso de la opinión ciudadana.

Actualmente existen en Trillo 15 grupos asociativos que para un municipio de 1368 habitantes es un tejido importante. No obstante se pretende realizar un estudio DAFO de la vida asociativa y diseñar un plan de actuaciones en función de los resultados obtenidos.

El empeño del Ayuntamiento de Trillo por conseguir un desarrollo sostenible en su municipio se ve materializado en proyectos creativos e innovadores que favorezcan el desarrollo actual sin comprometer el desarrollo futuro. En el municipio de Trillo existe gran interés por los temas medioambientales y turísticos y en respuesta a esta inquietud de la población, el Ayuntamiento ha puesto en marcha tres programas, dos para su municipio (Sistema de Gestión Medioambiental y Agenda 21 Local) y otro para el desarrollo de la calidad del sector turístico (SICTED).

- Sistema de Gestión Medioambiental. El Ayuntamiento de Trillo trabaja en la continua búsqueda de nuevas vías para minimizar los impactos ambientales negativos que puedan surgir como producto de las actividades antropogénicas originadas dentro del municipio. En el Ayuntamiento de Trillo ya existe aprobada una declaración de intenciones y voluntades respecto al medio ambiente que se materializa en el documento "POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL".
- Sistema de Calidad Turística en Destino (SICTED). El Ayuntamiento de Trillo ha firmado un convenio con la Secretaría General de Turismo para poner a disposición de los establecimientos turísticos del pueblo un mecanismo de mejora de su calidad en el servicio.

- Agenda 21 Local. Algunas de las ventajas que nos ofrece la implantación de la Agenda 21 Local son: Poseer un diagnóstico Socio Ambiental que nos permita conocer cuál es la situación actual en relación a los aspectos ambientales, económicos y sociales; conocer cuáles son las líneas de actuación prioritarias a poner en marcha desde el Ayuntamiento para mejorar la calidad de vida de todos los vecinos; conocer las necesidades e inquietudes de la población y anticiparse a la aparición de conflictos y desencuentros sociales, y por último, obtener la legitimación social de los proyectos y actuaciones puestos en marcha desde nuestro Ayuntamiento.

Participación ciudadana

En el Ayuntamiento de Trillo existe un buzón de “Línea Directa con el Ciudadano” para conocer el grado de satisfacción con los servicios directos prestados por el Ayuntamiento y otro “Buzón Verde” para conocer las inquietudes en materia medioambiental.

Además, existe un aspecto de dinamización social que permite a través de los FOROS CIUDADANOS y otros mecanismos: Poner en marcha órganos de participación ciudadana avanzando hacia un modelo más participativo, validar socialmente las políticas emprendidas por la Corporación Local, y trabajar de forma coordinada con los agentes sociales y económicos de la comarca.

Conclusión

Somos un Ayuntamiento de 1368 habitantes que trabaja para dar un buen servicio a los ciudadanos y hacerles una vida de más calidad en nuestro municipio.

SERVICIOS PÚBLICOS
EN CASTILLA-LA MANCHA



Castilla-La Mancha

X
QVI-
XQTE
LA CASTILLA





Creación de una sección de información específica a asociaciones de la oficina de participación juvenil y asociativa dentro del portal web del consejo de la juventud de Albacete (www.cljab.org)

Candidatura Ayuntamiento de Albacete. Centro de Juventud. Oficina de Participación Juvenil y Asociativa (OPJA).
Dirección C/ Tetuán, 8 - 02002 Albacete Teléfono 967 505400

Equipo participante en el proyecto Gabriel Lozano García, Coordinador opja@ayuntalbacete.com

Validación de la candidatura Manuel Pérez Castell, Alcalde Presidente de Albacete.

Nombre del proyecto Creación de una sección de información específica a asociaciones de la Oficina de Participación Juvenil y Asociativa dentro del portal web del Consejo de la Juventud de Albacete (www.cljab.org).

finalista

Introducción

La Oficina de Participación Juvenil de Albacete (OPJA) es un servicio de atención específica y especializada a grupos juveniles dirigido a todos los jóvenes de nuestra ciudad.

Se trata de un servicio municipal desarrollado desde julio de 2000 mediante un acuerdo de colaboración entre la Concejalía de Juventud del Ayuntamiento de Albacete y el Consejo Local de la Juventud, materializado a través de un convenio entre ambas partes.

