

4º PREMIO



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



4º PREMIO



**EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
EN CASTILLA-LA MANCHA**



Presentación

El objetivo fundamental que todas las Administraciones Públicas deben marcarse es hacer más sencilla la vida a la ciudadanía de a pie y ofrecer unos servicios públicos de la máxima calidad.

En consonancia con ese planteamiento, el Gobierno de Castilla-La Mancha lleva muchos años desarrollando estrategias orientadas a poner a disposición de la ciudadanía una Administración Regional cada vez más accesible, más cercana, más eficiente y más moderna. En otras palabras, estamos construyendo una Administración Regional más sencilla para los usuarios, más ágil y con menos burocracia.

Estamos asistiendo a una época de auténtica revolución de las Administraciones Públicas, tanto en sus formas de funcionamiento interno como, sobre todo, en sus relaciones con la ciudadanía. La sociedad ejerce de forma creciente su derecho a exigir una atención y unos servicios de calidad, y la aplicación de las nuevas tecnologías abre nuevas posibilidades de adaptación de las Administraciones Públicas a las demandas y necesidades de las personas.

En este contexto, surgen constantemente nuevos retos en cuanto a la organización y planificación de las Administraciones Públicas. Hoy ya no basta con disponer de una Administración eficaz; es momento de apostar por la excelencia en la prestación de los servicios públicos.

El Gobierno de Castilla-La Mancha está firmemente comprometido con la calidad de los servicios públicos y está dando importantes pasos en ese sentido. Por citar sólo algunos ejemplos, el pasado mes de enero, el Consejo de Gobierno aprobó la adhesión de la Administración Regional a la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas españolas, al tiempo

que hemos constituido el Foro de Calidad de los Servicios de Castilla-La Mancha y hemos firmado un convenio con la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad (AEVAL) para colaborar en certificaciones de Cartas de Servicios y actividades de divulgación, aprendizaje y formación sobre gestión de calidad de los servicios y evaluación de programas y políticas públicas.

El Gobierno de Castilla-La Mancha ha asumido ese reto en relación con la propia Administración Regional y ha tomado la iniciativa de estimular al resto de Administraciones Públicas que operan en nuestra comunidad autónoma a avanzar en la implantación de modelos de calidad en la prestación de los servicios públicos. Ésa es la razón de ser de los Premios a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha, que ya han alcanzado su cuarta edición, con una cifra récord hasta ahora de candidaturas presentadas.

En las sucesivas ediciones celebradas, los Premios a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha han ido ampliando el abanico de posibles candidaturas. Desde la tercera edición, pueden optar a estos galardones todos los organismos, centros o unidades administrativas dependientes de cualquier Administración Pública que desarrolle su cometido 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 que les haga su vida más sencilla.

Quiero aprovechar también 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 cuarta edición de los Premios a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha.

Abril 2010

La Calidad de los Servicios en Castilla-La Mancha

Historia de los premios

El Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha nació con la finalidad de premiar, en régimen de concurrencia competitiva, a aquellos órganos o unidades de las Administraciones Públicas con sede en Castilla-La Mancha, que se distinguieran en la realización de actividades de mejora de la calidad de los servicios públicos. El objetivo es reconocer públicamente el esfuerzo personal y colectivo de los empleados públicos para mejorar el funcionamiento de la Administración.

La primera edición se convocó en julio de 2002, se formalizaron cinco candidaturas, y en abril de 2003 se falló el premio, que recayó en la Residencia de personas mayores de Torrijos (Toledo), por su modelo basado en la evaluación y la mejora permanente de los servicios.

La segunda edición se convocó por Orden de 29 de noviembre de 2004, concurrieron catorce candidaturas, y en enero de 2006 se falló el premio que recayó en el Ayuntamiento de Miguelturra (Ciudad Real), por su página web municipal.

La tercera edición se convocó en noviembre de 2006, concurrieron veinte candidaturas, y se falló el premio en noviembre de 2007, premio que recayó ex-aequo en el Instituto de Educación Secundaria “Guadalerzas” de los Yébenes (Toledo) y en 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.

La cuarta edición ha sido convocada por Resolución de 19 de diciembre de 2008, publicada en el DOCM nº 266 de 26 de diciembre, y han concurrido a la misma veintinueve candidaturas distribuidas en las siguientes tres modalidades:

- Premio a la excelencia en la prestación de los servicios públicos: cinco candidaturas.
- Premio a la calidad en los servicios públicos prestados a la ciudadanía: siete candidaturas.
- Premio a las mejores prácticas de gestión en los servicios públicos: diecisiete candidaturas.

Resolución de la Convocatoria

Resolución de 19 de diciembre de 2008, de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, por la que se convoca la IV edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha.

Esta convocatoria del Premio a la Excelencia y Calidad presenta como novedad respecto a las anteriores, la actuación de un Comité organizador que, además de aprobar la propia convocatoria, será el encargado de conducir las actuaciones derivadas del procedimiento. Sus funciones, meramente organizativas, le constituyen en órgano intermedio entre el Jurado y la Comisión de Evaluación. En su constitución (Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, Consejería de Educación y Ciencia, y Sescam) se ha tenido en cuenta los tres grandes pilares de la Administración Regional, pues en todos ellos se están realizando actuaciones administrativas merecedoras de reconocimiento público.

Por todo lo expuesto, a propuesta del Comité organizador regulado en el artículo 4 de la Orden de 17-11-2006, de la Consejería de Administraciones Públicas, se aprueba la convocatoria de la IV edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha, que se regirá por lo dispuesto en los siguientes apartados:

Primero: Objeto de la convocatoria.

Se convoca la cuarta edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha con el fin de premiar, en régimen de concurrencia competitiva, a quienes dentro del sector público con sede en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora de la calidad de los servicios públicos.

Segundo: Destinatarios.

El Premio va dirigido a órganos, organismos o entidades públicas, empresas públicas, fundaciones públicas, establecimientos, centros o unidades administrativas con rango orgánico de servicio, integrantes o que dependan de las 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.
- c) Universidad, en el ámbito de Castilla-La Mancha.
- d) Administración General del Estado en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Tercero: Modalidades del premio.

Las modalidades convocadas en la cuarta edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos son:

1. Premio a la Excelencia en la prestación de los Servicios Públicos.

2. Premio a la Calidad en los Servicios Públicos prestados a la Ciudadanía.
3. Premio a las Mejores Prácticas de Gestión en los Servicios Públicos.

Cuarto: Contenido del premio.

1. El Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en su modalidad de “Excelencia en la prestación de los Servicios Públicos” tiene como fin reconocer al órgano, organismo o entidad pública, empresa pública, fundación pública, establecimiento, centro o unidad administrativa, que se haya distinguido especialmente en la mejora de la calidad de los servicios que presta, y esto quede acreditado mediante la implantación de modelos de autoevaluación reconocidos tales como el Modelo Europeo de Gestión de Calidad (conocido como Modelo EFQM de Excelencia de la Fundación Europea de Gestión de la Calidad), el Marco Común de Evaluación (CAF), el Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM), o cualquier otro similar.

2. El Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en su modalidad de “Calidad en los Servicios Públicos prestados a la Ciudadanía” tiene como finalidad el reconocimiento al órgano, organismo o entidad pública, empresa pública, fundación pública, establecimiento, centro o unidad administrativa que haya adoptado un sistema normalizado de gestión de la calidad o bien haya aprobado una Carta Sectorial de Servicios.

3. El Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en su modalidad de “Mejores Prácticas de Gestión en los Servicios Públicos” tiene como fin el reconocimiento al órgano, organismo o entidad pública, empresa pública, fundación pública, establecimiento, centro o unidad administrativa que, mediante técnicas, metodología o instrumentos de mejora, haya incrementado singularmente el rendimiento, la calidad de su trabajo, la información y operatividad con los ciudadanos.

4. Para cada modalidad, se concederá un único premio que consistirá en un diploma acreditativo firmado por el Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y una placa o figura representativa. En ningún caso, la concesión del premio conllevará compensación económica para el galardonado.

5. Podrán otorgarse “menciones especiales” del Premio en cada modalidad a las candidaturas mejor valoradas tras la ganadora, mediante diploma firmado por el Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

6. Igualmente, podrán entregarse diplomas firmados por la Consejera de Administraciones Públicas y Justicia a todas las candidaturas “finalistas” en cada una de las modalidades.

7. La Consejería de Administraciones Públicas y Justicia promoverá y avalará la participación de las candidaturas ganadoras o que obtengan mención especial, en premios estatales de excelencia y calidad convocados por otras instituciones u

organismos, para lo cual colaborará con los promotores en la elaboración y preparación de las memorias y demás documentación necesaria.

Quinto: Presentación de candidaturas.

1. Las candidaturas para las tres modalidades del premio se presentarán en los formularios que contienen los Anexos 1, 2 o 3, respectivamente, de esta Resolución. En los referidos formularios se describirá la iniciativa de mejora de la calidad desarrollada por el órgano, organismo o entidad pública, empresa pública, fundación pública, establecimiento, centro o unidad administrativa, de acuerdo con los criterios establecidos en la base sexta. Si la Comisión de evaluación detecta que el modelo de solicitud elegido por algún participante, no ha sido el más apropiado en relación con el contenido de la opción presentada, podrá dirigirse a quien lo suscriba para recabar su autorización, con el fin de efectuar un cambio de esa candidatura a aquella modalidad que resulte más adecuada a sus características.

Las solicitudes se dirigirán a la Oficina de Calidad de la Administración Regional, de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, sita en la Avenida de Portugal, s/n 45071 Toledo, siguiendo alguno 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) Mediante 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 los órganos, organismos o entidades públicas, empresas públicas, fundaciones públicas, establecimientos, centros o unidades administrativas deberán ir validadas por alguna de las siguientes autoridades:

- Director General o rango equivalente en el ámbito de los servicios centrales o bien por Delegado Provincial en el ámbito de los servicios periféricos de la JCCM.
- Alcalde de Ayuntamiento, Presidente de Diputación Provincial, de Mancomunidad de Municipios o de Consorcio para las Entidades Locales.
- Responsable de la Gerencia o del Vicerrectorado correspondiente, en el ámbito de la Universidad.
- Subdelegado del Gobierno en la provincia para la Administración del Estado en la Comunidad Autónoma.

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 y Justicia (ocar@jccm.es).

4. Con el fin de que la Comisión de evaluación tenga un previo conocimiento de los proyectos presentados, se acompañará a la solicitud una memoria-resumen en la que se expondrá de forma detallada el proceso de elaboración e implantación de aquellos proyectos o candidaturas presentadas. Dicha memoria tendrá una extensión máxima de 15 folios, a una sola cara e interlineado sencillo y con formato de letra Arial de 11 puntos. En los supuestos de presentación a través de llamada al Teléfono Único de Información (012), dicha memoria será posteriormente enviada a la Comisión de evaluación.

10

5. No podrán presentarse aquellas candidaturas que hayan obtenido el Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en alguna de las tres convocatorias anteriores.

6. El plazo de presentación de candidaturas finalizará el día 31 marzo de 2009.

Sexto: Criterios de valoración.

1. En la modalidad “Excelencia en la prestación de los Servicios Públicos” será requisito imprescindible acreditar la implantación de alguno de los modelos de autoevaluación reconocidos tales como EFQM, CAF, EVAM, o cualquier otro similar. La valoración de las candidaturas y concesión del Premio será realizada por el Jurado en base entre otros, a los siguientes criterios:

- Mayor valoración obtenida en el sistema de calidad que tenga implantado.

- Mayor ámbito al que abarca dicho sistema de calidad.

- Número de servicios prestados que estén englobados en el sistema.

- Transparencia, compromiso y accesibilidad del servicio.

- Participación de los usuarios y clientes externos e internos.

2. En la modalidad “Calidad en los Servicios Públicos prestados a la Ciudadanía” la valoración de las candidaturas y concesión del Premio será realizada por el Jurado en base entre otros a los siguientes criterios:

- En el caso de Carta Sectorial de Servicios se valorará positivamente la certificación expedida por una entidad certificadora acreditada.

- Número de servicios que comprende la candidatura.

- Análisis y evaluación de resultados (indicadores).

- Participación de los usuarios y clientes externos e internos.

- Transparencia, compromiso y accesibilidad del servicio.

3. En la modalidad “Mejores Prácticas de Gestión en los Servicios Públicos”, la valoración de las candidaturas y concesión del Premio será realizada por el Jurado en base entre otros a los siguientes criterios:

- Innovación y creatividad.
- Cooperación con otras unidades, grupos y organizaciones.
- Participación de los usuarios y clientes.
- Análisis y evaluación de resultados.
- Transparencia, compromiso y accesibilidad del servicio.
- Proyección y mejora de los servicios prestados a los ciudadanos.

Séptimo: Comité organizador.

El Comité organizador integrado por las personas titulares de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, que lo preside, la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, la Secretaría General de la Consejería de Educación y Ciencia y la Secretaría General del Sescam, será el encargado de planificar los trabajos de la Comisión de Evaluación. También le corresponde organizar la celebración y el protocolo que conlleve el Premio.

Octavo: Jurado.

1. El Jurado estará constituido por seis miembros, estando presidido por las personas titulares de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, siendo su Vicepresidente el titular de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, actuando como vocales las personas titulares de la Presidencia del Consejo Económico y Social, la Sindicatura de Cuentas y el Defensor 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 alguna de las modalidades del Premio, dicha modalidad podrá ser declarada desierta.

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.

Noveno: Comisión de evaluación.

1. Para la evaluación de las candidaturas, el Jurado designará, entre el personal de las Instituciones participantes en el Comité Organizador y el Jurado, una Comisión de evaluación que practicará las visitas, entrevistas, requerimientos de documentación o cuestionarios que precise para el cumplimiento de su función. Asimismo, podrán formar parte de la Comisión de evaluación agentes evaluadores externos en el supuesto de que la Oficina de Calidad lo estime pertinente.

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

3. Cumplida su misión, la Comisión de evaluación 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.

Décimo: Plazo máximo de resolución.

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

Undécimo: 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 al de su publicación, ante la Consejera de Administraciones Públicas y Justicia, 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 publicación, de acuerdo con lo dispuesto en 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.

Disposición final. Entrada en vigor

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

Toledo, 19 de diciembre de 2008.

La Consejera de Administraciones Públicas y Justicia

MAGDALENA VALERIO CORDERO

Resolución del Premio

Resolución de 30 de noviembre de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, por la que se otorga el IV Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha.

En cumplimiento de lo dispuesto en las Bases tercera y octava de la Resolución de 19 de diciembre de 2008, de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, por la que se convocó la Cuarta Edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha, en sus tres modalidades, el Jurado, en su reunión de 30 de noviembre de 2007, ha decidido, por unanimidad, adoptar y hacer público el siguiente acuerdo:

1. Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en su modalidad “Mejores prácticas en la gestión de los Servicios Públicos”

a) Otorgar diplomas de finalistas a las candidaturas siguientes:

- Candidatura presentada por el Ayuntamiento de Minglanilla (Cuenca) por el proyecto denominado: “Mejores prácticas en la gestión de los servicios públicos de la biblioteca municipal y la oficina de información y turismo”.

- Candidatura presentada por el Hospital de Valdepeñas del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam) por el proyecto denominado: “Informadores en el servicio de urgencias hospitalarias”

- Candidatura presentada por la Dirección General de Organización y Servicios Educativos de la Consejería de Educación y Ciencia por el proyecto denominado: “Los viajes educativos en Castilla-La Mancha”

- Candidatura presentada por la Gerencia de Atención Primaria del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam) en Talavera de la Reina (Toledo), por el proyecto denominado: “Mejorando la comunicación con nuestros usuarios: página web de la Gerencia”.

- Candidatura presentada por el área de organización e informática de la Secretaría General de la Consejería de Educación y Ciencia por el proyecto denominado: “Portátiles para el profesorado”

- Candidatura presentada por el Hospital Universitario de Guadalajara del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam) por el proyecto denominado: “Mejora en la calidad asistencial del paciente: alertas médicas ante patologías graves”

- Candidatura presentada por la Dirección General de Patrimonio Cultural de la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía por el proyecto denominado: “Catálogo colectivo de la red de bibliotecas públicas de Castilla-La Mancha”

- Candidatura presentada por la Dirección General

de la Vivienda de la Consejería de Ordenación del Territorio y Vivienda, por el proyecto denominado: “Oficinas de Vivienda de Castilla-La Mancha”.

- Candidatura presentada por el Instituto de Consumo de Castilla-La Mancha, por el proyecto denominado: “Implementación de la compatibilidad de sistemas para tramitación de redes de alerta entre Administraciones públicas”

- Candidatura presentada por el Centro Base de la Delegación de Salud y Bienestar Social de Guadalajara por el proyecto denominado: “Guía de buenas prácticas en la atención temprana”

- Candidatura presentada por la Oficina de Calidad y Atención al Usuario del Área de Salud de Puertollano, por el proyecto denominado: “Hacia un nuevo modelo para la mejora de la calidad en los servicios sanitarios”

- Candidatura presentada por el Instituto de la Juventud de Castilla-La Mancha, por el proyecto denominado: “Joven TV”.

b) Otorgar menciones especiales a las candidaturas siguientes:

- Candidatura presentada por el Área de Intervención Social del Ayuntamiento de Cuenca, por el proyecto denominado: “La calidad en los servicios sociales del Ayuntamiento de Cuenca: Consiguiendo un reto”.

- Candidatura presentada por el Hospital General de Almansa (Albacete) del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam) por la candidatura

denominada: “Servicio de información a familiares y usuarios”

- Candidatura presentada por el área de organización e informática de la Secretaría General de la Consejería de Educación y Ciencia, por el proyecto denominado: “Portal de Educación de Castilla-La Mancha”.

c) Conceder, ex aequo, el IV Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha en su modalidad “Mejores prácticas en la gestión de los Servicios Públicos” a las candidaturas presentadas por la Secretaría General de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural y el Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Toledo, por los proyectos denominados: “Programa de captura de datos iPAC” e “Información y asistencia al contribuyente”, respectivamente.

2. Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en la modalidad “Calidad en los Servicios Públicos prestados a la ciudadanía”

a) Otorgar diplomas de finalistas a las candidaturas siguientes:

- Candidatura presentada por el Ayuntamiento de Cuenca, por el proyecto denominado: “Carta de Servicios del Área de Intervención Social del Ayuntamiento”

- Candidatura presentada por la Dirección General de Asistencia y Calidad del Servicio de Salud de

Castilla-La Mancha (Sescam) por el proyecto denominado: “Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2008 en los servicios de laboratorio de todos los hospitales de la Comunidad Autónoma”

- Candidatura presentada por el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, por el proyecto denominado: “Carta de Servicios del Centro de Documentación”

- Candidatura presentada por el Instituto de Promoción Turística de Castilla-La Mancha: Oficina de Turismo de Toledo (Puerta de Bisagra), por el proyecto denominado: “Implantación del sistema de gestión de calidad para oficinas de Información Turística y Acogida” del Instituto para la Calidad Turística Española.

b) Otorgar menciones especiales a las candidaturas siguientes:

- Candidatura presentada por la Dirección General de Salud Pública de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por el proyecto denominado: “Carta de Servicios de Sanidad Alimentaria”.

