



3º PREMIO
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
EN CASTILLA-LA MANCHA



Premios
Excelencia y Calidad
en los Servicios Públicos

1. PRESENTACIÓN	7	9.4. Mejor día a día	63
2. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS		9.5. Plan de conectividad integral	67
EN CASTILLA-LA MANCHA	8	9.6. Fontanar acercándose a ti	71
2.1. Historia de los premios	8	10. OTRAS CANDIDATURAS PRESENTADAS	73
2.2 Resolución de la convocatoria	9	10.1. Programa de gestión de expedientes	
3. RESOLUCIÓN DEL PREMIO	13	municipales	75
4. EQUIPO DE VALORACIÓN	15	10.2. Proyecto Delphos-Papás	77
5. JURADO DEL PREMIO	15	10.3. Láminas a lapicero: Catálogo de	
6. CANDIDATURAS GANADORAS	17	monumentos de la provincia de Ciudad	
6.1. Mejora continua del servicio público		Real	79
educativo	19	10.4. Red de apoyo a la creación de empresas	
6.2. EFQM, nuevo modelo de gestión del Área		de servicios de atención a personas	
de Salud de Puertollano	23	dependientes	81
7. MENCIÓN HONORÍFICA	29	10.5. Plan Interno-Papel	83
7.1. Juego limpio en el deporte y en la		10.6. Descubriendo el mundo a través del	
actividad física	31	cuerpo y de la palabra	85
8. MENCIONES ESPECIALES	35	10.7. Servicio de Asesoramiento e información	
8.1. Programa de mejora de calidad del		a las familias a través del correo	
Servicio de Sanidad Alimentaria	37	electrónico	87
8.2. Modelo de implantación del EFQM en la		10.8. Programa de Mejora de la codificación de	
Concejalía de Hacienda	41	causas de defunción en	
8.3. Sistema de Gestión de la Calidad en la		Castilla La-Mancha	89
Dirección General de Formación Profesional	45	11. CRÉDITOS	91
9. FINALISTAS	49		
9.1. Oficina de Atención al Ciudadano del			
Ayuntamiento de Puertollano	51		
9.2. Aul@ en casa.es	55		
9.3. Despliegue del Plan Mejora 2006	59		



PRESENTACIÓN

El principio fundamental que debe inspirar la acción de todas las Administraciones Públicas es la vocación de dar un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos, como destinatarios finales del trabajo de las instituciones.

Las características geográficas de Castilla-La Mancha, con una gran extensión territorial y una acusada dispersión demográfica en sus más de 900 municipios y más de 1.000 núcleos de población, exigen un esfuerzo suplementario por parte de las Administraciones Públicas de la región para acercar los servicios a la totalidad de la ciudadanía.

Un reto asumido por el Gobierno de Castilla-La Mancha, en el que se han dado importantes pasos durante los últimos años, con la ayuda y las posibilidades surgidas a partir de la irrupción de las nuevas tecnologías en nuestros quehaceres cotidianos. La evolución de la sociedad de Castilla-La Mancha y su creciente nivel de exigencia requiere la adaptación de las administraciones para la prestación de unos servicios públicos de calidad.

Con el objetivo de estimular los avances de las Administraciones Públicas en la calidad de los servicios el Gobierno de Castilla-La Mancha creó, en el año 2002, los Premios a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos, que ya cumplen su tercera edición.

En estas tres ediciones, los Premios han ido ampliando el número de posibles candidatos. La primera edición

estaba dirigida a organismos de la Junta de Comunidades y de la Universidad de Castilla-La Mancha; en la segunda se incluyó a las entidades locales de la comunidad autónoma; y en esta ocasión han podido optar a estos galardones todos los organismos, centros o unidades administrativas dependientes de cualquier Administración Pública que radiquen en nuestra región.

Tal como se recogía en las bases de convocatoria del Premio, se reconoce especialmente la transparencia, el compromiso con la calidad y la accesibilidad del servicio; la cooperación con otras unidades y organizaciones de las Administraciones Públicas; la participación de usuarios internos y externos; la innovación y la creatividad; y el análisis y la evaluación de los resultados obtenidos. Todo ello, con un fin último: poner a disposición de los ciudadanos y ciudadanas de Castilla-La Mancha una administración más sencilla, ágil, accesible, eficaz y cercana.

Pero, sobre todo, esta distinción también está dirigida a implicar al personal de las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha en la mejora continua de su trabajo cotidiano, porque su contribución es indispensable para que el conjunto de la organización funcione con los parámetros adecuados de calidad. Son los trabajadores y trabajadoras de la Administración Pública los auténticos ejecutores de las políticas públicas, quienes garantizan la calidad de los servicios que recibe la ciudadanía.

Por eso, quiero aprovechar estas líneas para felicitar por su trabajo a las personas que se dedican al servicio público y, por supuesto, a los organismos y administraciones públicas que han participado en la tercera edición de los Premios a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha.

Magdalena Valerio Cordero
Consejera de Administraciones Públicas y Justicia

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN CASTILLA- LA MANCHA

Historia de los premios

8

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

Dentro de esta orientación por la calidad de los servicios públicos, el Consejo de Gobierno aprobó el 11 de diciembre de 2001 el **Plan Funciona para la Administración de la Junta de Comunidades**, como instrumento global de coordinación y armonización de las políticas de calidad emanadas del conjunto de la Administración de la Junta.

Como parte de los objetivos de este plan de calidad nace este Premio para destacar las mejores prácticas y alentar la mejora continua de los servicios públicos, fomentando así la emulación y el intercambio entre los servicios públicos de experiencias y necesidades en la implantación de proyectos de mejora que tengan como beneficiarios

directos y principales a los ciudadanos y ciudadanas, ofreciendo así posibilidades de desarrollo, participación y realización personal a los funcionarios, premiando el esfuerzo personal y colectivo para mejorar el funcionamiento de las Administración y la calidad de sus servicios, promoviendo una cultura de calidad en el sector público regional, para lograr un aumento en la eficiencia y eficacia de los servicios en el marco de la modernización de la Administración de la Junta de Comunidades.

Hasta la fecha se han convocado tres ediciones:

- Orden de 9 de julio de 2002, por la que se convoca el I Premio a la excelencia y calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades y en la Universidad de Castilla-La Mancha
- 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
- Resolución de 17 de noviembre de 2006, por la que se convoca la tercera edición del Premio a la excelencia y a la calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha.

Cada nueva convocatoria ha supuesto un cambio con respecto la anterior con el objetivo de ampliar los posibles aspirantes al premio, intentando dar cabida a todas las Administraciones, que de una u otra manera actúan en nuestra comunidad autónoma y que por ello realizan acciones que redundan en beneficio de nuestros ciudadanos, así en la

primera edición eran organismos, unidades y centros del Sector Público de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, con rango mínimo de “Servicio” o unidad similar, así como a la Universidad de Castilla-La Mancha, en la segunda edición se amplió a las Entidades Locales de Castilla-La Mancha, y ya en esta ultima Edición, pueden ser candidatos cualquier organismo, órgano, centro o unidad administrativa dependiente de las Administraciones Públicas que radique en Castilla-La Mancha.

En cuanto al contenido del premio, desde la segunda edición, no sólo se dota al ganador con el reconocimiento público que supone esta distinción, sino también con el otorgamiento de una cuantía económica que, además de servir de estímulo, ayuda a seguir trabajando en esos proyectos que, a juicio del Jurado, promueven políticas de calidad.

Resolución de la Convocatoria

Resolución de 17 de noviembre de 2006 por la que se convoca la Tercera Edición del Premio a la Excelencia y a la Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha

Primero: Objeto de la convocatoria.

Se convoca la tercera edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos con el fin de premiar, en régimen de concurrencia competitiva, 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 Administraciones Públicas con sede en Castilla-La Mancha, entre las que se incluyen:

- a)** Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- b)** Entidades locales de Castilla-La Mancha, sean territoriales o institucionales.
- c)** Universidad de Castilla-La Mancha.

9

d) Administración General del Estado en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Tercero: Contenido del premio.

- 1.** El Premio consistirá en un diploma firmado por el Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- 2.** En el caso de que la candidatura ganadora correspondiera a un centro o unidad administrativa integrante o dependiente de alguna de las Administraciones incluidas en los puntos b), c) o d) de la base anterior, se le hará entrega, además, de una cantidad en metálico, por cuantía de 12.000 euros.
- 3.** Si la candidatura ganadora correspondiera a un centro o unidad administrativa integrante o dependiente de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, podrán asistir y participar en acciones de formación, eventos u otras actividades que, en general, contribuyan al intercambio de experiencias o conocimientos en la gestión o mejora de los servicios premiados. Asimismo, se podrá hacer entrega de un obsequio, a título personal, a cada una de las personas que integran la candidatura. El importe global de todos los gastos derivados del premio no podrá superar la cantidad de 12.000 euros.
- 4.** Podrán otorgarse menciones especiales del premio a las candidaturas mejor valoradas tras la ganadora, mediante diploma firmado por el Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

5. Asimismo, podrán entregarse diplomas firmados por el Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha a todas las candidaturas finalistas.

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 la base quinta. Dicha solicitud se dirigirá a la Oficina de Calidad de la Administración Regional, 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 la Administración Regional, de la Consejería de Administraciones Públicas (**ocar@jccm.es**)
- 4.** El plazo de presentación de candidaturas finalizará el día 31 de enero de 2007.

Quinto: Criterios de valoración.

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

- Transparencia, compromiso y accesibilidad del servicio
- Participación de los usuarios y clientes externos e internos
- Cooperación con otras unidades, grupos y organizaciones
- Innovación y creatividad
- Análisis y evaluación de los resultados

Sexto: Jurado.

- 1.** El Jurado estará constituido por seis miembros, estando presidido por la Consejera de Administraciones Públicas, siendo su Vicepresidenta la Secretaria General de esta Consejería, actuando como vocales el Presidente del Consejo Económico y Social, el Síndico de Cuentas y la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha. El Director de la Oficina de Calidad de la Administración Regional actuará como Secretario del Jurado con voz pero sin voto.
- 2.** 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.
- 3.** Si a juicio del Jurado ninguna candidatura reuniera los méritos suficientes para ser galardonada con el Premio, éste será declarado desierto.
- 4.** El funcionamiento del Jurado se regulará por las normas contenidas en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Séptimo: Comisión de evaluación.

- 1.** Para la evaluación de las candidaturas, el Jurado designará, entre el personal de la Oficina de Calidad de la Administración Regional y las Instituciones participantes en el Jurado, un equipo de valoración que practicará las visitas,

RESOLUCIÓN DEL PREMIO

12

entrevistas, requerimientos de documentación o cuestionarios que precise para el cumplimiento de su función.

2. Quedará a criterio de la Comisión de evaluación determinar el número de candidaturas finalistas.

3. Cumplida su misión, el equipo de valoración elevará al Jurado sus conclusiones sobre cada una de las candidaturas.

4. Las personas que intervengan en el proceso de evaluación del premio guardarán la debida confidencialidad sobre los resultados de las evaluaciones que se realicen a las candidaturas.

Octavo: Plazo máximo de resolución.

El plazo de resolución será de un año a contar desde la publicación de la convocatoria.

Noveno: Financiación.

La financiación del premio se realizará con cargo a la aplicación presupuestaria siguiente: 22.02.0000.126D.48000. No obstante, en caso de que el gasto del premio deba afectarse a cualquier otra aplicación presupuestaria, se habilitará la oportuna modificación de crédito.

Décimo: Recursos.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer recurso potestativo de reposición en el plazo de un mes contado desde el día siguiente a su notifica-

ción ante la Jefatura de esta Consejería, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Asimismo podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, con sede en Albacete, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de su notificación, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 10.1.a) y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

En el caso de que se interponga el recurso potestativo de reposición, el recurso contencioso administrativo no podrá ser interpuesto hasta que el primero sea resuelto expresamente o se haya producido su desestimación presunta.

Toledo, 17 de noviembre de 2006.
La Consejera de Administraciones Públicas
Mª Llanos Castellanos Garijo

13

Resolución de 8 de noviembre de 2007, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se otorga el III 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 Resolución de 17 de noviembre de 2006, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se convocó la Tercera Edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha, el Jurado, en su reunión de 8 de noviembre de 2007, ha decidido, por unanimidad, adoptar y hacer público el siguiente acuerdo:

1º.- Otorgar diplomas de finalistas a las candidaturas siguientes:

Candidatura presentada por la Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Puertollano (Ciudad Real), por el proyecto denominado: *“Proyecto de Creación y Funcionamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Puertollano”*.

Candidatura presentada por el Servicio de Orientación y Atención a la Diversidad de la Dirección General de Igualdad y Calidad en la Educación de la Consejería de Educación y Ciencia, por el proyecto denominado: *“Aula en casa punto es (aul@encasa.es)”*.

Candidatura presentada por la Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha, y la Subdelegación del Gobierno en Toledo, por el proyecto denominado: *“Implantación del modelo EFQM de Excelencia en la gestión de la Delegación/Subdelegación del Gobierno: despliegue Plan Mejora 2006”*.

Candidatura presentada por el Servicio de Prestaciones y Usuarios de la Oficina Provincial de Prestaciones del SESCAM de Cuenca, por el proyecto denominado: *“Mejor día a día”*.

Candidatura presentada por la Secretaría General de la Consejería de Educación y Ciencia, por el proyecto denominado: *“Plan de Conectividad Integral”*.

Candidatura presentada por el Ayuntamiento de Fontanar (Guadalajara), por el proyecto denominado: *“Fontanar, acercándose a Tí”*.

2º.-Otorgar, con carácter excepcional una mención honorífica, en virtud de los valores de solidaridad, compañerismo y deportividad que propugna, a la candidatura presentada por la Viceconsejería del Deporte de la Consejería de Educación y Ciencia: *“Campaña-Programa juego limpio en el deporte y en la actividad física”*.

3º.-Otorgar menciones especiales a las candidaturas siguientes:

Tercera mención especial a la candidatura presentada la Concejalía de Hacienda del Ayuntamiento de Ciudad Real, por el proyecto denominado: *“Modelo de implantación del EFQM en la Concejalía de Hacienda”*.

Segunda mención especial a la candidatura presentada por la Dirección General de Formación Profesional de la Consejería de Educación y Ciencia, por la candidatura denominada: *“Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001/2000 en la Dirección General de Formación Profesional y en diez Institutos de Enseñanza Secundaria que imparten enseñanzas de formación profesional y su certificación por AENOR”*

Primera mención especial a la candidatura presentada por el Servicio de Sanidad Alimentaria de la Dirección General de Salud Pública y Participación, de la Consejería de Sanidad, por el proyecto denominado: *“Procedimientos Documentados. Sistema de Mejora de Calidad del Servicio”*.

