

5 de marzo de 2021

IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS





PRESENTACIÓN



Castilla-La Mancha

La existencia de una amplia red de servicios públicos, de ámbito estatal, autonómico y local, es fundamental para que se pueda garantizar en nuestro país tanto la cohesión social, con una sanidad universal y gratuita, una educación de calidad o unas prestaciones sociales imprescindibles, como la igualdad, un principio que debemos defender siempre, ya que todas y todos los españoles tienen el derecho constitucional a acceder a estos servicios públicos, independientemente de dónde se viva y de la capacidad económica que se tenga.

Todo ello no sería posible sin contar con la labor que desempeñan cada día las empleadas y empleados públicos, que han demostrado ser un capital humano muy comprometido con su trabajo, un compromiso que se ha hecho más evidente en este último año con la pandemia del coronavirus. Una emergencia sanitaria de magnitud mundial que también ha hecho que, como sociedad, valoremos cada vez más que podamos disponer de unos servicios públicos universales, de calidad y accesibles.

Por eso, es importante reconocer cada día la tarea que desarrollan las mujeres y hombres que han decidido dedicar su vida profesional a ser servidores públicos,

y de manera específica, a través de estos galardones, a aquellos trabajadores y trabajadoras que se implican al máximo, con dedicación y esfuerzo, para desarrollar de manera individual o colectiva nuevas herramientas de trabajo basadas en la innovación, con el objetivo de mejorar el buen funcionamiento de nuestros servicios públicos, consolidar una cultura de gestión de calidad en la Función Pública o impulsar la modernización de nuestro sector público.

Quiero, por tanto, agradecer a los miembros de las candidaturas que se han presentado a los galardones su decisión de participar en estos premios, cada vez más arraigados en nuestra sociedad, y felicitar a los premiados y premiadas, porque todos y todas representáis a un colectivo de decenas de miles de personas que cada día ofrecen lo mejor de sí para que los servicios públicos sigan siendo la bandera de los derechos sociales de nuestra ciudadanía y uno de los principales baluartes de nuestro sistema democrático. —



Emiliano García-Page Sánchez
Presidente de Castilla-La Mancha



MODALIDADES

IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



- Excelencia de los Servicios Públicos
- Mejores prácticas de gestión interna
- Mejores prácticas en los Servicios Públicos prestados a la Ciudadanía

**EXCELENCIA DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS**



PROYECTO

Implantación del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 en el Equipo de Atención Primaria de Bolaños de Calatrava

Este proyecto tiene como objetivo crear e implantar un sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015) en el ámbito de Atención Primaria, concretamente en el Centro de Salud de Bolaños de Calatrava. A través de la mejora continua se presenta un modelo orientado al paciente que dota a los profesionales de herramientas prácticas que hacen su trabajo más adecuado y eficaz, fundamentándose en la gestión por procesos y la optimización de los recursos.

Se trata de un Sistema de Gestión de Calidad totalmente alineado con el de la Gerencia de Atención Integrada

de Ciudad Real en todos los procesos y procedimientos comunes, documentación, herramientas, legislación, etc.

Su propósito es satisfacer a los usuarios sus necesidades y expectativas en lo referente al fomento de la salud, prevención y tratamiento de la enfermedad, así como su rehabilitación y reinserción social, promocionar hábitos saludables, educación para la salud, valoración, tratamiento y cuidados del usuario, con respecto a su intimidad y minimizar los riesgos propios de su asistencia, mediante una atención de calidad basada en la investigación y formación continuada. —



* Fotografías tomadas antes de febrero de 2020.

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- Rosa María Calle Caminero
- Encarna Sobrino Magán
- Ramón Barrios García
- Pilar Castillo Muñoz
- Fernando Sánchez Higuero
- Cristina Castañeda Villar
- María Luján Prior
- Pilar Teresa García Villaraco Murcia
- Rosario Palacios Salinas
- María del Mar Domínguez Morales
- Ana María Morales Romero
- Prado Sánchez Ruiz
- M^a Ángeles Calleja Delgado
- Marcos Villar Martínez
- Alberto Parrilla Fernández
- Juliana García Pardo Sánchez Camacho
- María Nevado Solís
- Ramón Menchén Pardilla
- Francisco Javier Rodríguez del Río
- Rosa María Delgado Quero
- María Vicenta Prado Ureña
- Francisco José Bustos Zamora
- Lorenzo Gómez del Valle
- María Elena Aranda Díaz



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Servicio de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia. Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Consejería de Bienestar Social**

PROYECTO

Carta de Servicios de Teleasistencia de Castilla-La Mancha

El Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha comenzó su implantación a finales de la década de los 80 del siglo pasado. Desde sus inicios se diseñó como un servicio público, regional, gratuito y universal dirigido a toda la ciudadanía de Castilla-La Mancha que lo precisara.

Actualmente se atiende a más de 55.000 personas mediante 44.100 terminales. El servicio ha ido mejorando y haciéndose más complejo, gracias al avance de la tecnología, a la demanda de la ciudadanía, y a la iniciativa e impulso de los responsables públicos.



La Carta de Servicios de Teleasistencia se publicó por vez primera en diciembre de 2005 y antes de que existiera la norma de calidad aplicable (Norma UNE 93200:2008).

La Carta de Servicios de Teleasistencia es certificada por primera vez ese mismo año 2008, el 19-12-2008 (nº A58/000056).

Desde entonces se ha auditado anualmente y certificado sin interrupción y se han publicado cuatro actualizaciones de la misma.