- Candidatura presentada por la Dirección General para la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones, por el proyecto denominado: “Implantación de un sistema de gestión unificado de la calidad y seguridad en la información”.

c) Conceder, el IV Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha en su modalidad “Calidad en los Servicios Públicos prestados a la ciudadanía” al Instituto de

Educación Secundaria Azuer de Manzanares (Ciudad Real) por el proyecto denominado: “Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000, implantación de la Carta de Servicios sobre prestaciones al ciudadano”

3. Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en la modalidad “Excelencia en la prestación de los Servicios Públicos”

a) Otorgar diplomas de finalistas a las candidaturas siguientes:

- Candidatura presentada por la Subdelegación del Gobierno en Albacete, por el proyecto denominado: “Implantación y desarrollo del modelo EFQM de excelencia en la Subdelegación del Gobierno en Albacete: un proceso de mejora continua”

- Candidatura presentada por la Dirección General de Atención Sanitaria y Calidad, del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam), por el proyecto denominado: “Implantación del modelo EFQM de excelencia en los equipos directivos de las Gerencias de Atención Primaria de toda la Comunidad Autónoma”

b) Otorgar menciones especiales a las candidaturas siguientes:

- Candidatura presentada por la Gerencia de Atención Primaria de Ciudad Real del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam), por el proyecto denominado: “Implantación del modelo de calidad EFQM en la Gerencia de Atención

Primaria de Ciudad Real”

- Candidatura presentada por la Dirección Provincial de la Tesorería de la Seguridad Social en Toledo, por el proyecto denominado: “Implantación del modelo de calidad EFQM”

c) Conceder, el IV Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha en su modalidad “Excelencia en la prestación de los Servicios Públicos”, a la candidatura presentada por la Gerencia de la Universidad de Castilla-La Mancha por el proyecto denominado: “Implantación del modelo EFQM en la Gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha”

Toledo, 30 de noviembre de 2009

La Consejera de Administraciones Públicas y Justicia

MAGDALENA VALERIO CORDERO

16

Jurado

El Jurado ha estado constituido por seis miembros. Ha sido su presidenta la Consejera de Administraciones Públicas y Justicia, **Magdalena Valerio Cordero**, siendo su Vicepresidente el Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios **Luis Herrera Díaz-Aguado**. Han actuado como vocales el Presidente del Consejo Económico y Social **Juan Antonio Mata Marfil**, el Síndico de Cuentas **Miguel Ángel Cabezas de Herrera Pérez**, y el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha **José Manuel Martínez Cenzano**. El Director de la Oficina de Calidad de la Administración Regional **Cayetano Corral Torres**, ha actuado como Secretario del Jurado con voz pero sin voto.

Comité organizador

El Comité organizador integrado por la Consejera de Administraciones Públicas y Justicia Magdalena Valerio Cordero, que lo preside, el Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios Luis Herrera Díaz-Aguado, el Secretario General de la Consejería de Educación y Ciencia Tomás Hervás Lorite y el Secretario General del Sescam Rodrigo Gutiérrez Fernández, ha sido el encargado de planificar los trabajos de la Comisión de Evaluación.

Comisión de evaluación

Para la evaluación de las candidaturas, el Jurado de este Premio ha designado una Comisión de evaluación compuesta por personal de la Oficina de Calidad de la Administración Regional y de las Instituciones participantes en el Comité Organizador y el Jurado. En esta cuarta edición la Comisión de evaluación ha estado integrada:

Por parte de la Oficina de Calidad de la Administración Regional:

Elvira Sánchez-Garrido Gamarra (Inspectora General de Servicios)

María José Carril Martín (Inspectora Analista de Servicios)

Fernando Riaguas López (Inspector Analista de Servicios)

Por parte del Defensor del Pueblo:

Pablo Manuel Simón Tejera (Asesor del Defensor del Pueblo)

Por parte del Consejo Económico y Social:

Ángel María Torres Fernández de Sevilla (Asesor Técnico del CES)

Por parte de la Sindicatura de Cuentas:

Nieves Graupera Sanz (Asesora del Síndico de Cuentas)

Por parte de la Secretaría General de la Consejería de Educación y Ciencia:

Raquel de la Fuente García-Peytavi (Jefa de Servicio de Desarrollo de Proyectos Universitarios e Investigación).

Por parte del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM):

Sagrario Almazán González (Coordinadora de Seguridad del Paciente y Calidad Percibida)



MODALIDAD:
“EXCELENCIA EN
LA PRESTACIÓN
DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS”



4º PREMIO



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

CANDIDATURA
GANADORA



Implantación del Modelo EFQM de la gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha

Candidatura ganadora

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Implantación del Modelo EFQM de la gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha

Candidatura: Universidad de Castilla-La Mancha

Dirección: C/Altagracia, 50 13071 Ciudad Real

Teléfono: 926 29 53 46

E-mail: gerencia@uclm.es

Equipo: José Luís Moraga Alcázar, Rafael Ángel Pérez Toribio, José Luis González Quejigo.

Introducción

La Universidad de Castilla-La Mancha ha recorrido un largo camino hasta lograr el reconocimiento a la Excelencia en la Gestión 500+ de sus Servicios, conforme al Modelo EFQM, en el mes de diciembre de 2007. En la actualidad y desde el año 2003, la Gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha basa su organización y estrategia en los requerimientos y descripciones del Modelo EFQM.

Este Sello de Excelencia Europea 500+ supone la consolidación del enfoque hacia la Excelencia, emprendido y desplegado con éxito, por parte de los directivos de la Universidad, durante los últimos diez años. Se puede afirmar que la

Universidad de Castilla-La Mancha es una Institución más competitiva, que dispone además de un método de trabajo, aceptado institucionalmente por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad (el Modelo EFQM), y que existe una cultura de evaluación porque quiere ser una Institución eficaz que haga un uso eficiente de los recursos.

Por otra parte, muchas son las variables en el ámbito universitario que demandan una gestión más profesionalizada y diferencial. A título orientativo se pueden destacar algunas de ellas como son: la implantación de los requerimientos del Espacio Europeo de Educación Superior, la competitividad nacional, la búsqueda de fuentes alternativas de financiación, la puesta en marcha de nuevas titulaciones y la obtención de más y mejores resultados en la investigación. En este sentido, solo cabe ofrecer una respuesta: la implantación de sistemas de aseguramiento, evaluación y mejora de calidad en la prestación de los servicios.

Proyecto de mejora

Calidad en la UCLM

Desde el año 1997, en una completa alineación con la política institucional de la Universidad, la Gestión asumió como reto propio el “Plan de Consolidación y Ampliación de la UCLM”, cuyo objetivo fue consolidar las enseñanzas implantadas hasta esa fecha, crear nuevas titulaciones e integrar los Centros Adscritos. De ese modo, se establecieron líneas de actuación para asegurar la adaptación a las exigencias del

nuevo entorno, dirigidas a potenciar las estructuras de campus para acercar la gestión a las necesidades demandadas por los principales usuarios: el personal docente e investigador y los alumnos, y a potenciar el uso de las nuevas tecnologías como acelerador del cambio. En ese año se puede hablar de una apuesta sincera, decidida y sin retorno por la Calidad en la UCLM. Durante los años 2000 y 2001, se inició un Marco General Corporativo de Acciones de Calidad, que incluyó actuaciones como el “Diseño e implantación de los manuales de procedimiento” de las grandes áreas estratégicas para disponer de un soporte documental completo, como paso previo para optimizar y reenfocar los procesos de la organización. Complementariamente, se intensificaron los esfuerzos en la formación del personal de administración y servicios para asegurar la adaptación a las nuevas metodologías y, en definitiva, la optimización del desempeño y la mejora continua y estructurada en la prestación de los servicios.

Otro hito fundamental en ese año fue la inclusión en el primer Contrato-Programa suscrito entre la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la Universidad de la “obtención de un certificado de calidad”, como indicador de resultado del mismo. Se imponía, decididamente, una cultura de resultados y, consecuentemente, la necesidad de disponer de un sistema de dirección estratégica.

Autoevaluación

De ese modo, en el último trimestre del año 2002, se realizó el primer ejercicio de autoevaluación de la Gestión y los Servicios, conforme al Modelo de

Excelencia Europeo, EFQM, para establecer una sistemática común de la adaptación y mejora continua de la gestión de todos los servicios universitarios. Igualmente se incidió en la formación en el Modelo en todos los niveles de la organización.

En el año 2003, con los resultados obtenidos en la Autoevaluación, tal como indicaría un ciclo de evaluación y mejora, la política institucional de la UCLM y con la definición de un sistema de dirección estratégica, surgió el Plan Estratégico de Gestión (en adelante PEG) para el periodo comprendido entre 2004-2008.

Una de las premisas del proceso de diseño del PEG y de la estrategia en materia de Calidad, fue en todo momento el fomento de la participación e implicación de las personas clave de la organización. Así pues, sus artífices principales han sido los propios miembros de la organización a través de una amplia representación de las áreas, unidades, servicios y campus de toda la Universidad.

El PEG, aprobado por el Consejo de Gobierno de la UCLM en 2004, materializaba el nuevo modelo de gestión, integrando un conjunto de ejes estratégicos con objetivos operativos y acciones de mejora para las diferentes áreas funcionales, y contemplando un seguimiento y una evaluación periódica para hacer posible la asignación de recursos e incentivos en función del grado de cumplimiento.

La publicación y el despliegue del PEG, a todos los

niveles de la organización, consolidaron el cambio cultural extendiendo las líneas conductoras de la gestión de la UCLM:

- La mejora continua de la calidad de los servicios.
- La constante adaptación a las demandas del entorno.
- La integración con el Espacio Europeo de Educación Superior.
- La rendición de cuentas a la Sociedad de los resultados obtenidos en el desempeño de la actividad universitaria.

Desde ese momento a la actualidad, se ha implantado permanentemente en la Gestión de la UCLM, un Sistema de Dirección y Planificación Estratégica, soportado por los diferentes Planes Estratégicos de Gestión.

Primer reconocimiento de calidad Europea.

En julio de 2004 la Universidad obtuvo su primer reconocimiento de Calidad Europea. Concretamente, BVQI, Entidad Independiente de Certificación de Bureau Veritas, por concesión del Club de Gestión de Calidad, otorgó el Sello de Calidad Europea por su sistema de gestión a la UCLM, en el nivel 200-400, de acuerdo con la puntuación obtenida en la evaluación realizada siguiendo los criterios del Modelo EFQM de Excelencia. A través de los planes de mejora y la reflexión estratégica abordada a partir de ese primer reconocimiento de excelencia, la Gestión de la UCLM incidió en el fortalecimiento de los enfoques que proporcionarían mejores resultados para su política y estrategia.

Reconocimiento por AENOR del nivel 500+

Así, en el mes de diciembre de 2007, AENOR como certificadora del Sello de Excelencia Europea EFQM realizó la evaluación de la Gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha y le reconoció el nivel 500+.

El Informe de Evaluación Final redactado por el Equipo Evaluador de AENOR reflejó grandes fortalezas respecto a la Gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha. Entre ellas, podemos destacar:

- El Liderazgo e implicación de todo el equipo directivo en lograr una gestión excelente basada en comportamientos éticos y con una alta implicación.
- La existencia de instrumentos de medición, que apoyan a la evaluación y mejora de su política y estrategia: cuadro de mando e informatización del seguimiento de los indicadores asociados al Plan Estratégico.
- La existencia y alineación de Planes de Recursos Humanos en concordancia con su política y estrategia con evidente implicación de todas las personas, con evidencias claras de la asunción de responsabilidades de las personas de toda la organización, donde existe recompensa, reconocimiento y atención a las personas.
- La evidencia de un gran conjunto de alianzas con diversos partners y en todos los ámbitos de actuación, económicos, sociales, medioambientales, de seguridad laboral y nuevas tecnologías.
- Gran fomento e impulso de la utilización de las Nuevas Tecnologías dentro y fuera del ámbito de la propia Universidad, alcanzando valores relevantes en comparación con el Espacio Universitario Público TIC.

- Sistema de documentación de procesos y procedimientos operativos que facilita la uniformidad de actuación en los diferentes Campus, a pesar de la dispersión geográfica.
- Elevados niveles de satisfacción obtenidos en la encuesta general de Calidad del Servicio y en la práctica totalidad de los resultados relacionados con la percepción y participación del cliente.
- El considerable incremento de la presencia de la UCLM en medios de comunicación de Castilla-La Mancha, así como su participación con otras instituciones y empresas de la región para el desarrollo socio económico.
- Gestión económica - financiera excelente.
- La existencia de un excelente Sistema de Seguimiento de Resultados Clave de la organización, alineados con los factores críticos de éxito y sus ejes estratégicos, que evidencia tendencias positivas, alto cumplimiento de objetivos y comparaciones con el entorno muy favorables.

Innovación y excelencia.

La organización que la obtiene está inmersa de lleno en el camino de la Excelencia, ya que no solo enfoca y despliega su política y estrategia, sino que la evalúa y la revisa periódicamente como camino hacia la mejora continua, y sus resultados no son sólo positivos en cuanto a tendencias y objetivos, sino que comparada con otras organizaciones alcanza valores muy relevantes dentro del sector.

Realmente, el Modelo de Gestión de la UCLM se ha convertido en una referencia para otras Universidades. Por un lado, la Gestión ha sido invitada a exponer el modelo de trabajo en

multitud de foros universitarios nacionales o supranacionales reconocidos, como las Jornadas de Gerencia Universitaria, las reconocidas Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria, la Red de Administradores Universitarios Iberoamericanos, la Red Humane (Heads of University Management), el “Governance and Management Models in Higher Education” de la Universidad de Coimbra, y otros encuentros en Portugal, Holanda, Argentina, Chile, Venezuela y Brasil.

Por otro lado, su modelo está siendo desarrollado en otros ámbitos, tales como el desarrollo de un Proyecto Alfa Europeo el cuál lideró y llevó a cabo con otras universidades europeas e iberoamericanas, y como consecuencia de la responsabilidad social de la UCLM, actualmente está desarrollando la implantación del Modelo en la Universidad Tecnológica del Sur, en República Dominicana, además de participar en los proyectos de mejora de la gestión universitaria que desea acometer la Secretaría de Estado de dicho país.

En la actualidad, la Gestión de la UCLM sigue caminando en el sendero de la excelencia, incluyendo nuevas metodologías en sus métodos de trabajo y gestión basadas en la Innovación. Cabrían destacar los nuevos métodos de ingeniería de procesos, la aplicación integral de la Administración Electrónica en los servicios internos y para el usuario y los procesos, nuevas filosofías de gestión y desarrollo de las personas, acometiendo una “Gestión por Competencias” y la sistematización de la Gestión del Conocimiento en la Universidad.





4 • PREMIO



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

MENCIONES
ESPECIALES



Implantación del modelo de calidad EFQM

Mención Especial

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Implantación del modelo de calidad EFQM

Candidatura: Tesorería General de la Seguridad Social. Dirección Provincial de Toledo.

Dirección: Plaza de San Agustín, nº 3. 45071 Toledo

Teléfono: 925 39 65 00

E-mail: ANGEL-JULIAN.RIOS@TGSS.seg-social.es

Equipo: Juan Francisco Camaño Hernández, Ángel Julián Ríos Gonzalo; Adelaida Moreno Ramírez, Juan Félix Rioja Lobato, Francisco José Félix Morales, Gloria García-Toledano Arellano, Montserrat Vicente Rollán.

Introducción:

En el marco de la mejora continua de sus servicios, la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social en Toledo ha realizado su autoevaluación con el propósito de analizar sus procesos y resultados de gestión, identificar sus fortalezas y deficiencias, y adoptar las correspondientes acciones de mejora.

El instrumento de evaluación empleado ha sido el cuestionario de autoevaluación contenido en la “Guía de Autoevaluación para la Administración

Pública. Modelo EFQM de Excelencia”, elaborada por el Ministerio de Administraciones Públicas.

Proyecto de mejora

Introducción a la cultura de la Calidad

El proceso de autoevaluación de esta Dirección Provincial supone el primer paso en la implantación de la mejora continua contemplada en el Modelo EFQM. Se ha llevado a cabo desde el convencimiento de que su implantación mejorará la gestión que realiza la organización, a la vez que será beneficiosa para los grupos de interés, tanto internos como externos.

A continuación se exponen las etapas sucesivas que se han ido cumpliendo para realizar la autoevaluación, cuyo ámbito abarca todas las unidades que componen la Dirección Provincial.

Información y formación en el modelo.

Se realizaron una serie de acciones informativas generales para que todo el personal de la organización comprendiera los conceptos fundamentales de la gestión de calidad, la finalidad y utilidades del Modelo EFQM de Excelencia, y las actuaciones que se iban a desarrollar para realizar la autoevaluación. El Director provincial remitió a todo el personal una carta informativa.

Se difundió una nota informativa sobre el modelo EFQM donde se explicaban las siguientes cuestiones: ¿Qué es el modelo? ¿Qué mide? ¿Cómo se desarrolla la autoevaluación? ¿Qué beneficios reporta?

Por otro lado se desarrolló una acción formativa dirigida a 16 personas de la organización, miembros del Comité de Calidad e integrantes del Equipo de Autoevaluación.

Además se creó una carpeta en la Intranet de la Dirección Provincial, con información sobre el Modelo y la autoevaluación y, finalmente se impartieron charlas informativas.

Constitución del Comité de Calidad y designación del Coordinador de Calidad

El día 10 de marzo de 2005, se constituyó el Comité de Calidad para dirigir e impulsar todas las acciones de calidad que se desarrollasen en la Dirección Provincial. Como integrantes de dicho Comité figuran:

- El Director Provincial que ostenta la presidencia.
- El Secretario Provincial.
- El Subdirector Provincial de Recaudación Ejecutiva.
- El Subdirector Provincial de Gestión Financiera.
- El Jefe de la Unidad de Impugnaciones.
- El Director de la Administración de Talavera de la Reina.
- Un Asesor Técnico.

Con objeto de agilizar las actuaciones de gestión de calidad, se designó al Asesor Técnico como Coordinador de Calidad. Le corresponde ejecutar las actuaciones acordadas por el Comité de Calidad, y proponer medidas y planes de acción para implantar el Modelo EFQM. Asimismo,

actuará como secretario, tanto del Equipo de Autoevaluación como del Comité de Calidad, y asumirá el archivo de la documentación que generen ambos Comités.

Constitución del Equipo de Autoevaluación.