4º.- Conceder, ex aequo, el III Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha a las candidaturas presentadas por el Instituto de Educación Secundaria “GUADALERZAS”, de los Yébenes (Toledo) y a la Gerencia de Área de Puertollano, (Ciudad Real), por los proyectos denominados: *“Mejora continua del servicio público educativo”* y *“EFQM como herramienta de gestión para la progresiva implantación del modelo de Gerencia Única de Área en Puertollano”*, respectivamente.

Toledo, 8 de noviembre de 2007
La Consejera de Administraciones Públicas
Sonia Lozano Sabroso

EQUIPO DE VALORACIÓN

Para la evaluación de las candidaturas, el Jurado de este Premio ha designado un equipo de valoración, de entre el personal de la Oficina de Calidad de la Administración Regional y las Instituciones participantes en el Jurado. En esta tercera edición el equipo de valoración lo conforman:

Por parte de la Oficina de Calidad de la Administración Regional:
Myriam Carmona Claver (Inspectora Analista de Servicios)
Teresa Ortiz Serrano (Jefa de Sección de Inspección)

Por parte de la Defensora del Pueblo:
Rufino Alarcón Sánchez (Adjunto Primero)

Por parte del Consejo Económico y Social:
Ángel María Torres Fernández de Sevilla (Jefe de Servicio)

Por parte de la Sindicatura:
Guillermina Claramente Valcárcel (Asesora)

JURADO DEL PREMIO

El Jurado está constituido por seis miembros.

El Jurado está presidido por la Consejera de Administraciones Públicas, **Sonia Lozano Sabroso**, siendo su Vicepresidenta **Matilde Castellanos Garijo**, Secretaria General de esta Consejería.

Actúan como vocales el Presidente del Consejo Económico y Social **Juan Antonio Mata Marfil**, el Síndico de Cuentas **Miguel Ángel Cabezas de Herrera Pérez** y la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha **Henar Merino Senovilla**.

El Director de la Oficina de Calidad de la Administración Regional, **Cayetano Corral Torres**, actúa como Secretario del Jurado, con voz pero sin voto.



CANDIDATURAS
GANADORAS
MENCIÓN
ESPECIAL
MENCIONES
HONORÍFICAS
FINALISTAS
CANDIDATURAS
PRESENTADAS



Mejora continua del servicio público educativo

Candidatura ganadora

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Mejora continua del servicio público educativo

Candidatura: Instituto de Educación Secundaria Guadalerzas. Los Yébenes, Toledo

Dirección: Avenida de Europa, nº 46, Los Yébenes (Toledo)

Teléfono: 925390319

Email: 45005689.ies@edu.jccm.es

Equipo: Francisco Perezagua Ballesteros•Victor Costas Carrera•M^a Asunción Abad Madrid•Luis Iraola Moreno

Introducción

Contando con el apoyo de padres, alumnos y profesores, el Instituto de Educación Secundaria Guadalerzas pone en marcha un plan de calidad del que se derivan una serie de mejoras que implican a toda la comunidad educativa. El objetivo es mejorar no sólo el aspecto académico del sistema educativo, también incidir en las relaciones de convivencia y adaptarse a las necesidades reales de los departamentos, aprovechando para ello el uso de las nuevas tecnologías.

El proyecto se concreta en una serie de medidas, según los parámetros de la norma ISO 9001/2000, que incluyen el empleo de nuevas aplicaciones informáticas para recoger e intercambiar más eficientemente la información entre el centro y los padres y madres.

Destacan medidas de mejora como entrevistas entre tutor y padres, información por carta a las familias sobre la situación académica de sus hijos, una reunión trimestral con los padres sobre información general del centro, avisos diarios por sms sobre las faltas de asistencia y faltas de disciplina, y encuestas de opinión y satisfacción a toda la comunidad educativa. Otras iniciativas que incluye este plan son la potenciación del AMPA, la Escuela de padres y un Centro de Nuevas Tecnologías.

Proyecto de mejora

Implicación de toda la comunidad educativa: Los centros educativos son sistemas complejos donde conviven diferentes usuarios con multitud de actitudes, intereses y motivaciones. Conjuguar toda la diversidad existente en un centro es una tarea difícil, y a la vez enriquecedora. Provocar la participación de toda la comunidad educativa aporta multitud de ideas y contribuye al desarrollo de nuevas capacidades. La participación y cooperación de todos los miembros que intervienen en el sistema educativo son aspectos básicos para el buen funcionamiento y la mejora constante del Instituto.

Las acciones que el Instituto ha llevado a cabo para mejorar e incrementar la implicación y colaboración de todos los miembros de la comunidad educativa son:

- Participación del AMPA y mejora de la información del Consejo Escolar.
- Mejora del funcionamiento de la Comisión de Coordinación Pedagógica.
- Reuniones con los padres para informar e intercambiar impresiones, analizar y evaluar el funcionamiento general del centro.
- Encuesta a todos los miembros de la comunidad educativa.
- Grupos de trabajo para la mejora e implicación del equipo directivo.

Transparencia y mejora de los canales de comunicación: Con el objetivo de generar canales de comunicación, internos y externos, se han establecido procedimientos que facilitan información fluida sobre todos los acontecimientos con trascendencia que puedan interesar a la Comunidad Educativa. El centro ha realizado importantes esfuerzos para mejorar la comunicación y transparencia. Las actuaciones desarrolladas tienen relación con la existencia de:

1º. Documentos públicos que ordenan el funcionamiento general del centro:

- *Proyecto Educativo del Centro.* Define las características de identidad del centro y su organización interna.
- *Proyecto Curricular del Centro.* Especifica los aspectos relacionados con la actividad docente.
- *Plan de convivencia.* Especifica los aspectos sobre la convivencia en el Centro.
- *Manual de procedimientos.* Recoge los procedimientos relacionados con el proceso de enseñanza y aprendizaje.

2º. Documentos públicos con las actuaciones llevadas a cabo en el curso escolar:

- *Programación general anual.* Concreta los objetivos y actuaciones a realizar durante el curso escolar.
- *Programaciones didácticas.* Recoge los aspectos relacionados con el proceso de enseñanza y aprendizaje de un área o materia concreta. El centro elabora cuadernos informativos que recogen los aspectos más sensibles de las programaciones: criterios de evaluación, calificación, contenidos mínimos, etc.
- *Plan de Mejora Anual.* Establece los aspectos a mejorar cada curso y su calendario de ejecución.
- *Evaluación final de curso.* Esta memoria recoge las actuaciones realizadas y valoraciones sobre las mismas.

3º. El centro ha desarrollado nuevos canales de comunicación que se concretan en:

- *Procedimiento según NORMA ISO 9001/2000. Entrevistas Tutor-Padres.* Para aumentar el grado de transparencia en la comunicación entre el Centro Educativo y las familias se realizan visitas entre padres y tutores para conocer la situación académica de los alumnos.
- *Información a mitad de evaluación en 2º ESO y 3º ESO.* Dos veces al año se informa por carta a los padres sobre la situación académica de sus hijos.
- *Información sobre faltas de asistencia.* Se comunican a la familia por SMS (mensaje de texto por teléfono móvil) al día siguiente de producirse la falta.
- *Información de las incidencias de disciplina.* Las faltas de disciplina también se comunican diariamente a los padres y madres por SMS.



- *Procedimiento según NORMA ISO 9001/2000. Acogida de nuevos profesores, padres y alumnos.* La acogida de profesores, padres y alumnos nuevos se considera fundamental para el buen funcionamiento del centro. Para conseguir una óptima integración, cada curso, los nuevos profesores y alumnos son informados sobre qué es el centro y cómo funciona.

- *Proyecto Curriculum Adaptado.* Se ha llevado a cabo esta experiencia educativa con alumnos que presentan un alto grado de conflictividad, un bajo nivel de competencia curricular y alto riesgo de abandono escolar. El objetivo: prevenir el absentismo escolar y los conflictos en las aulas.

Medidas que concretan el proyecto: Para alcanzar el éxito en la implantación y puesta en práctica de planes de mejora continua resulta fundamental el compromiso de toda la Comunidad Educativa. Las actuaciones nacidas de este compromiso de mejora han sido las siguientes:

- *Implantación de procedimientos de toma de decisiones.* Para definir el método de trabajo a seguir se han elaborado protocolos, que definen necesidades, áreas de mejora y misiones a realizar.

- *Elaboración de procedimientos según NORMA ISO 9001/2000.* Estos procedimientos tienen relación con el proceso de enseñanza y aprendizaje. Hasta el momento se han elaborado siete procedimientos de Calidad.

- *Evaluación Interna.* Siguiendo la normativa vigente, el I.E.S. Guadalerzas viene desarrollando y aplicando planes de Evaluación Interna como principio de Calidad. La Evaluación permite alcanzar un mejor conocimiento de la práctica docente y de las opiniones de los diferentes sectores de la comunidad educativa.

- *Formación en Sistemas de Gestión de Calidad.* Se llevan a cabo Jornadas, Cursos y Seminarios para la formación en Calidad.

Formación, innovación y creatividad: La formación continua y la búsqueda de nuevas metodologías de ense-

ñanza constituyen los principios metodológicos fundamentales de todo centro educativo. La innovación supone un motor de cambios, dirigidos directamente al alumnado.

Entre los medios disponibles relacionados con las nuevas tecnologías destacan:

- *Pizarra Digital Interactiva. El I.E.S. Guadalerzas es pionero en la Región en la utilización de la Pizarra Digital. El objetivo de esta actividad es elaborar unidades didácticas para aplicarla con los alumnos. Para ello se dispone de un aula específica y se establece un procedimiento de utilización.*

- *Red Wi-fi.* Permite el acceso a internet desde todas las aulas.

- *Nueva sala de informática para profesores.* Para que los profesores dispongan de un espacio de utilización de medios informáticos, se decidió instalar ordenadores conectados a internet, escaner e impresora para que el profesorado desarrolle adecuadamente su trabajo.

- *Dotación de 15 ordenadores portátiles y nueve aulas con cañón de video fijo. Se ha asignado un ordenador portátil a cada aula para tareas docentes. El centro dispone además de nueve aulas con instalación de cañón de video permanente.*

- *Carné por puntos: Mejora de la convivencia.* Este proyecto mejora y controla el comportamiento de los alumnos y ofrece un instrumento ágil e inmediato a los profesores para no pasar por alto conductas que, no siendo graves, incomodan el proceso de enseñanza y aprendizaje. Cada alumno dispone de 12 puntos que puede ir ganando o perdiendo en función de su conducta.

EFQM, nuevo modelo de gestión del Área de Salud de Puertollano

Candidatura ganadora

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: EFQM como herramienta de gestión para la progresiva implantación del Modelo de Gerencia Única de Área en Puertollano

Candidatura: Gerencia de Área de Puertollano, Ciudad Real

Dirección: Calle Malagón s/n (Puertollano)

Teléfono: 926421100

Email: jsanzc@sescam.jccm.es

Equipo: Álvaro Santos Gómez•Mª Gracia Garcia

Introducción

El proyecto “Gerencia Única del Área de Puertollano” nace con el objetivo de unificar en una sola entidad los servicios de Atención Primaria y de Atención Especializada-Hospitalaria, potenciando así la prevención y promoción de la salud y convirtiendo al paciente en el eje del sistema sanitario.

El nuevo modelo organizativo se basa en la gestión unitaria de los centros y servicios del Área de Salud de Puertollano y también de sus órganos directivos y de asesoramiento. El origen de esta iniciativa surge para poner fin al desequilibrio existente entre Atención Primaria y Atención Especializada:

- Mejora la prestación del servicio sanitario, porque se devuelve a la Atención Primaria la función diagnóstica.

Alcaide•Prado Criado Grande•Manuel Romero López•Mª Rosa Sánchez Montero•Mª Ángeles Martínez Valdivia•Victoria Chacón Llanos•Carlos Pereda Ugarte•Agustín Cañizares Ruiz•Antonio Hita Fernández•Manuel Hervás Rios•Piedad Mateo Alonso•Elena González Urracha•Mª Dolores Ruíz Díaz•Juan de Dios Tortosa•Eloy Sancho Calatrava•Curro Gómez Villa•Araceli Casado Gamero•Antonio García Martín•Cesáreo Peco Almansa•Luis Fernando García Fernández•Gracia Prado Serrano•Juan Sanz Cortés•Agustín Luque Mialdea

- Aumenta su capacidad para resolver los problemas de salud de los pacientes al no recurrirse a consultas de Atención Especializada, salvo en los casos realmente necesarios.
- Se evita así la saturación de los servicios especializados.

Esta innovadora propuesta aplica el modelo de calidad EFQM, una herramienta de gestión cuya metodología y aplicación conlleva altos niveles de excelencia y unos satisfactorios resultados, tal como puede comprobarse a través de los sistemas de evaluación externa, así como en las encuestas de opinión realizadas.



Proyecto de mejora

Objetivos de la Gerencia Única

Nuestro sistema sanitario se estructura en dos niveles asistenciales: Atención Primaria (AP) y Atención Especializada (AE). En la actualidad, existe un desequilibrio entre estos dos niveles pues, en la mayoría de los casos, AP ha delegado su función diagnóstica en el hospital, donde se encuentran la mayoría de las pruebas diagnósticas.

La consecuencia de esta situación es que el hospital asume cada vez más pacientes que deberían ser atendidos en AP, con la consiguiente hipertrofia hospitalaria: aumento desmedido de especialistas, exceso de demanda en consultas externas, descontrol en la gestión de las listas de espera y revisiones de por vida de múltiples patologías crónicas. Mientras tanto, AP queda relegada a solucionar casos banales al delegar su función diagnóstica en el hospital. Esta situación se agrava al ser los objetivos y prioridades de los Equipos Directivos de ambos niveles asistenciales distintos.

Llegados a este punto, cabe preguntarse cómo devolver el “Equilibrio al Sistema” y hacer confluir los objetivos e intereses de los equipos de gestión. La respuesta está clara: con la Gerencia Única de Área.

Aplicación del modelo de calidad EFQM

Desde que se crea la Gerencia Única de Área se plantea un Plan Estratégico. Su objetivo principal: que cada nivel asistencial cumpla su función, es decir que Atención Primaria resuelva el 80% de los procesos y Atención Especializada sea interconsultor de AP y actúe en el 20% de los procesos restantes.

Este Plan Estratégico contempla los siguientes criterios:

- El paciente como eje del sistema.
- Acometer cambios organizativos: “horizontalizar” la gestión.
- Utilizar las nuevas Tecnologías de la Información.

- Establecer un Modelo de Gestión basado en los Procesos: “Rutas Asistenciales”.
- Implicación de Profesionales y Usuarios en la gestión.

Se considera entonces que la mejor estrategia para la puesta en marcha de estos criterios es la metodología que aporta como herramienta de gestión el modelo EFQM de calidad total. Tras formar un equipo evaluador multidisciplinar, formado por profesionales de ambos niveles asistenciales, se lleva a cabo la evaluación EFQM. Las tres áreas de mejora detectadas en la evaluación son: establecer los Canales de Comunicación necesarios para la correcta gestión de la Organización, elaborar el Mapa de Procesos y definir la Misión, Visión y Valores de la Organización.