La evolución del número y exigencia de los compromisos de la Carta, y la concreción y mejora de los indicadores, es una prueba del nivel de compromiso por parte de la Administración Regional con las personas usuarias y sus familias. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Carmela Guerrero Acosta
- Rodrigo del Cerro Fernández
- Ana Rosa Muñoz Río-Pérez



PROYECTO

Procedimiento para la Adjudicación de Habitación Individual

La gestión de camas se puede definir como el conjunto de acciones o procedimientos que nos llevan a ordenar, programar y regular la actividad de ingresos y altas hospitalarias en relación con las camas del hospital. Los objetivos de este procedimiento son:

1. Lograr una adecuada programación y priorización de la asistencia, de acuerdo a los criterios establecidos por la Gerencia de Atención Integrada de Puertollano.
2. Favorecer la ubicación de los pacientes en las unidades más adecuadas a su situación clínica, mejorando su atención y garantizando una utilización razonable



del recurso cama y un reparto equilibrado de cargas asistenciales entre Unidades de Enfermería.

3. Fijar una oferta adecuada de camas, según la demanda asistencial prevista y a la comprometida, ajustando la actividad del hospital a los recursos disponibles.

Se ha establecido un procedimiento de adjudicación de habitación individual para cada uno de los siguientes supuestos:

- Pacientes en aislamiento.
- Pacientes en fase terminal (siempre que sea posible).
- Pacientes con cargo a Unidad de Cuidados Paliativos.
- Pacientes con riesgo para su situación clínica y/o la de otros pacientes.
- Pacientes en edad pediátrica (0 a 13 años).
- Mujeres Puérperas.
- Habitación para pacientes discapacitados. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Ramón Díaz Santos Chico
- Pablo Jesús Madrid Franco



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Servicio de Planificación, Evaluación y Documentación.**
Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha

PROYECTO

Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea

El Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea, del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, nace como una herramienta técnica con la finalidad de promocionar y fomentar las condiciones que posibiliten la igualdad entre mujeres y hombres en todos los ámbitos.

Es el único centro documental y bibliotecario de Castilla-La Mancha con temática específica de igualdad de género, y sirve además como apoyo documental y bibliográfico al propio personal del Instituto de la Mujer en el desarrollo de las funciones que tiene encomendadas.

La calidad de los servicios que presta el Centro de Documentación y Biblioteca es garantizada a través de su Carta de Servicios, certificada por AENOR hasta el 26 de noviembre de 2022.

La certificación de la Carta de Servicios, basada en la norma UNE 93200:2008, supone un mayor compromiso de la entidad por ofrecer unos servicios de calidad. De esta forma se acredita el compromiso por cumplir los parámetros recogidos en la propia Carta de Servicios, buscando la máxima satisfacción de las personas que reciben dichos servicios. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Juana María López García-Cano
- Alicia Payo Gallardo
- Guadalupe Rodríguez Arroyo



PROYECTO

Quién me da la cita. Mejora de la Accesibilidad del Paciente en el Área de Consultas Externas

Desde el año 2016, el Servicio de Admisión y Documentación Clínica del Hospital General Universitario “Nuestra Señora del Prado”, de Talavera de la Reina, se engloba en el Sistema de Gestión de la Calidad de la norma 9001:2015 en la que está certificada la Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina.

Desde entonces, se ha venido recogiendo información sobre la satisfacción de los pacientes y facultativos, respecto a la gestión de las citas con objeto de continuar mejorando este servicio.

El cambio efectuado en la gestión de las citas, mediante la implantación de la petición electrónica, ha supuesto una mejora en la accesibilidad a las prestaciones del área constatada en la satisfacción de los pacientes, que salen de la consulta y no tienen que realizar ningún trámite adicional.

Además, el personal administrativo adquiere mayor responsabilidad y autonomía en la gestión y los facultativos tienen a una persona de referencia, lo que facilita la comunicación Admisión-Especialista. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- Maribel Gil García
- María Concepción Moreno del Mazo



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Puertollano (Ciudad Real)**

PROYECTO

Protocolo de Implantación para el Seguimiento Telefónico a Pacientes con Ostomías

El Hospital de Santa Bárbara, de Puertollano, dispone desde hace casi diez años de una consulta de enfermería de ostomías, donde se atiende mensualmente a los pacientes portadores de estomas tanto digestivos como urinarios, para garantizar la atención integral y continuidad.

Objetivos del proyecto:

- Implementar un servicio telefónico en la consulta de enfermería de estomas donde puedan hacer sus consultas los pacientes durante gran parte del día.
- Mejorar la educación e información al paciente sobre su proceso.

- Potenciar el sentimiento de cercanía, atención personalizada y seguridad en el paciente a través de la información transmitida.
- Identificar de manera precoz los posibles factores que condicionan una nueva visita del/a paciente a la consulta de enfermería de estomas, consulta de cirugía, a urgencias y/o su reingreso.
- Reducir el número de complicaciones, de reingresos y el grado de ansiedad del/a paciente.
- Mejorar la calidad de vida del/a paciente.

El proyecto se materializa a través de un Protocolo, en el cual se establece el ámbito de aplicación, difusión, documentación relacionada, funciones de los diferentes profesionales implicados y operativa. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- M^a de Gracia Velasco Herrera
- M^a Rosario Escobar Sánchez
- Ana Belén Molinero Olivares
- Alicia Martínez Rebe
- M^a Isabel Torres Benavent
- Pablo Jesús Madrid Franco
- Luis Antonio Ruiz del Valle Rabadán



PROYECTO

Sistema de Gestión de la Calidad en una Unidad de Fisioterapia de Atención Primaria

La Unidad de Fisioterapia de Atención Primaria, perteneciente a la Gerencia de Área integrada de Talavera de la Reina, está formada por fisioterapeutas y auxiliares de enfermería. El equipo trabaja en centros rurales y urbanos formando la Unidad un total de ocho salas asistenciales. A la Unidad derivan pacientes los médicos de familia y pediatras de Atención Primaria y los médicos rehabilitadores.

Este proyecto pretende mejorar la atención que reciben los pacientes de la unidad de fisioterapia buscando una atención homogénea y de calidad, consiguiendo la unificación de los protocolos de actuación, la objetivación de resultados y la equidad en el trabajo de la unidad.