El 17 de marzo de 2005 se constituyó el Equipo de Autoevaluación. Dado el reducido número de efectivos de esta Dirección Provincial, el Comité de Calidad acordó constituir un único equipo, seleccionando sus miembros entre las personas que habían recibido la correspondiente formación.

Fijaron un calendario de sesiones y los principios rectores de su actuación.

Realización de la Autoevaluación.

Se procedió a instalar en los ordenadores de los puestos de trabajo de los evaluadores la aplicación “Valorando”, versión 2.09.

Previamente a la evaluación de cada criterio se mantuvieron reuniones preparatorias para determinar la documentación necesaria y aclarar la interpretación y alcance de las preguntas. La evaluación de cada criterio se ha efectuado en dos etapas:

Primero: una evaluación individual

Segundo: una sesión de evaluación en grupo, dedicada al debate y al consenso.

El equipo de autoevaluación estaba inicialmente formado por diez personas, de los cuales permanecen actualmente seis.

Tras efectuar la valoración de todos los criterios, la puntuación final obtenida en la autoevaluación del año 2005 fue de 369 puntos.



Catálogo de áreas de mejora.

Se detectaron en la evaluación áreas de mejora agrupadas por los siguientes ejes transversales:

1. Comunicación.
2. Responsabilidad social de la organización y sostenibilidad.
3. Creatividad e innovación.
4. Clientes y entorno de prestación de servicios.
5. Gestión de la organización.
6. Conocimiento.
7. Personas de la organización.
8. Metodología de procesos.
9. Proveedores/asociaciones.
10. Tecnología.

Actuaciones de mejora

A la vista de las áreas de mejora puestas de manifiesto en la autoevaluación, se han implantado algunas mejoras que no necesitaban ulterior desarrollo, como la constitución del Comité de Dirección o la designación del responsable del seguimiento de objetivos. Asimismo, están en proceso de desarrollo mediante grupos creados al efecto, algunas acciones de mejora declaradas prioritarias por el Comité de Calidad, vinculadas al fomento de la comunicación interna en la Dirección Provincial. Para ello, ha aprobado dos acciones de mejora, que serán desarrolladas por los grupos de mejora creados al efecto:

- Desarrollo de la Intranet Provincial.
- Establecimiento de un sistema de iniciativas, quejas y sugerencias del personal.



Aplicación del modelo de gestión de calidad EFQM en la Gerencia de Atención Primaria de Ciudad Real

Mención Especial

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Aplicación del modelo de gestión de calidad EFQM en la Gerencia de Atención Primaria de Ciudad Real.

Candidatura: Sescam. Gerencia de Atención Primaria de Ciudad Real.

Dirección: Avda. Pio XII s/n. 13071 Ciudad Real.

Teléfono: 926 21 47 52

E-mail: ocaugapcr@sescam.jccm.es

Equipo: Francisco Angora Mazuecos, José Luis Fortes Álvarez, José Torres, Carlos Fernández, José María Flores, Pedro Fernández, Victoria Sánchez, Jorge Barco, Manoli Altamirano, Agustina Pliego, Teresa Martínez, Cristina González, María José Barreda.

Introducción

Se aplicó la herramienta Perfil para realizar la autoevaluación en la Gerencia de Atención Primaria de Ciudad Real.

Se utilizó el cuestionario avanzado de 120 preguntas.

La agencia licenciataria del modelo EFQM fue Novasoft.

Se definió un equipo de evaluadores de la organización, que con una formación previa tanto en el modelo EFQM como en el uso de la herramienta Perfil, estudiaron la organización, otorgando las puntuaciones para cada pregunta. Los resultados de la autoevaluación nos permitieron detectar puntos fuertes y áreas susceptibles de mejora. El resultado obtenido por la Gerencia de Atención Primaria de Ciudad Real fue de 245 puntos.

Fueron seleccionadas cuatro acciones de mejora:

- a) Definición, documentación y despliegue de la misión, visión y valores de la Gerencia.
- b) Implantación del Plan de comunicación.
- c) Diseño y documentación de los procesos de la organización (mapa de procesos).
- d) Establecer sistemáticas o metodologías para el reconocimiento de los logros y de los esfuerzos de las personas y/o equipos de la organización.

AENOR fue la empresa encargada de la validación en septiembre de 2008. Se evaluaron 3 acciones de mejora (a,c,d) satisfaciendo el perfil de validación para todos los elementos REDER.

Conclusiones finales de AENOR:

- 1) Cabe destacar el esfuerzo que se ha puesto en la implantación del modelo EFQM impulsado desde la dirección, consiguiendo sensibilizar e implicar a toda la organización.
- 2) Durante la visita se ha puesto de manifiesto el alto compromiso con la calidad de todos los miembros de la organización estudiados.

Proyecto de mejora:

¿Por qué implantar EFQM en la Gerencia de Atención Primaria de Ciudad Real?

En mayo del año 2007 recibieron invitación por parte de D. Álvaro Santos (Gerente del Área Única de Puertollano) a asistir a una jornada de trabajo del grupo EFQM, modelo que se estaba implantando en esa Gerencia.

Asistieron a una sesión de autoevaluación el Director Gerente, Subdirectora de enfermería y el Coordinador de Calidad de la Gerencia de Atención Primaria de Ciudad Real, junto con la representante de Novasoft, que es la empresa licenciataria del modelo EFQM, y asesora sobre la aplicación del modelo, para luego buscar el reconocimiento por el Club de Gestión de Calidad.

Tras varias reuniones (junio y julio de 2007) con Novasoft en la Gerencia de Atención Primaria de Ciudad Real se decide comenzar a trabajar en la aplicación del Modelo EFQM en la Gerencia en septiembre de 2007.

Formación del grupo de Autoevaluación

Inicialmente se formó un grupo de Autoevaluación formado por 15 miembros, con una formación previa tanto en el modelo EFQM como en el uso de la herramienta.

Para la autoevaluación se utilizó la herramienta Perfil, del club Gestión de Calidad, según la metodología del esquema de reconocimiento establecido por dicha Organización. Se utilizó un cuestionario de 120 preguntas, referidas a los 9

criterios del modelo EFQM. La autoevaluación fue individual, evaluando la Organización, otorgando puntuaciones para cada una de las preguntas. (septiembre de 2007)

Posteriormente se hizo una reunión del grupo evaluador y la representante de Novasoft, donde se consensuaron las puntuaciones individuales, según el escenario donde se sitúa la Gerencia de Atención Primaria de Ciudad Real.

El resultado obtenido por la Gerencia de Atención Primaria de Ciudad Real fue de 245 puntos.

Según el Esquema de reconocimiento, la GAP puede optar al nivel de excelencia “Calidad Europea”, para Organizaciones con posicionamiento entre 200-300 puntos.

Novasoft, empresa licenciataria del Modelo EFQM, ha propuesto en coherencia con los puntos fuertes y áreas de mejora identificadas, acciones de mejora, que debieran ser consensuadas y priorizadas por el equipo Directivo de la GAP, y convertidas en Planes de Mejora.

Del consenso del grupo y con la ayuda de Novasoft fueron seleccionadas 26 áreas de mejora, de las cuales el grupo evaluador debería dar una puntuación según el Modelo, quedando finalmente cuatro, lógicamente las de mayor puntuación.

La priorización (octubre de 2007) se realizó aplicando una metodología que tenía en cuenta cuatro criterios puntuados de 1 a 3. Intensidad (impacto de mejora), Coste, Esfuerzo (que necesita la Organización para la implantación de la acción), Impacto (en los resultados).

Selección de acciones de mejora

Se seleccionaron cuatro acciones de mejora para ser tutorizadas por Novasoft, que son las siguientes (según el orden inicial):

1. Acción de mejora nº 7: Establecer sistemáticas o metodologías para el reconocimiento de los logros y de los esfuerzos de las personas en la Organización, con criterios definidos.
2. Acción de mejora nº 9: Implantación del plan de comunicación, establecimiento de medidas de identificación de necesidades de información y medición de la eficacia.
3. Acción de mejora nº 1: Definición, documentación y despliegue de la misión, visión y valores de la Gerencia.
4. Acción de mejora nº 13: Definir una metodología o sistemática propia para la identificación, diseño y documentación de los procesos de la organización (Mapa de procesos: Estratégicos, clave, soporte).

El día 31 de enero, se formaron los grupos de trabajo de las cuatro acciones de mejora, nombrando un propietario que se encargará de liderar el grupo, levantando acta de las reuniones. Tanto el propietario como el grupo trabajan con una Guía del Validador, que marca una ruta, para desarrollar el enfoque y el despliegue de la acción, en términos de calidad sería el REDER (radar en inglés): Enfoque, despliegue, evaluación y resultados.

Los grupos comenzaron a trabajar con el enfoque y despliegue de la acción de mejora, con reuniones periódicas que fija el propietario. En la primera

reunión de los grupos contamos con la tutorización presencial del Representante de Novasoft, estando con cada grupo aproximadamente una hora.



Se tuvieron dos reuniones con los grupos de manera presencial, que se programaron para marzo y mayo de 2008. El último paso, consiste en que la Gerencia demostrase que se habían desplegado las mencionadas acciones de mejora, lo cual, fue comprobado por un validador independiente, perteneciente al Club de Gestión de calidad europeo, en este caso fue AENOR.

Validación del Proyecto

Según lo previsto, en octubre de 2008 se realizó la visita de validación para obtener el reconocimiento a la excelencia en gestión basada en el modelo EFQM, que otorga el Club de Gestión de Calidad Europeo.

Obtuvieron el Sello de Calidad Europeo en el nivel 200+ certificado por AENOR.



4º PREMIO



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

FINALISTAS



Implantación del modelo EFQM de excelencia en los equipos directivos de las Gerencias de Atención Primaria en toda la Comunidad Autónoma a lo largo del 2009

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Implantación del modelo EFQM de excelencia en los equipos directivos de las Gerencias de Atención Primaria en toda la Comunidad Autónoma a lo largo del 2009.

Candidatura: SESCAM. Dirección General de Atención Sanitaria y Calidad

Dirección: Av. Río Guadiana, 4 45071 Toledo

Teléfono: 925 27 41 00

E-mail: jblas@sescam.org

Equipo: Álvaro Santos Gómez, Juan Blas Quílez, María Jesús Abarca López, Carolina Cabañas Cabañas, Nuria Díaz Avendaño, Félix Alcázar Casanova, Olga Solas.

Introducción

El proyecto supone la implantación del modelo EFQM de excelencia aplicado a los equipos directivos de las Gerencias de Atención Primaria en toda la Comunidad Autónoma a lo largo del 2009, midiendo resultados y monitorizando el

progreso hacia la excelencia.

Las premisas basadas en este modelo se basan en resultados excelentes de rendimiento, resultados en los clientes y personas y resultados en la sociedad sobre la que se actúa mediante una estrategia y política establecida por la Dirección y con el compromiso de las personas, los recursos y los procesos.

En la implantación del modelo EFQM están incluidos todos los puestos, Gerencia, Dirección Médica, Dirección Enfermería, Dirección de Gestión, Coordinación de Equipos, Técnicos de Salud y Farmacéuticos de Área así como el personal de apoyo.



Como consecuencia de los resultados obtenidos se obtendrá un compromiso de toda la organización con la mejora continua de la calidad, evaluando periódicamente los resultados y tomando las acciones correctoras pertinentes.

El ámbito de aplicación del proyecto de mejora

engloba a las Gerencias de Atención Primaria de Albacete, Cuenca, Guadalajara, Mancha Centro, Talavera de la Reina y Toledo.

Por otra parte y como novedad, incluirá la implantación del sistema de mejora de la calidad en la unidad de gestión básica de nuestro sistema sanitario, el Centro de Salud, para lo cual se ha optado por implementar esta metodología como proyecto piloto en el Centro de Salud de Santa Cruz de Mudela, perteneciente a la Gerencia de Atención Primaria de Ciudad Real la cual tiene implantado un sistema de mejora de la calidad basado en la metodología EFQM.



Implantación y desarrollo del modelo EFQM de Excelencia en la Subdelegación de Gobierno en Albacete: un proceso de mejora continua.

Finalista

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Implantación y desarrollo del modelo EFQM de Excelencia en la Subdelegación de Gobierno en Albacete: un proceso de mejora continua.

Candidatura: Subdelegación del Gobierno en Albacete

Dirección: Avda. de España nº 7 02071 Albacete

Teléfono: 967 769 103

E-mail: francisco.giron@map.es

Equipo: Francisco Javier Vercher Ureña, Beatriz Rodríguez Ortega, Francisco Girón Martínez, Amanda López Flores, Carmen Naharro de Mora, Eloisa Martínez Rodríguez, Almudena López Pérez, Ana Navalón Corredor, Ricardo Acebal Miñano, Gerardo Iniesta García, Manuel Bonillo Marhuenda, Jesús Jiménez Jiménez.

Introducción

El desarrollo del proceso de gestión de la calidad en la Subdelegación de Gobierno en Albacete, a través de la implantación del modelo de Autoevaluación EFQM de Excelencia, se viene

impulsando desde marzo de 2004 con el objetivo de establecer una cultura de la calidad y una mejora continua de los servicios públicos.

Durante 2004, tras constituirse el equipo de calidad, se desarrolló un calendario de actuaciones al respecto, incluida una autoevaluación adaptada. En atención al diagnóstico efectuado, en 2005 se identifican los puntos fuertes y las áreas de mejora, y el equipo de calidad elabora el Plan Estratégico para 2006.

Este Plan incluye cuatro proyectos de mejora que van a configurar la gestión de la calidad en la Subdelegación del Gobierno:

- Consolidación del plan de calidad de la Oficina de Información y Registro.
- Procesos clave.
- Implantación de un sistema de gestión ambiental.
- Gestión de la información y del conocimiento, merecedor de un premio, “Premio a las buenas prácticas de gestión interna 2006” otorgado por el MAP. (BOE, 10/11/2006).

Durante 2006, 2007 y 2008 se continúa con la implementación de acciones de mejora desarrollo y consolidación de estos proyectos. Al mismo tiempo se redactan y acometen otros proyectos como el de “Gestión de los recursos humanos” y “Programa de encuestas” dentro del Plan Estratégico 2007. En 2008 se desarrolla el proyecto “Aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión económica del proceso electoral del 9 de marzo” entre otras acciones de mejora. El Plan Estratégico para 2009 comprende nuevas acciones de mejora, relacionadas con la gestión de la

información y del conocimiento y dos proyectos de mejora:

- Consolidación del proyecto “Gestión de Recursos Humanos”.
- Plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la Subdelegación de Gobierno de Albacete.



Se realizan las autoevaluaciones correspondientes con un resultado en 2008 de 190 puntos, que confirma un avance importante en la gestión de la calidad, todo ello, gracias al desarrollo de acciones de mejora, a la implementación de los planes estratégicos y al seguimiento y adaptación de la Carta de Servicios a las nuevas directrices aprobadas por el Ministerio de Administraciones Públicas.

MODALIDAD:

“CALIDAD EN LOS
SERVICIOS PÚBLICOS
PRESTADOS A LA
CIUDADANÍA”



4º PREMIO



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

CANDIDATURA
GANADORA



I.E.S. AZUVER
C/ de la Paz, 10 - 04001 ALICANTE
Tfno: 963 33 11 22 - Fax: 963 33 11 23

E.S.O. Plan de convivencia Plan de lectura Secciones Europeas Programa Comenius Prog. de Innovación Educativa	Bachillerato • Humanidades • Ciencias Sociales • Ciencias de la Salud • Tecnológico	Amplio Programa de Actividades Extracurriculares
Grado Medio: Acceso: • Título de Grad. en E.S.O. • Prueba de Acceso Observaciones: • Prácticas en empresas • Elevada inserción profesional Oferta: • Gestión Administrativa • Fig. e Inst. Electromecánicas • Mecanizado • Refrigeración y Climatización • Certificación de Act. en el medio natural	Grado Superior: Acceso: • Título de Bachiller • Prueba de Acceso Observaciones: • Prácticas en empresas • Elevada inserción Profesional Oferta: • Admin. y Finanzas • Inst. Electromecánicas • Mantenimiento Industrial • Actividades Físico Deportivas • Refrig. y Climatización Superior	

Programas de Iniciación Profesional

Educación
Instituto de Educación Secundaria Azuver

Implantación y seguimiento de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000.

Implantación de una Carta de Servicios sobre Prestaciones al Ciudadano.

Candidatura ganadora

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Implantación y seguimiento de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000. Implantación de una Carta de Servicios sobre Prestaciones al Ciudadano.

Candidatura: Instituto de Educación Secundaria Azuer (Manzanares)

Dirección: Ctra de la Solana, 77 - 13200 Manzanares (Ciudad Real).

Teléfono: 926 61 05 24

E-mail: azuercalidad@gmail.com

Equipo: Manuel González Pérez, J. Rafael Gómez-Cornejo López de Lerma, Trinidad Nieto García, comunidad educativa del I.E.S. AZUER.

Introducción

El I.E.S. AZUER ha definido la calidad como parte fundamental de su política y de su estrategia y ha adoptado el Sistema de Gestión de la Calidad de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, y la adaptación a la modificación de dicha norma en 2008, como modelo de referencia para el aseguramiento de la

calidad y la gestión del Instituto.

Como Centro de Enseñanza ha adoptado la Calidad como una filosofía de actuación que se identifica con las siguientes directrices:

- El trabajo bien hecho y la mejora continua de las actividades, de los servicios prestados y de los procesos de trabajo.
- La aportación de valor a los alumnos, al personal de la organización y a los grupos de interés, escuchando su voz y procurando satisfacer sus expectativas.
- La adopción de metodologías de trabajo basadas en la gestión a partir de datos, su evidencia, y en el trabajo en equipo mediante la planificación, el desarrollo y la revisión de los procesos.
- La mejora de los resultados definiendo los indicadores y objetivos y evaluando el nivel de logro de los mismos.

Estas directrices se despliegan a través de los siguientes procesos y proyectos:

- Implantación y desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.
- Medición y análisis periódico de la satisfacción de los clientes.
- Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y actualización periódica de procesos.
- Auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- En los planes anuales a través de la formulación y el cumplimiento de los objetivos. Los Objetivos del I.E.S. AZUER como Centro de Enseñanza serán medibles a través indicadores y todos ellos

constituyen los Objetivos de la Calidad cuyo grado de cumplimiento será evaluado periódicamente.

- El compromiso con la calidad afecta a toda la organización.

- Todas las personas del I.E.S. AZUER aceptan este compromiso y su responsabilidad en el cumplimiento de los requisitos en el Sistema de Gestión de la Calidad, así como de participar activamente en la mejora de la calidad y de la gestión, y en el logro de los objetivos institucionales.

- La dirección del I.E.S. AZUER facilitará los medios y la formación necesaria para el desarrollo exitoso de las actividades.