En noviembre de 2006 se lleva a cabo la evaluación externa, en la que se revisa la implementación de las acciones de mejora. Se entrevista a los profesionales de ambos niveles asistenciales para constatar la identificación con la filosofía y líneas estratégicas de la Gerencia. Como resultado se obtiene el Sello de Excelencia Europea nivel Bronce, un reconocimiento que hasta entonces sólo ostentaba en la Región la Universidad de Castilla-La Mancha.

A lo largo de los meses de Febrero y Marzo del 2007 se realiza la segunda evaluación EFQM. Se detectan nuevas áreas de mejora, que se incluirán en los sucesivos Planes de Acción. Además, se da paso a la confección de la Memoria EFQM, en la que se trabaja de manera pormenorizada cada uno de los criterios que constituyen el Modelo de Calidad Europeo, de cara a optar al Sello de Excelencia Europea Nivel Plata.

Equilibrio entre Atención Primaria y Atención Especializada: Como resultado de la puesta en marcha de este proyecto, usuarios y profesionales obtienen toda una serie de ventajas asistenciales y organizativas:

- Atención Personalizada garantizada para que, a lo largo de todo el episodio, el paciente pueda ser atendido por el mismo especialista.



- Mejora de los sistemas de comunicación y los circuitos asistenciales de citación de pacientes.
- Cita directa, consultas y pruebas en AE desde todos los Centros de Salud del Área.
- Cita on-line a AP desde el domicilio del paciente.
- Mediante SMS se recuerda al usuario el día de cita para consulta, prueba o intervención quirúrgica.
- Comunicación por e-mail al médico de familia del ingreso de cualquier paciente adscrito a su cupo de tal forma que tenga la posibilidad de visitarlo en el hospital
- Todas las revisiones de AE son citadas por el propio especialista.
- Implantación del módulo de Historia Clínica Informatizada (Turriano) de AP en AE para favorecer la consulta y aumentar la información del especialista de cara a una atención más integral del paciente.
- Rutas Asistenciales para marcar los tiempos y devolver al enfermo a su entorno natural Atención Primaria.

A nivel tecnológico, y debido a que actualmente el 100 % de los puestos de los profesionales están informatizados y tienen acceso a internet, se ha creado una Intranet de Área, importante herramienta de comunicación y de trabajo para los profesionales de la Gerencia, desde la que se puede acceder a utilidades como Historia Clínica Electrónica, Imagen Digitalizada, pruebas de laboratorio y Anatomía Patológica, Diario Digital interno, Protocolos, Encuestas, Listas de espera, Transporte sanitario, etc. Además se ha renovado la página WEB accesible al público para que los usuarios puedan pedir cita digital, además de otras informaciones, sugerencias y reclamaciones.

Satisfacción de usuarios y pacientes: La Gerencia Única de Área aporta beneficios en agilidad, eficacia y eficiencia en la prestación asistencial, orientándose hacia el usuario de forma real, y convirtiéndose en una importante “inversión presente para beneficios futuros”. Entre las ventajas para los usuarios destacan:

- Atención Primaria puede solicitar cualquier prueba diagnóstica que estime oportuno: aumenta así su capaci-

dad para resolver los problemas de salud de los usuarios sin recurrir a consultas del hospital, y el usuario realiza menos desplazamientos.

- Acceso a las pruebas de imagen a través de la digitalización, de forma que se puedan transmitir a cualquier terminal de la red del Área. Las imágenes están disponibles para cualquier profesional, evitando la duplicidad de pruebas y la exposición innecesaria del paciente a radiaciones.

- Servicio de Atención al Usuario (SAU). Este Servicio cambia de ubicación y aumenta considerablemente su espacio y personal. Pasa de ser un servicio del hospital a ser un servicio del Área de Salud. El SAU, que tiene una vocación proactiva, recibe la opinión de los usuarios a través de las sugerencias, quejas y reclamaciones que éstos plantean, convirtiéndose en un importante Canal de Comunicación entre Profesionales y Usuarios. Además, lleva a cabo actividades de animación sociocultural, animación a la lectura, pasatiempos y talleres.

CANDIDATURAS
GANADORAS
MENCIÓN
HONORÍFICA
MENCIONES
ESPECIALES
FINALISTAS
CANDIDATURAS
PRESENTADAS





Juego limpio en el deporte y en la actividad física

Mención honorífica

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Campaña-Programa Juego Limpio en el Deporte y en la Actividad Física en el Sistema Educativo de Castilla-La Mancha

Candidatura: Viceconsejería del Deporte de la Consejería de Educación y Ciencia

Dirección: Bulevar del Río Alberche, s/n (Toledo)

Teléfono: 925286024

Email: jlfvegue@jccm.es

Equipo: Francisco Javier Martín del Burgo Simarro•José

Luis Fernández-Vegue Martín•Alberto Dorado Suárez•
Francisco Tamaral López

Introducción

“Educar a los jóvenes en la importancia de valores éticos, estimular y sensibilizar a los chavales en los principios del juego limpio en el deporte y en la vida diaria”. Éste es el objetivo de este programa dirigido a alumnos y profesores de 1º y 2º de Educación Secundaria de la Región.

La educación en el juego limpio empieza en el propio centro. Allí transcurre la primera fase de sensibilización de esta iniciativa. Con el apoyo de deportistas de alto rendimiento se presenta el programa en Institutos de Educación Secundaria, transmitiendo in situ experiencias personales y enseñanzas, dando un ejemplo positivo a los escolares.

También entra en juego el aula. En las clases, se ponen a disposición del profesorado y los alumnos materiales y re-

cursos para educar en el juego limpio: se distribuyen unidades didácticas, también en formato DVD y, además, se diseña una web que da cabida al programa.

Para incentivar la participación, el programa pone en marcha Concursos de artes plásticas y audiovisuales, de cuento, relato y poesía; y también se crean los Premios anuales al juego limpio con el objetivo de estimular iniciativas y comportamientos éticos y responsables en el deporte y en el ámbito escolar.

Proyecto de mejora

Educación en el juego limpio: La Campaña-Programa “Juego Limpio en el Deporte y en la Actividad Física” pretende servir como instrumento pedagógico-educativo para mejorar la convivencia en los centros de Castilla-La Mancha, creando un clima más favorable de habitabilidad en los mismos, de respeto a sus normas internas, de mejora de la convivencia y para una educación activa, integradora y de calidad.

El principal objetivo de esta Campaña-Programa es mejorar la calidad de la educación de los jóvenes escolares castellano-manchegos, incidiendo en la importancia de los valores del deporte como base de una educación integral. El propósito es incorporar al currículo formativo del alumnado de 1º y 2º de Educación Secundaria los principios que inspira el Juego Limpio en el Deporte y sus positivas transferencias en la vida diaria.

Se trata de una materia transversal de educación en valores, inédita en el sistema educativo español, y una propuesta muy novedosa en el mundo del deporte. Está dirigida al Sistema Educativo de Castilla-La Mancha y se está aplicando a 48.000 escolares y a los profesores de los centros educativos de la Región.

La filosofía de este proyecto educativo sigue la máxima de Platón: “Poner en la escuela lo que se quiera para la ciudad”, y sigue unos Códigos de conducta y un Decálogo para alumnos, familias, profesorado, entrenadores, árbitros, espectadores, organizaciones e instituciones.

El Decálogo del Juego Limpio es:

- 1.- Los jugadores son tus compañeros y amigos.
- 2.- Aplaudes el buen juego y el esfuerzo.
- 3.- Compartes el triunfo con los demás.
- 4.- Es importante ganar, pero lo es más saber perder.
- 5.- Respetas a tus rivales. Cumples las reglas del juego.
- 6.- En el deporte y en la vida respetas para ser respetado.
- 7.- Participas y juegas con jóvenes de los cinco continentes.

8.- Compites sin provocar lesiones y ayudas cuando se produzcan.

9.- Las decisiones de tu profesor o entrenador se toman en beneficio de todos.

10.- Sólo una alimentación sana y equilibrada multiplica tu rendimiento deportivo.

Apoyo de deportistas de alto rendimiento: Entre las actuaciones llevadas a cabo para facilitar la sensibilización y el compromiso de este Programa-Campaña está el implicar a deportistas de alto nivel en el desarrollo de una educación en valores para todos los colectivos, con el consiguiente impacto en la sociedad.

Destacan dentro del Programa-Campaña las visitas a Centros Educativos de deportistas de alto rendimiento. Deportistas como Fernando Romay (ex Jugador Internacional de Baloncesto, Responsable del Área de Comunicación de la Fundación Cultura y Deporte de Castilla-La Mancha), Roberto Parra (Deportista de alto nivel, atleta de medio fondo y Presidente de la Asociación de deportistas de Castilla-La Mancha) y Francisco Tamaral (Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte y nadador de larga distancia), han visitado los centros de la Región, llevando su ejemplo a más de 15.000 escolares.

Otras iniciativas para la difusión del proyecto son la participación en Congresos y Eventos deportivos de ámbito nacional e internacional y las presentaciones en el Consejo Superior de Deportes y en las Universidades EUM, Facultad de Ciencias del Deporte de Castilla-La Mancha y otras facultades, públicas y privadas, de distintas Comunidades Autónomas. Además de entrevistas monográficas en medios de comunicación (prensa, radio y televisión) regionales y nacionales.

Por otra parte, se ha creado la imagen de marca “Juego Limpio”. Su logotipo y eslogan están presentes en los Campeonatos y Eventos más sobresalientes de Castilla-La Mancha, así como en los equipamientos y material deportivo dependiente de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.



Fases del programa: La Campaña-Programa se desarrolla en cuatro fases interrelacionadas:

Fase de sensibilización en centros. Tiene como objetivo estimular y sensibilizar sobre la importancia de educar en valores en los centros educativos de Educación Secundaria de la Región. El programa se presenta, de manera altruista, en los propios centros por deportistas de alto rendimiento, quienes transmiten sus experiencias y vivencias personales, para servir de ejemplo positivo a los escolares.

Fase de juego limpio en el aula. Consiste en el desarrollo de los contenidos a través de documentos y recursos para el profesorado y el alumnado.

Entre los Recursos materiales y didácticos destaca el DVD interactivo donde los deportistas de alto nivel de la Región se dirigen con sus mensajes y conductas al alumnado. La Carpeta del profesor facilita material para desarrollar una Unidad Didáctica y actividades relacionadas con el Juego Limpio y la Carpeta del alumno incluye los Principios del Juego Limpio, los Códigos de los Deportistas y el Decálogo del Juego Limpio. Otros materiales prácticos relacionados con la Campaña-Programa son camisetas, mochilas, balones, etc.

El programa se completa con otras dos fases: el *Concurso de las Artes y el Juego Limpio* y los *Premios Anuales al Juego Limpio*.

Web, Concursos y Premios: Entre las acciones realizadas para desarrollar el proyecto de mejora destaca el diseño de una página Web en la que se presenta de manera completa e interactiva el Programa-Campaña. A través de esta Web (<http://edu.jccm.es/juegolimpio/>), el usuario puede acceder a toda la información sobre el proyecto: decálogo, calendario con actividades, contacto, bases de premios y concursos, histórico con las presentaciones realizadas en los centros de la Región, recursos audiovisuales y toda clase de información relacionada.

Para completar el programa se organizan: el Concurso de las Artes y el Juego Limpio, que incluye las modali-

dades de cuento-relato, poesía, artes plásticas y audiovisuales; y los Premios Anuales al Juego Limpio que sirven como reconocimiento a iniciativas o comportamientos éticos y responsables en el deporte en el ámbito escolar, autonómico y nacional.

Fruto de esta Campaña-Programa, escolares de Castilla-La Mancha han conseguido Premios Nacionales al Juego Limpio en diferentes competiciones deportivas organizadas por el Consejo Superior de Deportes: las Escuelas Municipales de Balonmano de Alcázar de San Juan, (Ciudad Real) en el curso 2005-2006, y en el curso 2006-2007 los conseguidos por la selección infantil masculina de balonmano, la selección cadete masculina de baloncesto y el Comité Técnico de árbitros de fútbol.

CANDIDATURAS
GANADORAS
MENCIÓN
HONORÍFICA
MENCIONES
ESPECIALES
FINALISTAS
CANDIDATURAS
PRESENTADAS



Programa de mejora de calidad del Servicio de Sanidad Alimentaria

Mención Especial

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Implantación de Procedimientos Documentados para el Control Oficial de Establecimientos Alimentarios. Sistema de Mejora de Calidad del servicio

Candidatura: Servicio de Sanidad Alimentaria, Dirección General de Salud Pública y Participación

Dirección: Calle Berna, s/n, Edificio IBERDROLA (Toledo)

Teléfono: 925284027

Email: fatimar@jccm.es

Equipo: Fátima Rodríguez García•Felisa Platero Arellano•Juan Manuel Troncoso•M^a José Santero•Esther Escolar Sánchez•Jesús González de Garay Sanzo•M^a Luisa Ruiz Lucas•Carmen Pastor Alcalá•Concepción Olmedo Pérez•Juan Ángel Ruiz Espinosa•Ángel Ercilla Herrero•M^a Remedios Gómez Navamuel•Marisa Merino Sáinz•Raúl Emilio Sánchez Guerra•Jaime Fernández García•Antonio Alonso García•Manuel Fernández Sánchez•Cándido Polo Sanjuan•Begoña Asensio Ortiz

Introducción

Garantizar que los alimentos puestos a disposición del consumidor sean inocuos y seguros. Ésta es la tarea fundamental del Servicio de Sanidad Alimentaria. Un equipo de profesionales, compuesto por funcionarios veterinarios, farmacéuticos y administrativos, trabaja en la vigilancia y examen sanitario de los alimentos y de los establecimientos alimentarios.

Para poner en práctica este programa, las formas de ejecución son: elaborar e implantar procedimientos documentados de trabajo en todas las unidades de sanidad alimentaria, efectuar auditorias internas que verifiquen la adaptación y efectividad del sistema, desarrollar una herramienta informática para la gestión del control, mejorar el sistema de alertas sanitarias para que, cuando se

detecte un alimento no seguro, se comunique a las autoridades competentes y se retire el producto del mercado con la mayor rapidez posible.

Estos procedimientos generan una dinámica de trabajo en equipo que permite a los controladores de los alimentos actuar de una manera uniforme y siempre bajo supervisión. Se trata de una excelente herramienta que garantiza un satisfactorio control alimentario.

Proyecto de mejora

Control sanitario de los alimentos: La tarea fundamental del Servicio de Sanidad Alimentaria es garantizar que los alimentos puestos a disposición del consumidor sean inocuos, seguros. Desde este Servicio se llevan a cabo labores de planificación, programación y coordinación de los Servicios Oficiales de Salud Pública, que integran Veterinarios y Farmacéuticos.

