



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Castilla-La Mancha



Un año más nos acercamos al 23 de junio, fecha que la Asamblea General de las Naciones Unidas instauró como el Día Internacional para la Administración Pública. Esta efeméride tiene por objeto resaltar la contribución de las Administraciones Públicas al desarrollo de su entorno, como elemento dinamizador y de cohesión entre los ciudadanos.



Por ello, desde el Gobierno de Castilla-La Mancha no podíamos dejar pasar esta ocasión para procurar un merecido homenaje a todos aquellos que, desde sus respectivos puestos en cualquier administración pública con sede en nuestra comunidad, aportan su conocimiento y esfuerzo para ser partícipes activos del desarrollo de nuestra región, siempre a través de unos servicios públicos que garantizan la mayor calidad y atención a nuestros ciudadanos.

Una modernización de la región que, sin duda, ha sido potenciada por la Constitución Española, que este año, al conmemorarse el 40º aniversario de su aprobación, se incorpora su influencia en el avance de Castilla-La Mancha y sus administraciones como criterio común de valoración de los premios.

Castilla-La Mancha es la suma de lo que cada uno de sus mujeres y hombres pone de sí mismo a un proyecto de convivencia y crecimiento, y en el que los empleados públicos tienen un papel destacado, gracias a que su contribución es permanente a lo largo de su vida laboral.

A todos ellos aprovechamos esta fecha para agradecerles su desempeño y además reconocer, con estos premios que hemos recuperado durante la presente legislatura, a quienes lideran proyectos que permiten mejorar la eficacia y eficiencia del servicio que prestan, haciéndolo más receptivo a las demandas de los usuarios, más responsable con el compromiso de calidad que tenemos como administración pública y, por encima de todo, más cercano y útil para la ciudadanía.

El liderazgo e impulso del Gobierno regional para que los servicios públicos de competencia autonómica, especialmente los que sustentan el Estado de bienestar, respondan a los más altos niveles de exigencia de los usuarios, no sería posible sin empleados públicos comprometidos, proactivos y con una vocación ejemplar. En definitiva, sin verdaderos servidores públicos, que han elegido vincular su desarrollo profesional al progreso de Castilla-La Mancha.

**Emiliano García-Page Sánchez**  
Presidente de Castilla-La Mancha





VII 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



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# La Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

## CANDIDATURA

### Biblioteca de Castilla-La Mancha

La Biblioteca de Castilla-La Mancha cuenta con Carta de Servicios, de forma ininterrumpida, desde el año 2001 y desde 2008 cuenta con la certificación conforme a la Norma UNE 93200:2008 de elaboración, seguimiento y revisión de Cartas de Servicios otorgada por AENOR. A través de la Carta de Servicios se pretende dar a conocer a los usuarios de la biblioteca los servicios que se prestan.

Para ello, el personal de la Biblioteca de Castilla-La Mancha contempla la Carta de Servicios como una herramienta cotidiana de trabajo, que le obliga a realizar sus funciones con criterios de exigencia propia y sometido a unos indicadores que miden sus actuaciones y evalúan la calidad de las mismas.

## EQUIPO

- Carmen Morales Mateo
- M<sup>a</sup> Dolores Cristobal Moriano
- M<sup>a</sup> Dolores Membrillo Marco
- Ana María Alonso Allegue
- Jesús Álvarez Rodríguez
- Irene García Arranz
- Carlos Herranz Yagüe
- María Hijón Dávila
- Jorge Iñiguez Yarza
- Antonio López Moreno
- Vanesa López Rivas
- Juan Notario Urango
- Carlos Soto García
- M<sup>a</sup> Carmen Toribio Aguilera



Esta alta implicación del personal en todas las tareas que conlleva el seguimiento de la Carta y en el establecimiento de mejoras que aumenten el nivel de satisfacción de los usuarios, permite incluir en su carta 14 importantes compromisos y cumplirlos con regularidad, lo que le ha valido la Certificación de AENOR conforme a la norma UNE 93200:2008.

Asimismo, la Carta cuenta con mecanismos para recibir las sugerencias de sus usuarios, conocer su grado de satisfacción mediante encuestas y escuchar de primera mano sus opiniones al introducirlos mediante representación en el grupo de trabajo de elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios.

Todo ello garantiza una prestación de servicios bibliotecarios de calidad y ajustados a las necesidades reales de sus usuarios, que es la seña de identidad de la Biblioteca de Castilla-La Mancha y por la que lucha cada día.