Proyecto de mejora:

Comienzos del IES Azuer

El IES Azuer de Manzanares nació como Sección de Formación Profesional en el año 1975, constituyéndose como Instituto de Formación Profesional en 1979. Sería en el curso 96/97, con la aplicación de la LOGSE, cuando el Centro incorporó las Enseñanzas de Secundaria Obligatoria, y más adelante los estudios de Bachillerato, por lo que la oferta educativa abarca desde la Enseñanza Secundaria Obligatoria, pasando por Bachillerato, Programas de Cualificación Profesional y Ciclos Formativos tanto de Grado Medio como de Grado Superior (en cinco familias profesionales).

A lo largo de su historia el Centro ha venido experimentando una continua evolución, incluyendo un continuo incremento tanto el número de alumnos matriculados (en el presente curso 840 alumnos), y por lo tanto el número de

grupos (en el presente curso 40 grupos), así como el de su claustro de profesores (en el presente curso 101 profesores y profesoras), lo que ha obligado a mejorar la coordinación de los distintos sectores de la comunidad educativa, así como la organización del centro en sí.

En el curso 2003-2004, con el preceptivo acuerdo del claustro de profesores, se decidió la incorporación a lo que más adelante se denominaría la red Educal, para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto, y así conseguir una gestión más eficaz de los recursos tanto humanos como materiales, con los que cuenta el centro, siempre desde el enfoque calidad-equidad. Fue en Febrero de 2006, cuando tras realizar un gran esfuerzo de adaptación de la organización del centro y pasar con éxito las distintas auditorías tanto internas como de certificación, fue concedido por AENOR el certificado de calidad en base a la norma internacional UNE EN ISO 9001.

En la actualidad tiene publicada una Carta de Servicio.

La gestión por procesos en el IES AZUER

El hecho de introducir un claro enfoque de gestión hacia los procesos se concreta en el IES Azuer con dos objetivos principales:

- Que sirva como punto de partida para un cambio completo de la gestión del centro, de tal forma que se incorporen valores y principios de calidad en el servicio que mejoren la planificación y la ejecución de las distintas tareas del centro en

su quehacer cotidiano.

- Y que sirva como un mecanismo de mejora continua evaluable desde el propio centro o por agentes externos.

Un proceso es una actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos y que se gestionan con el fin de permitir que se consigan objetivos parciales que contribuirán a la consecución de la misión del centro u objetivo último: la formación adecuada de los alumnos y alumnas en un entorno de formación integral de la persona.

Por tanto se basarán en un planteamiento metodológico P-H-V-A (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).

Análisis y evaluación de resultados en el IES Azuer

Con un sistema basado en un enfoque por procesos y que utiliza el ciclo PHVA, resulta natural el trasvase de información a los órganos de decisión, que podrán ejercer sus responsabilidades apoyados en los datos que les permitan una mejor decisión inicial así como un rápido y operativo feedback de dicha decisión. De esta forma son 4 los grandes bloques de obtención de información del IES Azuer:

- a) La opinión y participación de la comunidad educativa.
- b) Las auditorías.
- b) Los planes de control.
- c) Los estudios benchmarking.

Algunas conclusiones

De las distintas revisiones llevadas a cabo (realizadas trimestralmente), así como de las auditorías, tanto internas como externas, que a lo

largo de estos años se han llevado a cabo, se han desarrollado distintas herramientas para controlar tanto los registros, como los resultados obtenidos, para poder conseguir una información útil en la toma de decisiones. Esta circunstancia ha permitido una mejora considerable en el control de la actividad docente, pudiendo acometer con más garantías los ajustes necesarios para corregir los desfases detectados, y así ser más eficaces en la gestión y toma de decisiones.

A modo de ejemplo, decir que el manejo de las unidades personales (PDA), como una herramienta para el control de la asistencia, incidencias disciplinarias, permite tener de forma rápida un mayor conocimiento sobre la convivencia en el centro, atajando los problemas detectados de forma rápida, y por supuesto mucho más efectiva, con una información casi inmediata a las familias de las posibles incidencias del alumnado a través de una página web de acceso restringido y mediante clave. De esta forma los padres podrán consultar el expediente de su hijo/a y solamente el de su hijo/a. Se completa esta información a las familias con el envío de mensajes SMS a los teléfonos móviles de los padres sobre el posible absentismo del alumnado. Tanto una medida como la otra han sido valoradas muy positivamente por las familias.

Otro ejemplo relevante, es el conocer el nivel de satisfacción del alumnado, con las actividades desarrolladas durante el trimestre, permitiendo conocer con un cierto grado de objetividad, la evolución del curso (por profesor/a, cursos, niveles y departamentos), acometiendo los

cambios necesarios cuando se detectan dificultades.

También el control sobre las unidades didácticas impartidas, sobre las previstas, (grado de cumplimiento de las programaciones didácticas) permite detectar problemas ocultos, que de otra forma serían detectados más tarde, y probablemente de solución más difícil.

Es también muy interesante, el análisis de los resultados obtenidos, realizando una comparativa de los mismos, con los obtenidos en años anteriores, de forma que se comprueba la evolución de curso, marcando, como no podía ser de otro modo, el primer objetivo de la programación general anual, la primera gran meta: la mejora de dicha comparativa, es decir, obtener mejores resultados que la media de los tres últimos cursos.

Con el desarrollo de distintas bases de datos para el control de los registros, se ha mejorado en:

- El control de las actividades desarrolladas en las sesiones de evaluación y orientación, pudiendo tener un acceso inmediato a los acuerdos, resultados, y orientaciones llevadas a cabo a lo largo de la vida escolar de un alumno concreto.
- Tener conocimiento de la valoración del curso, de los distintos sectores de la comunidad educativa (padres/madres, PAS, profesorado y alumnado), pudiendo conocer de primera mano las propuestas de mejora para cursos venideros, evitando cometer los mismos errores, procurando una mayor eficacia en la gestión.

También ha habido una mejoría considerable, en

el control del mantenimiento, las compras, inventario general, medidas de evacuación, etc....

Compromiso y transparencia en el IES Azuer

El IES Azuer tiene como compromiso firme con la calidad desde el enfoque de la equidad, y este principio impregna toda la acción, desde la propia definición de misión del centro, visión del IES Azuer y políticas de la calidad, recogidas en el Proyecto Educativo de Centro, revisadas anualmente a través de la Programación General Anual.

Todos estos documentos, junto con las diferentes revisiones del sistema de gestión, impresas en los distintos informes trimestrales y memorias finales, se hacen públicos a través de las distintas reuniones de Claustro y Consejo Escolar y mediante su publicación en la página web del centro para su difusión al conjunto de la comunidad escolar.

Por otro lado este compromiso y transparencia quedan claramente reflejados en la Carta de Servicios del IES Azuer, que apoyándose en el Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR se publica por resolución de 16 de abril de 2009 de la Consejería de Educación y Ciencia.

La Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria “Azuer” de Manzanares, es un documento que informa a los ciudadanos y ciudadanas sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que se asumen en la prestación, así como en las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.



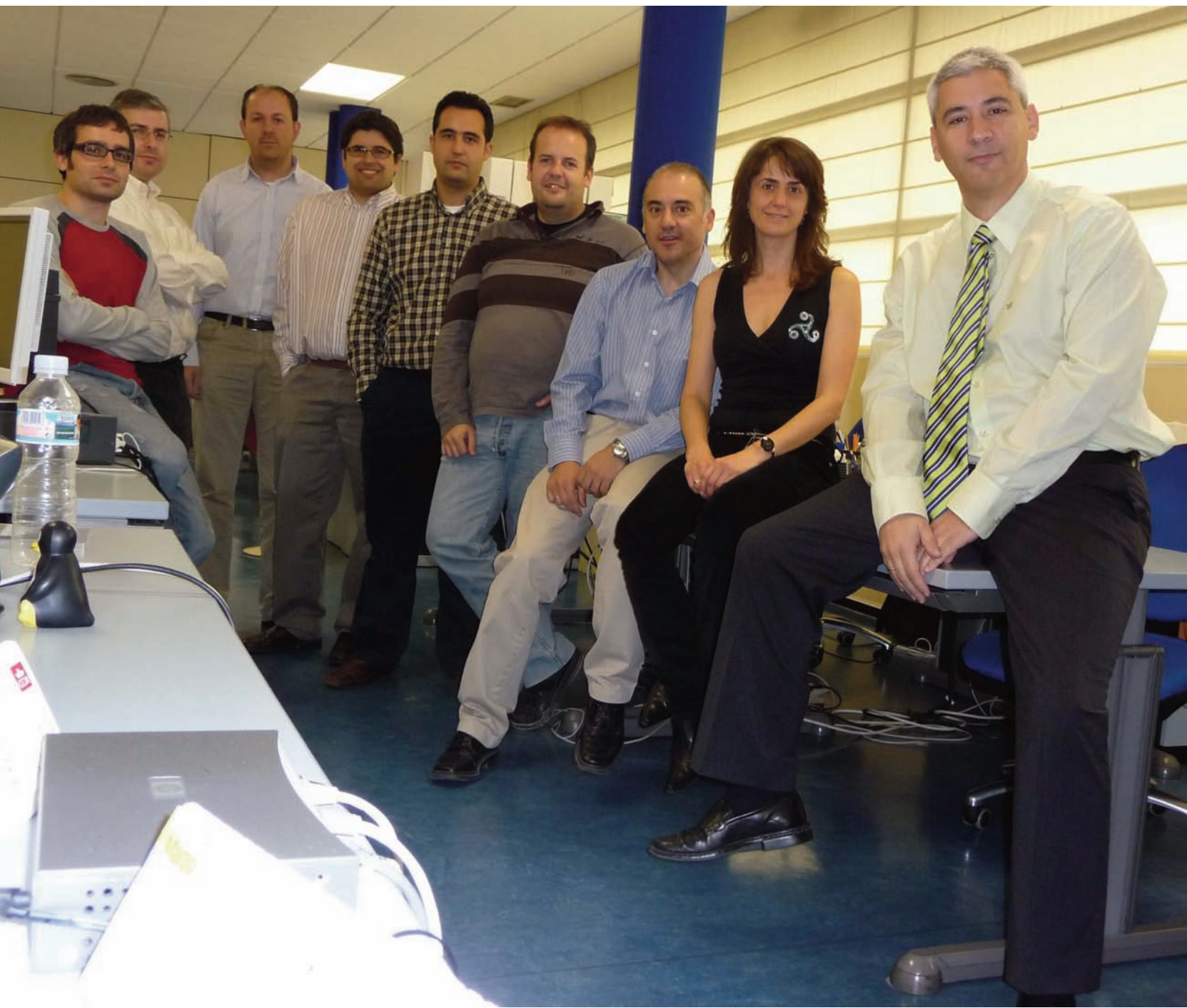


4 • PREMIO



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

MENCIONES
ESPECIALES



Implantación de un sistema unificado de gestión de la Calidad y Seguridad en la Información.

Mención especial

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Implantación de un sistema unificado de gestión de la Calidad y Seguridad en la Información.

Candidatura: Consejería de Industria, Energía y Medio Ambiente. Dirección General para la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones.

Dirección: C/ Río Estenilla s/n, 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 62 10

E-mail: pjr@jccm.es

Equipo: Pedro Jesús Rodríguez González, Raúl Jareño, Elías Sandoval, Miguel Izquierdo, Francisco Valencia, Roberto García, Paulino Moreno, José Illescas, Flor Manzanque.

Introducción

La Dirección General para la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones de la Consejería de Industria, Energía y Medio Ambiente, es una unidad de coordinación y prestación de servicios en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a los órganos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Dentro de esa unidad, el Servicio de Internet presta servicios considerados críticos hoy en día como son el correo electrónico y la interconexión con Internet y que, por tanto, deben asegurar su continuidad 24 horas del día, los 7 días de la semana. En este contexto se hace necesario asegurar la calidad y seguridad de estos servicios. Con la implantación de los sistemas de gestión indicados en las normas UNE correspondientes, se logra el objetivo de mejora continua de la calidad y de la seguridad de los servicios prestados a los distintos órganos de la Administración de la Junta y, por ende, a los ciudadanos.

Certificaciones obtenidas:

El Servicio de Internet de la Dirección General para la Sociedad de la Información y la Telecomunicaciones ha implantado un sistema de gestión que se ha certificado en las siguientes normas:

- UNE-EN ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad.
- UNE-ISO/IEC 27001: Sistemas de gestión de la seguridad de la información.

La implantación de estas normas ha sido en un único sistema de gestión (SGU) que contempla los requisitos exigidos, de tal forma resulta ser la primera entidad que lo implanta.

UNE-EN ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto

de elementos interrelacionados de una organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

Los principales beneficios de la implantación son:

- Reducción de rechazos e incidencias en la prestación del servicio.
- Aumento de la productividad.
- Mayor compromiso con los requisitos del “cliente”.
- Mejora continua.

UNE-ISO/IEC 27001: Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

60

El Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) tiene como propósito garantizar que los riesgos de la seguridad de la información sean conocidos, asumidos, gestionados y minimizados por la organización de una forma documentada, sistemática, estructurada, repetible, eficiente y adaptada a los cambios que se produzcan en los riesgos, el entorno y las tecnologías.

Algunas ventajas de la implantación de un SGSI son:

- Retorno en seguridad.
- Mejora de imagen exterior.
- Protección del negocio.
- Mejora de procesos.

Los servicios prestados por la Consejería de

Industria, Energía y Medio Ambiente al resto de la Administración Regional, Administraciones Locales y ciudadanos de Castilla-La Mancha en materia de Servicios de Internet tienen reconocido el máximo nivel de Calidad y Seguridad, siendo la primera organización (pública y privada) a nivel nacional en obtener la certificación conjunta en ambas normas.

La certificación también supone que el Gobierno de Castilla-La Mancha es la primera Administración española en obtener la certificación en la norma de seguridad en uno de sus servicios.

Proyecto de mejora

Contextualización del proyecto objeto de la candidatura

Desde la Dirección General para la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones se encomendó al Servicio de Seguridad y Protección de Datos abordar un proyecto pionero en la administración y que consiste en la implantación de un sistema de gestión de calidad y de un sistema de gestión de la seguridad de la información en el Servicio de Internet para su posterior certificación en las normas UNE-EN ISO 9001 y UNE-ISO/IEC 27001 respectivamente.

La elección del Servicio de Internet para su certificación no es fruto del azar, sino que viene condicionada por el carácter horizontal, la visibilidad de cara al exterior y el perfil crítico con que cuentan los servicios que presta este

departamento.

La norma UNE-EN ISO 9001 especifica que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia. Por otra parte, la norma UNE-ISO/IEC 27001 especifica que la organización debe crear, implementar, operar, supervisar, revisar, mantener y mejorar un sistema de gestión de seguridad de la información documentado dentro del contexto de las actividades generales de la organización y de los riesgos que ésta afronta.

Después del estudio de ambas normas y con la dificultad añadida de no disponer de referentes, se optó por seguir un esquema nada convencional en el que se proponía implantar en un único sistema, denominado SGU (Sistema de Gestión Unificado), los requerimientos especificados tanto para un sistema de gestión de la calidad, como para un sistema de gestión de seguridad de la información.

Para la realización de este proyecto se ha aprovechado la sinergia que ha supuesto el trabajo conjunto de los dos departamentos implicados, el Servicio de Internet y el Servicio de Seguridad y Protección de Datos y que se destaca en el informe de auditoría en donde se hace mención expresa a la gran implicación por parte del personal entrevistado como uno de los puntos fuertes del sistema.

En un periodo aproximado de diez meses se realizaron todas las actuaciones necesarias para acomodar el sistema existente a los requisitos

especificados por ambas normas de referencia. La primera dificultad fue la ya comentada falta de referentes, esto es debido a que el nuestro ha acabado por ser el primer proceso de certificación conjunto en materia de calidad y seguridad, completado con éxito en una organización en España. La entidad seleccionada para realizar la certificación fue AENOR. AENOR está acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC),



organismo designado por la Administración para establecer y mantener el sistema de acreditación a nivel nacional, de acuerdo a normas internacionales, siguiendo en todo momento las políticas y recomendaciones establecidas por la Unión Europea.

En junio se realizó la denominada visita previa por parte de AENOR. El objeto de esta visita es el de comprobar el grado de implantación del SGU de acuerdo a los requisitos propios, legales, de Cliente y de las normas de referencia UNE-EN ISO 9001:2000 e ISO/IEC 27001:2005. Como resultado de esta visita surgieron algunas observaciones contenidas en el informe de visita

previa y que se solucionaron antes de la fecha acordada para la realización de la Auditoría Inicial.

Finalmente en diciembre de 2007 AENOR realizó la Auditoría del Sistema de Gestión Unificado obteniendo como resultado de todo el proceso la certificación en ambas normas.

Criterios de valoración

Certificaciones en relación con la carta de Servicios.

Como se ha dicho ya, el Sistema de gestión Unificado cuenta con dos certificaciones UNE/ISO y una IQNet:

- Norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. (ER-0276/2008) .
- Norma ISO 27001, Sistemas de gestión de la seguridad de la información. (SI-0025/2008).
- IQNet: ES-0276/2008.

Servicios que comprende la candidatura

- Identidad digital.
- Gestión de contenidos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Gestión de la Seguridad Perimetral.

La Carta de Servicios recoge compromisos de calidad que llevan asociados indicadores que permiten medir sus resultados. Asimismo se realiza la difusión de su cumplimiento en la web institucional www.jccm.es.

Transparencia y accesibilidad del servicio. Formas de participación del usuario.

La Carta de Servicios recoge formas de participación a través de la evaluación del nivel de satisfacción en la resolución de las consultas recibidas a través del Centro de Respuesta a Usuarios: <http://cru.jccm.es>, y también a través de iniciativas y sugerencias, quejas y reclamaciones.



Carta de Servicios de Sanidad Alimentaria.

Mención especial

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Carta de Servicios de Sanidad Alimentaria.

Candidatura: Consejería de Salud y Bienestar Social. Dirección General de Salud Pública.

Dirección: Avda. de Francia, 4. 45071 Toledo

Teléfono: 925 38 92 40

E-mail: fatimar@jccm.es

Equipo: Berta Hernández Fierro, Fátima Rodríguez García, María José Santero Sánchez, Ángel Ercilla Herrero, Jesús González de Garay Sanzo, M^a Ángeles Sánchez Fernández, M^a del Mar Risco Abellan, M^a Luisa Ruiz Lucas, Juan Ángel Ruiz Espinosa, Felisa Platero Arellano, Carmen Pastor Alcalá, Concepción Olmedo Pérez, Juan Manuel Delgado Galán, Noelia Laso de Pablos, M^a Carmen Sancho Díaz, M^a del Remedio Gómez Navamuel.