Estos profesionales son los encargados de la vigilancia y control sanitario de los alimentos y los establecimientos alimentarios. Supervisan los sistemas de autocontrol de las empresas y garantizan que los alimentos que llegan a la ciudadanía son seguros y de calidad. Su actividad se basa en proteger y fomentar la salud de los consumidores, también en promover iniciativas destinadas a educar en hábitos de vida saludables.

Las funciones de los Servicios Veterinarios de Sanidad son:

- Inspección y control sanitario de las industrias y establecimientos alimentarios.
- Inspección y control sanitario de los sacrificios de ganado para consumo familiar y de las reses muertas en actividades cinegéticas.
- Inspección y control sanitario de alimentos en almacenamiento, distribución y venta de origen animal y vegetal.
- Protección de la salud pública frente a zoonosis.
- Inspección de comedores colectivos.
- Programas de desinfección, desinsectación, desratización y sanidad ambiental.
- Inspección veterinaria en los espectáculos taurinos.
- Elaboración de informes, estadísticas y documentación de estas materias.

Los Servicios Oficiales Farmacéuticos desarrollan las siguientes funciones:

- Vigilancia y control sanitarios de: Abastecimientos de agua. Evacuación de aguas residuales. Residuos sólidos



urbanos, tóxicos y peligrosos, biosanitarios y agropecuarios.

- Inspección y control sanitarios sobre: Establecimientos y servicios de plaguicidas de uso ambiental y en la industria alimentaria. Industrias y establecimientos en los que se elaboren, almacenen o vendan alimentos, bebidas y otro tipo de productos con incidencia en la salud. Educación sanitaria y promoción de la salud.

Procedimientos para la puesta en práctica: Con la finalidad de mantener un elevado grado de seguridad sanitaria durante la preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta y suministro al consumidor de alimentos y productos alimenticios, el Servicio de Sanidad Alimentaria introduce conceptos de calidad para garantizar la inocuidad de los alimentos.

El proyecto desarrolla un conjunto de actividades y herramientas necesarias para:

- Gestionar la información de los establecimientos de forma unificada y uniforme.
- Planificar y priorizar las inspecciones de establecimientos de acuerdo a criterios de riesgo e impacto en la población.
- Sistematizar la inspección de establecimientos alimentarios según criterios homogéneos definidos, tanto normativos como de higiene.
- Sistematizar y homogeneizar actuaciones sobre los establecimientos para toma de muestras, actuación ante brotes, gestión de altas y registros.
- Mantener actualizada la capacitación de los técnicos y asegurar la homogeneización de los criterios de actuación.

Los cuatro pilares en los que se basa esta iniciativa de mejora de la calidad son:

- Elaboración e implantación de procedimientos documentados de trabajo.
- Auditorías internas para verificar la adaptación y efectividad de los procedimientos y el sistema.
- Desarrollo de la aplicación INEA, herramienta informática para la gestión del control oficial.
- Mejora del sistema de Alertas Alimentarias al detectarse un alimento no seguro.

Trabajo en equipo: El proceso de elaboración de los procedimientos documentados se inicia después de recibir la formación necesaria. Cada grupo de trabajo aborda un sector: carnes frescas, comidas preparadas, aceites, etc. Una vez elaborado el documento, todo el personal de la organización tiene posibilidad de alegarlo. Cuando se fija como definitivo se lleva a imprenta y se distribuye a todas las unidades de trabajo.

Para garantizar la transparencia y accesibilidad, los documentos están a disposición a de todo el personal del ámbito de la sanidad alimentaria: alrededor de 400 puestos de trabajo entre el Servicio de Sanidad Alimentaria, Servicios de Salud de las Delegaciones Provinciales de Sanidad, Distritos de Salud Pública y Equipos de Matadero.



Modelo de implantación del EFQM en la Concejalía de Hacienda

Mención especial

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Modelo de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Concejalía de Hacienda del Ayuntamiento de Ciudad Real

Candidatura: Concejalía de Hacienda del Ayuntamiento de Ciudad Real

Dirección: Plaza Mayor, nº 1 (Ciudad Real)

Teléfono: 926200640

Email: marodriguez@ayto-ciudadreal.es

Equipo: Miguel Ángel Rodríguez González•Román

de Antonio y Antonio•Olga Rebollo Moya•Sixto Blanco Espinosa, Aránzazu Jabón Ormeñov

Introducción

Este proyecto significa aplicar técnicas de calidad en un ámbito, el de la Hacienda Pública, que tiene una gran incidencia en los ciudadanos y que, al manejar tantos expedientes, precisa de un modelo de gestión en el que prime la excelencia. La implantación de un sistema de calidad, según norma UNE EN ISO 9001/2000, en la Concejalía de Hacienda mejora su gestión y convierte al Ayuntamiento de Ciudad Real en uno de los pocos que ha recibido esta certificación.

Conforme las especificaciones de esta norma se ha elaborado un Manual de Calidad donde se desarrolla la Política de Calidad de la Concejalía de Hacienda, que implica a los servicios de Tesorería, Inspección y Gestión Tributaria. Un amplio cartel que se encuentra expuesto en todas las

dependencias muestra los principios básicos de la nueva Política de Calidad, con el objetivo de que lo vean fácilmente los ciudadanos.

Para garantizar el cumplimiento de las nuevas medidas y su efectiva implantación, se ha formado un Comité de Calidad y se han elaborado encuestas sencillas para averiguar el grado de satisfacción de los administrados.

Proyecto de mejora

Política de calidad: La Concejalía de Hacienda del Ayuntamiento de Ciudad Real quiere ser una administración moderna, innovadora, cercana a la ciudadanía. Para ello ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000, haciendo especial hincapié en la Mejora Continua que supone el seguimiento de los procedimientos generales exigidos por la Norma de Referencia.

- Gestión de la Documentación.
- Gestión y análisis de las No Conformidades.
- Gestión de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- Realización de Auditorías Internas.
- Plan Anual de Auditoría.
- Evaluación de la satisfacción del Ciudadano.
- Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección.

- Detección necesidades de compras.

Para ofrecer un servicio que cubra las necesidades y expectativas del ciudadano es necesaria la correcta aplicación de ciertas políticas y procesos, además de la puesta en marcha de habilidades que contribuyan a la prestación de un servicio de calidad. Por ello, la Concejalía ha elaborado un Manual de Calidad donde se da cumplimiento a todas las especificaciones de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 y donde se desarrolla la Política de Calidad de la Concejalía de Hacienda del Ayuntamiento de Ciudad Real.

Este Sistema de Gestión de la Calidad se basa en la gestión por procesos y se desarrolla cumpliendo los requisitos de esta Norma, planteando como objetivo la orientación de los esfuerzos de la organización hacia la mejora de los niveles de satisfacción de la ciudadanía.

Servicios implicados: La calidad en la prestación del servicio es el objetivo en el que se fundamentan las actividades que desarrolla la Concejalía de Hacienda del Ayuntamiento de Ciudad Real. Para que la Calidad se convierta en elemento clave de la gestión municipal es necesaria



la implicación de los servicios de Tesorería, Inspección y Gestión Tributaria.

Para cumplir estos objetivos, la Concejalía se compromete a:

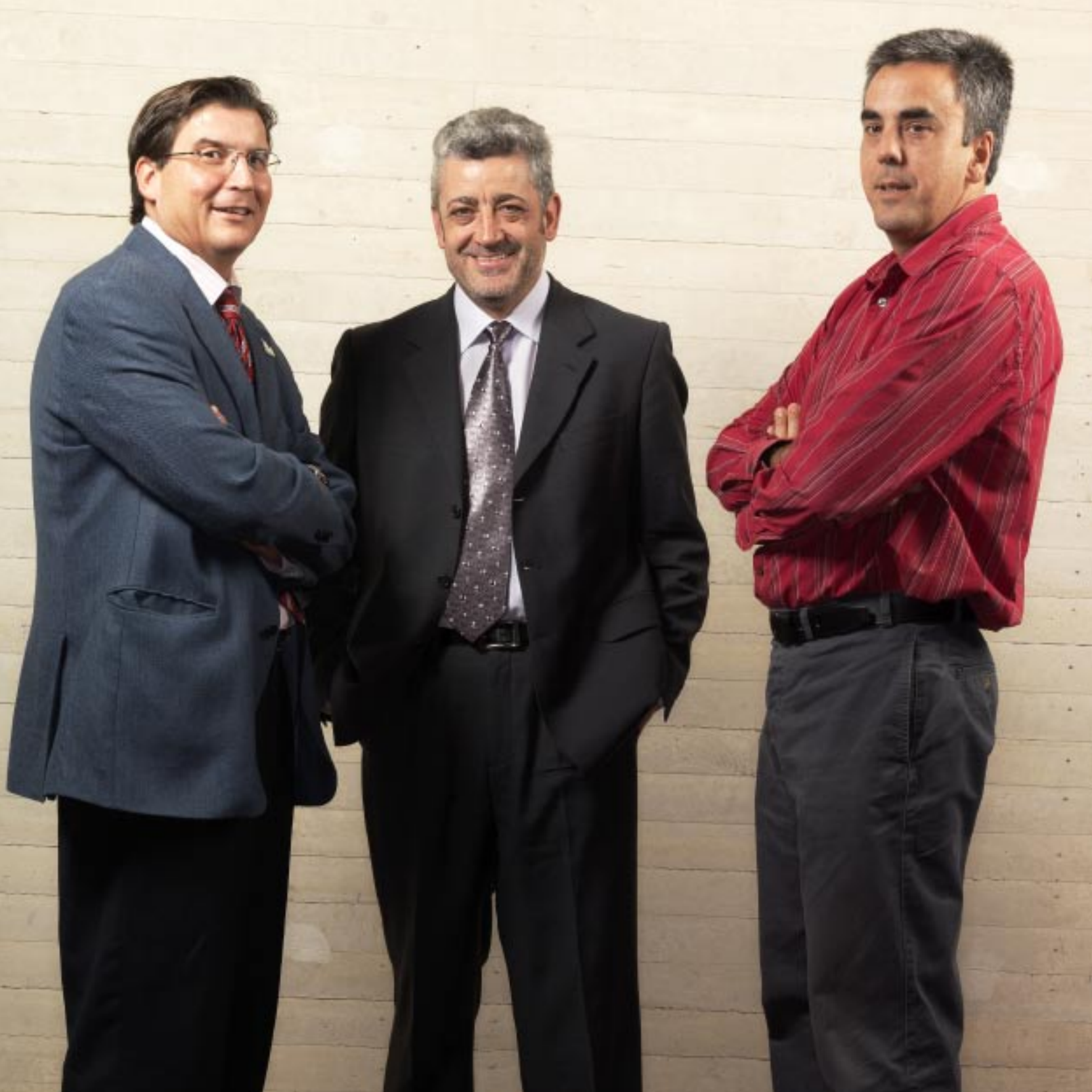
- Prestar los servicios de manera óptima y eficaz, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés.
- Asegurar que se cumplen los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios prestados.
- Mejorar de manera continua mediante el establecimiento y cumplimiento de objetivos que así lo garanticen.
- Asignar los recursos necesarios para la consecución de los objetivos definidos de Gestión de Calidad.
- Analizar permanentemente la información recabada durante la realización de las actividades, así como la emitida por los ciudadanos, con el fin de corregir y prevenir fallos y mejorar los procesos y servicios.

- Formar a todos los empleados para que con su ayuda colaboren en hacer evolucionar continuamente mediante el establecimiento de nuevos objetivos.
- Establecer una sistémica documentada que asegure el cumplimiento de las directrices así asumidas.
- Asegurar que todo el personal conoce, comprende y aplica esa Política
- Poner a disposición del público la información necesaria.

Como administración cercana a la ciudadanía y con el objeto de facilitar los trámites a los ciudadanos, la Concejalía de Hacienda del Ayuntamiento de Ciudad Real tiene, además, firmados convenios de colaboración con distintas administraciones: Ventanilla única, Agencia Estatal de la Administración Tributaria, Agencia Notarial de Certificación y Dirección General de Catastro.

Satisfacción de los administrados: Consciente de la necesidad de ser una administración cercana a los ciudadanos, y para también hacer partícipes a los usuarios y clientes externos e internos, la Concejalía de Hacienda ha puesto especial atención en el análisis de las encuestas a la ciudadanía, para conocer el grado de satisfacción que éstos tienen sobre los servicios que se prestan en la Concejalía. Del mismo modo se pone gran énfasis en la detección y tratamiento de las desviaciones para las que se contemplan formatos específicos que permiten su registro y seguimiento hasta el cierre satisfactorio de cualquier incidencia.

Asimismo, desde cada uno de los servicios, se ofrece a los ciudadanos la posibilidad de interponer sugerencias o quejas, para materializar así el espíritu de Mejora Continua de esta Concejalía de Hacienda.



Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección General de Formación Profesional

Mención especial

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección General de Formación Profesional y diez institutos de enseñanza secundaria

Candidatura: Dirección General de Formación Profesional, Consejería de Educación y Ciencia

Dirección: Bulevar del Río Alberche, s/n (Toledo)

Teléfono: 925247447

Email: jacinto@jccm.es

Equipo: Eugenio Alfaro Cortés•Jesús García Novillo,

Nicolás Milla Sánchez•Celia González González•Jacinto Rodríguez Cuesta•Equipo de trabajo de la Dirección General de Formación Profesional•Equipo Educativo y de Administración y Servicios de los IES: IES Aguas Vivas de Guadalajara•IES Azuer de Manzanares (Ciudad Real)•IES Don Bosco de Albacete•IES Francisco García Pavón de Tomelloso (Ciudad Real)•IES Gregorio Prieto de Valdepeñas (Ciudad Real)•IES Juan Antonio Castro de Talavera de la Reina (Toledo)•IES Juan Bosco de Alcázar de San Juan (Ciudad Real)•IES Leandro Fernández de Moratín de Pastrana (Guadalajara)•IES Leonardo Da Vinci de Albacete•IES Pedro Mercedes de Cuenca

45

IntrIoducción

Los centros de Formación Profesional y aquellos destinados a la educación de personas adultas, son los principales beneficiarios de este proyecto. El nuevo modelo de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Formación Profesional ha conseguido adaptar un mismo procedimiento de trabajo, unificando procesos y sistemas, desde la programación a la evaluación.

La implantación de este proyecto ha supuesto certificar, por la firma acreditada AENOR, según norma UNE EN ISO 9001/2000, a esta Dirección General y también a diez Institutos de Enseñanza Secundaria que imparten Formación Profesional y que forman parte de la red “Educación con Calidad en Castilla-La Mancha” (EDUCAL-CLM).