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Implantación del Sistema de Calidad en Trabajo Social Sanitario (Norma ISO 9001)

## CANDIDATURA

Gerencia de Atención integrada de Alcázar de San Juan (Ciudad Real)

El servicio de trabajo social del Hospital General La Mancha Centro consiguió la certificación de calidad ISO 9001 en 2011, con renovación trianual que se mantiene actualmente y que es referente en las gerencias de salud de Castilla-La Mancha.

La intervención social en el ámbito sanitario integra en sus acciones el plan terapéutico elaborado por el equipo asistencial, las demandas del paciente y su entorno, los propios recursos del paciente y los recursos sociales disponibles, respetando la libertad de autodeterminación de la persona.

El trabajo social en el ámbito sanitario desarrolla diversas funciones con alto impacto en la atención sanitaria integrada del paciente:

### EQUIPO

- |                                        |                                   |
|----------------------------------------|-----------------------------------|
| • Óscar Herráez Carrera                | • Cristina Serrano Ortuño         |
| • María del Mar García García-Baltasar | • María Ángeles Díaz-Maroto Tello |



- Función asistencial, atendiendo a usuarios que, debido a su enfermedad, presentan una demanda de atención social o psicosocial, estudiando la situación del paciente desde una perspectiva global y aportando valoraciones sociales al diagnóstico general.
- Función educativa. Potencia la participación y capacitación individual y comunitaria para la autorresponsabilidad y el autocuidado.
- Función preventiva. Actuación precoz sobre la aparición de situaciones de riesgo social.
- Función investigadora. Explora las causas o factores sociales con mayor impacto en el proceso de salud-enfermedad.
- Función de coordinación. Optimiza recursos y desarrolla actuaciones de coordinación intra e interinstitucionales frente a situaciones o problemáticas sociosanitarias.
- Función formativa. Participa en las unidades docentes de las Áreas aportando los aspectos sociales y psicosociales y de participación comunitaria.



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Implantación del Sistema de Calidad en Cocina y Alimentación de Pacientes en el Hospital General Universitario de Ciudad Real

## CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real

La alimentación hospitalaria tiene como objetivo ayudar al personal sanitario a que el paciente se encuentre bien lo antes posible, siendo necesario proporcionarle alimentos de buena calidad, que hayan sido preparados y cocinados cuidadosamente para retener al máximo el valor nutritivo y presentados al paciente de forma apetitosa. Las comidas de los pacientes son una parte integral del tratamiento hospitalario, y el consumo de una dieta equilibrada es crucial para ayudar a su recuperación.

Aunque el Hospital Universitario de Ciudad Real ha contado desde su apertura con un servicio de alimentación que cumplía con



las expectativas de la Gerencia, ésta decidió no obstante obtener una acreditación que diese valor añadido al proceso, garantizando la búsqueda de objetivos de mejora en los aspectos de la calidad del servicio. Surge así a mediados de 2016 el compromiso entre la Gerencia, la Jefatura del Servicio de Hostelería y la empresa externa, proveedor único Mediterránea de Catering S.L. para alcanzar ese objetivo, que logra certificar en la norma ISO 9001:2015 dentro del alcance “servicio de alimentación de pacientes”.

Esta estructura permite:

- Mejora de los puntos clave de la organización.
- Fortalecimiento de la organización.
- Implantación de un sistema eficaz de gestión de calidad.

## EQUIPO

- |                                               |                                   |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------|
| • M <sup>a</sup> Pilar Domínguez<br>Fernández | • Maider Iturbe Aguirrebalzategui |
|                                               | • Pilar V. Megías Martín          |



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad Basado en la Norma ISO 9001

## CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada  
de Villarrobledo (Albacete)

La actual Dirección-Gerencia de la Gerencia de Atención Integrada (GAI) de Villarrobledo cuenta entre su trabajo de programación estratégica, el sistema de gestión de calidad a las nuevas directrices marcadas por la aprobación de la norma ISO 9001-2015.

Nuestra política de calidad quedó definida en el año 2016, apostando por un modelo de gestión clínica. Creemos en la necesidad de que tal política de calidad esté presente en todos los alcances, formando parte de los manuales de organización y en forma de "póster", de manera que se facilite su difusión y conocimiento por todos los profesionales.