Introducción

El Servicio de Sanidad Alimentaria inició un sistema de mejora de la calidad a través de la elaboración e implantación de procedimientos documentados de trabajo en todas las unidades que desarrollan sus funciones en el ámbito de la sanidad alimentaria. Simultáneamente trabajamos en la implantación de un sistema informático de gestión de la información generada en las inspecciones a establecimientos alimentarios.

Una vez consolidado dicho sistema de mejora, era posible asumir el compromiso de ofrecer unos niveles de calidad con la ciudadanía, y para explicitar dichos niveles o estándares de calidad en la prestación de los servicios mediante la Carta de Servicios de Sanidad Alimentaria.

Además, dicha Carta nace como instrumento idóneo para fomentar la mejora continua en materia de seguridad alimentaria.

Las actuaciones relativas a la sanidad alimentaria en el marco de la Salud Pública, son actuaciones en su mayor parte preventivas, calladas, y poco conocidas. Se estima por tanto importante y necesario facilitar información mediante la Carta de Servicios, así como los mecanismos de consulta para la ciudadanía acerca de los servicios que aquella demande y los medios para hacer llegar sus sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos.

Nace la Carta de Servicios de Sanidad Alimentaria también como un documento en el que hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos ante la ciudadanía.

Proyecto de mejora:

Política de calidad

El proyecto concreto de mejora es la Carta Sectorial de Servicios en Materia de Sanidad Alimentaria aprobada por el Consejero de Salud y Bienestar Social.

Los contenidos de la Carta de Servicios de Sanidad

Alimentaria están **adaptados a la Norma UNE 93200:2008**. Comprende los datos identificativos, el objetivo, el marco legal con los derechos y obligaciones de los usuarios, los servicios ofrecidos, los compromisos de calidad, los indicadores asociados y las formas de participación de los usuarios.

La iniciativa tiene ámbito regional, de forma que los destinatarios son todos los ciudadanos castellano-manchegos y aquellos que por razones de turismo, trabajo, etc, consuman productos alimenticios comercializados en el territorio de Castilla-La Mancha.

En el cumplimiento de los compromisos de calidad hay implicados alrededor de 400 profesionales de distintos ámbitos: Servicios Oficiales de Salud Pública, personal de las Delegaciones Provinciales y personal de los servicios centrales de la Consejería de Salud y Bienestar Social.

Esta Carta de Servicios da a conocer lo que la ciudadanía pueden esperar y demandar, y los compromisos de calidad garantizados por la Dirección General de Salud Pública en materia de Sanidad Alimentaria, incluyendo entre dichos compromisos el de gestionar la red de alertas alimentarias a tiempo real, incluso los fines de semana y festivos, de manera que se garantiza que en el momento en que se produzca una incidencia con cualquier producto alimenticio se inicia la investigación y se toman las medidas cautelares necesarias en el mismo momento de conocer el hecho.

La Carta ofrece transparencia en la gestión de la

seguridad alimentaria, garantizando el asesoramiento e información precisa a cualquier ciudadano que la demande de manera concreta e información a la ciudadanía en general.

Además el ciudadano tiene accesibilidad al servicio mediante todos los medios posibles, teléfono, fax, etc, y accesibilidad on-line a los datos acerca de indicadores. En el diseño de los nuevos centros de Distrito de Salud Pública se han cuidado las medidas físicas de accesibilidad para facilitar el acceso a los ciudadanos.

Esta Carta será revisada con periodicidad establecida para mantener la actualización periódica de los compromisos, reflejar permanentemente las mejoras del servicio de sanidad alimentaria y adaptarse a las nuevas expectativas de la ciudadanía.

Descripción del proceso de elaboración de la Carta de Servicios en Materia de Sanidad Alimentaria

La iniciativa para la elaboración de la Carta partió de la Jefatura del Servicio de Sanidad Alimentaria, con el aval y el visto bueno de la Directora General de Salud Pública que siempre ha apoyado el proyecto, y con la complicidad del equipo de trabajo que ha colaborado activamente en el mismo.

Una vez acordada la elaboración, se constituyó un grupo de trabajo y se diseñó la propuesta de Carta de Servicios para su posterior aprobación. La mecánica de comunicaciones ya estaba establecida en base al sistema de elaboración de procedimientos documentados de trabajo,

enfocados a la mejora de la calidad que se venía realizando como trabajo previo a la elaboración de la Carta. De esta forma, se llevó a cabo el estudio contando con las aportaciones de todos los compañeros. Previamente se elaboró un Catálogo de programas llevados a cabo en el Servicio de Sanidad Alimentaria, lo que ayudó mucho y facilitó el estudio de los servicios ofrecidos en la Carta. Hasta ahora, dicho Catálogo era un documento interno que ayudaba a sistematizar y a que todos los compañeros conocieran el ámbito de trabajo, de forma que cada vez que se incorporaba una nueva persona al Servicio pudiera tener una noción de lo que se hace y porqué se hace.

Por lo tanto, para la elaboración de la Carta se contaba con los trabajos previos acometidos en la búsqueda de la implantación de un sistema de mejora de la calidad global en las actuaciones, y con los sistemas de comunicación y recogida de alegaciones por parte de los compañeros facilitados para esta mejora continua.

En el trabajo previo participó el personal del Servicio (13 personas), los Jefes de Servicio de Salud Pública de las Delegaciones Provinciales (5 personas) y un número de profesionales variable en función del estudio en cada caso.

En todos los casos, se identificó la legislación aplicable a los servicios y derechos concretos de las personas usuarias de los mismos.

Con todo este trabajo previo realizado, se constituyó un grupo redactor de la Carta de

Servicios, compuesto principalmente por tres personas. El primer borrador se sometió a las alegaciones del personal del Servicio y de las Delegaciones Provinciales, y ya con este primer borrador se contactó con la Oficina de Calidad de los Servicios de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, a través de la Inspección General de Servicios, quienes en todo momento han prestado su apoyo y colaboración técnica.



Implantación efectiva del proyecto de mejora Número de servicios que comprende la candidatura.

Esta candidatura compromete a todos los Servicios Oficiales de Salud Pública que trabajan en el marco de la Sanidad Alimentaria, alrededor de 400 profesionales.

La candidatura comprende como servicios ofrecidos todos aquellos que en base al sistema de mejora de la calidad hacen posible el compromiso

de ofrecer con estándares de calidad en el marco de la sanidad alimentaria, y que son 24 servicios en las siguientes áreas:

1. Información y asesoramiento.
2. Difusión.
3. Gestión.
4. Colaboración.
5. Formación.
6. Actuaciones ante brotes de toxiinfecciones alimentarias.
7. Control oficial de productos alimenticios.
8. Coordinación con otras administraciones.

Los procedimientos documentados están implantados completamente en todas las unidades de la organización. La aplicación informática INEA está implantada. La Red de Alerta tiene una implantación total, con gestión desde el Servicio de Sanidad Alimentaria a la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición mediante firma electrónica, incluso festivos y fines de semana. Y las auditorías internas están plenamente establecidas.

Todo ello permite asumir los siguientes compromisos en esta Carta de Servicios:

- Atención personalizada y adecuada a las consultas planteadas por personal cualificado.
- Información precisa sobre asuntos de Seguridad Alimentaria en el ámbito de la Salud Pública. Para aquellos asuntos que requieran una información complementaria se la facilitaremos en un plazo

máximo de 72 horas por el medio que se acuerde.

- Asesoramiento y ayuda para la cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias en materia de seguridad alimentaria.
- Las reclamaciones, quejas y denuncias en materia de Seguridad Alimentaria se tramitarán, en el plazo máximo de 10 días.
- Trato adecuado y personalizado en la tramitación de las autorizaciones sanitarias de industrias y establecimientos alimentarios así como en las inspecciones. En cualquier momento podrá informarse del estado del expediente.
- Gestión de la Red de Alertas Alimentarias a tiempo real, incluso los fines de semana y festivos a través de un servicio de guardias.
- Facilitar la difusión de manuales y procedimientos para el fomento de la seguridad alimentaria a través de la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Anualmente impartir cursos, charlas o seminarios de formación.

La Carta de Servicios incluye indicadores que asociados a los compromisos permiten el análisis y evaluación de resultados.

El Consejo de Salud se reúne dos veces al año y realiza el seguimiento de actuaciones en materia de sanidad alimentaria, con lo que se garantiza la participación de los usuarios y clientes externos e internos. También puede participar formulando iniciativas y sugerencias, quejas y reclamaciones. La participación de usuarios y clientes externos e internos se ha producido directamente mediante

la recogida de sus demandas y aportaciones.

También se recogen mecanismos para garantizar la transparencia, compromiso y accesibilidad del servicio.



4 • PREMIO



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

FINALISTAS



"Implantación del Sistema de Gestión de Calidad para Oficinas de Información Turística y Acogida" del Instituto para la Calidad Turística Española

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: "Implantación del Sistema de Gestión de Calidad para Oficinas de Información Turística y Acogida" del Instituto para la Calidad Turística Española

Candidatura: Instituto de Promoción Turística de Castilla-La Mancha (Oficina de Turismo de Toledo, Puerta de Bisagra)

Dirección: Avda. Río Cabriel, s/n 45071 Toledo

Teléfono: 925 28 71 80

E-mail: svillar@jccm.es nicolasm@jccm.es

Equipo: Rafael Moreno García, Nicolás Martín Marcos.

Introducción

Dentro del Plan de Ordenación y Promoción del Turismo de Castilla-La Mancha (2006-2009), como ejes estratégicos del mismo, se contemplan fundamentalmente dos aspectos vertebradores de todo el plan como son la "Calidad" y la "Sostenibilidad".

La Dirección de la Oficina de Turismo Puerta de Bisagra ha definido una Política de Calidad que sirve como marco de referencia para el establecimiento del sistema, así como de los objetivos y metas que aseguren la mejora continua del mismo. Con la consecución de esta certificación, se postula como la primera Capital Provincial de Castilla-La Mancha, y, a su vez, como el Primer Destino Turístico de C-LM por número de visitantes, que obtiene dicho galardón. La certificación está encuadrada en el "Proyecto para Establecimientos de la Ruta del Quijote" de la Secretaría General de Turismo, en colaboración con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.



El compromiso con la mejora continua en la prestación de los servicios de información turística y al usuario en general, el cumplimiento de las normativas vigentes, el respeto por los recursos que día a día son utilizados para la prestación de dichos servicios a través de la reducción, la reutilización y el reciclado de (agua, papel, envases

de productos higiénicos, etc.), la vigilancia y preservación -siempre- de la salud laboral, y la conciliación de la vida profesional y personal, son aspectos que han marcado las premisas en la consecución de los objetivos fijados.

Sobre las bases anteriores la Oficina de Turismo Puerta de Bisagra, define unas estrategias que, desarrolladas por todo el personal, permiten asegurar la efectividad del sistema de gestión de la calidad. Teniendo en cuenta que uno de los objetivos principales planteados por la Oficina de Turismo de Puerta de Bisagra ha sido el poder conocer de primera mano el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de información turística prestados por la misma.



Carta de Servicios del Centro de Documentación del Instituto de la Mujer.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Carta de Servicios del Centro de Documentación del Instituto de la Mujer.

Candidatura: Instituto de la Mujer. Centro de Documentación del Instituto de la Mujer.

Dirección: Cuesta Colegio de Doncellas s/n 45071 Toledo

Teléfono: 925 28 60 10

E-mail: mcarmensanchez@jccm.es

Equipo: María del Carmen Sánchez de la Ossa, Jesús Galán Gutiérrez, Rocio González Sánchez.

Introducción

El Centro de Documentación es un servicio público que presta el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, adscrito al Servicio de Planificación, Evaluación y Documentación del Instituto de la Mujer, integrado por un fondo documental dedicado casi exclusivamente a temas referentes a la mujer tanto en el ámbito local, regional, estatal, europeo o internacional.

Surge como un recurso técnico que, con la finalidad de promocionar y fomentar las condiciones que posibiliten la igualdad entre mujer y hombre en todos los ámbitos de la vida,

contribuye a dar a conocer más de cerca los logros de las mujeres, así como a reflexionar sobre su situación y su presencia en los ambientes sociales, económicos y culturales en todo el mundo.

El Centro de Documentación, como servicio público, ofrece una serie de servicios dirigidos a la ciudadanía y los presenta y da a conocer a través de su Carta de Servicios, aprobada por primera vez por Resolución de 24-05-2007, del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha. Posteriormente, y siendo consecuentes con la filosofía de mejora continua, la Carta de Servicios del Centro de Documentación ha sido certificada por AENOR el 26 de noviembre de 2008, con número de certificación A-58/000053. Con el fin de adecuarla a la norma UNE 93200, se ha considerado necesario elaborar una nueva Carta de Servicios, aprobada por Resolución de 01-12-2008, del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.

77



Esta nueva Carta es la herramienta necesaria para poder ofrecer un servicio de calidad a la medida

de las necesidades de las personas interesadas en acceder a la información y, en especial, a un fondo documental dedicado a temas referentes a la mujer: su situación social, las políticas de igualdad o el lenguaje sexista.

En la actualidad se trabaja en la ampliación de dichos servicios, que mejoran sustancialmente y posibilitan el mejor desarrollo y funciones del mismo. Por un lado, a través del fomento de las nuevas tecnologías y medios informáticos, con la puesta en marcha de un Proyecto de Digitalización de Noticias de Prensa; y por otro, con vistas a la creación de un espacio multidisciplinar, en el desempeño de su papel como espacio público y como lugar de encuentro.



Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2008 en todos los servicios de laboratorio de todos los hospitales de la Comunidad Autónoma.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2008 en todos los servicios de laboratorio de todos los hospitales de la Comunidad Autónoma.

Candidatura: SESCAM. Dirección General de Asistencia y Calidad

Dirección: Av. Río Guadiana, 4 45071 Toledo

Teléfono: 925 27 41 00

E-mail: jblas@sescam.org

Equipo: Álvaro Santos Gómez, Félix Alcázar Casanova, Carolina Cabañas, Olga Solas, Juan Blas Quílez, Rodrigo Gutiérrez Fernández, María Jesús Abarca, Nuria Díaz Avendaño.

Introducción

Este proyecto prevé la adopción de Sistemas de Calidad normalizados, conforme a la norma ISO 9001:2008, en todos los Servicios de Laboratorio de Análisis Clínicos, Hematología y Microbiología y Radiodiagnóstico, Medicina Nuclear, Radiofísica y

Radioterapia de todos los Hospitales de la Comunidad Autónoma a lo largo del 2009-2010, obteniendo la correspondiente certificación por una entidad acreditada.



Como requisito clave dentro del sistema está el compromiso con la mejora continua, obteniendo datos objetivos a través de los resultados de los indicadores e implementando acciones de mejora donde así se requiera.

El Sistema contempla la participación de todos los profesionales así como la implicación directa de las Gerencias. Se establecerán mecanismos de comunicación como la encuesta de satisfacción, con los clientes internos (otros servicios) y clientes externos. Los resultados obtenidos aportarán datos objetivos para establecer acciones correctivas y aportará un compromiso por parte de la organización con la mejora continua. Además se dispondrá de una herramienta informática que permitirá un control continuo de todos los procesos y monitorizar su evolución hacia la mejora.



Carta de Servicios del Área de Intervención Social del Ayuntamiento de Cuenca.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Carta de Servicios del Área de Intervención Social del Ayuntamiento de Cuenca.

Candidatura: Ayuntamiento de Cuenca.

Dirección: Plaza de España s/n Edificio del Mercado
2ª Planta

Teléfono: 969 23 56 07

E-mail: lrmartinez@cuenca.es

Equipo: Carlos Navarro Arribas, Begoña del Pozo Herraiz, Luís Ricardo Martínez García, Área de Intervención Social

Introducción

El Área de Intervención Social (AIS) del Ayuntamiento de Cuenca inició en su día los trámites oportunos para aprobar una Carta de Servicios, con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre los servicios que se encarga de prestar, así como de los derechos de que disponen en relación con ellos y de los compromisos de calidad asumidos en su prestación.

El Departamento de Gestión de la Calidad del AIS fue el encargado de coordinar los trabajos necesarios para poner a disposición de la ciudadanía la Carta de Servicios.

Para la elaboración del documento-matriz de la Carta, se realizó una labor que incluía, entre otros contenidos, la consulta de los diferentes sistemas de control en los que queda recogida la actividad diaria del AIS. En función de los datos recogidos por esos soportes documentales quedaron establecidos los compromisos de calidad y los consiguientes indicadores que debían permitir la comprobación del grado de cumplimiento de aquéllos.



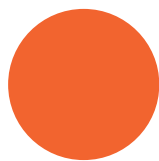
Una vez que la Carta estuvo redactada, se consideró oportuno informar a los miembros corporativos del Ayuntamiento. Fue estudiada previamente por la Comisión Informativa de Intervención Social del Ayuntamiento y posteriormente, aprobada por la Junta de Gobierno Local, celebrada el 24 de junio de 2008. Conviene destacar que desde la fecha de aprobación hasta su entrada en vigor transcurrieron 8 meses. Durante este tiempo se produjo el proceso de diseño, maquetación e impresión de la Carta.

La difusión de la Carta se realizó a través de diferentes canales como la presentación a los medios de comunicación, la inserción en la página web del Ayuntamiento y mediante el envío de una carta del Concejal del Área, distribuida mediante correo postal y dirigida a los usuarios de los distintos Programas y Proyectos desarrollados por el AIS como a otras administraciones, centros docentes, asociaciones y corporaciones del municipio de Cuenca.

MODALIDAD:
“MEJORES
PRÁCTICAS EN LA
GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS
PÚBLICOS”



4 • PREMIO



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

CANDIDATURAS
GANADORAS





Programa de captura de datos “iPAC”

Candidatura ganadora

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Programa de captura de datos “iPAC”

Candidatura: Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural

Dirección: C/ Pintor Matías Moreno, 4 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 67 00

E-mail: lmmalagon@jccm.es

Equipo: José Luís Martínez Guijarro, Luís Mario Malagón Tendero, Saturnino Luna de Toledo Sánchez, Servicio de Informática, Servicio de Ayudas Agroambientales y Servicio de Ayudas Directas de la Consejería.

Introducción

La aplicación “iPAC” está diseñada para la captura, en entorno web, de las solicitudes de ayuda derivadas de la Política Agraria Comunitaria (PAC).

La aplicación gestiona 29 líneas de ayuda agrarias, integrándolas en lo que denominamos solicitud unificada.

Mediante esta aplicación se pretenden capturar en 2009, más de 160.000 solicitudes unificadas, desde el 1 de febrero al 30 de abril de 2009 y disponer de ellas en las aplicaciones de gestión a

partir del 1 de mayo, para proceder a las verificaciones de las mismas y poder efectuar los pagos de las ayudas a partir del 1 de diciembre (el importe de las ayudas correspondientes a estas solicitudes unificadas es de más de 600 millones de euros).