El proyecto ha servido para favorecer, asimismo, a 32 Centros de Educación de personas adultas que coordinan más de cuatrocientas actividades de formación en toda la región, 103 Centros que imparten enseñanzas de Formación Profesional, los más de 1500 profesores de esta enseñanza y, en general, al conjunto del sistema educativo.

Proyecto de mejora

Educación con calidad en Castilla-La Mancha: El objetivo de este proyecto es la formación de calidad. Los Centros Educativos, la Administración y la Sociedad en general son los beneficiarios del Servicio Educativo. Considerando la singularidad de la educación y su elevado cometido social, la mejora de la gestión en la Comunidad Educativa hace más fácil adaptarse a los nuevos tiempos, y seguir contribuyendo eficazmente desde la educación al progreso personal, social y económico de la Región.

La gestión de la Calidad, como filosofía de gestión de las organizaciones de nuestro entorno, es una referencia adecuada que resulta de máximo interés para la Administración Educativa y los Centros docentes. En especial, los Centros que imparten enseñanzas de Formación Profesional, en continuo contacto con el mundo empresarial, deben de conocer y aplicar estas prácticas de gestión.

Con este planteamiento, la Dirección General de Formación Profesional de la Consejería de Educación y Ciencia de Castilla-La Mancha ha desarrollado un proyecto de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN ISO-9001:2000 y su Certificación, por la empresa acreditada por ENAC: AENOR, en diez Institutos de Enseñanza Secundaria que imparten Formación Profesional. Estos diez centros forman una red denominada EDUCAL-CLM (Educación con Calidad en Castilla-La Mancha), que se irá ampliando progresivamente.

De forma paralela, se ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN ISO-9001:2000 y su Certificación, por la empresa acreditada por ENAC: AENOR, en la Dirección General de Formación Profesional, con sus tres servicios: Servicio de Educación de Personas Adultas, Servicio de Centros y Servicio de Formación Profesional.

Fases del proyecto: El proyecto consta de las siguientes fases:

- *Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según los requisitos de la Norma ISO-9001:2000 en*



diez IES de la región. El proyecto alcanza a todas la enseñanzas que se imparten en los IES: Formación Profesional Específica, Bachillerato, Educación Secundaria Obligatoria y Programas de Garantía Social.

- *Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según los requisitos de la Norma ISO-9001:2000 en la Dirección General de Formación Profesional de la Consejería de Educación y Ciencia de Castilla La Mancha.* Está Dirección General, que coordina a los diez Centros en la implantación, también debe exigirse los mismos compromisos de gestión y beneficiarse de todos sus elementos. Inicia el proyecto de forma paralela y abarca los Servicios de Educación de Personas Adultas, de Centros y de Formación Profesional.

Beneficiarios del proyecto: Los principales beneficiarios del proyecto son los diez Centros Certificados que componen la red EDUCAL-CLM: IES Don Bosco, IES Leonardo Da Vinci, IES Francisco García Pavón, IES Gregorio

Prieto, IES Juan Bosco, IES Azuer, IES Pedro Mercedes, IES Aguas Vivas, IES Leandro Fdez de Moratín e IES Juan Antonio Castro.

Actualmente hay mas de 6000 alumnos matriculados en estos diez Centros que están certificados, y que junto a sus familias son clientes externos del Servicio Educativo que se presta. Nuestro cliente externo final serían los alumnos, las familias y la propia sociedad. En el ámbito de las competencias de la Dirección General, también reciben nuestro servicio directamente:

- 32 Centros de Educación de Personas Adultas que, a parte de su actividad, coordinan 403 Actividades de formación distribuidas por toda la región.
- Admisión y escolarización para más de 1000 Centros de Educación Secundaria e infantil y primaria.
- 103 Centros que imparten enseñanzas de Formación Profesional en la Región.
- Más de 1500 profesores que imparten Formación Profesional.
- Delegaciones provinciales de Educación y Ciencia.



CANDIDATURAS
GANADORAS
MENCIÓN
ESPECIAL
MENCIONES
HONORÍFICAS
FINALISTAS
CANDIDATURAS
PRESENTADAS





Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Puertollano

Finalista

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Creación y Funcionamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Puertollano

Candidatura: Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Puertollano, Ciudad Real

Dirección: Edificio Casa de Baños, Paseo de San Gregorio, s/n (Puertollano)

Teléfono: 657788209

Email: lcarrascosa@puertollano.es

Equipo: Lourdes Carrascosa Bargados•Enrique González•Teresa Toledano•José Sánchez Vigara• Mercedes Plaza•Guadalupe Ledesma•Francisco Díaz Gahete•Begoña García Sánchez•Ángela Bueno•Gracia Sansalvador•Cristina Montes•Valentín Molina•Ana María Calderón

Introducción

Esta iniciativa del Ayuntamiento de Puertollano aúna atención al público con personal especializado y nuevas tecnologías que facilitan el acceso a los trámites municipales. Su objetivo primordial es acercar la administración local a sus ciudadanos. Se trata de un nuevo espacio dedicado en exclusiva a la gestión de trámites, que facilita el acceso a los servicios municipales, evita esperas innecesarias y mejora la atención al público.

Situada en la Casa de Baños, uno de los edificios más emblemáticos del municipio ubicado en la zona centro, la nueva Oficina mejora la accesibilidad del actual edificio del Ayuntamiento y facilita el acceso a los ciudadanos.

Con la capacidad y las herramientas necesarias para informar de los requisitos administrativos, según el trámite de que se trate, esta Oficina centraliza e integra toda la atención de los distintos servicios municipales, identificando los departamentos competentes. Al integrar, centralizar y simplificar los trámites administrativos en un único punto de información, se ha modificado la organización administrativa interna, descargando a los servicios municipales de la saturación a la que suelen estar sometidos los Ayuntamientos.

Proyecto de mejora

Nuevo punto de información de la ciudad: La creación de la Oficina de Atención al Ciudadano es un esfuerzo por acercar la administración local a los ciudadanos. Basándose en la innovación, la flexibilidad y la creatividad se han incorporado las nuevas tecnologías necesarias para acceder a todos los trámites municipales y así dar respuesta a las demandas de los ciudadanos.

Para ubicar la Oficina de Atención al Ciudadano se ha rehabilitado el Edificio de la Casa de Baños, uno de los más representativos de la ciudad. Con la elección y adaptación de este edificio se consiguen cumplir ampliamente los objetivos de lugar céntrico, accesible y conocido por todos los ciudadanos.

En el edificio se distinguen tres espacios:

- *Vestíbulo de entrada.* Desde aquí se canaliza rápidamente al usuario hacia zonas de información: punto de atención rápida, mostrador, tablón de anuncios, paneles expositores, zona de espera. Una pantalla plasma monitoriza el sistema de turnos y proyecta audiovisuales de información y promoción municipal.
- *Zona de atención al público.* Es un entorno agradable para los usuarios, con mobiliario confortable, adaptado a la funcionalidad del servicio. Existen cinco puestos dotados del equipo tecnológico necesario para la atención al ciudadano.
- *Zona de servicios.* Área a la que el ciudadano puede acceder fácilmente, orientándose por medio de los carteles indicativos.

Acercamiento de la administración a los ciudadanos: La Oficina de Atención al Ciudadano trata de dar solución a problemas y necesidades que éste tiene en relación con información y trámites municipales. Estamos al servicio del usuario, y le atendemos con lenguaje comprensible, claridad y sencillez en la documentación, con comodidad, atención personalizada y en el menor tiempo posible.



Su creación supone una modificación tanto en la organización administrativa interna del Ayuntamiento, descargando a los servicios municipales de la atención al ciudadano para centrarse en la gestión interna, como en la relación con el ciudadano, integrando, centralizando y simplificando los trámites administrativos en un punto único de información de la ciudad, con capacidad y herramientas para informar de los requisitos necesarios según el tipo de trámite de que se trate.

Como una vía más de comunicación y de prestar servicios a nuestros vecinos, se ha creado la web www.puertollano.es. Una plataforma que mantiene información actualizada de la ciudad en todos sus aspectos. La web también quiere ser un referente para la participación ciudadana, incorporando un buzón a disposición de los ciudadanos con un compromiso en el tiempo de respuesta.

Servicios que ofrece: Los trámites que pueden realizarse actualmente en la oficina son:

- *Estadística:* Altas en el padrón de habitantes, Modificación de datos personales, Certificado de empadronamiento, Reconocimiento de firma, Compulsa de documentos, Consultas del censo electoral, etc.
- *Personal:* Solicitudes en materia de personal, Solicitud de Planes de Empleo.
- *Urbanismo:* Solicitud licencias de Obras mayores y menores, Licencia de ocupación, Licencias de apertura, Condiciones de edificación, etc.
- *Gestión de Tributos:* Solicitud de alta, baja, cambio de titularidad de entradas de vehículos, Presentación de documentación para plusvalías, Certificado de Bienes Urbanos y Rústicos, Solicitud bonificación IBI por familia numerosa, etc.
- *Sanciones:* Presentación pliegos de descargo, Solicitud tarjeta de residente.
- *Servicios Sociales:* Solicitud agrupamiento familiar, Solicitud para Arraigo.
- *Policía:* Solicitud concesión de tarjeta de accesibilidad para minusválidos, Solicitud tarjeta de armas, Solicitud señalización bordillo frente cochera.
- *Trámites relacionados con otras administraciones públicas:* Certificaciones catastrales, Solicitudes de renovación/obtención del título de familia numerosa.



aul@ en casa.es

Finalista

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Plan Aul@ en Casa.es

Candidatura: Servicio de Orientación y Atención a la diversidad de la Dirección General de Igualdad y Calidad en la Educación, Consejería de Educación y Ciencia

Dirección: Bulevar del Río Alberche, s/n (Toledo)

Teléfono: 925266514

Email: abruno@jccm.es

Equipo: Francisco de Paz Tante•Félix Rozalén
Culebras•Manuel Díaz Lara•Ángel Bruno García

Martín•María Luisa Cabañas Marín•Juan Antonio
Hernández Soriano•Ángel Vidal Rabadán Crespo

Introducción

Llevar el aula hasta casa o hasta el centro hospitalario para poder seguir el desarrollo del curso y no perder el contacto con los compañeros. Con este objetivo nace “aul@encasa.es”, un plan de atención socioeducativa destinado al alumnado conveiente y hospitalizado en cualquier lugar de la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha.

Para llevar a cabo el proyecto y facilitar la incorporación del alumno al centro educativo, esta iniciativa cuenta con los profesionales de los Equipos de Atención Educativa Hospitalaria y Domiciliaria (EAEHD).

El programa se desarrolla en una serie de fases. En primer lugar, el Centro formula la demanda al Equipo de Atención Educativa, y tras una valoración del alumno y de sus

condiciones familiares, se le dota de portátil y conexión a internet. El siguiente paso es habituar a las familias con el medio web y realizar actividades a través de la red para que el alumno se comunique con profesores y compañeros.

Durante el proceso de enseñanza/aprendizaje se efectúa un seguimiento mediante observación directa, cuestionarios y entrevistas. Por último, tras analizar los datos, se hace una evaluación sobre los resultados. El objetivo final: ayudar al alumno a no perder el contacto con la clase.

Proyecto de mejora

Clases para alumnos hospitalizados o convalecientes:

El plan “aul@encasa” surge de un innovador proyecto diseñado y testado en origen por el Equipo de Atención Educativa Hospitalaria y Domiciliaria de Ciudad Real durante los cursos 04-05 y 05-06. Los resultados de la experiencia demuestran que influye positivamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los niños hospitalizados y convalecientes que no pueden asistir a sus Centros Educativos de referencia.

La puesta en marcha de aul@encasa supone la aplicación de las TIC como recurso idóneo para vehicular el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno, asegurando la comunicación con sus profesores y compañeros durante el periodo de convalecencia.

Los objetivos del plan “aul@encasa” son:

- Mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos convalecientes mediante la utilización de las TIC, una herramienta educativa y didáctica que proporciona multitud de recursos en la intervención educativa con el alumnado.

- Extender la posibilidad de comunicación al ámbito hospitalario.

- Facilitar la comunicación del alumno con su ámbito educativo, especialmente con el EAEHD y el Centro Educativo.

- Implicar a la familia y que sea parte importante de la puesta en marcha del plan.

- Promover la participación de profesores y compañeros del Centro Educativo.

- Utilizar las videoconferencias con profesores y alumnos, para limitar el desarraigo escolar que la enfermedad del alumno pueda suponer.

- Desarrollar el hábito del alumno convaleciente de buscar recursos en Internet utilizando herramientas y técnicas adecuadas.



Equipo de Atención Educativa Hospitalaria y Domiciliaria:

El papel de los responsables consiste en la coordinación de todos los sectores implicados para motivar y estimular su participación en “aul@encasa”. La función de los Centros Educativos, profesores y tutores consiste en motivar, en un primer momento, para utilizar los recursos telemáticos y, en un segundo momento, explorar las posibilidades educativas que conllevan y su incidencia en las áreas curriculares.

A nivel de tutoría se pretende sensibilizar al grupo de compañeros para que se comuniquen con el alumno y participen en las videoconferencias que se hacen con su

tutor o profesores, o también desde sus domicilios para los que tengan equipos e Internet. Respecto a la familia, existe una ayuda dirigida al uso de equipos, aplicaciones, e inicio en Internet, responsabilizando a los padres y a los propios alumnos de su buena utilización, con una información clara y exhaustiva de sus riesgos y ventajas.

Fases del proyecto: El plan “aul@encasa” se desarrolla en cuatro fases interrelacionadas:

- *Fase Previa.* La Consejería de Educación dota de portátiles y de una bolsa de conexiones ADSL a las Delegaciones.

- *Primera fase.* El centro la demanda al EAEHD y a la Delegación Provincial. El EAEHD realiza un estudio y valoración del alumnado, analizando los condicionantes familiares y de los centros.

- *Segunda fase.* Por un lado se comienza el trabajo con alumnos y familias, y por otro con Centros Educativos y Aula Hospitalaria. El primer paso para algunas familias consistirá en dotarlos de portátil y conexión ADSL, y familiarizarse con equipos informáticos. A continuación actividades relacionadas con Internet y más adelante videoconferencia con amigos, profesores, compañeros.

- *Tercera fase.* Se hace un seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje.

- *Cuarta fase.* Se realiza una valoración continua mediante observación directa y entrevistas con los participantes. Se utilizan varios cuestionarios para completar la evaluación: uno para la familia, otro para el centro y otro para el propio EAEHD. Cada Equipo recopila datos, analiza todos los elementos, dificultades, búsqueda de soluciones, y realiza una valoración final.