Así mismo, durante el año 2017 nuestro sistema de Gestión de Calidad comenzó a abordar la implantación del enfoque de mejora continua

## EQUIPO

- Andrés Tendero Alarcón



en un nuevo servicio. En este caso se trata del Servicio de Atención al Usuario, el cual ha demostrado su interés por quedar incluido como un nuevo alcance dentro de nuestro Sistema de Calidad.

La GAI de Villarrobledo considera que la mejora continua de sus procesos y de los servicios a sus usuarios pasa por un análisis permanente del Sistema de Gestión de Calidad en las siguientes facetas:

- Planificación y medición de objetivos de calidad.
- Coherencia de la política de calidad con la actividad real de la gerencia.
- Análisis permanente de datos y coherente con una sistemática adecuada y consensuada.
- Suministrar al personal formación y oportunidades de participación para la mejora continua.
- Implantación de un sistema de acciones de mejora.



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Implantación de Sistemas de Calidad Homologados en la Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha

## CANDIDATURA

Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha

Dentro de los objetivos establecidos por la Biblioteca en su Plan Director, aparece la certificación de su gestión, con dos acciones concretas:

- Certificación de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria por AEVAL. La valoración obtenida, según el sistema descriptivo de calidad es “excelente”.
- Certificación de las actividades de gestión de datos, nivel 2 de madurez, según norma ISO/IEC 33000 conforme al modelo de procesos ISO 8000 – MAMD.



La Biblioteca Universitaria, como área diferenciada dentro de la propia universidad, y definida en sus Estatutos como “un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto”, ha participado desde el principio en la implantación de políticas de aseguramiento de calidad, tanto integradas en el conjunto de las áreas de gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha, como de manera independiente.

## EQUIPO

- |                                       |                              |
|---------------------------------------|------------------------------|
| • Antonio Luis Galán Gall             | • Ángel Javier Aguilar Bañón |
| • Paloma Alfaro Torres                | • Sandra Sánchez García      |
| • Julio Arévalo Molina                | • Mónica Santos Martín       |
| • M <sup>a</sup> Luisa Rincón Atienza |                              |

An abstract graphic composed of several overlapping, semi-transparent geometric shapes in various shades of brown and tan. These shapes include rectangles, triangles, and curved forms that create a sense of depth and movement. The overall composition is layered, with some shapes appearing to be in front of others, creating a complex, architectural feel.

# MEJORES PRÁCTICAS DE GESTIÓN INTERNA



Castilla-La Mancha

PROYECTO

# Plan de Transformación Digital del Ayuntamiento de Toledo

CANDIDATURA

Ayuntamiento de Toledo

El objetivo fundamental contenido en el Plan de transformación digital impulsado por el Ayuntamiento de Toledo es la mejora de los servicios públicos y prestación de los mismos al ciudadano y además servir como una guía para lograr la transformación digital que haga efectivo el derecho de los ciudadanos a relacionarse por medios electrónicos con la Administración Municipal.

El plan se configura en diez líneas agrupadas en tres grandes ejes temáticos: servicios electrónicos al ciudadano, instrumentos tecnológicos y aspectos organizativos y gestión del cambio.

Los resultados más destacables con la ejecución de los programas contenidos en las diferentes líneas son:

- Puesta en marcha de la sede electrónica (<https://sede.toledo.es>) y de la plataforma de participación ciudadana (<https://participa.toledo.es>).



- Difusión de fondos bibliográficos del archivo municipal (<https://www.toledo.es/toledo-simepre7archivo-municipal-descargar>) y potenciación del portal de transparencia.
- Diversos servicios de tramitación electrónica (Registro electrónico, Tablón Edictal Electrónico, etc).
- Implantación de sistemas de gestión de seguridad de la información.

## EQUIPO

- |                                |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| • José Pablo Sabrido Fernández | • Izaskum Calvo Cecilia    |
| • Helena Galán Soria           | • Salvador González García |
| • Jerónimo Martínez García     | • Mariano García Ruipérez  |
| • Marta Muñoz Arias            | • Inmaculada Ramírez Ruiz  |