El Consejo de la Juventud de Albacete es una entidad no lucrativa de derecho público con personalidad jurídica propia, total autonomía e independencia de los poderes públicos, constituida para servir como plataforma y órgano de representación de la juventud albaceteña ante las administraciones públicas y la sociedad en general. El Consejo está formado actualmente por 61 entidades juveniles entre asociaciones juveniles, secciones juveniles de otras asociaciones y entidades prestadoras de servicios a la juventud.

El objetivo en torno al cual gira la OPJA es el de promover y fomentar la participación juvenil en la ciudad de Albacete a través de cualquiera de los canales existentes, constituyendo un servicio de apoyo especializado para todos los colectivos de jóvenes en general y para las asociaciones juveniles en particular.

Proyecto de mejora

Acciones que desarrolla la OPJA

La Oficina de Participación Juvenil de Albacete se ha estructurado en cuatro áreas fundamentales, cada una de las cuales ha buscado la consecución de uno de los cuatro objetivos generales del servicio. En cada una de estas áreas se han desarrollado diferentes acciones:

1. Área de dinamización de grupos juveniles. Charlas en IES
2. Área de asesoramiento especializado
 - a) Atención personal directa.
 - b) Mantenimiento de la sección OPJA en la web www.cljab.org.
 - c) Mantenimiento de una biblioteca, una hemeroteca y una mediateca.
3. Área de información especializada
 - a) Atención personal directa.
 - b) Envío del boletín digital de la OPJA.
 - c) Mantenimiento de la sección Actualidad de la web www.cljab.org.
 - d) Mantenimiento de un tablón de anuncios especializado.
 - e) Participación en el programa de radio "Entérate".
 - f) Envío postal.
4. Área de formación asociativa. Realización y organización de cursos, talleres y seminarios.

Mejoras obtenidas gracias al portal www.cljab.org

Desde octubre de 2004, el Consejo de la Juventud de Albacete cuenta con un portal web, en el que se incluye una sección de la OPJA. Esta sección permite alcanzar en un mayor grado los objetivos de la OPJA relativos al asesoramiento y a la formación de los jóvenes asociados. En ella aparece:

- Información sobre los diferentes servicios que ofrece la OPJA.
- Información básica y sobre todo práctica para el funcionamiento diario de una entidad juvenil.

Por otro lado, otro de los objetivos perseguidos por la OPJA es el de ofrecer una información especializada en materia de participación y asociacionismo juvenil. Para su consecución la OPJA actualiza semanalmente la sección Actualidad, en la que priman las noticias que pueden interesar a las asociaciones juveniles (convocatorias de ayudas y subvenciones para entidades juveniles, cursos formativos relacionados con el mundo asociativo, ofertas de empleo en asociaciones, actividades de ocio y tiempo libre,...). También se da difusión a todas las actividades organizadas por cualquier grupo de jóvenes.

Con estas noticias se realiza un boletín digital que se envía cada miércoles a una lista de correo. Todo aquel que quiera puede entrar en la web e inscribirse para recibir este boletín periódicamente en su correo electrónico.

El portal web también permite que los usuarios realicen sus consultas o solicitudes de información a través de correo electrónico.

Como sistema de evaluación contamos con diferentes elementos:

- El portal ofrece la posibilidad de que los usuarios realicen propuestas o sugerencias
- El responsable de la Oficina de Participación se reúne mensualmente tanto con la Comisión Permanente del Consejo de la Juventud de Albacete como con los informáticos creadores de la web, para contemplar posibles mejoras en el portal.
- Actualmente se está trabajando en el desarrollo un contador de visitas a las diferentes secciones de la web.
- Encuentro con jóvenes asociados en el que existirá un grupo de trabajo relativo al portal del CLJAB, con el objetivo de que sean los propios jóvenes los que elaboren propuestas para el mejor funcionamiento del servicio ofrecido por la OPJA a través de la web.

Otras mejoras previstas

A pesar de los avances logrados, la OPJA continúa trabajando en mejorar la gestión de sus secciones en el portal web para facilitar las tareas cotidianas a los miembros de entidades juveniles.

Los cambios previstos a corto/medio plazo son los siguientes:

- Envío del boletín en formato HTML, en lugar del anterior PDF, lo que mejora la calidad del formato, facilita el trabajo del responsable y permite su accesibilidad a jóvenes con deficiencia visual
- Ampliación de la sección OPJA:

Actualización y ampliación de los documentos de descarga
Nueva sección permanente Convocatorias de ayudas y subvenciones
Nueva sección permanente Materiales Formativos

- Autogestión del Centro de Recursos
- Actualización de la sección Asociaciones por parte de las propias entidades
- Dominio / Servidor propiedad del Consejo
- Rincón Reivindicativo
- Contador de visitas
- Alojamiento en el portal para webs de entidades juveniles
- Inscripciones a cursos, encuentros,...