Despliegue del Plan Mejora 2006

Finalista

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Implantación del modelo EFQM de Excelencia en la gestión de la Delegación/ Subdelegación del Gobierno: Despliegue del Plan de Mejora 2006

Candidatura: Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha y Subdelegación de Gobierno en Toledo

Dirección: Plaza de Zocodover, nº 6 (Toledo)

Teléfono: 925989112

Email: angel.colmeiro@map.es

Equipo: Luis Herrera Díaz-Aguado • Manuel Castro Vázquez • Javier Acitores Durán • Miguel Ángel Molero-Peñaranda Salinero • Alejandro Parra Escobar Antonio Hernández Ruíz • Pilar Barrio Jimeno • Leopoldo Sierra Peña • Ángel Colmeiro Quero

IntrIoducción

Esta iniciativa nace con un objetivo específico: mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Se trata de un Proyecto de Implantación del modelo EFQM de excelencia en la gestión, tal y como aparece recogido en el Plan Estratégico 2004-2008 de la Subsecretaría de Administraciones Públicas, y está destinado a las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno.

El proyecto significa para la Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha y la Subdelegación de Gobierno en Toledo la implantación de manera pionera de este sistema de excelencia.

Para su puesta en marcha, se constituyó un Comité de Calidad que aprobó el Plan de Mejora para el año 2006. Este

plan se ha basado en veinte proyectos de toda clase, entre los que destacan el relativo al procedimiento sancionador, el de valoración de los bienes expropiados o el de crear la Casa del Mapa, en colaboración con el Instituto Geográfico Nacional, en la sede de la Delegación del Gobierno.

Proyecto de mejora

Implantación del modelo EFQM: La gestión de calidad constituye una nueva orientación en el funcionamiento de las organizaciones que impulsa su mejora y consolida su progreso. El Modelo EFQM de Excelencia tiene un carácter globalizador, cubre todos los aspectos del funcionamiento de una organización y permite efectuar una aproximación integral a sus procesos de desarrollo y a los niveles de su estructura.

El Modelo EFQM es un marco de trabajo no-prescriptivo que reconoce que la excelencia de una organización se puede lograr de manera sostenida. Es al mismo tiempo un instrumento de autoevaluación y de gestión: sirve para conocer en qué posición se encuentra una organización, y orienta su gestión a los principios de Calidad.

Plan estratégico 2004-2008: Este proyecto aparece recogido en el Plan Estratégico 2004-2008 de la Subsecretaría de Administraciones Públicas, con el objetivo específico de mejorar la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía. La Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha y la Subdelegación del Gobierno en Toledo se ha incorporado de forma pionera y voluntaria a la implantación del sistema EFQM de excelencia.

El sistema EFQM de Excelencia se basa principalmente en impulsar la autoevaluación de la organización. Para realizar correctamente esta autoevaluación se ha impartido la formación necesaria a los participantes. Como consecuencia de la autoevaluación se observaron numerosas Áreas de Mejora, aunque también se detectaron Puntos Fuertes de la Organización. En base a esto, el Comité de Calidad aprobó un Plan de Mejora para el año 2006, que desarrollaba 20 proyectos durante la implantación del Plan.

El gran logro de todo el proceso ha sido, no tanto el desarrollo de un Plan de Mejora específico, que también, sino el propósito y la firme decisión de implantar el sistema de gestión EFQM de excelencia con carácter perma-



nente y duradero. Esto va a permitir que la evolución de la Delegación tome el camino de la Calidad y la Mejora Continua.

Proyectos del Plan de Mejora:

- Definir, difundir y alinear la misión, visión, valores, procesos y objetivos de la organización.
- Crear un observatorio que recoja de forma sistemática indicadores que midan la acción y sus resultados.
- Mejorar el procedimiento sancionador.
- Mejorar el procedimiento de valoración de bienes expropiados.
- Simplificar los trámites de notificación postal mediante la generalización de las tarjetas de doble notificación.
- Control y análisis de droga decomisada.
- Crear la casa del mapa en la sede de la delegación del gobierno.

- Crear la oficina de información y registro en la sede de la subdelegación con el objeto de mejorar la atención a los usuarios.
- Implantar cita telefónica previa para solicitar permisos de trabajo y residencia.
- Establecer alianzas con asociaciones y sindicatos para ampliar y aproximar los puntos de información y atención en procedimientos de extranjería.
- Aprobar la carta de servicios de la delegación y subdelegación con el objeto de asumir y publicitar servicios y compromisos con los usuarios y clientes.
- Implantar un sistema de gestión de las quejas y reclamaciones que permita su análisis sistemático y la detección y eliminación de errores.
- Ampliación del laboratorio de análisis de drogas.
- Realizar un mapa de riesgos laborales para identificarlos y describirlos como paso previo para su minimización.
- Crear un buzón de sugerencias y reclamaciones de los empleados que permita mejorar la comunicación interna y recoger ideas e iniciativas.
- Remisión de actas de administración local empleando medios telemáticos.
- Supresión de la exigencia de aportar certificados padronales y fotocopias de DNI o documento análogo en los procedimientos de la AGE y sus organismos.
- Normalización de procedimientos en materia de extranjería.
- Conversión de la oficina de la Ventanilla Única Empresarial (VUE) en punto de asesoramiento e inicio de tramitación.



Mejor día a día

Finalista

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Programa Mejor día a día
Candidatura: Servicio de Prestaciones y Usuarios de la Oficina Provincial de Prestaciones del SESCAM de Cuenca

Dirección: Calle Colón, nº 12 (Cuenca)

Teléfono: 969246030

Email: amarquez@sescam.org

Equipo: Alfonso Márquez Nieto•Julián Bustos Amores•Fermín Morillas Pérez•Jesús Benita Valencia•

Leonor García Solera•Joaquín Rodríguez Salazar•Julián Martínez Pardo•Juan Vicente Rodríguez Martínez•Luz Castellanos Cantero

Introducción

“Mejor día a día” es una iniciativa que pretende acercar las prestaciones sanitarias a los ciudadanos, evitando trámites innecesarios y mejorando así los tiempos de respuesta. La atención personalizada es su objetivo principal.

Las medidas para conseguir llevarlo a cabo son la atención individualizada, la gestión de “colas” y el máximo nivel de resolución en la tramitación, para que “viajen” los papeles y no los usuarios.

La Oficina Provincial de Prestaciones del SESCAM de Cuenca es la responsable de la materialización de esta iniciativa. El proyecto incluye una serie de actuaciones que se concretan en veinte puntos y que se han denominado Proyecto JUCAR.

Proyecto de mejora

La Oficina Provincial de Prestaciones del SESCAM:

Desde un primer momento en la Oficina Provincial de Prestaciones del SESCAM en Cuenca se entendió que un proceso de Transferencias supone una condición propicia para el cambio. En este proceso ha sido crucial la creación del Servicio de Prestaciones y Usuarios que se integra en las Oficinas de Prestaciones.

Herederero de las unidades de prestaciones e información de las antiguas Direcciones Provinciales de INSALUD, este Servicio incorpora nuevas unidades de garantías, nueva estructura orgánica, nuevas funciones, y también un cambio en los procesos orientado a una atención personalizada, gestión de “colas” y máximo nivel de resolución: “deben viajar los papeles no los usuarios”.

En las Oficinas Provinciales queda por tanto ubicado el punto de cierre del sistema, en el Servicio de Usuarios se hace realidad la cláusula de garantía o salvaguardia del compromiso de servicio del SESCAM con los ciudadanos castellano-manchegos, en cuanto a tiempos de respuesta y segunda opinión en atención especializada.

En definitiva, la Oficina de Cuenca está realizando aportaciones constructivas en consonancia con las líneas estratégicas marcadas por el SESCAM. Se trata de impulsar los procesos de cambio iniciados y de visualizar, frente a usuarios, profesionales y resto de la Administración Regional, la decidida apuesta que en servicios y acercamiento al ciudadano supone la creación de las Oficinas Provinciales de Prestaciones.

Mejora en la atención y en los tiempos de respuesta:

El proyecto JUCAR incluye mejoras relativas a la adecuación de espacios físicos, procedimientos, mobiliario y equipos informáticos.

- Obras de adecuación entrada principal. Desde la misma entrada a la oficina se hace patente la nueva identidad corporativa y también el nuevo sistema de atención a los usuarios.



- Obras adecuación área usuarios. Reformas que afectan a ocho puestos de atención a usuarios para la atención personalizada.
- Mobiliario funcional. El mobiliario en su conjunto pretende ofrecer un aspecto funcional, acogedor e institucional.
- Mobiliario decorativo. Incluye jardineras, cuadros y papeleras que hacen más agradable el entorno.
- Equipamiento informático. Instalación de ordenadores que integran en un solo bloque CPU y pantalla plana de forma que mejoran la imagen corporativa, la funcionalidad y confidencialidad de los puestos de atención al usuario.

Los veinte puntos del proyecto

- Información general y registro.
- Telefonía IP.
- Sistema informático para usuarios.
- Ley de garantías.

- Segunda opinión médica en centros concertados.
- Reclamaciones.
- Transporte sanitario oncológico.
- Control de facturación de centros privados.
- Contratación de asistencia sanitaria privada.
- Modelo único de solicitud de reintegro de gastos.
- Reintegro de gastos de medicamentos extranjeros y de ayudas por desplazamiento a beneficiarios de asistencia sanitaria pública.
- Hoja informativa sobre ayudas por desplazamiento a beneficiarios de asistencia sanitaria pública.
- Hoja informativa sobre ayudas por desplazamiento a beneficiarios de la Ley de Garantías.
- Prestación ortoprotésica.
- Manual de acogida.
- Programa de información de la unidad de usuarios.
- Elaboración de un CD que recopila la normativa vigente relacionada con el Servicio de Prestaciones y Usuarios.
- Cursos de formación a personal administrativo de Atención Primaria y Atención Especializada.
- Elaboración de memorias años 2003, 2004 y 2005.



Plan de conectividad integral

Finalista

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Plan de Conectividad integral

Candidatura: Secretaría General de la Consejería de Educación y Ciencia

Dirección: Bulevar del Río Alberche, s/n (Toledo)

Teléfono: 925247412

Email: chuli@jccm.es

Equipo: Juan Vera • José Luis Castaño

Introducción

Llevar las nuevas tecnologías al aula, convertir internet en una herramienta educativa y, sobre todo, fomentar y permitir el acceso a la red inalámbrica desde los espacios habituales de trabajo de profesores y alumnos.

De esta manera, el Programa de Conectividad Integral crea un entorno de enseñanza y aprendizaje innovador y especializado, dotando a los centros de Educación Infantil y Primaria, a los de Educación Secundaria y a los de Educación de Personas Adultas de una cobertura integral con tecnología WiFi, que permite el acceso inalámbrico a internet desde todas las aulas y áreas del centro.

El plan pretende acercar las Tecnologías de la Información y la Comunicación a las aulas, integrando y dando

uso a las TIC en la práctica educativa diaria. Con el acceso a internet desde cualquier área del centro aumentan los recursos puestos a disposición del profesorado y se favorecen planteamientos metodológicos distintos y prácticas docentes más variadas e innovadoras.

Proyecto de mejora

Centros educativos a los que va dirigido el programa: La Consejería de Educación y Ciencia de Castilla-La Mancha considera la integración de las TIC en los centros educativos un elemento clave de avance social que permitirá a los alumnos y alumnas afrontar con garantías la integración en la Sociedad de la Información, evitando las llamadas brechas digitales que les excluyan e impidan ejercer sus derechos a causa de su incapacidad tecnológica.

El Plan de Conectividad Integral acerca las Tecnologías de la Información y la Comunicación a las aulas y espacios habituales de trabajo del profesorado y el alumnado. De esta forma se multiplican las posibilidades de integración de las TIC en la práctica educativa diaria, permitiendo su uso simultáneo entre los grupos de alumnos y alumnas, y favoreciendo planteamientos metodológicos y prácticas innovadoras.

A través del Plan de Conectividad Integral se dota a todos los centros de Educación Infantil y Primaria, a los Centros de Educación Secundaria y Centros de Educación de Personas Adultas de una cobertura de red inalámbrica (WiFi), que permite el acceso a Internet y a los recursos compartidos desde todas las aulas y espacios de trabajo del profesorado y alumnado.

Ventajas de la cobertura inalámbrica: Los nuevos modelos tecnológicos basados en la conectividad integral inalámbrica y la portabilidad de equipos convierten a las TIC en una herramienta y un recurso cercano, flexible y de alta disponibilidad para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Algunas de las ventajas del uso de las TIC en las aulas son:

- Integrar el uso de las Tecnologías e la Información y la Comunicación como un recurso educativo cotidiano en la práctica docente diaria
- Dotar a nuestros alumnos del conocimiento práctico y teórico necesario para ser usuarios críticos de las tec-



nologías y capaces de encontrar, analizar, sintetizar y producir información con ellas.

- Potenciar modelos de aprendizaje por construcción del universo cognitivo. Donde el profesor ayuda, definiendo qué hay que aprender y con qué técnicas buscar y organizar la información. El alumno, poniendo en práctica las técnicas.

El objetivo es una comunidad educativa más global, integrada, participativa, que dispone de más servicios y que aprovecha los recursos tecnológicos para crear un marco de desarrollo humano más enriquecedor.

Recursos para profesores y alumnos: A través de la red inalámbrica se puede acceder a cualquier información, contenido o recurso que esté en Internet o en una red compartida. Esto permite prácticas docentes más variadas y multiplica las posibilidades de uso en distintas situaciones de enseñanza-aprendizaje.

Los modelos de uso de los medios informáticos en los Centros pueden ser:

- *Modelo Aula Conectada.* El profesor cuenta con un videoprojector, una pantalla de proyección y un ordenador conectado a Internet a través de la red Wi-Fi. Se sustituye la pizarra y la tiza por una pizarra electrónica con infinidad de recursos, ya sean de Internet o de recursos compartidos del propio centro.
- *Modelo grupo.* El profesor cuenta con un videoprojector, una pantalla de proyección y un ordenador. Los alumnos tienen un portátil por grupo. Todos estos ordenadores están conectados entre sí y a Internet, a través de la red Wi-Fi. El profesor dirige el trabajo y los grupos de alumnos buscan los elementos necesarios a través de Internet o elaboran sus actividades de grupo en el ordenador para después poder mostrarlo al resto de la clase a través del videoprojector.
- *Modelo Aula Wi-Fi.* El profesor cuenta con un videoprojector, una pantalla de proyección y un ordenador. Los alumnos cuentan con un ordenador para cada uno o cada dos para realizar sus actividades o búsquedas por Internet según les dirija el profesor. También podrán mostrar al resto de alumnos sus trabajos a través del videoprojector.



Fontanar acercándose a ti

Finalista

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Fontanar acercándose a ti

Candidatura: Ayuntamiento de Fontanar, Guadalajara

Dirección: Plaza de San Matias, 1 (Fontanar)

Teléfono: 646987125

Email: fontanar@local.jccm.es

Equipo: Miguel Díez de Andrés•Juan Mª Iturbe
Escolano•Marta Rubio Blasco•Eva Castellón Díaz•Manuel
Benito Gregorio•Juan José Ruiz Puebla•Alfonsa Ferreras
Cuadrado•Rosa María Lafuente García

Introducción

Dar calidad de vida. Hacer que un pequeño municipio tenga las mismas oportunidades que otras poblaciones de mayor tamaño. Dotar de los servicios sociales necesarios a una población que en veinte años ha pasado de tener 600 habitantes a 1.600 en la actualidad. De esta manera se define Fontanar acercándose a ti.