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PROYECTO

# Pacto por la Recuperación Económica CLM 2015-2020

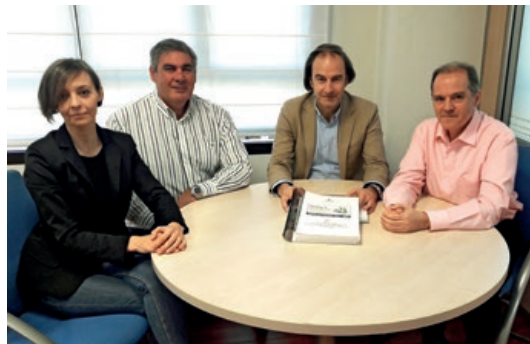
CANDIDATURA

Unidad de Coordinación de Estrategia Económica-  
Secretaría General de la Consejería de Economía,  
Empresas y Empleo

La gobernanza de la nueva política responde a la exigencia de una nueva concepción de las políticas públicas como procesos abiertos, dinámicos y participativos. De tal manera que en los diferentes procesos interactúan los diferentes agentes en un mismo plano de trabajo, donde las ideas y propuestas fluyen libremente y, por medio de un proceso adaptativo, entre todos se decide qué es necesario incorporar y qué es posible eliminar, en un esquema de trabajo dinámico que mantiene viva la estrategia en todo momento a través de sus mecanismos de seguimiento y evaluación.

## EQUIPO

- Damián Oliva García
- Agustín García Cuartero
- Miguel Huete Gayo
- M<sup>a</sup> Gema Delgado Fernández



Con esta perspectiva, el Pacto por la Recuperación Económica en Castilla-La Mancha 2015-2020 responde a un nuevo concepto de política económica, que aun fundamentándose en principios económicos clásicos, requiere de un tratamiento novedoso que incluya la participación y la cooperación de todos los agentes implicados en la definición e implementación de las políticas necesarias para un desarrollo económico sostenible en el tiempo.

El Pacto por la Recuperación Económica de Castilla-La Mancha 2015-2020 tiene como finalidad crear un entorno más favorable para la consolidación del tejido empresarial en Castilla-La Mancha, que favorezca la aparición de nuevas empresas y el fortalecimiento de las existentes, que genere un desarrollo económico fuerte, más competitivo y sostenible en el tiempo, y por tanto para la generación de empleo de calidad. Contempla un paquete de 421 medidas a implementar en el horizonte temporal 2020, estructuradas en torno a siete ejes estratégicos.



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Plataforma de Administración Electrónica Sedipualb@

## CANDIDATURA

Diputación Provincial de Albacete

La Diputación Provincial de Albacete está liderando un proceso de transformación digital en las entidades locales con el objetivo de dar respuesta, tanto al cumplimiento de la nueva legislación en el ámbito del procedimiento administrativo común y contratos del sector público, como de hacer posible un cambio en la gestión administrativa de las entidades locales que propicie una mejora en los servicios que se prestan a los ciudadanos.

Fruto de esta iniciativa de transformación digital la Diputación de Albacete ha creado la plataforma de Administración Electrónica SEDIPUALB@, una herramienta que se presta gratuitamente a todos los Ayuntamientos de nuestra provincia y que está siendo usada por el 98% de los mismos, incluidos todos los de más de 20.000 habitantes.

SEDIPUALB@ es una plataforma pública que se presta como un servicio en la nube (SaaS) y que se encarga de proporcionar una gestión completa del proceso administrativo, desde el registro de entrada hasta el archivado final (adaptada al cumplimiento del ENS y ENI).

Es una plataforma abierta, que permite su integración gratuita desde cualquier sistema existente (dispone de interfaces abiertos a través de Web Services).



Es una plataforma innovadora: Responsive Web Design, Firma biométrica, Firma bajo seudónimo, Gestión de tasas asociadas a trámite, etc.

Es una plataforma flexible que está implantada en Ayuntamientos cuyo tamaño va de 100 a 200.000 habitantes.

Es una plataforma integrada con las soluciones de la AGE (NOTIFIC@, TS@, @FIRMA, SIR, SIA, INSIDE, ARCHIVE, CL@VE, Plataforma de Intermediación SCSP, REA, etc.)

Y, finalmente, es una plataforma respetuosa con los derechos de los ciudadanos, incluyendo en su filosofía elementos como el acceso de los ciudadanos a los expedientes en los que son interesados y desacoplado la firma del registro de una solicitud.

## EQUIPO

- José Joaquín de Haro Navarro
- Antonio Villaescusa Soriano



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Implantación de la Administración Electrónica en todas las fases de todos los procedimientos gestionados por la Dirección Provincial

## CANDIDATURA

Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural de Toledo



Con la publicación de las leyes 39/2015 y 40/2015, ambas de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de Régimen Jurídico del Sector Público, la Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural en Toledo pone en marcha una serie de actuaciones con el fin de difundir entre sus empleados públicos el contenido y las herramientas de la administración electrónica.