La implantación de este modelo según la norma UNE-EN ISO 9001:2015 ha supuesto certificar a esta unidad de fisioterapia incluyendo las ocho salas que la forman.

Las fortalezas del proyecto han sido la implicación de todos los profesionales de la unidad en la búsqueda de la excelencia, el reconocimiento de su labor por parte de los pacientes, la implicación de la dirección de enfermería y el apoyo de la unidad de calidad de la gerencia.

El proyecto significa para el SESCOAM, en el ámbito de la Atención Primaria, la implantación de manera pionera de un sistema de gestión de calidad que ha supuesto la primera certificación a nivel nacional de una unidad de fisioterapia. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- Sandra García Durán
- Rafael Velasco Velasco
- Elena Labrador García
- Javier Muñoz Serrano
- Isabel Reino Corrochano
- Cristina Fernández Pérez
- Belén Molina Herrador
- Pilar Jiménez Tamurejo
- Susana de la Varga Gallego
- Noelia Sánchez Illán
- Ainoa Gutiérrez Herrera
- Cristina Pérez del Pino



MEJORES PRÁCTICAS DE GESTIÓN INTERNA



PROYECTO

Gestión Telemática de Convenios con Entidades de Castilla-La Mancha para la Prestación de Servicios Sociales a Través de MEDAS

El proyecto pretende poner en valor la simplificación y digitalización del marco de concertación para la prestación de servicios sociales entre la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y las Entidades de la región.

El Sistema de Información MEDAS constituye la herramienta básica de gestión de la prestación de los Servicios Sociales de Atención Primaria, principalmente a través de su módulo de Expediente Familiar, en el que

se encuentra la parte más relevante para la valoración de las diversas situaciones de índole social que realizan los profesionales.

También, cabe destacar su módulo Convenios, en el que, de forma conjunta y homogénea con el resto de módulos, y principalmente con el módulo Expediente Familiar, se ofrece cobertura a la gestión de todo el ciclo de vida de los convenios con entidades de Castilla-La Mancha. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Juan Pedro de Ruz Ortega
- Gustavo Castellanos Gómez
- Christian Cobas López
- María Gema Ramos Arroba
- Pilar Ventas García
- Raquel Nieto García
- Rocío Gómez Peinado
- María Jesús Real Pascual
- Raquel Ahijón Vos
- Alberto Sánchez Rosado



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Alcázar de San Juan (Ciudad Real)**

PROYECTO

Disminución del Impacto Medioambiental Sanitario y el Fomento de Hábitos de Vida Saludables (Hospital Verde)

Ante la evidencia que relaciona el deterioro medioambiental con la pérdida de salud de la población, uno de los principales desafíos consiste en disponer de un sistema de salud sostenible y, de acuerdo con las directrices de la Consejería de Sanidad, plantear un cambio de modelo dirigido a una mayor prevención y promoción de la salud.

La aplicación práctica de esta Política medioambiental, ha permitido la inclusión de la Gerencia de Atención Integrada de Alcázar de San Juan en la Red

global de Hospitales Verdes y Saludables, una comunidad mundial de hospitales y sistemas de salud que buscan reducir su huella ecológica y promover la salud ambiental pública.

Para la coordinación de todas las actividades relacionadas con la Red de Hospitales Verdes se ha creado en la Gerencia un grupo de trabajo multidisciplinar. Además del grupo de coordinación, en caso necesario se generan grupos de trabajo para el abordaje de actividades concretas. También, se precisa la coordinación con empresas subcontratadas.

Asimismo, la Gerencia colabora con ayuntamientos y asociaciones ajenas al ámbito sanitario, organizaciones de ámbito tanto privado como público. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- Sonia Burgos Martín
- Benedicto Úbeda Hernández
- María Pinel Sánchez
- Miriam García Gil
- Antonio Gigante León
- Gloria Lorente Granados
- Óscar Herráez Carrera



PROYECTO

Sistema Telemático de Registro de Actividades Básicas de la Vida Diaria

El sistema telemático de registro de actividades básicas de la vida diaria de la Residencia de Mayores de Almansa es un proyecto que persigue los siguientes objetivos generales: conseguir que los registros se realicen en el momento en que se efectúa la actividad, información fiable, ahorro de papel, acceso de los diferentes departamentos y disminución importante del tiempo dedicado a gestiones de registro y administrativas.

Mediante este Sistema Telemático se tiene información precisa, diaria e inmediata de cada una de las actuaciones de las personas referidas a los usuarios, así como un regis-

tro de tiempo desde que se demandan determinadas acciones y la respuesta del profesional correspondiente.

Tanto los profesionales del centro como los familiares de los residentes pueden acceder a la información registrada telemáticamente.

Como mejoras obtenidas tras la implantación del Sistema Telemático se encuentran: el control del tiempo de respuesta ante la demanda de los residentes y el control de las actividades que se realizan a los mismos; así como la adecuación de tiempos de trabajo-necesidades de los residentes y del trabajo en equipo. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María José Martínez Asín
- Antonia Delicado Serrador
- Alejandro Javier Rodríguez García



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Servicio de Atención Primaria, Inclusión y Prestaciones Económicas.**
Delegación Provincial de La Consejería de Bienestar Social en Albacete

PROYECTO

Servicios Sociales de Atención Primaria en el Área de La Gineta

Los Servicios Sociales de Atención Primaria constituyen un equipo de trabajo que destaca por la sistematización que ha realizado en sus procesos de trabajo, especialmente en las prestaciones de apoyo a la familia y a las situaciones de exclusión social, en el Área de Servicios Sociales de La Gineta, que presenta una gran extensión, con muchas diferencias en base al acceso a recursos por la mayor o menor cercanía a núcleos de mayor población como La Roda o Albacete.

Existen dos equipos de trabajo:

- El **Equipo de Intervención Familiar**, centrándose en la atención a la familia y a la unidad de convivencia, desarrollando un Protocolo de trabajo para cada interven-

ción. Este protocolo ha generado seguridad a la hora de trabajar sobre unos mecanismos pautados y consensuados por los diferentes profesionales del Equipo, a la vez que ha posibilitado unos elementos de evaluación cuantitativa y cualitativa del programa.