Servicio de información catastral

Candidatura Archivo Municipal de Horeche, Ayuntamiento de Horeche (Guadalajara).

Dirección Pza. Mayor, 1 – 19140 Horeche (Guadalajara) Teléfono 949 290001 Fax 949 291120

Equipo participante en el proyecto David Martínez Vellisca, Archivero del Archivo Municipal vellisca@webalia.zzo.com

Validación de la candidatura Antonio Calvo López, Alcalde de Horeche (Guadalajara).

Nombre del proyecto Servicio de Información Catastral.

finalista

Introducción

El archivo municipal de Florche, en cumplimiento de su principal finalidad, la de conservar la documentación producida por el Ayuntamiento de Florche, así como la de promocionarla y difundirla a los usuarios, cuenta con un notabilísimo e imprescindible volumen de documentación catastral, que abarca la casi totalidad del siglo XX y llega, obviamente, hasta nuestro año 2005.

Por eso, y teniendo en cuenta el auge urbanístico y poblacional que ya se está experimentando en el municipio y colindantes, y que será aún mayor con el paso de algunos años, el Archivo Municipal de Florche se ha encargado de poner en funcionamiento formalmente, desde primero de 2005, el Servicio de Información y Catastro Municipal. Hay que señalar, que ya se venía informando desde exactamente un año atrás, cuando el archivo comenzó su andadura, igualmente de forma oficial.

Proyecto de mejora

Funciones del archivo municipal

El proyecto se centra en mejorar progresivamente el Archivo, en todas sus fases, posibilidades, competencias o terrenos de actuación. Actualmente, el Archivo Municipal tiene encomendadas las siguientes funciones:

- a) Todas las de archivo, esto es, control de la documentación en las oficinas, su transferencia periódica y controlada, la clasificación, instalación, conservación y servicio interno y externo, teniendo en cuenta las restricciones legalmente establecidas de acceso a la documentación.
- b) Actualización de la página web del Ayuntamiento (www.ayuntamientohorche.com), que sirve para que la información esté a disposición de cualquier internauta, principalmente de aquellos que están inmersos en los procesos selectivos que están teniendo lugar, facilitando los trámites y de publicación.
- c) Información sobre aspectos urbanísticos, en un primer término, en relación con el actual Plan de Ordenación Municipal de Horche, que comportaba la atención a inmobiliarias, constructoras o similares, incluidos particulares y propietarios de terrenos, sobre las ordenanzas, planimetrías, sectores residenciales, industriales y sus condiciones de edificabilidad, etc.
- d) El Servicio de Información de Catastro Municipal

Así, en relación con estos cuatro apartados, el proyecto contempla:

A) Archivo

- Continuar con la digitalización de los registros de correspondencia de entrada y salida.
- Mantener el registro de entrada y salida, en soporte informático, que ha empleado la base de datos de archivo, pero adaptada a las necesidades, por lo que la información contenida se torna sencilla, rápida y eficaz de buscar, controlar e incluso imprimir y exportar.
- Distribución de tareas administrativas, para que se creen departamentos diferenciados, para que cada uno genere su propia documentación, la controlen y custodien durante la fase de expediente de oficina, y la transfieran de forma periódica y adecuada al archivo, que hace las veces de central, intermedio e histórico. Se supedita a la existencia de espacio físico de la oficina.
- Clasificación de la documentación transferida desde las oficinas, y ordenación y clasificación de la documentación que ya está instalada, pero necesita ser revisada, depurada y agrupada.
- Recuperación de documentación de los siglos XVI a XIX. Afortunadamente, el archivo ha sido objeto de varias donaciones de documentación increíblemente significativa, ya sea por el valor artístico, histórico, cultural, sociológico o material.
- Restauración de documentación del siglo XVIII.

B) Página web

Resultaría conveniente que en la página del ayuntamiento figurase el Archivo Municipal, como uno de los servicios municipales fundamentales, que estaría compuesto por una reseña histórica, información general (ubicación, horario) servicios del archivo (reprografía, biblioteca auxiliar, varios puestos de consulta) y un cuadro de clasificación con varios niveles (fondo, secciones, series, con sus límites cronológicos y volumen de documentación) realmente útil para todos los usuarios (investigadores, estudiantes o ciudadanos sin formación específica de archivos).