Con este fin se realizan cinco jornadas formativas para un total de 200 empleados de la Dirección Provincial, pertenecientes a diferentes servicios y de todos los niveles.

También, se distribuyen manuales de ayuda elaborados por el propio personal de la Dirección Provincial, así como la difusión de las aplicaciones informáticas específicas existentes, tales como GDAWEB, portafirmas, oficinas virtuales, creación de SIACI, ORVE, etc.

## EQUIPO

- Patricia Perales Oeo
- José Francisco Duchel
- Luis Javier Calvo Teruel
- Llanos Solvez Tendero
- Alberto Manuel Puente Rubio



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Mejora en la Calidad de la Atención a las personas en situación de Dependencia

## CANDIDATURA

Dirección Provincial de Bienestar Social en Cuenca

El Servicio de Atención a la Dependencia, con el fin de mejorar la comunicación, la accesibilidad y la relación con todos los agentes que intervienen en la atención de una situación de dependencia, adopta medidas para mejorar la calidad de la atención a las personas en situación de dependencia y dar una respuesta eficaz al elevado número de expedientes para valoración del grado de dependencia y para resolución de expedientes con servicios y/o prestaciones, tales como:

- La creación de una dirección de correo electrónico corporativo que les permite una comunicación directa, ágil y rápida para dar respuesta a las demandas o incidencias que surgen en la atención a las personas en situación de dependencia.
- Atención presencial sin necesidad de cita previa, que consigue la cercanía y accesibilidad tan valorada por el ciudadano como por el resto de entidades y profesionales que se relacionan diariamente con el Servicio de Dependencia.



## EQUIPO

- |                               |                                        |
|-------------------------------|----------------------------------------|
| • Susana Zomeño Gómez         | • Esmeralda García Lozano              |
| • Gemma Mena García           | • Pilar García Peralta                 |
| • Silvia Blanco Mazario       | • Diana Martínez Vega                  |
| • David Manuel Falcon Romero  | • Estela García Domínguez              |
| • M. Carmen Luján Alarcón     | • M <sup>a</sup> Carmen Martínez Perea |
| • Marta Jimenez Monasor       | • M <sup>a</sup> José Patiño Torres    |
| • Mercedes Guijarro Clares    | • Raquel Patiño Nieto                  |
| • Verónica Regidor Alamo      | • M <sup>a</sup> Mar Riballo Mateo     |
| • Pedro Ismael Sánchez Pastor | • Gonzala Aroca Perea                  |
| • Mario Vellisca Ayllón       | • Ana García Molinero                  |
| • Teodoro Notario Urango      | • José Calero Alcocel                  |
| • Amalia Hervias Arquero      | • Antonio Gómez Martínez               |



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Mejora en la organización interna entre distintas unidades del Gabinete Jurídico, y con las Consejerías

## CANDIDATURA

### Gabinete Jurídico

El Gabinete Jurídico encargado de la representación y defensa en juicio de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha presenta el proyecto DICEA, configurándose como el primer sistema de información integrado de este Gabinete Jurídico que ha supuesto el poder establecer unas pautas de trabajo uniformes en todas las provincias tanto para los Letrados como para el personal administrativo.



Asimismo, el Gabinete Jurídico ha potenciado la formalización tanto de Convenios de asistencia jurídica para el asesoramiento, representación y defensa en juicio de las empresas públicas eliminando las externalizaciones, como de Convenios con Universidades para alumnos en prácticas, con el fin de potenciar la imagen de compromiso, seriedad y asunción de los valores.

En otro orden de cosas, el Gabinete Jurídico muestra su compromiso de cooperación con otras unidades, grupos y organizaciones, fomentando la organización de jornadas sobre temas de actualidad y participando en la elaboración de publicaciones jurídicas, tales como el Memento de Castilla-La Mancha y Revista GABILEX.