- El **Equipo Técnico de Inclusión** interviene en un perfil de población que presenta carencias en diferentes ámbitos: familiar, vivienda, habilidades personales... Además, en julio de 2019 se puso en marcha el proyecto de intervención grupal en el manejo de la ansiedad y habilidades sociales, con el objeto de complementar, apoyar y mejorar la intervención que se desarrolla desde el Equipo Técnico de Inclusión con las personas en situación de exclusión social. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- María Juana Zamora Moratalla
- M^a Llanos López García
- Rocío Molina Abellán
- Pilar Martínez Martínez
- Elisa Fajardo Collado
- Irene Fernández Cubillas
- Belén Moratalla Mesas
- Lorena López Cifuentes



PROYECTO

Programa de Supervisión de Contratos en Centros Residenciales Sin Personal Público

El proyecto presentado fue iniciado hace unos años desde el Servicio de Mayores de la Delegación Provincial de Bienestar Social de Albacete a la vista de la necesidad de llevar un mayor seguimiento y control sobre la gestión de este tipo de centros donde existe una gestión integral de servicios por parte de una empresa adjudicataria y una supervisión pública desde la Administración regional.

Para llevar a cabo la supervisión de los contratos de concesión de servicios públicos, el Servicio de Mayores de la Delegación Provincial de Bienestar Social de Albacete realiza lo siguiente:

- Visitas presenciales al Centro.
- Controla y verifica toda la documentación que está obligada a presentar la adjudicataria para constatar que los servicios prestados se adecuan a los establecido en el contrato.

Para ello, se han elaborado las siguientes fichas: Fichas de cumplimiento de obligaciones, para el seguimiento global de los requisitos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas y el pliego de cláusulas administrativas particulares; Comprobador de cuadrantes; y ficha de Inventarios y Patrimonio, para una actualización constante de los inventarios en las residencias. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Alejandro Rubio Martínez
- Montserrat Velencoso Ferrer
- Teresa Molina Marcilla
- María del Mar Peña Cerdán
- María Segunda González García
- Soledad Tendaro Rubio
- Elena Díaz Rodríguez
- Emma Díaz Navalón
- Rosario Rodríguez Guzmán
- Catalina Ruiz Cebrían
- Fátima Carpintero Pérez
- Julia García González



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Servicio de Programas y Recursos. Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha**

PROYECTO

Sistema Dulcinea: Gestión de Expedientes de Intervención con las Mujeres de la Región Castellano Manchega y de Acciones dirigidas a la Promoción de la Igualdad de Género, desde La Red Integral de Recursos del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha

El Sistema Dulcinea es un proyecto puesto en marcha desde el Servicio de Programas y Recursos del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha en 2016, para la sistematización, desde la Red Integral de Recursos, de la información de los expedientes de la mujer y de las acciones de promoción grupal y Comunitaria.

Consiste en un sistema de información, gestión, planificación y evaluación de las intervenciones profesionales llevadas a cabo desde los distintos centros y recursos de la Red, que se desarrolla en un entorno web. Sirve de ins-

trumento para el análisis y evaluación de las medidas programáticas que el Instituto de la Mujer desarrolla en materia de igualdad y prevención de la violencia de género.

También facilita la obtención y recopilación de datos sobre la situación social, psicológica, jurídica y laboral de las mujeres usuarias de la Red; información imprescindible para llevar a cabo una intervención individualizada de apoyo, asesoramiento, información y reparación del daño tanto de las mujeres víctimas de violencia de género, como de sus hijas e hijos.

Por último, permite sistematizar las actividades de los proyectos de intervención comunitaria e intervención grupal que se llevan a cabo desde los Centros de la Mujer y los Recursos de Acogida. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Cristina Cuevas Martínez
- Pilar Fernández Jiménez
- M^a Jesús Jiménez Arriero
- Patricia Ortega
- Josefa García-Rojo Molina
- M^a Jesús Corral Juncal
- Eva M^a Garrido Gómez
- Tomás Orgaz Palomino



PROYECTO

Plan de Mejora en Centro Base de Atención a Personas con Discapacidad de Albacete

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

Se está trabajando en un Plan de Mejora sobre su gestión, revisando la metodología de trabajo e implantando herramientas que permitan una actuación más eficaz y un servicio de mayor calidad.

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

El Manual es una herramienta de trabajo de elaboración propia, realizada por los profesionales del Centro, que sirve de guía para encaminar los pasos de los miembros de los departamentos y a la vez como base de apoyo a las/os trabajadoras/es que en un futuro se puedan incorporar a estos servicios, pudiendo posibilitar el que otros centros se puedan aprovechar de este trabajo, quedando en formato documental para su consulta.

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



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Susy Evelenny Pérez Díaz
- Antonia Martínez García
- Marta Martínez Martínez
- Francisca González Soriano
- María José Romeo Mateo
- Ana Teresa Sánchez Izquierdo
- Luz Sánchez Fernández
- Antonia García Martínez
- Francisco Del Rey García
- Carmen Ramírez García
- María Constanza Sánchez Galdón
- Esperanza López Benegas
- Mercedes Muñoz Torres
- Alejandro Luis Campos Redondo
- Rafael García Milla
- Miguelina Gómez Martínez
- María Victoria Escribano López
- María Martínez Del Ramo
- María Del Mar Herranz Castro
- María José Martínez Malabia
- Marina Cantos Peñarubia
- Juan Miguel Fernández Gregorio



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Servicio de Planificación. Delegación Provincial de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes en Cuenca**

PROYECTO

Proyecto de Mejora Continua: Transición de la Administración Analógica a la Administración Digital

Esta iniciativa se diseñó como un proyecto de modernización del servicio basado en un modelo de calidad de mejora continua y de innovación centrado en la gestión y con incidencia diaria en las relaciones con los ciudadanos y otras instituciones, a nivel provincial.