C) Urbanismo

El archivo sigue siendo quien facilita la documentación, ya sean expedientes de obras ya archivadas y clasificados, recientes o sin valores administrativos primarios, o bien la planimetría de rústica y urbana, actual o antigua. Y es que se adquirió un planero horizontal, para que la conservación tanto de los planos como de la cartelería que se está coleccionando, sea la adecuada. Así, hay que mantener un contacto permanente para facilitar la documentación, gracias a la actualización y tarea de archivo

D) Servicio de Información de Catastro Municipal

Este servicio ha concentrado el mayor número de usuarios y consultas atendidas, satisfechas en un 90%, según sus opiniones, lo que ha ido motivando que se necesite y desee prestar aún un mejor apoyo informativo.

En este punto, ocurre que para cumplir los objetivos, es imprescindible poseer un material, cualquiera que sea su soporte físico, para poder informar conveniente y eficazmente, lo que ha hecho que hallamos puesto los esfuerzos en coordinarnos con la Gerencia Territorial de Catastro de Guadalajara y el Servicio de Recaudación Provincial de la Diputación de Guadalajara, para que nos faciliten los instrumentos actualizados relativos a los inmuebles rústicos y urbanos. Entonces, el compromiso es:

- Mantener la documentación catastral (padrones de IBI, planimetrías) actualizada, reflejando la realidad de los propietarios y sus posesiones.
- Conservación y reproducción de toda la documentación catastral.
- O.V.C. (Oficina Virtual del Catastro). Con esta oficina, podremos acceder a catastro para consultar la documentación existente.
- La finalidad por tanto, es conseguir que en un primer término, los usuarios, con la documentación que ofrecemos, comprueben el estado de sus propiedades. Así, si se han comprobado errores en la documentación catastral, o cualquier tipo de problemas, les orientamos de las posibilidades o vías para acudir a la Gerencia. Si por el contrario, se trata de una consulta breve, hemos logrado evitar la incomodidad de acudir a Guadalajara, pedir cita telefónica, y esperar días o semanas, especialmente para los usuarios con menores recursos por la edad o estado físico.

Implantación de las mejoras en el archivo y servicio de información

La “implantación efectiva” debería seguirse de este modo.

a) Archivo.

- Digitalización. Finalizado el año completo, se hace una copia de seguridad en soporte digital, con todas las imágenes del registro del año, pasando a ser clasificada como material de archivo, custodiado y sometido a las restricciones de acceso legalmente establecidas.
- Base de datos del registro de entrada y salida.
- Distribución de tareas administrativas. Organización interna de la oficina, en “procedimientos” o “tareas” según las materias.
- Clasificar la documentación que se transfiera y la ya archivada.
- Recuperación de documentación.
- Restauración de varios libros.

b) Página web

- Actualizarla, siempre que hay nuevos datos.
- Colgar al Archivo Municipal, para facilitar a los usuarios su conocimiento.

c) Urbanismo.

- Facilitar toda la documentación de planeamiento urbanístico, disciplina urbanística, obras municipales, planimetrías catastrales, cada vez en mejores condiciones.
- Recibir la documentación que el arquitecto genere, en la ejecución de sus funciones.

d) Servicio de Información de Catastro Municipal

- Actualización de la documentación catastral y reproducción de la más antigua.
- Acceso a la OVC.
- Poner toda la documentación catastral del siglo XX y actual, al servicio de los usuarios, bien para que hagan por sí mismos un seguimiento de propiedades, o bien para ayudarles y asesorarles cómo hacerlo y como acudir a la Gerencia, con los modelos que nos han facilitado y nosotros ponemos a su disposición.

Conclusiones

Toda vez que se ha pretendido ofrecer una visión general, pero a la vez clara del trabajo, organización y competencias actuales del Archivo Municipal de Florche, del que depende el Servicio de Información de Catastro Municipal, se desprende que las principales directrices son las de difundir la documentación conservada y la que se va recibiendo, cualquiera que sea su soporte, materia o finalidad primaria, tratando siempre que, con calidad, los beneficiados sean los administrados y la propia administración.

De esta forma, el archivo es un ente vivo, que crece, evoluciona, se “relaciona” y se convierte en el exponente y reflejo del municipio que lo genera y reclama como suyo.



*Resolución del 12 de enero de 2006
de la Consejería de Administraciones
Públicas, por la que se otorga el*

II Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha

En cumplimiento de lo dispuesto en las Bases tercera y sexta de la Orden de 29 de noviembre de 2004, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se convocó el II Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha, el Jurado, en su reunión de 12 de enero de 2006, ha decidido, por unanimidad, adoptar y hacer público el siguiente acuerdo:

Otorgar el diploma de finalista a la candidatura presentada por el Archivo Municipal de Horeche (Guadalajara), por el proyecto denominado "Servicio de información catastral".