El propósito concreto de este proyecto es mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad, suprimiendo barreras físicas y sociales, y poner en marcha los objetivos medioambientales de la Agenda 21.

Fontanar es una de las pocas localidades de Castilla-La Mancha que garantiza el acceso a todos los edificios públicos, colegios, residencias, centros deportivos, centros

de servicios sociales y viarios, materializando así el Plan Regional de Accesibilidad.

Su compromiso con el medioambiente pasa por implantar energías renovables en los edificios públicos, habilitar los espacios abandonados o infrautilizados y recuperar canales de uso y disfrute para sus habitantes. Su actuación sostenible ha contribuido a que la Agenda 21 sea una realidad en el municipio.

Proyecto de mejora

Servicios para un municipio en crecimiento: Fontanar es un municipio preocupado por el bienestar de sus habitantes, de hecho, es cabecera del Área 1906 de Servicios Sociales, Área de programas regionales de acción social. Su objetivo: conseguir que la Administración Local se acerque al ciudadano, facilitando las relaciones entre ambos, identificando las necesidades de una zona que se debate entre el mundo rural y su transformación a la industrialización tan cercana.

Fontanar se ha caracterizado por su interés en la dotación de servicios, yendo más allá de lo que un pequeño municipio podría aspirar, favoreciendo especialmente la dotación de servicios para el acceso de las personas con discapacidad, la integración, la formación y empleo, el alojamiento, las actividades de ocio y tiempo libre, etc.

En los últimos años Fontanar ha trabajado principalmente en tres campos: mejora de la accesibilidad, mejoras energéticas y mejoras ambientales.

Accesibilidad: supresión de barreras físicas y sociales: Fontanar es uno de las pocas localidades de Castilla la Mancha que, a través de la Consejería de Bienestar Social, ha materializado en casi su totalidad el Plan Regional de Accesibilidad:

- Se garantiza el acceso a todos los edificios públicos, colegios, residencias, centros deportivos, centros de servicios sociales y también al viario.
- En cuanto a la integración, formación y empleo, cuenta con la residencia de ancianos “Los Nogales”. Los programas desarrollados han mejorado la calidad de vida de las personas con alguna discapacidad, ya que disponen de formación, transporte, alojamiento, terapias, actividades deportivas, de ocio y tiempo libre.

Un proyecto sostenible, que hace realidad la Agenda 21: Fontanar viene trabajando en diferentes foros de la agenda 21 sobre los que actuar. Concretamen-

te se ha priorizado la ejecución de aquellas áreas que se refieren a mejoras de accesibilidad, energéticas o medio-ambientales.

- Regulación de la gestión de los residuos del sector de la construcción.
- Sistema de recogida selectiva de Envases Ligeros (plásticos y metales).
- Campañas y/o Jornadas de sensibilización a la población sobre reciclaje.
- Localización de puntos de vertido incontrolado y eliminación de los mismos.
- Mejora del servicio de limpieza viaria.
- Análisis periódicos de la calidad de las aguas de los acuíferos.
- Control de vertidos de industrias.
- Auditoría Energética y Plan de Ahorro y Eficiencia Energética en los edificios e instalaciones públicas municipales.
- Adopción de las energías limpias y/o renovables en edificios municipales.
- Curso sobre Instalaciones Termosanitarias Alternativas y Energías Renovables.
- Campañas ciudadanas para promover el respeto por lo público.
- Fomento de la información, educación y sensibilización ambiental.
- Plan de sostenibilidad para la Ordenación, Diseño Urbanístico y Ejecución de la red de zonas verdes.
- Protocolo para la introducción de criterios bioclimáticos en las nuevas construcciones públicas y promociones de vivienda protegida.
- Plan de Peatonalización
- Plan de Ciclabilidad. Construcción de 4 tramos de carril bici.

CANDIDATURAS
GANADORAS
MENCIÓN
ESPECIAL
MENCIÓNES
HONORÍFICAS
FINALISTAS
CANDIDATURAS
PRESENTADAS



Programa de gestión de expedientes municipales

Candidatura presentada

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Programa de Gestión de expedientes municipales

Candidatura: Servicio de Asistencia Técnica al Municipio, Diputación Provincial de Cuenca

Dirección: Calle Colón, 4 (Cuenca)

Teléfono: 969241757

Email: iborra@dipucuenca.es

Equipo: José Miguel Iborra Pérez

Introducción

Facilitar la gestión de expedientes municipales. Con este nuevo servicio el ciudadano conocerá de manera actualizada los expedientes que se están tramitando, los documentos registrados o la ubicación en el archivo municipal del expediente en el que se está interesado.

Este nuevo sistema se ha ideado para permitir el seguimiento riguroso y ágil de los expedientes municipales. Su gestión se lleva a cabo a través de una base de datos desde la que se controla el registro, seguimiento y archivo de cualquier documento o expediente de los Ayuntamientos asignados.

Con este programa se favorece la transparencia administrativa y se facilita la gestión de la entrada y salida de los

documentos y expedientes; también servirá para que los empleados municipales puedan realizar su trabajo de manera más fluida y ordenada, evitando la sobrecarga en las tareas administrativas.



Proyecto de mejora

Seguimiento ágil y riguroso de expedientes municipales: La realidad de los Municipios conquenses, por pequeños que sean, es que van involucrándose cada vez más en una variedad de servicios que excede con creces el listado de los servicios mínimos. Ante esta situación de sobrecarga en las tareas administrativas encomendadas a los Secretarios Interventores del Servicio de Asistencia Técnica al Municipio, se ha ideado un sistema que permite un seguimiento ágil y riguroso de expedientes municipales, su control y organización.

Mediante una base de datos se controla cualquier documento o expediente de los cuatro Ayuntamientos que tiene asignado el funcionario que maneja el programa. Se integra el registro de entrada y salida de documentos, el registro y seguimiento de expedientes municipales, y el control de la signatura de archivo de un expediente ya tramitado.

Ventajas para la Administración y los ciudadanos:

- *Transparencia.* Conocimiento inmediato y global del flujo administrativo documental.
- *Accesibilidad.* Flexibilidad del programa, fácil manejo, adaptación al tipo de administración, integración del archivo de oficina y el archivo histórico, posibilidad de filtrar relaciones documentales por múltiples criterios.
- *Participación de los usuarios y clientes externos e internos.* Uso y actualización de la base de datos desde cualquier puesto administrativo.
- *Innovación y creatividad.* Labor de creación de archivo siguiendo un riguroso criterio archivístico, partiendo de la misma tramitación del expediente.
- *Cooperación con otras unidades, grupos y organizaciones.*
- *Análisis y evaluación de los resultados.* Este proyecto supone un adelanto al facilitar el trabajo de los archiveros. La experiencia en la aplicación del proyecto en los Ayuntamientos atendidos ha supuesto una mayor racionalización y agilidad, objetividad, transparencia y eficiencia en la gestión municipal.

Proyecto Delphos-Papás

Candidatura presentada

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Programa Delphos-Papás
Candidatura: Secretaría General de la Consejería de Educación y Ciencia
Dirección: Bulevar del Rio Alberche, s/n (Toledo)
Teléfono: 925247412
Email: jvera@jccm.es
Equipo: Juan Vera•María del Bueyo Ruíz•Jesús Fernández-Cid Román•Ascensión Sánchez Calvo

Introducción

Poner a disposición de los centros educativos y de las familias de los alumnos canales de comunicación personalizados, alternativos a los canales tradicionales, basados en el uso de internet y de las redes inalámbricas. Con esta premisa nace el programa Delphos-Papás, promovido por la Secretaría General de la Consejería de Educación y Ciencia.

Su objetivo es permitir a profesores, familias y alumnos tener acceso inmediato al seguimiento detallado del curso escolar, de manera que ambas partes puedan intercambiar información de interés para el alumno.

A través de una aplicación Web, apoyada en el Programa Delphos y el Plan de Conectividad Integral, puede accederse a toda una serie de servicios desde la página principal

de Delphos-Papás, en el Portal de Educación. Desde aquí, se establece una comunicación directa y personal a través del envío de mensajes entre familia y profesorado, además se accede a trabajos y tareas, controles, notas o faltas de asistencia. También están disponibles los servicios de firma electrónica y el envío de mensajes SMS a teléfonos móviles. Todo ello sin restricciones de horario, con una disponibilidad de 24 horas al día los siete días de la semana.



78

Proyecto de mejora

Internet: nuevo canal de comunicación: Delphos-Papás consiste en una aplicación Web que actúa de repositorio de servicios. Sus funcionalidades principales cubren las necesidades de la franja de niños de 3 a 11 años de las etapas de infantil y primaria y de las franjas de alumnos de 12 a 18 años que cursan estudios de enseñanzas secundarias.

La aplicación se estructura en perfiles, en función de los cuales se accede a unas funcionalidades específicas. Actualmente, se dispone de perfiles para el centro, profesores, padres y madres, y alumnos y alumnas.

Servicios para la comunidad educativa

- Acceso a distintos aspectos de la vida de los centros educativos, especialmente para aquellos padres que, teniendo interés en hacerlo, no siempre disponen de los tiempos precisos para ello.

- Facilitar una comunicación más inmediata a familias, profesorado y tutores.
- Permitir al profesorado un medio de comunicación interactivo con los padres y madres en un nivel de aplicación menos intenso que la entrevista personal y que por otra parte canaliza y fundamenta ésta.
- Ofrecer a los alumnos y alumnas un medio de comunicación con los profesores de tipo informativo y formativo, en torno a las actividades, tareas y deberes, posibilitando la participación y la emisión de dudas o cuestiones.
- Dar al centro la posibilidad de mostrar a los padres y madres aquellas actividades o tareas que van a incidir en sus hijos e hijas de forma directa.

Láminas a lapicero: Catálogo de monumentos de la provincia de Ciudad Real

Candidatura presentada

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Catálogo de monumentos de la provincia de Ciudad Real: Láminas a lapicero

Candidatura: Organismo Autónomo de Promoción de Intereses Provinciales, Diputación Provincial de Ciudad Real

Dirección: Camino Viejo de Alarcos, nº 30 (Puertollano)

Teléfono: 926214415

Email: mcillescas@dipucr.es

Equipo: Juan José Serrano Alonso•Ignacio Marcilla Goldaracena•José Ángel Pérez Camacho•Mari Cruz Illescas García-Pardo•Margarita García González•Nieves López Corchado•Juan Nieva Expósito

79

Introducción

“Láminas a lapicero” es el nombre de este proyecto que quiere representar de manera artística y didáctica el patrimonio monumental de Ciudad Real. La idea consiste en un catálogo que recopila los monumentos de la provincia.

En una serie de folletos se muestran las láminas a lapicero con las reproducciones de los monumentos que componen el patrimonio artístico de la provincia de Ciudad Real. Junto al dibujo se adjunta en los folletos la historia del monumento.

El proyecto nació hace siete años. Desde entonces se lleva elaborando y su difusión principal se está haciendo en las Ferias más importantes de ámbito provincial, regional y nacional. Este catálogo está ideado para tener continui-

dad, ya que se van a seguir elaborando más láminas de monumentos en los próximos años.



Proyecto de mejora

Un catálogo artístico y didáctico: El proyecto consiste en la publicación anual de un catálogo denominado “Monumentos de Ciudad Real, Láminas a lapicero”. Cada edición consta de diez láminas que reproducen monumentos de valor emblemático para la provincia, acompañadas de una descripción pormenorizada y una breve reseña de alguna autoridad artística o literaria. Hasta el momento se han realizado 7 series de 10.000 catálogos, y también se atiende a ayuntamientos, particulares y asociaciones que los solicitan.

La tipología de Monumentos que se han retratado hasta la fecha se puede dividir en:

- *Monumento Histórico-Artístico*, oficialmente declarado Bien de Interés Cultural o considerado de valor artístico o singular.
- *Edificio o Utensilio de valor etnológico y etnográfico.*

- *Lugares de alto interés ecológico.* Zonas con algún tipo de figura de protección como Parques naturales o las Lagunas de Ruidera.
- *Otros.* Con motivo de la conmemoración del IV Centenario del Quijote se dedicó el catálogo a los yacimientos arqueológicos de Ciudad Real y a las esculturas de los Bustos de Don Quijote y Sancho, obra del escultor Donaire.

Origen y objetivos del proyecto: A través de un instrumento creativo y de calidad –las laminas a lapicero elaboradas por el artista y dibujante Paco Blanco–, se pretende lograr, por un lado, el reconocimiento y valorización de los Monumentos y edificios de especial relevancia, contribuyendo así a su cuidado y conservación; y por otro, potenciar la difusión del patrimonio cultural y natural de estas tierras entre sus propios habitantes y en el exterior.

En lo referente a la Promoción de la Provincia, la principal preocupación ha sido crear una serie de productos originales, innovadores y de calidad, que se difundan a través de una imagen de marca, y se diferencien del resto de productos vinculados al turismo de interior, a la vez que participen de ciertas actuaciones comunes, mediante la cooperación institucional y entre grupos.

Red de apoyo a la creación de empresas de servicios de atención a personas dependientes

Candidatura presentada

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Red de apoyo a la creación de Empresas de Servicios de Atención a Personas Dependientes

Candidatura: Organismo Autónomo de Promoción de Intereses Provinciales

Dirección: Camino Viejo de Alarcos, nº 30 (Puertollano)

Teléfono: 926214415

Email: mcillescas@dipucr.es

Equipo: Juan José Serrano Alonso•Ignacio Marcilla Goldaracena•José Ángel Pérez Camacho•Mari Cruz Illescas García-Pardo•Margarita García González•Gema Paulina Critóbal Daza•Antonio Lorenzo Castellanos•Luis Javier Pozas Escabia•Gema Gómez Martínez•Rosa María Donate Arenas•Gema Díaz Fernández

Introducción

Conseguir la inserción laboral a través de la formación. Éste es el objetivo de esta iniciativa. Formar a personas de colectivos desfavorecidos, como jóvenes y mujeres desempleadas de la provincia de Ciudad Real, y que así se integren en el mercado laboral, ya sea por cuenta ajena, mediante el autoempleo o la creación de empresas.

A través de cursos de formación, que se imparten en una red de cinco municipios de la provincia, se les prepara para desempeñar oficios destinados a atender a personas con dificultades especiales, como son los que sufren alguna clase de discapacidad o el mal de Alzheimer.

El proyecto se concreta en la realización de unos cursos determinados, unos destinados a alumnos que reciben la

formación y las prácticas necesarias para posteriormente encontrar un empleo, y otros destinados a las personas cuya intención es crear una empresa. En ambos casos, se planifican en función de las necesidades que se demanden en la zona de que se trate.