Los objetivos de este proyecto de innovación y mejora son los siguientes:

- Ordenar el archivo con la digitalización de la totalidad de las fichas de títulos para certificados de estudios primarios, certificados de escolaridad, graduado escolar,

bachillerato y formación profesional en todos sus grados y modalidades.

- Dar respuesta a la demanda del ciudadano de manera prácticamente inmediata en sus solicitudes de certificados de títulos académicos e información y tramitación sobre duplicados.

- Ordenar el archivo manual con digitalización de fichas de cada uno de los centros educativos.

- Ordenar el archivo manual con digitalización de toda la información referente a desafectaciones y afectaciones de infraestructuras educativas. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- José Roberto Moya Escutia
- Alicia Álvarez Vergara
- Angel García Fernández
- Felisa Barrios Hueto
- Inmaculada Pinillos Ortiz
- Antonio Virtudes Segarra
- Ana Pilar González Argusuelas
- Julián Gabriel Martínez Saiz



Castilla-La Mancha

CANDIDATURA | **Viceconsejería de Servicios y Prestaciones Sociales.**
Consejería de Bienestar Social

PROYECTO

Mejora y Simplificación de los Procesos de Gestión de las Prestaciones Económicas Dirigidas al Abordaje de las Situaciones de Pobreza y Exclusión Social

Esta práctica quiere poner en valor el trabajo realizado para impulsar las adaptaciones tecnológicas necesarias con el objetivo de implantar procesos de calidad en los servicios que presta la administración a los ciudadanos y ciudadanas.

Situando esta lógica en un proceso de trabajo que impacta en la situación de necesidad de las personas que se encuentran en procesos vitales vulnerables, hace que se presente este proyecto de trabajo, dirigido a simplificar y agilizar la gestión de las prestaciones económicas

(Ayudas de Emergencia Social y el Ingreso Mínimo de Solidaridad) para dar una respuesta cada vez más eficiente a dichas situaciones de necesidad económica.

Las fases que se han seguido han sido: Análisis de situación; Definición del nuevo procedimiento de gestión; Modificación de normativa; y modificación de los soportes informáticos.

Durante el proceso de mejora interna, se ha vinculado la gestión de estas prestaciones económicas con la Historia Social Digitalizada. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Rocío Gómez Peinado
- Eva López Mayo
- Raquel Iglesias Moreno
- Josefa Rodríguez Montero
- Raquel Nieto García
- María Jesús Real Pascual
- Christian Cobas López
- José Juan Peinado Felipe
- Gema Ramos Arroba
- Noelia García
- Soraya Tejedor López

**MEJORES PRÁCTICAS
EN LOS SERVICIOS
PÚBLICOS PRESTADOS
A LA CIUDADANÍA**



PROYECTO

Proyecto de Refuerzo e Inclusión Educativa del Alumnado de Alovera

El objetivo general es favorecer la identificación y supresión de las barreras para el aprendizaje y la participación de todo el alumnado, teniendo en cuenta las diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones personales, sociales y económicas, culturales y lingüísticas, de manera que todos ellos puedan alcanzar el máximo desarrollo posible de sus potencialidades y capacidades personales.

Con respecto al alumnado de Primaria, la atención a dicho alumnado será en la Biblioteca municipal e incluye dos tipos de medidas: metodológicas y organizativas.

Las metodológicas son actuaciones dirigidas a prevenir o compensar dificultades leves mediante la adecuación de

los elementos curriculares, sin alterar su naturaleza y/o medidas organizativas, con el fin de que la totalidad del alumnado alcance las capacidades establecidas en los objetivos generales del nivel.

Las organizativas están basadas principalmente en el número de alumnos por aula de refuerzo. Se tiene establecido un número máximo de 10 alumnos por grupo con el fin de poder personalizar al máximo la atención que se da a cada uno de los niños.

Con respecto al alumnado de Secundaria, con el nombre de "Escalando al éxito", se ha podido comenzar con un grupo de chicos y chicas de la ESO, para ofrecerles apoyo emocional y recursos motivacionales desde el centro joven, proponiéndoles la realización de un taller abierto e informal en el que puedan sentirse seguros y escuchados para reestablecer la motivación, autoestima y resiliencia para reorientar su formación. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- Mercedes García Granizo
- Montserrat Gutiérrez Cobo
- Teresa López Tomé
- Hellenca Meitin Suárez
- Eva García Ramo
- Laura Catalán Morales
- Sandra Gutiérrez Torres



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Ayuntamiento de Villarrobledo**

PROYECTO

Protección Civil: proteger a las personas y bienes

En el ámbito municipal, el Servicio Público de Protección Civil se estructura a través de Agrupaciones Municipales de Voluntarios de Protección Civil, gestionadas por los respectivos ayuntamientos.

Este servicio tiene como principal objetivo ofrecer una respuesta adecuada ante los distintos tipos de emergencias y catástrofes, ya estén originadas por causas naturales

o derivadas de la acción humana de manera accidental o intencionada.

El Servicio de Protección Civil es uno de los más valorados en el Ayuntamiento de Villarrobledo, y gracias en especial al trabajo del Coordinador, D. Bernardo Coronado Ortiz, uno de los que más han creído en personas voluntarias, formación y servicios al ciudadano. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- Bernardo Coronado Ortiz



PROYECTO

Red de Bibliotecas de Hellín

El Ayuntamiento de Hellín presenta la Red de Bibliotecas como un servicio público fundamental en la localidad, y principalmente en sus pedanías, con distintos programas y proyectos que pretenden mejorar la vida de los ciudadanos a nivel educativo, cultural y de ocio, y ser un centro local de acceso a cualquier tipo de información y conocimiento. Actualmente presta servicio directo al 99,33% de la población, siendo el servicio con más presencia en todo el ámbito territorial del municipio.



La Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Hellín cuenta con 7 bibliotecas y 8 puntos de servicio, y está separada en dos dependencias, la biblioteca de adultos y la biblioteca infantil.

El origen de esta Red de Bibliotecas nace de la demanda de la ciudadanía para que este servicio municipal llegue a las pedanías.

La Red de Bibliotecas de Hellín trabaja con personas y colectivos del entorno que viven en situaciones de vulnerabilidad y conflicto social, contribuyendo de este modo a paliar desequilibrios sociales.

También, existen varios proyectos que favorecen la integración de aquellos colectivos con capacidades diferentes. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- María Dolores Marín Jiménez
- Sandra Cánovas Dólera
- Luis Castelló Larios
- Ana Isabel Fernández-Falcón González
- Luisa María García Olmo
- María Dolores Martínez Andrés
- Manuel Sagredo Navarro
- Vicente Sagredo Rubio
- Antonia Sánchez Soria



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Equipo Educativo del Centro de Atención y Breve Estancia “Arco Iris” de Albacete Dependiente del Servicio de Infancia y Familia. Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Albacete**

PROYECTO

Ni más ni menos. Una práctica de Educación Social a través de la Animación Teatral con jóvenes inmigrantes no acompañados

La llegada masiva de menores extranjeros no acompañados a España ha supuesto un impacto social y un reto a la capacidad de respuesta de los centros de acogimiento residencial. Son los denominados menores extranjeros no acompañados (MENAS).

A partir de la reflexión sobre las necesidades de estos chicos, más allá de las más elementales (alimentación, vestido, hogar, salud o seguridad) el equipo educativo del Centro de Atención y Breve Estancia Arco Iris, propone una experiencia socioeducativa de animación teatral

que sitúe a los jóvenes extranjeros como protagonistas, mostrando aspectos de su auténtica imagen y valía.

Este taller de teatro tiene como objetivo el proceso creativo a través de una actividad que pretende impulsar el desarrollo de la imaginación y la espontaneidad, a través del juego y la improvisación, como paso anterior a la representación.

Un trabajo teatral divertido que potencia la relación grupal respetando siempre la creatividad individual y facilita, a través del arte, la expresión de los menores inmigrantes de su realidad a los espectadores, desmontando estereotipos y contribuyendo a la convivencia en la diversidad. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Amparo Lorenzo Bru
- Adela Sánchez González
- Alfonso Lozano Jiménez
- Celia Juárez Mora
- Francisco Javier Alcalá
- Santiago Heras Calero
- Alfredo Pérez Otero
- Soledad Martínez López
- Fayssal Rami
- José Ricardo Navarro Bedrina



PROYECTO

Mejora de la Calidad en el Centro Europe Direct Castilla-La Mancha

Los Centros de Información Europe Direct son una herramienta esencial en la estrategia de comunicación del Parlamento y la Comisión Europea. El ámbito de su práctica es el proceso de mejora de la calidad de los servicios del Centro de Información Europe Direct Castilla-La Mancha desde la implantación de la Carta Sectorial de Servicios y sus posteriores actualizaciones. El Centro tiene una presencia activa en Facebook y Twitter, con un contenido orientado al público joven. Asimismo, se decidió abrir un canal en Youtube y acaba de iniciarse su presencia en Instagram. Dispone de un boletín de actualidad con más de 4.300 suscriptores. Se han realizado desde 2005 un eleva-

do número de acciones, tales como jornadas, exposiciones y publicaciones.

El objetivo es mejorar la calidad de los servicios prestados en el Centro de Información Europe Direct, dado que se aspira a la excelencia y se considera esencial tanto el valor que aporta la ciudadanía a través de sus opiniones y consultas, como la mejora continua, basada en la reflexión sobre los resultados.

El Centro de Información Europe Direct es experto en la gestión e implementación de acciones en materia de formación y comunicación sobre la UE, además de reunir los recursos humanos, físicos y tecnológicos suficientes para garantizar la calidad y eficacia de los servicios y acciones a poner en marcha. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| • Carmen Mancebo Ciudad | Rodríguez |
| • Laura Hernández López | • María Barahona Migueláñez |
| • Fernando Orovitg Candelas | • Juan José Ramírez Hijosa |
| • Francisco Javier Pedraza | • Fernando Gamero Navamuel |



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Dirección General de Administración Digital.**
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

PROYECTO

Título de Familia Numerosa Digital

El alcance del proyecto ha sido la digitalización de los títulos de familia numerosa, por un lado poniendo los datos de las familias numerosas a disposición a las Administraciones Públicas de forma telemática, mediante los Servicios de Verificación y Consulta de Datos, y por otro empoderando a las propias familias para su acreditación frente a terceros mediante la emisión de las tarjetas acreditativas de condición de pertenencia a una familia numerosa con medios digitales, haciendo que dicha tarjeta digital se pueda portar directamente en un dispositivo móvil y que pueda ser emitida, previa comprobación de datos, en el instante, también desde cualquier dispositivo por parte de cualquier miembro de una familia numerosa sin ningún tipo de coste. De esta forma ningún

miembro de una familia numerosa de Castilla-La Mancha debería presentar ningún documento para su acreditación.

El proyecto constituye sin duda un avance en la prestación de servicios administrativos a la ciudadanía, poniendo en relieve la importancia de la digitalización y su consecuente ahorro de costes, además de que pretende servir de palanca a otros servicios similares que puedan prestarse por la Administración Regional.