El agricultor dispone, en la aplicación iPAC, de los datos pregrabados de su explotación de la campaña anterior, para únicamente proceder a la modificación de los planes de cultivo o efectuar las alteraciones correspondientes si es que ha sufrido modificaciones su explotación.

La aplicación recoge la información de las distintas bases de datos de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural y efectúa los distintos cruces y validaciones “on line”, para disponer de unas solicitudes de ayuda lo más depuradas posibles, pues hay que tener en cuenta que se declaran más de 3.000.000 de parcelas agrícolas que deben ser coherentes con la base de identificación SIGPAC.

El registro de las solicitudes de ayuda se efectúa por vía telemática mediante firma electrónica, generando un fichero pdf con el modelo de solicitud correspondiente, que es integrado automáticamente en nuestro sistema de gestión.

Este procedimiento nos permite no tener que disponer del documento papel de las solicitudes (con un ahorro en papel estimado de más de 2,5 millones de hojas, contribuyendo así con el medioambiente y al mismo tiempo intentando solucionar el problema de almacenamiento de los expedientes de cada campaña).

Proyecto de mejora

Antecedentes: la aplicación anterior se caracterizaba por.

- El usuario trabajaba de manera desconectada del servidor mediante una base de datos local. Cuando se cerraban uno o varios expedientes la aplicación genera un fichero con los datos de las solicitudes que se guardaban en un CD-ROM y enviarlo mediante correo ordinario.
- La aplicación debía a su vez interactuar con un programa externo a ella llamada CROQUIS. Dicho programa es un SIG que permite al usuario visualizar y modificar información geográfica de los terrenos sobre los que está realizando la petición. Dicha integración se realiza mediante ficheros de intercambio en formato XML.
- El usuario necesitaba de vez en cuando actualizar la información oficial de su base de datos local.
- Era necesario el registro en papel de todas las solicitudes.
- La carga era manual en los sistemas de tramitación de ayudas.
- Cambios de versión muy complicados (reinstalación).

Enfoque de solución: objetivos de la nueva aplicación.

- El usuario trabaja de manera conectada del servidor mediante una aplicación basada en un cliente ligero HTML.

- La aplicación guarda la información parcial de la solicitud cada vez que se ejecute la opción validar, con el fin de minimizar la pérdida de información en caso de caída del servicio.

- La aplicación sigue interactuando con CROQUIS que para la versión de este año se seguirá instalando en cada uno de los equipos de los usuarios. Aunque se permite la descarga de datos de años anteriores.

- Se minimiza la información que viaja entre el servidor y el equipo cliente.

Detalles de la aplicación.

- Punto de acceso único para todas las entidades.
- Acceso seguro.
- Teléfono de asistencia 90X.
- 2787 Puestos de captura
- 33 Entidades Colaboradoras: Cajas, Bancos, Sindicatos Agrarios,...
- Disponible todos los días las 24h no sólo en horario de oficina.
- Aplicación de interfaz rica.
- Creación del borrador.
- Estimación de la ayuda a recibir.
- Múltiples borradores.
- Comprobación de firma electrónica.
- Registro telemático de Remesas y Solicitudes.
- Integración con el Visor SIGPAC.
- Documentación electrónica.
- Desaparición del papel.
- Ahorro entre 2,5 y 3 millones de hojas (700 metros de estanterías).
- Consulta por el solicitante del documento por

Internet siempre que quiera por medio de SEICA.

- Envío SMS de confirmación de Registro.
- Solicitudes de más de 500 hojas electrónicas.
- Ayudas personalizables por solicitante.
- Comprobación de datos Online con SIGPAC.
- Comprobación de censo ganadero.
- 29 líneas capturas.
- Solicitudes de más de 5000 recintos.
- Más de 300 validaciones finales.

Conclusiones

- Se ha reducido en más de 6 meses la tramitación de las ayudas.
- Se unifica en único plazo y sitio la captura de 29 líneas de ayuda.
- Más de 600 millones en ayudas.
- Previstas más de 140.000 solicitudes en periodo PAC, más 50.000 del Alcohol para Uso de Boca. También se utilizará para la campaña de la prima de Arranque de Viñedo.
- Ejemplo de colaboración entre la Administración y Entidades.
- En 2008 se consiguió por primera vez en 15 años que no se tuviera que ampliar el plazo de captura de solicitudes.





Información y Asistencia al Contribuyente.

Candidatura ganadora.

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Información y Asistencia al Contribuyente.

Candidatura: Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria de Toledo

Dirección: C/ Real nº 4 Toledo

Teléfono: 902 45 01 02

E-mail: iprieto@oapgt.es

Equipo: José Gutiérrez Muñoz, Ignacio Prieto Fernández, César Díaz de la Jara.

Introducción

El Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria de Toledo (en adelante OAPGT) es una entidad dependiente de la Diputación de Toledo para prestar a los ayuntamientos de la Provincia servicios relacionados con la aplicación de sus tributos y demás ingresos de derecho público, mediante el régimen de delegación de competencias.

Dentro de las actividades administrativas encuadradas en la aplicación de los tributos, se encuentra la actividad de información y asistencia a los contribuyentes.

El servicio de información y asistencia ha sido y es una experiencia motriz para la modernización del

OAPGT, y accesoriamente de los Ayuntamientos que le han confiado el ejercicio de sus competencias.

La orientación de este servicio ha precisado la combinación de una visión dirigida a trasladar el back office al front office el mayor volumen de su actividad en la relación con la ciudadanía, con la implantación de tecnologías que posibilitaran este enfoque, la revisión de procesos para facilitar, mediante la simplificación, su gestión en la línea de contacto con la ciudadanía, la implantación de recursos para la gestión del conocimiento como soporte, el diseño de entornos de “autoservicio” disponibles 24x7x365 y la articulación de todos ellos mediante una cultura corporativa inspirada en la colaboración y la transparencia.

La configuración transversal ha facilitado la atención integral y con ella una mayor eficiencia del servicio. La combinación de los canales a través de los cuales se gestiona el servicio, presencial, telefónico y electrónico y el catálogo que ofrecen ha permitido equilibrar un fenómeno que en las administraciones tributarias adquiere una singular relevancia, concretamente la relación existente entre la automatización masiva de procesos en el back office y la capacidad para gestionar el retorno de información que generan.

El servicio de información y asistencia supone una experiencia motriz para la modernización del OAPGT y accesoriamente de los Ayuntamientos que le han confiado el ejercicio de sus competencias.

Proyecto de mejora Contextualización del proyecto

El OAPGT inició su funcionamiento en el año 1997. Cuenta con la delegación de funciones relacionadas con la aplicación de los tributos y demás ingresos de derecho público de 187 Ayuntamientos de la Provincia que comprende alrededor de 350.000 contribuyentes.

El OAPGT tiene una plantilla de 80 empleados públicos que se integran en una organización que cuenta con 8 oficinas desplegadas por la Provincia.

En el año 2008 emitió alrededor de 800.000 recibos por importe de 73.364.000€, recaudó en período voluntario y ejecutivo 80.500.000€ y tramitó más de 23.000 expedientes.

96

El OAPG, gestiona un conjunto de servicios que, dentro del ámbito competencia de la Diputación Provincial, es el que afecta directamente al mayor número de ciudadanos y personas jurídicas.

Desde el inicio de su funcionamiento, el OAPGT ha experimentado una profunda evolución. La evolución experimentada transitó de la “cultura del trámite del expediente” a la “cultura del servicio”, de la “cultura del profesional técnico o experto” a la “cultura del profesional que gestiona” y se responsabiliza de la misión del servicio y de la comunicación y del conocimiento que implican para que estén alineados con la visión que los inspiran.

Servicio de información y asistencia

Marco normativo: La actividad de información y

asistencia al contribuyente tiene un marco común normativo al de las administraciones tributarias, el específico de su sector de actividad, y el general y supletorio del conjunto de las administraciones públicas.

La variedad de tributos e ingresos de derecho público y la heterogeneidad de regulaciones (ordenanzas fiscales), constituyen condicionantes del contenido de los servicios que se prestan, tanto más cuanto mayor es el número de Ayuntamientos que le confían su gestión y que deben tenerse presentes en su configuración.

El OAPGT cuenta con un conjunto de instrucciones internas en las que se establecen las directrices del servicio, los protocolos de actuación y los compromisos asumidos en relación con la atención personalizada a los ciudadanos que se personan o contactan telefónica o telemáticamente con él.

Orientación del servicio

El servicio de información y asistencia está orientado no sólo a facilitar información y auxiliar a sus usuarios en la realización de trámites relacionados con los procedimientos que gestiona, sino a resolver las demandas de emisión de documentos administrativos y a la resolución de procedimientos en el curso de la personación o comunicación iniciada por el ciudadano.

Se trata de un servicio transversal de atención integral en el que un usuario puede, por ejemplo, comparecer con una escritura de compraventa de un inmueble urbano a partir de la cual se procede a una modificación de la titularidad catastral y a la

actualización de la totalidad de la situación tributaria que de ella se deriva y su correspondiente notificación, siempre que en estos casos sea aceptada por el contribuyente.

En definitiva, todas aquellas demandas que a la vista de la documentación aportada o comunicada y/o a través de la información que existe en la base de datos del OAPGT, permiten inequívocamente a quien presta la atención formarse un juicio estimatorio a la misma, es tramitado y resuelto en el acto.

Articulación del servicio

El OAPGT presta sus servicios de información y asistencia a través de tres canales, presencial, telefónica y telemático.

Canal presencial.

El canal presencial de información y asistencia está establecido en las 8 oficinas del OAPGT.

Se inspira en su actuación en las directrices y protocolos establecidas en la Instrucción 1/2003 de 25 de noviembre.

En los Servicios Centrales situados en Toledo, el canal presencial diferencia dos espacios físicos, el destinado a la recepción y acogida y el destinado a la atención personalizada y el registro. Uno y otro tiene una dedicación exclusiva de puestos de trabajo.

La gestión de colas y la monitorización de la actividad de los agentes del servicio se ejercen mediante una aplicación informática.

La atención presencial cuenta con la colaboración de los Ayuntamientos, a través del acceso a la Web del OAPGT.

Canal telefónico.

Es el canal que mayor demanda registra. Se presta en dos modalidades, asistida con atención personalizada a través de un centro distribuido de contacto telefónico (Contact Center) al que se ha denominado Oficina de Asistencia Telefónica (en adelante OAT) y, desasistida, a través de una IVR, acrónimo inglés de los sistema de “respuesta vocal interactiva”

Tecnológicamente el canal telefónico es soportado por un sistema de comunicaciones de Voz sobre IP que integra a toda la Organización.

Se inspira en su actuación en las directrices y protocolos establecidas en la Instrucción 1/2003 de 25 de noviembre, y en la Instrucción 3/2007 de 23 de octubre por la que se aprueba la puesta en funcionamiento del canal de comunicación electrónico de información a los contribuyentes en la modalidad telefónica denominada IVR.

La OAT esta integrada por agentes de dedicación exclusiva emplazados en 7 de las ocho oficinas territoriales y es apoyado, en los picos de demanda y en los períodos vacacionales por agentes suplentes ubicados en los servicios centrales y es coordinada por un supervisor.

Canal telemático.

El canal telemático se articula a través de la Web del OAPGT y de las comunicaciones mediante

correo electrónico.

La Web está diseñada para que su visitante obtenga con simplicidad la información o servicio que desea y pueda comunicarse con el OAPGT y realizar actuaciones relacionadas con el pago de sus tributos.

Para ello contiene un catalogo de servicios ofrecidos por cada uno de los canales de información y asistencia y dentro del canal telemático una diferenciación de los que precisan identificación digital de los que no la precisan.

Los servicios que exigen identificación digital ofrece en el presente la modalidad de DNI electrónico o certificado de la FNMT y en el curso del presente año la modalidad de claves concertadas con la banca electrónica de las entidades financieras colaboradoras sobre la cuales se ha probado la interoperatividad de las plataformas de Caja Castilla la Mancha y BBVA, que permitirá desde el portal electrónico de la entidad financiera colaboradora acceder a la Oficina Virtual de la Web del OAPGT, heredando esta la seguridad de la identidad validada por aquella.

Los servicios que exigen identificación digital, ofrecen la posibilidad de que el usuario conozca su situación tributaria, el estado de tramitación de un expediente, realizar pagos telemáticos a través de la pasarela pública de Red.es, o domiciliar sus tributos.





4º PREMIO
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DE CASTILLA-LA MANCHA





4^º PREMIO



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

MENCIONES ESPECIALES



Portal de Educación de Castilla-La Mancha

Mención especial

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Portal de Educación de Castilla-La Mancha

Candidatura: Secretaría General (Organización e Informática)

Dirección: Bulevar Río Alberche s/n

Teléfono: 925247404

E-mail: jcid@jccm.es

Equipo: Jesús Fernández-Cid Román, Juan Luis Alonso Oliva, Jesús Martín Gómez, Carolina Espejo Fernández, Beatriz de la Heras Miedes.

Introducción

El Portal de Educación de Castilla-La Mancha (www.educa.jccm.es), puesto en servicio por la Consejería de Educación y Ciencia a principios del año 2007, supone actualmente un importante punto de encuentro para toda la comunidad educativa de la región. Así lo atestiguan los más de nueve millones doscientos mil usuarios que durante 2008 visitaron los más de ocho mil contenidos publicados en el Portal.

El Portal es un proyecto con personalidad propia dirigido a crear un espacio diferenciado de innovación y participación al servicio de la comunidad educativa de Castilla-La Mancha. Un espacio de comunicación donde pueden intervenir

todos los protagonistas de nuestra comunidad educativa, tanto internos como externos, que buscan y crean información, servicios, contenidos educativos... El Portal es un centro de la actividad educativa, sobre todo como medio de difusión de conocimiento y punto de encuentro de los distintos colectivos, pues está distribuido en áreas de interés para docentes, familias y alumnos.

La calidad y valor de los artículos y servicios publicados hacen de la URL www.educa.jccm.es uno de los primeros resultados al buscar el término “educación” en el buscador www.google.es, de entre más de 123 millones de resultados a nivel mundial.

El derecho a la información al ciudadano, libre y accesible está asegurado con este Portal de carácter eminentemente educativo. La Carta de los Derechos del Ciudadano de la JCCM (aprobada por Decreto 30/1999, de 30 de marzo), establece el compromiso de garantizar un servicio público cercano, eficaz y transparente, y establece el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a no tener que aportar documentos y a participar en los servicios públicos.

Proyecto de mejora

Motivaciones

El portal de la Consejería de Educación y Ciencia constituye la puerta de entrada a la educación en Castilla-La Mancha. Se configura dando gran importancia a la zona central de la página de inicio, y otro aspecto importante es el acceso con

un simple clic a los sub-portales: profesorado, alumnado y familia y recursos educativos.

Finalmente la intranet docente ofrece recursos exclusivos a más de 20.000 docentes que la utilizan con frecuencia, sobre un total de 32.000 docentes de la región.

El lanzamiento del portal de educación en enero del 2007 tenía los siguientes objetivos:

1. Construcción y gestión del nuevo portal web de la Consejería de Educación y Ciencia más educativa y menos institucional, sencillo de utilizar y actualizar.
2. Construcción de un espacio intranet para el profesorado de la región.

104

Estos objetivos se plasmaron en un portal que tiene los siguientes elementos:

- a) Identidad visual.
- b) Estructura de contenidos.
- c) Intranet.

El portal ha sido desarrollado siguiendo estándares que lo sitúan como una herramienta que facilita la cooperación.

Análisis y evaluación de resultados

A grandes rasgos, el Portal de Educación ha supuesto un importante recurso para la consulta y participación de la Comunidad Educativa en Internet. Un punto de acceso a toda la información generada por la Consejería, por sus

servicios administrativos y puesta a disposición especialmente de los docentes, sin obviar la útil herramienta que simplifica la comunicación de la administración con familias y alumnos.

El Portal de Educación supuso un logro importante y ha supuesto un importante esfuerzo a todos los servicios que integran la Consejería, en especial para la Secretaría General, que

lideró el cambio hacia la nueva herramienta. Esta nueva filosofía de publicación participativa del conjunto de la Consejería ha dado como resultado los excelentes números ofrecidos en este informe: en un año, más de nueve millones de personas han accedido al Portal, se han creado 2000 nuevos contenidos, más de 20.000 docentes acceden a la Intranet para consultar y realizar trámites...



En suma, el Portal de Educación se ha ubicado como una herramienta imprescindible para cientos de miles de personas, que a la menor señal de error o disparidad de información, consultan, se comunican o participan con la Consejería de Educación.

Criterios objetivos

Innovación y creatividad

Frente a la anterior página informativa integrada en www.jccm.es, el Portal de Educación presenta

numerosas innovaciones mencionadas en este texto: diseño, organización, accesibilidad, usabilidad, gestión de contenidos avanzada, integración con otras aplicaciones generadas por la Consejería, participación...

Participación de los usuarios y clientes

La aparición del Portal como herramienta ha supuesto también un importante punto de inflexión para la participación de docentes y familias en el proceso de enseñanza-aprendizaje “digital”. Las innovaciones introducidas por el Portal pasan por nuevas herramientas, como Cuadernia; nuevos espacios para la formación del profesorado; la Intranet, como información personalizada para el docente; la posibilidad de realizar la matrícula en línea en el proceso de Admisión, etc.

Transparencia, compromiso y accesibilidad del servicio

La Consejería está comprometida con la máxima accesibilidad y calidad de información ofrecida en el Portal de Educación. Se respetan las normas de accesibilidad establecidas por el consorcio W3C a nivel “doble A”. De forma continuada el Portal se mantiene “vivo” con actualizaciones de contenidos, mejoras en la visualización y la creación de nuevos recursos más dinámicos y participativos.

Proyección y mejora de los servicios prestados a los ciudadanos

La Consejería trabaja de forma continuada para mejorar los servicios prestados en el Portal:

- Nuevas aplicaciones que permitan realizar más trámites totalmente en línea, además de las que ya se encuentran publicadas y se mejoran constantemente.

- Compromiso con el ciudadano en respuestas rápidas y de calidad a todas las cuestiones planteadas a través de los formularios disponibles en el Portal de Educación.

- Nuevos espacios de participación para todos: blogs, redes sociales, integración total de la denominada Web 2.0

- La mejora de los procesos internos de gestión del Portal de Educación: más participación de los agentes publicadores y gestores de la información. Búsqueda de agentes externos que amplíen y doten de mayor variedad a los contenidos publicados.

- Adaptación de los contenidos a los nuevos dispositivos: teléfonos móviles, PDA y SmartPhones, TDT, videoconsolas, etc.

105





Servicio de Información a Familiares y Usuarios del Hospital General de Almansa.

Mención especial

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Servicio de Información a Familiares y Usuarios del Hospital General de Almansa.