Proyecto de mejora

Inserción laboral mediante la formación: “Promueve III: Red de Apoyo a la Creación de Empresas de Servicios de Atención a Personas Dependientes” pretende conseguir la inserción laboral de personas desempleadas y en riesgo de exclusión, a través de la contratación por cuenta ajena, el autoempleo o la creación de empresas en el campo de la atención a personas dependientes. El objetivo es proyectar una serie de acciones formativas encaminadas a fomentar el desarrollo personal y profesional de estos colectivos afectados.

En su tercera edición, Promueve III intenta despertar interés por la gestión empresarial y también promover la inserción laboral de los alumnos que participan en el proceso de formación, cubriendo así sus expectativas. De hecho, en ediciones precedentes la tasa media de inserción laboral fue de un 60% en Promueve I y de un 50% en Promueve II.

Entre las novedades respecto a ediciones anteriores destacan: un nuevo módulo de Creación y Gestión de Empresas, la incorporación de las nuevas tecnologías a través de la creación de una página web, y la celebración de las primeras Jornadas sobre Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia.

Atención a personas con dificultades especiales:
El proyecto apuesta por una formación teórica y práctica de calidad, específica en el ámbito de atención a personas con dificultades especiales: atención a personas con discapacidad y a personas afectadas de Alzheimer, además de un módulo complementario de Educación Medioambiental.
Promueve III pone a disposición de los alumnos los recursos necesarios para que sus proyectos empresariales y sus ideas innovadoras se pongan en marcha. La creación de empresas por parte de los alumnos puede ser una realidad tangible que mejore la calidad de vida de las personas dependientes y, al mismo tiempo, favorezca la consolidación en el mercado empresarial de nuevas empresas de servicios sociales.

Plan Inter-No-Papel

Candidatura presentada

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Plan Inter-No-Papel
Candidatura: Delegación Provincial de la Consejería de Educación y Ciencia en Albacete
Dirección: Avenida de la Estación, nº 2 (Albacete)
Teléfono: 967596304
Email: lrodriguez@jccm.es
Equipo: Diego Pérez González, Ángel Charco Castillo, Llanos Rodríguez Blázquez, Pedro Gómez Mora, Crisanto Gómez Aguilar, M^a Jesús Fernández Díez, Miguel Juan

Espinosa Plaza, Diego Pérez González, José Miguel Villaescusa García-Quijada, José Alberola Pérez, Valentín Castellanos Fernández, Fernando Ventayol Margarit, José Luis Ibáñez Vela, Marta Carlos Marchante

Introducción

La meta de este proyecto es ahorrar papel. Economizar y controlar el consumo de papel y usar adecuadamente el correo postal, aprovechando el avance del correo electrónico. Con este propósito, la Delegación Provincial de la Consejería de Educación y Ciencia en Albacete, ha puesto en marcha un plan que incluye evaluaciones anuales y controles trimestrales.

Los objetivos son disminuir el consumo de papel y adecuarlo a las necesidades de gestión, animar a los empleados públicos a usar Internet y disminuir el gasto en correo postal.

Las medidas concretas para lograr este objetivo son: reducir las copias y fotocopias, generalizar el uso del correo

electrónico y de los escáneres para las comunicaciones externas e internas, y remitir la información legislativa del BOE y del DOCM o los resúmenes de prensa vía e-mail.

Para transmitir esta inquietud medioambiental, el plan también quiere exportarse a los 229 centros educativos de la provincia de Albacete



Proyecto de mejora

Fomentar la lectura y la comprensión: Los objetivos de este programa que aúna actividades de psicomotricidad y lectura son:

- Permitir que la niña o el niño descubran sus posibilidades de relación consigo mismo, con los demás y el medio.
- Descubrir, conocer y controlar progresivamente el propio cuerpo, formándose una imagen de sí mismos, sus capacidades y limitaciones de acción y expresión.
- Observar y explorar el entorno inmediato con curiosidad y cuidado, identificando sus propiedades y relaciones más significativas.
- Percibir el uso de la palabra como espacio de paz en el que establecer vínculos de afecto a través de los cuentos.
- Entender la lectura como una actividad de mirar, compartir y disfrutar sonidos.

Objetivo: ahorrar papel: Ante el aumento progresivo y significativo de consumo de papel en esta Delegación Provincial, se acuerda un plan a tres años (2006, 2007, 2008), con evaluaciones anuales y controles trimestrales, para conseguir adecuar el consumo de papel y el uso del correo postal a las necesidades reales, teniendo presente el avance de los medios informáticos.

El Plan “Inter-No-Papel” apuesta por la modernización de la Delegación Provincial. Su objetivo general es rentabilizar al máximo los medios tecnológicos disponibles. Con este plan a tres años se pretende implantar una cultura organizativa de preocupación constante por los resultados obtenidos con los medios que se emplean, a fin de establecer en los equipos de trabajo unas prácticas “rutinarias” de evaluación y control de la mayor parte de actividades que se realizan en la Administración Pública.

Medidas concretas y puesta en marcha:

- Hacer menos copias y fotocopias.
- Utilizar adecuadamente el correo postal.
- Cuidar el empleo de fotocopadoras a fin de reducir las fotocopias a su justo consumo.
- Potenciar el adiestramiento de los empleados públicos en el uso de Internet o de la Intranet.
- Generalizar el uso del correo electrónico en comunicaciones externas e internas.
- Favorecer el uso de escáneres para comunicaciones externas e internas.
- Enviar todos los resúmenes de prensa vía correo electrónico.
- Enviar la información legislativa del BOE y DOCM vía correo electrónico.

Descubriendo el mundo a través del cuerpo y de la palabra

Candidatura presentada

Introducción

Nombre del proyecto: Descubriendo el mundo a través del cuerpo y de la palabra

Candidatura: Escuela Infantil La Flauta Mágica, Diputación Provincial de Ciudad Real

Dirección: Ronda del Carmen, s/n (Ciudad Real)

Teléfono: 926255950

Email: guarderia@dipucr.es

Equipo: Mercedes Gómez Diezma · Ramona Cañas Ortuño

Introducción

Actividades de lectura y comprensión, de psicomotricidad y reciclaje, la creación de una *Bebeteca*, son algunas de las propuestas que bajo el nombre “Descubriendo el mundo a través del cuerpo y la palabra” lleva a cabo la escuela infantil La Flauta Mágica. Dependiente de la Diputación Provincial de Ciudad Real, a esta escuela asisten, tanto los hijos de los trabajadores de la Diputación, como otros niños que ocupan el resto de plazas.

Sus amplias instalaciones permiten realizar actividades complementarias muy diversas. En el gimnasio del centro se desarrolla la psicomotricidad de los pequeños. Con material de reciclaje, se hacen actividades de reutilización y exploración con bricks, cartón, papel y plástico.

La *Bebeteca* es el espacio destinado al fomento de la lectura. Allí, tanto profesores como padres, leen cuentos a los niños y pueden también llevarse a casa libros en préstamo. “La maleta viajera” consiste en una maleta que cada semana se da a los padres, contiene libros para que padres e hijos lean, y también un cuaderno para anotar sus valoraciones. “El libro viajero” es un cuaderno en blanco que los niños se llevan cada fin de semana, donde se cuenta una historia que van haciendo entre todos.



Proyecto de mejora

Fomentar la lectura y la comprensión: Los objetivos de este programa que aúna actividades de psicomotricidad y lectura son:

- Permitir que la niña o el niño descubran sus posibilidades de relación consigo mismo, con los demás y el medio.
- Descubrir, conocer y controlar progresivamente el propio cuerpo, formándose una imagen de sí mismos, sus capacidades y limitaciones de acción y expresión.
- Observar y explorar el entorno inmediato con curiosidad y cuidado, identificando sus propiedades y relaciones más significativas.
- Percibir el uso de la palabra como espacio de paz en el que establecer vínculos de afecto a través de los cuentos.
- Entender la lectura como una actividad de mirar, compartir y disfrutar sonidos.

- Integrar en ese proceso de descubrimiento a las familias de los niños y niñas.

Creación de una *Bebeteca*: La *Bebeteca* es un espacio agradable y tranquilo donde se estimula la imaginación y creatividad de los niños, su curiosidad y sensibilidad. Un lugar donde establecer vínculos a través de los cuentos, donde la lectura sea mirar, escuchar, compartir.

La *Bebeteca* cuenta con un fondo de libros escogidos, clasificados por edades. Hay préstamo de libros, y cada niño tiene el carnet de “bebetecario”. Dispone también de un tablón de anuncios con información sobre este espacio, fotos de las actividades que se realizan y normas que se intentan transmitir a los niños:

- Cuidemos los libros.
- Los libros son nuestros amigos.
- Leer es divertido.
- A los libros se les quiere.

Servicio de Asesoramiento e información a las familias a través del correo electrónico

Candidatura presentada

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Servicio de Asesoramiento e Información a las familias a través del correo electrónico

Candidatura: Unidad de Orientación del CEIP Ramón y Cajal de Puertollano, Ciudad Real

Dirección: CEIP “Ramón y Cajal”, Calle Alejandro Prieto, nº 1 (Puertollano)

Teléfono: 926420707

Email: jesusj@edu.jccm.es

Equipo: Jesús Jarque García

Introducción

Uno de los aspectos fundamentales en el proceso de enseñanza-aprendizaje es facilitar la comunicación entre profesores y familias de los alumnos. Ya sea para asesorar a unos o a otros, la comunicación es básica para favorecer la madurez personal y social de los alumnos.

Por este motivo, a iniciativa del profesor de Psicología-Pedagogía de la Unidad de Orientación del CEIP Ramón y Cajal de Puertollano, se pone en marcha el Servicio de Asesoramiento e Información a través del correo electrónico. Una iniciativa innovadora, ya que en años anteriores no existía esta comunicación entre el Centro y los padres.

A través del correo electrónico se establece un estrecho contacto con las familias. Se pueden recibir y responder

mensajes con información, sugerencias y orientación, además de adjuntarse documentos informativos y de asesoramiento. El uso del correo electrónico permite valorar e identificar necesidades educativas, adoptar medidas para prevenir las dificultades de aprendizaje, y colaborar en planes de experimentación.



para las familias del Centro y recibir y/o responder a los mensajes de las familias con sugerencias, información y asesoramiento.

El contenido de estos envíos tiene una función de asesoramiento a las familias:

- Estrategias, pautas y criterios educativos para los padres sobre la educación de sus hijos en distintos ámbitos y edades.
- Aspectos diversos del desarrollo infantil: alimentación, sueño, pautas educativas.
- Trastornos mentales infantiles.
- Legislación referente al sistema educativo español y de Castilla La Mancha.
- Portales y sitios web de interés para las familias.
- Bibliografía sobre los temas anteriores.
- Convocatorias y actividades de interés para los padres de los alumnos: becas, actividades educativas locales, noticias educativas de interés.

Proyecto de mejora

Facilitar la comunicación entre profesores y familias: Actualmente el correo electrónico es el medio de comunicación más eficaz, económico y generalizado entre los usuarios de Internet. Por este motivo, se pone en marcha un servicio de correo electrónico como medio para informar y asesorar a las familias.

Los objetivos de este servicio son:

- Poner a disposición de los padres una cuenta de correo electrónico.
- Recoger las direcciones de quienes quieran beneficiarse de este servicio.
- Utilizar el correo electrónico como medio de información y asesoramiento.

Ventajas del uso del correo electrónico: Las principales ventajas de este servicio son realizar envíos de documentos de asesoramiento y/o información relevantes

Programa de mejora de la codificación de causas de defunción en Castilla La-Mancha

Candidatura presentada

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Programa de Mejora de la codificación de causas de defunción en Castilla-La Mancha
Candidatura: Sección de Epidemiología de Enfermedades no transmisibles, Dirección General de Salud Pública y Participación, Consejería de Sanidad
Dirección: Carretera de Extremadura, Km. 14 (Talavera de la Reina)
Teléfono: 925839290

Email: jjcriado@jccm.es
Equipo: Antonio de Lucas Veguillas•Esther Bermejo Arnanz•Pilar Gregorio Moreno•Adoración Arroyo Arroyo•Juan José Criado Álvarez

Introducción

El índice de mortalidad es uno de los indicadores más importantes para conocer la salud general de la población sobre la que se quiere incidir. La mortalidad general, aun con las limitaciones propias de un indicador negativo de salud, constituye una forma de evaluar la magnitud y la tendencia de muchos problemas de salud de la población.

Al fallecer una persona se generan una serie de documentos sobre los detalles de dicho fallecimiento, tales como el Certificado Médico de Defunción y el Boletín Estadístico de Defunción (BED). El médico es quien cumplimenta este certificado, proporcionando la información sobre la causa de muerte. Estos datos se codifican, con arreglo a la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE que, posteriormente, sirven para elaborar las estadísticas sanitarias.

Para no someter estas informaciones y estadísticas a errores y sesgos, los responsables del proyecto proponen introducir mejoras referentes a los datos sobre las defunciones y su posterior codificación.



Proyecto de mejora

Mejora en los datos sobre defunciones y su posterior codificación: El proyecto presentado se materializa en entrevistas con el médico certificador, los forenses, el personal del Registro Civil y los Juzgados de Primera Instancia; también establece búsquedas de información en los Registros de Tumores y Enfermedades de Declaración Obligatoria, así como en las noticias de prensa; todas ellas, medidas tendentes a detectar variaciones en el estado de salud de una población y servir, por tanto, como mecanismo de vigilancia epidemiológica.

Medidas en las que se materializa el proyecto: Programa general de Mortalidad:

- Recibir, codificar, grabar y devolver los BED al INE.
- Mejorar la calidad de los códigos asignados a la Causa Básica de Defunción.

- Unificar criterios dentro del equipo y con otros registros de mortalidad.
 - Intercambiar información con otros Registros de Mortalidad.
 - Coordinar e impulsar el análisis y la publicación de los datos de Mortalidad.
- Programa de mejora de la calidad de la codificación de los BED:
- Aumentar el conocimiento de Sanitarios y Responsables de los Registros Civiles sobre las normas de cumplimentación de los BED y su importancia.
 - Detectar los BED que no cumplen los mínimos de calidad exigibles.
 - Consultar (teléfono, fax, correo electrónico) al total de los BED detectados como problemáticos consiguiendo hacer desaparecer el problema.
 - Aumentar la base de datos de Médicos, Registros Civiles y Juzgados de 1ª Instancia donde se compruebe una respuesta positiva a las solicitudes de aclaración de información.

Edita
*Consejería de Administraciones Públicas y Justicia
de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha*

Diseño, Maquetación y Textos
Cal&gráfica

Fotografía
*Mediobarco
Cal&gráfica*

Impresión
Egesa

Depósito legal
(se encarga la imprenta)