Dentro del compromiso de simplificación y empoderamiento de la ciudadanía, la emisión del título digital de familia numerosa también es accesible a través de la Historia Social Única de Castilla-La Mancha. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Juan Pedro de Ruz Ortega
- Gustavo Castellanos Gómez
- Christian Cobas López
- María Gema Ramos Arroba
- Sergio Tendero Zapero
- Román Grande Amorós
- Alberto Gallego Casilda-Colino
- David López García
- Natalia Mayo Sánchez
- Eduardo Ferrer González



PROYECTO

Oficina Técnica de Asistencia de las Personas Afectadas por el cierre de Idental

En el año 2018 se produjo el cierre de la franquicia Idental, teniendo una de sus sedes en Albacete. Este cierre produjo que se quedaran cientos de tratamientos sin ejecutar, a lo que se unieron diversas irregularidades, tales como mala praxis, defectuosa prestación de los servicios, falta de adecuada atención... Por ello, se decidió abrir una oficina de atención integral, con el objetivo de mediar con las entidades financieras.

Desde esta oficina, se presta atención a las necesidades que pudieran surgir a las personas usuarias de las clínicas IDental, incluido apoyo psicológico, pretendiendo en todo momento una atención lo más cercana posible y personalizada.

De hecho, se fijó una estrategia individualizada para clasificar todos y cada uno de los expedientes y dar así un trato personalizado a las personas reclamantes. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- Rosa María Blanco García
- José Luis García Simarro



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Hospital General de Valdepeñas (Ciudad Real)**

PROYECTO

Implantación de la Técnica de Marcaje de Estomas en un Hospital Comarcal sin Consulta de Estomas

La técnica de marcaje de estomas en la Gerencia de Atención Integrada de Valdepeñas, se implanta con el objeto de disminuir complicaciones vinculadas a la localización del estoma, para conseguir una atención óptima a los pacientes que van a ser ostomizados.

Se medirá su repercusión tanto en la disminución del número de complicaciones como en satisfacción de los pacientes.



El proyecto de marcaje de ostomía está enfocado específicamente al tratamiento de pacientes adultos con estoma de eliminación, con el fin de contribuir a disminuir la incidencia de complicaciones médicas y quirúrgicas, optimizar la atención de Enfermería y la calidad de vida en el paciente portador de una estoma.

Se realizan las siguientes actividades relacionadas con la consecución de los objetivos indicados:

- Captación de pacientes que cumplan los criterios de inclusión.
- Valoración pre quirúrgica de zona de ostomía para marcaje.
- Educación sanitaria de pacientes y familiares en el manejo de la ostomía.
- Acciones formativas específicas al personal de Enfermería sobre el manejo y localización de las ostomías. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- Ana Berta Sánchez Sáez
- Jesús Máximo Lozano González



PROYECTO

Evaluación y Tratamiento de la Disfagia en el Medio Residencial

Este proyecto de evolución y tratamiento de la disfagia en el medio residencial, tiene como objetivos generales la atención centrada en la persona, conseguir un diagnóstico temprano, una alimentación segura, el tratamiento adaptado a cada residente y la prevención de complicaciones.

Los objetivos específicos de este proyecto son:

- Prevenir malnutrición y deshidratación.
- Dietas individuales y ajustadas.
- Valoración continua.
- Potenciar autonomía.

- Prevención de la neumonía por aspiración

Para lograr los objetivos deseados se han desarrollado las siguientes acciones:

- Detección de signos/síntomas de alarma por parte del personal auxiliar de enfermería durante las ingestas.
- Valoración y diagnóstico a través de los test MECV-V (Método de exploración clínica y evaluación de la disfagia volumen-viscosidad) y MNA (Métodos de evaluación nutricional).
- Ajuste de las dietas de forma individualizada.
- Seguimiento continuo. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María Pérez Jiménez
- Eva González Villena
- Judith Martínez Jiménez
- Lidia Molina Navarro



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Residencia de Mayores de Almansa (Albacete)**

PROYECTO

Sin sujeciones y sin caídas

En la Residencia de Mayores de Almansa se ha realizado una valoración individual de cada residente con el objetivo de retirar de forma individual y programada las sujeciones físicas, de tal manera que:

- Se han retirado las sábanas de contención y cinturones en cama y se han sustituido por camas cota cero, colchonetas en ambos lados de la cama y sensores de movimiento.
- Se han sustituido los cinturones en silla/sillón por:
 - Sensores de movimiento
 - Antideslizantes

- Aumento de supervisión de las personas residentes en las salas específicas de libre sujeción.

De esta forma, se ha conseguido retirar las sujeciones físicas de cada una de las personas residentes, sin que haya aumentado las caídas de dichas personas que llevaban tales sujeciones.

Para ello, se ha recabado la correspondiente aceptación por parte del propio residente si no presenta deterioro cognitivo o, por lo contrario, por parte de los familiares, siendo su participación activa y óptima en la toma de dicha decisión. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Maria José Martínez Asín
- María Victoria Roldán Arroyo
- Lidia Molina Navarro
- Alejandro Javier Rodríguez García
- Estefanía Zúñiga Pérez



PROYECTO

Voluntariado a Través de la Comunidad

A través del voluntariado se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

- Favorecer la comunicación y los espacios de reflexión entre los voluntarios y los residentes dentro de la comunidad.
- Fomentar las habilidades, sentimientos de valía y de utilidad de los residentes a través de los voluntarios.
- Hacer partícipe al residente dentro de la sociedad a través de otras entidades y/o organizaciones e incrementar sus relaciones sociales.
- Disminuir los sentimientos de soledad, aislamiento y depresión.
- Mantener un bienestar personal en el residente a través del voluntariado.

La Residencia de Mayores de Almansa aboga por un voluntariado que realice actividades de calidad y, además, hace un seguimiento semestral de los residentes beneficiarios y una correcta recogida de datos a través de entrevistas y evaluaciones. Los voluntarios muestran su calor humano y apoyo a las personas mayores que tienen una situación vulnerable de aislamiento y soledad. Sus visitas son semanales y provienen de distintas asociaciones y/o entidades como son:

- UDP-AJA
- Cruz Roja
- Asprona
- Parroquia. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- Mercedes Sánchez Belvis
- María Pérez Jiménez
- Celeste López Cantos



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Servicio de Atención a la Dependencia. Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Ciudad Real**

PROYECTO

Servicio de Atención a la Dependencia de Ciudad Real, la continúa mejora de la Atención al Ciudadano, nuestro compromiso como marca de Servicio Público

En Castilla La Mancha la puesta en marcha del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia supuso un esfuerzo considerable en cuanto al empleo de recursos humanos y económicos para tratar de responder a las demandas planteadas por los ciudadanos para ver atendido su nuevo derecho.