Candidatura: Hospital General de Almansa

Dirección: Avda. Circunvalación s/n 02640 Almansa

Teléfono: 967 33 95 26

E-mail: jriosl@sescam.jccm.es

Equipo: Juan Ríos Laorden, María Cortes Cuertas Gómez, Fernando Bernad Guerrero, Pepa Rubio Miralles, María Jesús Gómez-Mansilla Guerra, Rosario Pilar López Picazo.

Introducción

El Hospital General de Almansa, es un hospital de reciente creación perteneciente a la red asistencial de Atención Especializada del SESCAM.

En la política de calidad del Hospital General de Almansa se encuentra el compromiso con los usuarios de una atención sanitaria de calidad, poniendo en el centro de todas las decisiones al “paciente”.

La información es un elemento capital en las relaciones paciente - usuario / profesionales -

Sistema Sanitario; constituye un elemento fundamental en el proceso asistencial, a la vez que una herramienta eficaz en la relación de confianza de los usuarios en el sistema sanitario, contribuyendo decisivamente a establecer el clima adecuado y proclive para prevenir y evitar insatisfacción y/o posibles reclamaciones.

Se incorpora paralelamente a la actividad científica, iniciativas de calidad apoyadas en la formación continuada, en las Tecnologías de la Comunicación e integradas en procesos de gestión participativa, como un importante reto, ya que ello obliga a desarrollar nuevos enfoques de la interacción del ciudadano con el sistema sanitario y en concreto con el Hospital.

El paciente se sabe cliente, exigiendo día a día que seamos capaces de conocer, comprender y compartir sus expectativas; ser cada día más accesibles y transparentes y conseguir que los pacientes y familiares se sientan protagonistas del proceso de su enfermedad en todas sus fases, que perciba lo que significa en base a un incremento de su calidad de vida y que perciba el valor de la atención prestada teniendo un alto grado de satisfacción.

Proyecto de mejora Objetivo General

La creación del Servicio de Información a Familiares y Usuarios del Hospital General de Almansa, tiene como objetivo fundamental contribuir a la mejora de la calidad asistencial y de atención al usuario, integrando todas las actuaciones y aspectos relativos a la denominada

calidad científico-técnica con los de calidad percibida.

Son sus Objetivos específicos:

- Mejorar la calidad de la información a los familiares de los pacientes que están siendo atendidos en el Servicio de Urgencias, Cuidados Críticos y Bloque Obstétrico y Quirúrgico.

- Impulsar la calidad percibida y la excelencia en el servicio a los ciudadanos fortaleciendo la imagen institucional de nuestro hospital.

- Humanizar la asistencia a pacientes y familiares.

Aplicación del modelo de atención

- Abordaje personalizado: Desde nuestro inicio hemos sido conscientes de la necesidad de abordar los tiempos de espera, situaciones personales e incertidumbre generada en los usuarios y familiares de nuestro servicio de atención urgente, quirúrgica y obstétrica.

- Implantación de metodología asistencial: surge así de forma metodológica, atendiendo a través del abordaje por profesionales preparados y cualificados, mediante una vía clínica no asistencial, integrados en los circuitos asistenciales pero afrontando su misión desde el punto de vista no sanitario, contribuyendo a facilitar y limar carencias afectivas propias del momento y difíciles de abordar por los actores sanitarios más pendientes de la actitud científica.

- Innovación y creatividad: el servicio se apoya en

Tecnologías de la Comunicación e Información (cuaderno informático, e-mail, SMS, telefonía móvil, red wi-fi, intranet,...) como herramientas de trabajo y control.

- Humanización.

- Trazabilidad del proceso dentro del centro sanitario.

- Facilitación de información no asistencial a familiares “de lo que está ocurriendo” cuando no se encuentran a su lado.

- Enlace entre familiar y paciente.

- Acompañamiento y atención en situaciones difíciles y complejas.

- Evaluación interna: diariamente se elabora a través de una reunión de incidencias los momentos y actitud a tomar en situaciones similares; registra con posterioridad los usuarios atendidos, explotando los datos surgidos de la labor asistencial.

- Evaluación externa: el servicio tiene una vocación proactiva, interacciona mediante la recepción de la opinión de los usuarios a través de sugerencias y encuestas de satisfacción.

- Integración: valoración conjunta integrados en el Área de Calidad del centro.

- Formación continuada: dada la complejidad de las competencias que desarrollan los profesionales

dedicados a la Información, es indispensable una formación específica, pormenorizada y cíclica, que permita garantizar las habilidades de comunicación, organización y gestión puntual de su puesto de trabajo.





La Calidad en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Cuenca: “Consiguiendo un reto”.

Mención especial

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: La Calidad en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Cuenca: “Consiguiendo un reto”.

Candidatura: Área de Intervención Social del Ayuntamiento de Cuenca.

Dirección: Plaza de España s/n Edificio del Mercado 2ª planta 16071 Toledo.

Teléfono: 969 23 56 07

E-mail: bpozo@cuenca.es

Equipo: Carlos Navarro Arribas, Begoña del Pozo Herraiz, Luís Ricardo Martínez García, Área de Intervención Social.

Introducción

La situación existente en 1999 presentaba un conjunto de problemas a los que debía buscarse solución.

A continuación se relacionan los problemas detectados y las correspondientes medidas correctoras puestas en marcha para resolverlos.

Problema: Plantilla reducida.- En 1999 trabajaban en el AIS 19 profesionales, 6 de ellos trabajadores sociales en servicios sociales básicos. En ese mo-

mento, Cuenca tenía una población de 45.100 habitantes. La ratio, pues, era de 7.516 habitantes por trabajador social.

Acción correctora: Ampliación y estabilización de la plantilla hasta 74 profesionales, de los cuales 11 son trabajadoras sociales del Servicio de Información, Valoración y Orientación (SIVO). En 2008, la ratio de habitantes por trabajador social es de 4.963. Y dentro de las plazas creadas, merece destacarse la del auxiliar de atención al público, quien se ocupa de prestar una primera atención al ciudadano y es también el encargado de atender una línea telefónica gratuita para solicitar cita con la trabajadora social correspondiente.

Problema: Existencia de problemas de comunicación.- A pesar de contar con tan reducido número de profesionales, la relación entre todos ellos adolecía de una constatable carencia de coordinación, por lo que la transmisión de información resultaba más que deficiente. A ello se unían otras dos circunstancias que agravaban la situación: los profesionales no participaban en la toma de decisiones y el AIS no disponía de sistemas documentales que ayudaran al proceso comunicativo.

Acción correctora: Resolución de los problemas de comunicación.-Se abordó a través de un conjunto de múltiples intervenciones.

A) Por una parte, mediante la puesta en marcha de distintas actividades formativas.

B) Creación de grupos de trabajo, de carácter voluntario.

C) Constitución de equipos

a. Por una parte, se configuraron Equipos Es-

estructurales Básicos, asociados a los distintos Programas del AIS. Son los siguientes: Servicio de Información, Valoración y Orientación (SIVO), Administración, Equipo de Familia, Educadoras Sociales, Plan Municipal de Drogas y Plan Local de Integración Social.

b. De otro lado, se diseñaron equipos formados por los técnicos de los distintos proyectos.

D) Distribución de tiempos y actividades por equipos

E) Producción de sistemas de registro y modelos de soportes documentales

El AIS se dotó de una aplicación informática llamada Gestión Integral del Área de Intervención Social (GIAIS), imprescindible para agilizar la comunicación entre los profesionales del AIS. Fue diseñado por el Servicio de Informática del Ayuntamiento, quien lo adaptó a las exigencias del AIS.

Debe señalarse, además, la existencia de otros recursos documentales que hoy son de uso habitual en el trabajo diario.

- Programación y Memoria.

- Comunicación Interna, que canaliza la comunicación entre la Dirección y los profesionales del AIS y entre éstos.

- Convocatoria y Acta, para protocolizar y dejar constancia documental de las distintas reuniones celebradas.

Problema: Carencia de estructuras organizativas intermedias entre la Dirección y el resto de profesionales del AIS.

Acción correctora: Creación de estructuras intermedias entre la Dirección y los profesionales del AIS. Se crearon las figuras de responsables de proyectos, portavoces de programas y equipos de seguimiento, todos ellos con un conjunto de funciones documentadas. A modo de ejemplo, se relacionan las funciones de los técnicos de proyectos

Problema: Limitados y precarios equipamientos.- En 1999, El AIS disponía únicamente de la sede administrativa y de 7 Centros Sociales.

Acción correctora: Dotación de infraestructuras municipales.- De una manera paulatina, el AIS ha ido incrementando y mejorando sus equipamientos.

Problema: Desconocimiento por los ciudadanos del AIS.- Se apreciaba entre la población una escasa penetrabilidad de los Servicios Sociales Municipales.

Acción correctora: Difusión del AIS.- Para aumentar el grado de conocimiento que los usuarios tienen de los Servicios Sociales Municipales se realizó una campaña de difusión del AIS. En este sentido, se creó un logotipo, elemento gráfico de carácter identificativo. Asimismo, se editó una Guía de Actividades y Servicios divulgativa del trabajo del AIS y la inauguración de la nueva sede central fue una excelente oportunidad para publicitar el Área.

Además, cuando el AIS pone en marcha algún proyecto / actividad, se edita la correspondiente cartelería anunciadora.

Por otra parte, el AIS tiene establecido un proto-

colo que garantiza la divulgación de la actividad que desarrolla. De esta manera, todos los proyectos deben redactar notas de prensa que son enviadas a los distintos medios de comunicación. Igualmente, la página web del Ayuntamiento difunde la información referida al AIS.

Problema: Exiguo presupuesto.- En 1999, el presupuesto municipal destinado a los Servicios Sociales fue de 703.706,26 €.

Acción correctora: Aumento del presupuesto.- El desarrollo de las acciones anteriores ha supuesto la ampliación progresiva del presupuesto destinado a los Servicios Sociales, el cual ha llegado a ser, en 2008, de 3.388.740,33 €, un 5,56% del presupuesto total del Ayuntamiento de Cuenca.

Continuando con la mejora: La búsqueda de un modelo de gestión.

Fase 1.- La participación del personal. Sensibilización y formación de los profesionales

Fase 2.- Génesis de cambios. La elección del sistema de gestión de calidad (SGC)

Fase 3.- Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.-

3.1.- Establecimiento del marco normativo. El Manual de la Calidad y la identificación de los procesos

3.2.- Redacción de la documentación: metodología utilizada

3.3. El ciudadano como centro de la política de calidad

Las relaciones entre el AIS y otras organizaciones

Dos han sido las herramientas básicas para ello:

- Creación de distintos órganos de participación cuya gestión administrativa corresponde al AIS

1. El Plan Municipal de Drogas
2. El municipio de Cuenca fue pionero en nuestra Comunidad Autónoma en poner en marcha el Plan Local de Integración Social (año 2006),
3. El Consejo Local de Cooperación Internacional para el Desarrollo,
4. El Consejo Municipal de Integración,
5. El Consejo Municipal de Mayores

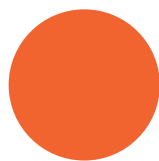
- Mediante la firma de diversos instrumentos de colaboración con asociaciones o colectivos ciudadanos, a los que se ayuda a desarrollar sus intereses a través de distintas aportaciones económicas. En la actualidad, y sin contar los convenios firmados con distintas entidades para la gestión de diversos proyectos, son seis los convenios de cooperación firmados por el Ayuntamiento de Cuenca y gestionados por el AIS.

113





4 • PREMIO



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

FINALISTAS



Joven TV.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Joven TV.

Candidatura: Instituto de la Juventud de Castilla-La Mancha.

Dirección: Ronda de Buenavista, 43 45071 Toledo

Teléfono: 925 33 01 04

E-mail: javiergallego@jccm.es

Equipo: Javier Gallego Amador, Evelyne Olmo Barbero M^a. Paz Rodas Mora, Celia Ruiz Valentín, Fran Corte Nájera.

Introducción

La Joven TV es la primera televisión en Internet para jóvenes puesta en funcionamiento por una Administración Pública, entendiendo que es imprescindible utilizar los mismos canales y códigos de comunicación de las personas jóvenes, para poder ofrecerles información sobre los diferentes recursos a su disposición y sensibilización sobre diferentes temas de participación social, económica o cultural.

Este recurso utiliza la comunicación audiovisual más moderna, con mensajes breves y claros, para dar difusión de sus contenidos, que son elaborados por los propios promotores de las iniciativas, el propio Instituto de la Juventud u otras administraciones, asociaciones y consejos de la juventud, o grupos informales de jóvenes con sus propias propuestas.

Sus diferentes canales: “Tendencias de Juventud”, “En Red” o “Tú mismo” muestran estas diferentes iniciativas, además de “Juventud Informa” como informativo audiovisual semanal que llegan a todos los lugares en los que Internet está presente, lo que supone un menor esfuerzo para la difusión de la información juvenil que con cualquier otro canal utilizado hasta el momento a un menor coste.

Recientemente se ha pasado a subtitular los reportajes para hacer plenamente accesibles sus contenidos, con lo que intenta llegar de la manera más eficientemente posible a todos los jóvenes y a todos aquellos que están interesados en cuestiones juveniles.



Ha tenido 132.000 visitas desde su inauguración hace dos años, incrementándose paulatinamente, en torno a 8.000 visitas al mes.





Hacia un nuevo modelo para la mejora de la calidad en los servicios sanitarios.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Hacia un nuevo modelo para la mejora de la calidad en los servicios sanitarios.

Candidatura: Oficina de Calidad y Atención al Usuario (OCAU) del Área de Salud de Puertollano.

Dirección: C/ Malagón, s/n 13071 Ciudad Real

Teléfono: 926 43 15 50

E-mail: cesareof@sescam.jccm.es

Equipo: César Fernández Carretero, Juan Sanz Cortes, Silvia Vázquez Fernández Del Pozo, Inmaculada Espinosa Justo, Manuel del Campo Zamora, Antonio Francisco Hita Fernández, Loreto López Menchero, Inmaculada Peñalver Sáez, M^a del Pilar Monescillo Castellanos, M^a Sagrario Almodóvar Alcalde, Josefa Erencia Serrano, Concepción Ruiz Martínez, Aurora Carrasco Blas, M^a Carmen Gómez Maestre, M^a del Mar García Cuevas Holgado, Felicia Celada García, Raquel Cardos Castillo, Alfonsa Ávila Cañizares, M^a Teresa Gallego León, Ana Isabel Castellanos Rodríguez, José Moreno Acedo, Álvaro Santos Gómez, José Maria Bleda García

Introducción

La Oficina de Calidad y Atención al Usuario (OCAU) del Área de Puertollano, es la estructura administrativa con dependencia funcional de los

servicios centrales del SESCAM y orgánica de la Gerencia del Área de Salud, que integra todos los efectivos de las actuales Unidades de Calidad, Medicina Preventiva, Seguridad de pacientes, Atención al Usuario (quejas-reclamaciones...) y Participación Ciudadana. Asume la coordinación de los programas, proyectos existentes y la promoción de nuevas actuaciones, tanto de Atención Primaria como de Atención Hospitalaria, situando al paciente-usuario-ciudadano en el centro de todas las decisiones, ofreciendo unos servicios asistenciales que deben garantizar las mas altas cuotas posibles de efectividad y eficiencia, la mejor calidad científico- técnica y a un coste asumible. Pero además de velar por la excelencia científico-técnica, procura la mejor calidad posible en aspectos externos como la



accesibilidad, el trato personal, el confort, la comodidad, etc., donde el usuario centra gran parte de sus expectativas y nivel de satisfacción, condicionando la calidad percibida, por lo que también se deben dirigir esfuerzos de mejora continua a estos aspectos.

Con el apoyo de la Consejería de Salud y Bienestar Social y el SESCOAM se pone en marcha un “modelo novedoso” a nivel nacional e internacional sobre participación de los ciudadanos en la gestión sanitaria, teniendo así en cuenta “la voz de los profesionales”, “la voz de los usuarios” y “la voz de la sociedad” con mínimo coste, basado en la democracia deliberativa, con lo que se pretende superar el “modelo tradicional” de asesoramiento y consulta e involucrar a la población en la participación activa, potenciando la capacidad de decisión, gestión y responsabilidad de los ciudadanos en el sistema sanitario, a través de propuestas al contrato de gestión del Área, adecuando las respuestas desde lo público, a las necesidades y demandas de los ciudadanos, favoreciendo así una mayor eficiencia por optimización de los recursos y situando a la ciudadanía como cogestora y corresponsable junto con profesionales y administración.



Guía de Buenas Prácticas en la Atención Temprana.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Guía de Buenas Prácticas en la Atención Temprana

Candidatura: Centro Base de la Delegación de Salud y Bienestar Social de Guadalajara.

Dirección: PºDr. Fernández Iparraguirre, 1

Teléfono: 949 88 54 89

E-mail: lagomez@jccm.es

Equipo: Luisa Amalia Gómez Sanz, Pilar Arrudi Arruebo, Concepción Castro Fernández, Cristina García Calero, Marta Mª Mendoza Rodríguez, Laura Pérez Díaz, Susan Pliego López.

Introducción

Con este proyecto, se pretende dar un paso más en la labor de especialistas en atención temprana. El objetivo general es la elaboración de una guía de buenas prácticas para hacer prevención primaria en la infancia, ayudando a un desarrollo armónico del niño, cuidando en todo momento que sea accesible, utilizando un lenguaje sencillo, un formato llamativo, donde el contenido visual tenga más peso y los mensajes sean concretos y claros, narrado en primera persona como si fuera el propio bebé el protagonista que va indicando lo que previene y lo que le conviene para lograr un desarrollo adecuado.

El campo de actuación de la prevención primaria es la población general de familias con niños menores de 3 años y por ello es preciso comprometer a los servicios que trabajan con la población en estas edades desde diferentes ámbitos.



La organización y puesta en marcha por la Dirección y Equipo de Atención Temprana del Centro Base de Guadalajara, con el apoyo del Servicio de Discapacitados de la Delegación Provincial de Guadalajara, requiere la realización de una serie de actuaciones encaminadas a la presentación pública de la Guía, la elaboración de documentación, desarrollo de los fundamentos técnicos de las imágenes presentadas y el diseño e impresión del documento.



Implementación de la compatibilidad de sistemas para la tramitación de las Redes de Alerta entre Administraciones Públicas.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Implementación de la compatibilidad de sistemas para la tramitación de las Redes de Alerta entre Administraciones Públicas.

Candidatura: Instituto de Consumo de Castilla-La Mancha.

Dirección: C/ Berna nº 1 45071 Toledo

Teléfono: 925 28 40 23

E-mail: asalcedo@jccm.es

Equipo: Jesús Montalvo Garrido, Alejandro Salcedo Aznal, Esteban Escobar Domínguez, Eloy Rodríguez Barrena, Carlos Trigueros Trigueros.