## EQUIPO

- Belén López Donaire
- Araceli Muñoz de Pedro



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Implantación de una Guía de Buenas Prácticas de Entorno Laboral Saludable como herramienta de gestión de Dirección de Enfermería

## CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada de Albacete

En el marco del Plan de Humanización de Castilla-La Mancha (Plan Dignifica), con la implantación de esta guía la Dirección de enfermería de la Gerencia de Atención Integrada de Albacete quiere promover entornos saludables y seguros mediante la creación de una cultura, promoción y mantenimiento de la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados, creando un entorno donde se puedan detectar situaciones de riesgo y áreas de mejora dentro de las unidades. El proyecto iniciado, que cuenta con el apoyo del Plan Dignifica, se extiende a la Unidad de Medicina Interna y Paliativos, perteneciente al Hospital Perpetuo Socorro, la Unidad de Pediatría del Hospital General, el Servicio de Urgencias y el Hospital de Día.

Los entornos de trabajo saludable se definen como aquellos lugares de práctica donde se maximiza la salud y el bienestar de los profesionales sanitarios, la calidad en los resultados de las personas atendidas, el rendimiento de las instituciones y los resultados para la sociedad.



La guía aborda los múltiples factores que contribuyen a la salud del personal de enfermería, la seguridad y el bienestar y hace recomendaciones que puedan mejorar la salud y el bienestar, tanto colectiva como individualmente.

La guía de entorno laboral saludable es una herramienta fundamental de gestión de personal dentro de las unidades de enfermería para:

- Conseguir una productividad mejorada.
- Menos reclamaciones de usuarios y trabajadores.
- Menor absentismo.
- Menos accidentes.
- Bajas reducidas de las personas y consecuentemente menos costes por planes de acogida/sustituciones.
- Actitudes mejoradas de trabajadores y moral más alta.

## EQUIPO

- |                                    |                          |
|------------------------------------|--------------------------|
| • Juan David Fernández Sánchez     | • Ana Fe Camacho Ponce   |
| • M <sup>a</sup> Gloria Marco Díaz | • Isabel Gualda Atienza  |
|                                    | • Jesús Igualada Pedraza |



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Huerto Solidario

## CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada de Hellín (Albacete)

El Huerto Ecológico se enmarca dentro del Proyecto Hospital Verde puesto en marcha por la Gerencia de Atención Integrada de Hellín como parte de su plan estratégico.

La creación y puesta en marcha de un Huerto Ecológico busca alcanzar los siguientes objetivos:

- Transmitir la importancia del cuidado del medio ambiente.
- Fomentar la alimentación saludable.
- Aumentar la biodiversidad, recuperando variedades locales de cultivos y dotar de identidad a un espacio público.
- Reducir el transporte de alimentos.

El proyecto ha sido realizado por Inés López Cano, Doctora en Biodiversidad y Gestión Ambiental por la Universidad de Murcia. Se trata de un proyecto compuesto de tres partes, cuya esencia reside en una respuesta multisensorial: aromas, gusto, color, tacto y sonidos.

En un futuro, las frutas y hortalizas se destinarán a la alimentación de los pacientes ingresados en el Hospital.

En definitiva, el "Huerto Ecológico" aúna el cuidado al medio ambiente con la promoción de la alimentación saludable, siendo un proyecto que pretende mostrar el compromiso de la Gerencia con el medio ambiente al tiempo que ofrece al paciente una alimentación sana y de la mayor calidad.



## EQUIPO

- |                             |                                       |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| • Manuel Bleda Ortega       | • M <sup>a</sup> Dolores Sánchez Ruiz |
| • Antonio Claramonte García | • Guillermina Claramonte Valcárcel    |
| • José Luis López Sánchez   | • Ángel Sánchez López                 |
| • Rosario Belda Moreno      | • Juan Garijo Fernández               |



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Novedades Lencería –Plan Dignifica

## CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada de Hellín (Albacete)

Con este proyecto, en el marco del Plan Dignifica, se pretenden adoptar medidas referidas a la mejora de ciertos suministros en material de lencería, que suponen un compromiso de la Administración Pública con la dignidad en la asistencia, la mayor calidad en la atención y la sostenibilidad presupuestaria.

Las medidas propuestas van desde el ofrecimiento al paciente de que pueda vestirse con su propia ropa, la mejora de almohadas o la introducción de desechable (ropa interior, camisones, fundas de camilla), con el fin de mejorar la intimidad, dignidad y calidad de la asistencia para el paciente, unido a una mejora para los profesionales sanitarios de contar con mayor disponibilidad de lencería en todo momento.