En este sentido desde el Servicio de Atención a la Dependencia de Ciudad Real, se acometen un conjunto de acciones desde mediados del año 2016, con los siguientes ejes de intervención:

- Mejora en la gestión interna de los expedientes como elemento de transversalidad interna.
- Aumento en la coordinación con los servicios sociales de atención primaria.
- Transparencia tanto interna como externa en la gestión de las situaciones de dependencia de las personas solicitantes.
- Realizar un ejercicio de eficacia y eficiencia en la gestión de los expedientes para cubrir de la manera más rápida posible las necesidades reales de todas las personas en situación de dependencia.
- Implantación de un trato más personalizado a la hora de la gestión para la atención de las necesidades de las personas en situación de dependencia. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- Antonio Cifuentes Martínez
- Encarnación Torresano Toledo
- Irene Martín Cejudo
- Yolanda Muñoz Ramos
- Pilar Campos Trujillo
- M^a Paz Lucerón Sánchez-Manjavacas
- Francisco José Sánchez Caminero
- Juan José Galán Bolívar
- Ana Belén Estesio Saiz
- Laura Alcázar Galán
- Laura Hernández García-Carpintero
- Antonio José Pérez Amo
- David Rodrigo Sánchez
- Inmaculada Concepción Ruiz Sobrino
- Luis Ramón Plata de Toro
- Maite Martín Díaz
- Mariam Pardo Cano
- María Jesús Alcázar Navarro
- María Jesús Cruz Aragonés
- Sara Reino Garrido
- Alfonso Sevilla García
- Victoria Pacheco Bellón
- Rosa Ana Sáez Juárez
- Juan Manuel García Díaz
- Julia Campos López
- Marta Laguna Parrilla
- Maite Romero Gudino
- Miguel Del Álamo Tarjuelo
- Sara Pérez Lozano
- María Carmen Marín Sánchez Arévalo
- Ana Encarnación Griñán Pajarón
- M^a Paz González Almansa
- Ana Isabel Poblete Martín
- Ana Milagros Merino Morena
- Carmen Polo Usaola
- Juana Antonia Carcelén Navarro
- M^a Dolores Wíñez Antonaya
- Laura Ruiz García
- Miguel Ángel Parra Izquierdo



PROYECTO

Vamos a La Calle - Cadig Albatros Albacete

El proyecto "Vamos a la calle" se viene desarrollando desde noviembre de 2018 y va dirigido a las personas usuarias del Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Gravemente afectadas C.A.D.I.G. "Albatros" de Albacete. Todas ellas tienen necesidades de apoyo generalizado y extenso, al presentar un alto grado de dependencia.

Este proyecto ha sido elaborado por el C.A.D.I.G. "Albatros" y consiste en la programación y realización de actividades que promueven la calidad de vida de las personas usuarias fomentando la inclusión social mediante la realización de actividades en la comunidad. Se trata de

una serie de actividades muy comunes a la vez que imprescindibles para sentirse incluidos/-as en igualdad de condiciones en nuestro entorno.

Dichas actividades buscan mejorar el bienestar físico, el emocional, las relaciones interpersonales, el desarrollo personal, la autodeterminación y el ejercicio de derechos básicos de las personas usuarias, así como fomentar su participación social en igualdad de condiciones y plena accesibilidad a la comunidad.

Entre las actividades que engloba el proyecto, indicar el programa de salidas del Centro de naturaleza cultural, lúdica, deportiva o de mantenimiento físico, tales como, carreras inclusivas, visitas al circo, a circuitos de velocidad, a teatros, a exposiciones, a museos, etc., siempre bajo el acompañamiento del personal de apoyo del Centro. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- Juan José Valero Moreno
- Teresa Nieto Moya
- Begoña Gascón Martínez
- Rafael Agudo Martínez
- Teresa Molina Marcilla



IX PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Servicio de Atención a la Dependencia. Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Ciudad Real**

PROYECTO

Escala de Valoración de la Situación Social (Siso)

Los y las profesionales que conforman los Servicios Sociales de Atención Primaria del Sistema Público de Servicios Sociales necesitan disponer de herramientas que les ayuden a elaborar diagnósticos sociales que, además, armonicen los criterios de valoración con carácter regional; los objetiven y estandaricen. Un adecuado diagnóstico genera derechos en la ciudadanía en relación a las prestaciones sociales que configuran el Sistema.

La escala de valoración de la situación social es un instrumento que permite realizar un diagnóstico social especializado sobre las situaciones de exclusión social, para lo que

se utilizan una serie de indicadores clasificados por ámbitos vitales que pretende recoger las distintas situaciones en la que pueden encontrarse las personas en un momento de su ciclo vital y que deben abordarse en el Sistema Público de Servicios Sociales.

Esta herramienta posibilita tanto el diagnóstico de las situaciones de exclusión social, como la evaluación de la intervención. Incluye aspectos relacionados con la situación económica, empleo, vivienda, educación, salud y relaciones sociales, todos ellos ámbitos relacionados con la exclusión social. Registra la presencia/ausencia de factores de exclusión en diferentes momentos del ciclo vital de la persona y su unidad familiar. Así mismo mide la intensidad de la exclusión de menor a mayor severidad, lo que permite articular las medidas más acordes a cada intensidad y por consiguiente dar respuesta a las situaciones de necesidad que presentan las personas. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Esther Monteagudo Villar
- Rosa Mª García Pulido
- María Jesús Real Pascual



**IX PREMIOS EXCELENCIA
Y CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS**



Castilla-La Mancha