Introducción

Atendiendo al objetivo del Sistema Alerta Express (ALEX), que es garantizar que los productos puestos en el mercado sean seguros, la definición de requisitos, el desarrollo e implantación del proceso, se han centrado en la eficacia y rapidez de la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Actualmente las Alertas de Productos de Consumo se reciben a través de una aplicación informática dispuesta por el Instituto Nacional de Consumo (INC) por una Intranet con las Comunidades

Autónomas; los datos de esta aplicación se descargan y se tienen que volver a cargar a mano en la aplicación propia.

La iniciativa de mejora consiste en robotizar la aplicación para que busque las nuevas alertas en la Intranet del INC y las descargue en la aplicación del Instituto de Consumo de Castilla-La Mancha rellenando automáticamente todos los campos que hoy se teclean a mano. Se caracteriza por la necesidad de intercambiar información entre diferentes unidades organizativas y prestar servicios de forma compartida entre ellos y otras Administraciones Públicas.

Se trata de una novación que va a suponer la descarga de gran cantidad de trabajo con la consiguiente mejora en la rapidez de la gestión de las alertas que por su propia concepción debería de ser rápida, ágil y segura. Los resultados obtenidos son importantes en cuanto al ahorro de horas de trabajo durante un año (70%) y en cuanto al ahorro de hojas de papel (94%). El tiempo mínimo para procesar una Alerta pasa de 24 horas a 15 minutos.

125



amando al
00 11



Castilla-La Mancha

Consejería de Ordenación del Territorio y Vivienda

OFICINA PROVINCIAL DE VIVIENDA

Delegación
de Ordenación
del Territorio y Vivienda

www.vivienda.cm



Pide cita p
900 1



Oficinas de Vivienda de Castilla-La Mancha.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Oficinas de Vivienda de Castilla-La Mancha.

Candidatura: Dirección General de la Vivienda.

Dirección: Pº Cristo de la Vega, s/n 45071 Toledo

Teléfono: 925 28 70 77

E-mail: kmerchan@jccm.es

Equipo: Katixa Merchán Muñoz, José Manuel López; Oficina Regional, Oficinas Provinciales y Oficinas Territoriales de Vivienda de Castilla-La Mancha.

Introducción

Dando cumplimiento al mandato constitucional de promover las condiciones necesarias para hacer efectivo el derecho de todos los españoles de disfrutar de una vivienda digna y adecuada, se han creado las Oficinas de Vivienda, dependientes de la Dirección General de la Vivienda de la Consejería de Ordenación del Territorio y Vivienda, con vocación de ventanilla única de vivienda, teniendo entre otras funciones: dar información y asesoramiento integral en materia de vivienda, gestión y tramitación de ayudas y llevanza del Registro de Demandantes de Vivienda.

Desde el inicio del proyecto el volumen de actividad ha ido en aumento, asumiendo

posteriormente la gestión de la Renta Básica de Emancipación, ayuda estatal creada para los jóvenes, cuyo éxito ha convertido a las Oficinas de Vivienda en un referente en todo el territorio nacional.



Para lograr el cumplimiento de todas las funciones y objetivos asumidos, se ha llevado a cabo la protocolización de los procedimientos de cada una de sus actuaciones; se ha dotado de varios sistemas informáticos: Programa de Vivienda y Suelo de Castilla-La Mancha (VYSCAM) y Sistema de Agenda de cita previa, un Centro de Atención de llamadas telefónicas (Call Center) y un equipo de trabajo altamente cualificado compuesto por 80 personas.



Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha.

Candidatura: Dirección General de Patrimonio Cultural de la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía.

Dirección: C/ Trinidad, 8 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 74 19

E-mail: jmlorenzo@jccm.es

Equipo: Luis Martínez García, José Manuel Lorenzo Jiménez, Oscar Arroyo Ortega, Jorge Íñiguez Yarza, Paloma Fernández de Avilés.

Introducción

La Junta de Comunidades de Castilla-la Mancha, a través de la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía y en atención a sus competencias de coordinación e impulso de las bibliotecas públicas en la región, ha puesto en marcha el Catálogo Colectivo de la Red como herramienta que supondrá una revolución en las formas de trabajo de las bibliotecas y va a multiplicar para la ciudadanía los recursos disponibles en las bibliotecas, simplificando los trámites y formas de acceso a estos servicios públicos, conformándose como una auténtica red de servicios integrados con total acceso telemático.

El objetivo del proyecto supone la integración de al menos 325 bibliotecas públicas de Castilla-La Mancha en una única Red para su funcionamiento armonizado. Para ello es necesario unificar totalmente el funcionamiento de todas las bibliotecas y sus bases de datos y crear un carné único para la utilización de los servicios de las bibliotecas que paulatinamente se incorporen al proyecto. La conexión de todo el sistema se realiza a través de un único servidor y vía Internet.

El acceso al catálogo único se realiza a través de la dirección: <http://reddebibliotecas.jccm.es>. A través de esta dirección la ciudadanía tiene acceso a todo el catálogo de todas o cada una de las bibliotecas, saber qué documentos existen, si están disponibles, prestados o reservados y hasta cuando, se pueden reservar libros, solicitar documentos para su compra por parte de las bibliotecas o realizar cualquier consulta, comentario o solicitud.

129



La dirección del proyecto ha recaído en la Dirección General de Patrimonio Cultural desde donde se ha diseñado una implantación por fases hasta que sea plenamente operativo en todas las bibliotecas de la región.

Al finalizar la implantación del proyecto en 2011 el catálogo incorporará más de 6 millones de documentos. Las renovaciones y la reserva de documentos también se podrán realizar a través de Internet. Del mismo modo está previsto que en el futuro se implementen otros sistemas de comunicación entre las bibliotecas y la ciudadanía: mensajes de móvil, correo electrónico, etc.



Mejora en la calidad asistencial al paciente. Alertas médicas ante patologías graves.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Mejora en la calidad asistencial al paciente. Alertas médicas ante patologías graves.

Candidatura: Hospital Universitario de Guadalajara

Dirección: C/ Donante de Sangre S/N 19071 Guadalajara

Teléfono: 949209200

E-mail: aplazap@sescam.jccm.es

Equipo: Alfredo Plaza Plaza, Guillermo Hermida Gutiérrez, M^a Carmen de Juan Sánchez, Jaime Sánchez Fernández de la Vega, Juan Carlos Monte Mercado, Bernardino Pérez Rodríguez, Javier Macías del Campo, Servicio de Informática.

Introducción

El Hospital Universitario de Guadalajara ha desarrollado un módulo que permite la generación de alertas automáticas ante la detección de tumores cancerígenos u otras patologías de gravedad a través de pruebas radiológicas o patológicas. El sistema de alertas propuesto interopera con las herramientas que actualmente se utilizan en los servicios de radiología del SESCAM y de anatomía patológica, y con la herramienta de información asistencial que

actualmente se utiliza, denominada Sinapsis. La mejora en la calidad asistencial es evidente, ya que con esta herramienta se logra agilizar la elaboración de los diagnósticos y la prescripción de los tratamientos, lo cual redundará en el beneficio del propio paciente y del Servicio de Salud.

Todo paciente, cuando asiste a un centro asistencial, pretende conocer las causas de sus dolencias y recibir indicaciones para curarse lo antes posible. Es decir, quiere un trato asistencial eficaz y eficiente.

Cuando se realiza una prueba médica con el fin de averiguar las causas de una enfermedad, los resultados pueden demorarse debido a ineficiencias del sistema sanitario, principalmente por la falta de interoperabilidad entre sistemas de información.



Esta situación provoca retrasos en los diagnósticos y, por tanto, también en el proceso a seguir para tratar la enfermedad del paciente. El problema se

agudiza cuando la enfermedad en cuestión es de gravedad y el tiempo de respuesta se considera crucial. Por este motivo, es imprescindible disponer de herramientas que permitan agilizar el flujo de información de los distintos servicios médicos con el fin de elaborar diagnósticos fiables y, de este modo, poder proporcionar los tratamientos adecuados lo antes posible.

La mencionada agilidad de cara a administrar tratamientos, es especialmente importante en el caso de enfermedades oncológicas, donde llega incluso a ser un elemento fundamental para conseguir, en muchos casos, una curación exitosa. No hay que olvidar que el tiempo es un aspecto a tener en cuenta ante este tipo de dolencias y no brindar al paciente el tratamiento adecuado en el tiempo preciso puede convertirse en una cuestión de vida o muerte para éste.



Portátiles para el profesorado.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Portátiles para el profesorado.

Candidatura: Consejería de Educación y Ciencia. Secretaría General (Organización e Informática)

Dirección: Bulevar Río Alberche s/n

Teléfono: 925247404

E-mail: jvera@jccm.es

Equipo: Juan Vera González, Joaquín Jara Atienza, José Luis Castaño Pérez.

Introducción

El proyecto tiene como objeto la dotación de equipos informáticos portátiles en todos los centros educativos públicos de Castilla-La Mancha para que sean distribuidos entre los docentes adscritos a los mismos y puedan, con ellos, realizar su trabajo de manera más eficaz, moderna y productiva en actividades de carácter pedagógico y docente y en aquellas otras de gestión de la actividad de los centros (Delphos y Papás...).

La apuesta del Gobierno de Castilla-La Mancha por llevar la tecnología a la educación ha sido prioritaria desde el año 2000 en que se produjo la asunción de las competencias en esta materia.

A través de numerosos proyectos y programas se ha ido creando una malla extensamente capilarizada que ha llegado a dar cobertura tecnológica a toda la red de centros educativos de

la región.

Han sido tres las áreas claves que han determinado estas acciones:

- Se ha procurado, en primer lugar, la extensión de la banda ancha para conectar los centros y conseguir su acceso a la red de manera universal.
- En segundo lugar, y de forma paralela, se han desarrollado aplicaciones para racionalizar el trabajo en los centros de manera que los trámites administrativos y de gestión académica sean realizados con seguridad y eficacia y la información manejada acabe con la redundancia y a favor de la consolidación de los datos.
- Finalmente se han implantado en los centros una serie de proyectos tecnológicos orientados a facilitar la inmersión en Tecnologías de la Información y la Comunicación en el ámbito de la educación pasando del aula informática convencional a la informática en el aula, gracias a la conexión integral de los mismos y a la introducción con carácter pionero del concepto de movilidad, tanto en redes como en dispositivos.





Mejorando la comunicación con nuestros usuarios: Página Web de la Gerencia de Atención Primaria de Talavera de la Reina.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Mejorando la comunicación con nuestros usuarios: Página Web de la Gerencia de Atención Primaria de Talavera de la Reina.

Candidatura: Gerencia de Atención Primaria de Talavera de la Reina.

Dirección: C/ José Luís Gallo, 2 Talavera de la Reina 45600

Teléfono: 925 82 15 08

E-mail: fgrajera@sescam.org

Equipo: Fernando Grajera Gabardina, Rosa Ana Dulanto Banda, M^a Pilar Fluriache García-Caro, Javier Sánchez Holgado, M^a Luisa Torijano Casalengua.

Introducción

La página web de la Gerencia de Atención Primaria (GAP) de Talavera de la Reina forma parte del Plan de Comunicación interna y externa de la organización. Este Plan constituye un proyecto de transformación del sistema utilizando las nuevas tecnologías de comunicación, con especial trascendencia sobre la mejora de la información y atención a las personas usuarias y al profesional,

la reducción y simplificación de los trámites administrativos, el buen funcionamiento de los servicios y la incorporación de las nuevas tecnologías.

En el año 2005 comienza a funcionar la página web de la GAP de Talavera de la Reina, primera página electrónica que se puso en funcionamiento en este ámbito dentro del SESCAM.

En cuanto a su estructura, se han diferenciado claramente tres apartados a los que se accede por las correspondientes pestañas superiores: ciudadanos, profesionales y proveedores.

Con la web se pretende incrementar la accesibilidad a los servicios sanitarios, ofrecer una completa información de los mismos, así como la promoción de la participación, la potenciación del conocimiento de los derechos y deberes y la simplificación de los trámites administrativos.





Los viajes educativos en Castilla-La Mancha.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Los viajes educativos en Castilla-La Mancha.

Candidatura: Consejería de Educación y Ciencia. D.G. de Organización y Servicios Educativos.

Dirección: Bulevar del Río Alberche s/n 45071

Teléfono: 925 28 63 01

E-mail: amendez@jccm.es

Equipo: Pablo Ramírez Perona, Vicente Montiel Moreno, Alfonso Méndez Paniagua, César García Gómez, Pedro Torres Torres, Daniel Fernández Fernández, César Peces Martín, Nuria García Ramírez y Conchi García Alonso.

Introducción

Esta iniciativa engloba un conjunto de acciones dirigidas a toda la comunidad educativa que responden a un objetivo compartido: que la escuela continúe más allá de las aulas, que la formación de los alumnos se complete con estrategias diversificadas más allá de la actividad curricular, y que la comunidad escolar, las asociaciones de padres y madres de alumnos y los ayuntamientos participen también en ese objetivo.

La Escuela no puede replegarse sobre sí misma, sino que tiene que mirar hacia fuera, utilizar recursos externos al centro educativo, innovar,

compartir e intercambiar experiencias, abrirse al mundo.

La Consejería de Educación y Ciencia quiere poner a disposición de la Comunidad Educativa todos los recursos a su alcance para hacer posible que la formación de los alumnos y alumnas se enriquezca con otras actividades desarrolladas fuera de las aulas.



Desde la Dirección General de Organización y Servicios Educativos se coordinan los diferentes programas educativos que se ponen a disposición de los centros educativos de Castilla-La Mancha para realizar viajes educativos. Una vez analizadas las necesidades se organiza una oferta adaptada a las diferentes etapas y niveles educativos. Las actividades complementarias forman parte de las programaciones didácticas, pues con el uso de espacios, tiempos y recursos alternativos a los del aula responden a los objetivos y contenidos del currículo.

Los informadores del Servicio de URGENCIAS

Si tiene alguna duda sobre el funcionamiento de las Urgencias o podemos ayudarle en algo no dude en dirigirse a nosotros.

La información relacionada directamente con la asistencia sanitaria que está recibiendo la persona a la que acompaña le será ofrecida por el médico en el momento adecuado.

Piense que el mejor momento para informar debe decidirlo el profesional sanitario.

Recuerde que por su seguridad y la de los pacientes no debe usted entrar en la zona asistencial salvo que cuente con autorización para ello.



Castilla - La Mancha



normas básicas del Servicio de

Urgencias

HOSPITAL DE
VALDEPEÑAS



GRACIAS
POR SU COLABORACION



Informadores en el servicio de urgencias hospitalarias.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Informadores en el servicio de urgencias hospitalarias.

Candidatura: Hospital de Valdepeñas

Dirección: Avda. Estudiantes s/n 13300 Valdepeñas

Teléfono: 926 32 02 00

E-mail: jgvillalta@jccm.es

Equipo: José Carlos González Peña, Jesús Gutiérrez Villalta, Pilar Domínguez Fernández.

Introducción

El proyecto consiste en la puesta en marcha de un nuevo Servicio de Información para acompañantes y usuarios de las urgencias hospitalarias, que vela por la seguridad de los pacientes al restringir el acceso libre a la zona asistencial, manteniendo informado sobre aspectos no asistenciales a las personas que esperan que el paciente sea atendido.

Esta información se proporciona de forma proactiva, sin esperar a que sea solicitada por los acompañantes y se guarda registro del número de veces que se ha informado. El servicio de informadores juega también un papel de facilitador, procurando asesoramiento a los acompañantes sobre cualquier duda que tengan del funcionamiento de las urgencias, así como

entre el personal sanitario y los familiares y acompañantes.

Se trata de un servicio completamente novedoso en este Hospital y que ha supuesto la incorporación de una nueva cultura en el seno de la organización, tanto en lo que se refiere al hecho de que los usuarios de las urgencias acceden a las mismas acompañados, solamente si así se decide por el personal sanitario y que aquellos acompañantes no autorizados reciban información sobre los tiempos de espera y la ubicación del usuario en el hospital, por supuesto la información sanitaria sigue proporcionándose por el personal facultativo y de enfermería.

En cuanto a las características del personal elegido para el desempeño de estos nuevos puestos de trabajo, se ha optado porque los informadores e informadoras tuvieran un perfil no sanitario, a fin de evitar confusiones con el tipo de información que podrían proporcionar a los acompañantes, y para separar las tareas asistenciales de las meramente administrativas.





Mejores prácticas de gestión en los servicios públicos.

Finalista

Ficha del proyecto:

Nombre del proyecto: Mejores prácticas de gestión en los servicios públicos

Candidatura: Biblioteca Municipal “Juan Ricardo Martínez Cuesta” y Oficina de Información y Turismo de Minglanilla.

Dirección: Plaza del Salero, 5

Teléfono: 962 18 71 34

E-mail: ofinturminglanilla@hotmail.com y bibliotecaminglanilla@hotmail.com

Equipo: Ana Isabel Puig Cuesta; Marta Requena Enguïdanos.

Introducción

Como objetivo general de la Biblioteca Municipal se pretende desarrollar en los habitantes del municipio el hábito lector, de manera que la lectura se convierta en una actividad placentera elegida libremente. Mejorar la calidad de servicio ha sido una preocupación general en los últimos 20 años y para ello se han iniciado las siguientes actividades:

- Libro travieso.
- Bibliopiscina.
- Dos obras de teatro.
- Cuenta Cuentos: Esta actividad se viene realizando todos los años un sábado por la mañana al mes, y se continuará realizando en

colaboración con Cruz Roja Juventud.

- Día del Libro Infantil.
- Semana del Día del Libro: que incluye Recital de Poesía (21 de abril), viaje a la feria regional del libro 22 de abril, día del libro (23 de abril), reunión extraordinaria del club de lectura “el café” (24 abril), taller “unidos por la paz” (25 abril).
- 24 de octubre Día de la Biblioteca.
- Club de Lectura El Café.
- Club de Lectura “El Duende Verde”.
- Grandes Citas de Grandes Autores.
- Taller “Llegó La Primavera”.
- “Mi camiseta también lee”.

Desde la Oficina de Turismo se está intentando dar a conocer a los habitantes de la localidad los senderos que pasan por esta zona. Se ha decidido crear un club de senderistas y realizar todos los senderos de la zona una vez al mes.

145





4º PREMIO
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DE CASTILLA-LA MANCHA

Castilla-La Mancha





4º PREMIO
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DE CASTILLA-LA MANCHA

Castilla-La Mancha



Edita:

Oficina de Calidad de la Administración Regional
Dirección General de la Función Pública y Calidad
de los Servicios
Consejería de Presidencia y Administraciones
Públicas

Diseño, Maquetación y Textos

Oficina de Calidad de la Administración Regional

Impresión

Oficina de Calidad de la Administración Regional

Depósito legal

TO-0367-2010

4º PREMIO

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