Otorgar el diploma de finalista a la candidatura presentada por el Centro de Juventud, Oficina de Participación Juvenil y Asociativa, del Ayuntamiento de Albacete, por el proyecto denominado "Creación de una sección de información específica a asociaciones, de la oficina de participación juvenil y asociativa, dentro del portal web del Consejo de la Juventud de Albacete".

Otorgar el diploma de finalista a la candidatura presentada por el Ayuntamiento de Trillo (Guadalajara) por el proyecto denominado "Servicios prestados por el Ayuntamiento a sus ciudadanos".

Otorgar el diploma de finalista a la candidatura presentada por el Centro de Juventud, Servicio Zona de Voluntariado, del Ayuntamiento de Albacete, por el proyecto denominado "Programa de integración de jóvenes inmigrantes".

Otorgar el diploma de finalista a la candidatura presentada por la Dirección General de Igualdad y Calidad en la Educación, de la Consejería de Educación y Ciencia, por el proyecto denominado "Edición de los diccionarios básicos de Castellano-Árabe y Castellano-Rumano".

Otorgar el diploma de finalista a la candidatura presentada por el Servicio de Atención a Personas Mayores y Discapacitadas, de la Dirección General de Atención a Personas Mayores y Discapacitadas, de la Delegación Provincial de Bienestar Social en Guadalajara, por el proyecto denominado "Sistema de programación y evaluación para personas con discapacidad intelectual".

Otorgar el diploma de finalista a la candidatura presentada por la Dirección General de Programas y Servicios Educativos, de la Consejería de Educación y Ciencia, por el proyecto denominado "Plan de calidad de comedores escolares".

Otorgar el diploma de finalista a la candidatura presentada por la Biblioteca de Castilla-La Mancha, de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, por el proyecto denominado "Implantación de la planificación estratégica".

Otorgar el diploma de finalista a la candidatura presentada por el Servicio de la Sociedad de la Información y el Servicio de Estudios y Proyectos, de la Dirección General para la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones, de la Consejería de Industria y Tecnología, por el proyecto denominado “Red de centros de internet de Castilla-La Mancha”.

Otorgar el diploma de finalista a la candidatura presentada por la Dirección General de Programas y Servicios Educativos, de la Consejería de Educación y Ciencia, por el proyecto denominado “Programa de gratuidad de materiales curriculares”.

Otorgar la tercera mención especial a la candidatura presentada por el Ayuntamiento de Villar del Infantado (Cuenca), por el proyecto denominado “Página web municipal”.

Otorgar la segunda mención especial a la candidatura presentada por el Servicio de Centros de la Dirección General de Ordenación Educativa y Formación Profesional, de la Consejería de Educación y Ciencia, por el proyecto denominado “Proceso de admisión de alumnado en centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos”.

Otorgar la primera mención especial a la candidatura presentada por la Dirección General De la Juventud, de la Vicepresidencia Primera de la Junta, por el proyecto denominado “Verano joven”.

Conceder el II Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha a la candidatura presentada por el Ayuntamiento de Miguelurra (Ciudad Real), por el proyecto denominado “Día a día con los ciudadanos”.

La Consejera de
Administraciones Públicas

M^a Llanos Castellanos Garijo

Equipo de trabajo

Guillermina Claramente Valcárcel
Asesora del Síndico de Cuentas.

Rufino Alarcón Sánchez
Adjunto primero de la Defensora del Pueblo.

Angel M^a Torres Fernández de Sevilla
Técnico del Consejo Económico y Social de Castilla-La Mancha.

Paula Novo Paz
Inspectora General de Servicios

M^a Teresa Fernández Campillo
Inspectora Analista de Servicios de la Inspección General de Servicios.

Francisco José Trujillo Pérez
Inspector Analista de Servicios de la Inspección General de Servicios.

Jurado del Premio

Presidenta

M^a Llanos Castellanos Garijo.
Consejera de Administraciones Públicas

Vicepresidente

Luis Martínez García.
Director de la Oficina de Calidad de la Administración Regional

Vocal

Juan Antonio Mata Marfil.
Presidente del Consejo Económico y Social de Castilla-La Mancha

Vocal

Henar Merino Senovilla.
Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha

Vocal

Miguel Angel Cabezas de Herrera Pérez.
Síndico de Cuentas de Castilla-La Mancha

Secretaria

Paula Novo Paz.
Inspectora General de Servicios







Premios
Excelencia y Calidad
en los Servicios Públicos



Castilla-La Mancha



Plan
Funciona

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