## EQUIPO

- Ana Simón Paterna
- Juana María Fernández Gómez
- Inmaculada Pastor Martínez
- M<sup>a</sup> José Jiménez Parra
- Antonio Bernardo Martínez Lozano
- M<sup>a</sup> de las Nieves Sánchez Sánchez
- José Carlos Martínez Jiménez
- M<sup>a</sup> Dolores del Olmo Mas
- Francisco Vecina Vecina
- Rosario Belda Moreno
- Nieves Cuesta Peñafiel



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Unidad de Cirugía sin Ingreso, desde la Perspectiva Enfermera

## CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada de Hellín (Albacete)

Las Unidades de Cirugía Mayor Ambulatoria o Cirugía Sin Ingreso (UCSI) constituyen una organización de profesionales sanitarios, que ofrecen una asistencia multidisciplinar a procesos subsidiarios de una cirugía que no necesitan ingreso hospitalario, con las condiciones adecuadas de calidad, eficiencia, humanidad y seguridad para el paciente.

Dentro del trabajo desarrollado en las UCSI, los profesionales de enfermería (enfermeras y técnicos en Cuidados de Enfermería) se han adaptado a los numerosos procedimientos quirúrgicos practicados, han



protocolizado los cuidados para mejorar los resultados y de forma progresiva han ido asumiendo el peso de las distintas etapas de la cirugía mayor ambulatoria: preoperatorio, perioperatorio y postoperatorio (inmediato, intermedio y tardío), garantizando al paciente unos cuidados humanos y de calidad.

Las aportaciones que ofrece este proyecto no sólo van encaminadas al paciente como eje central, si no que repercuten de forma positiva tanto al hospital, personal sanitario como a la administración.

## EQUIPO

- Antonio Martínez Lozano
- Lola del Olmo Mas



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Atención Integral al Paciente Crónico Complejo

## CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada de Hellín (Albacete)

El aumento de la esperanza de vida y el auge de las enfermedades crónicas está trayendo consigo un rápido incremento del número de personas con varias enfermedades crónicas. De esta manera está surgiendo un nuevo fenómeno que se ha venido a llamar el de las Enfermedades Crónicas Complejas o Pacientes Pluripatológicos, que hace referencia a pacientes que viven con dos o más enfermedades crónicas y que requiere la atención de diferentes proveedores en distintos ámbitos asistenciales.

Asimismo, la Gerencia de Atención Integrada de Hellín abarca a 16 municipios y sus pedanías, siendo unos 62.764 ciudadanos/as los que están vinculados sanitariamente a este área sanitaria, siendo la tasa de pacientes centenarios de 0,50/1.000 habitantes.

Por ello, la puesta en marcha del programa de Atención Integral al Paciente Crónico Complejo supone apostar por un modelo de intervención multinivel basado en la atención compartida entre un interista de referencia y un médico de atención primaria en pacientes pluripatológicos. El patrón de las enfermedades está cambiando y hay que ir adaptando los sistemas de salud.



Los beneficios de la implantación de este modelo de atención suponen una reducción del 50% tanto en el número de ingresos como en el de estancias medias en el Hospital de Hellín, disminución de consultas y exploraciones complementarias.

En definitiva, con la puesta en marcha de este proyecto queda reflejado el compromiso de ofrecer a los pacientes una atención de calidad, segura, ágil y eficaz, poniendo en el centro de todas las decisiones al paciente y gestionando con mayor eficiencia los recursos disponibles, superando la división tradicional entre atención sanitaria y social, y en la atención sanitaria, la separación entre el nivel básico o atención primaria y el nivel especializado que abarca el ámbito hospitalario.

## EQUIPO

- Julio Manuel Moreno Salcedo



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Proyecto Peditour

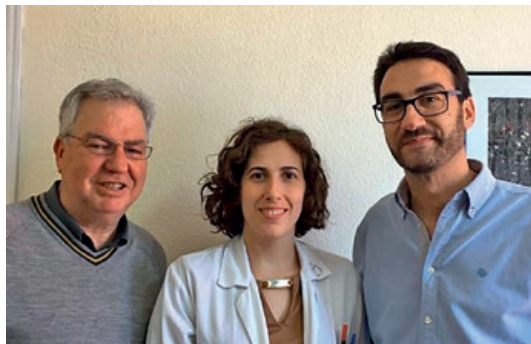
## CANDIDATURA

### Gerencia de Atención Integrada de Puertollano (Ciudad Real)

El proyecto PEDITOUR se presenta como una medida de humanización que tiene la finalidad de ofrecer una serie de visitas guiadas por los diferentes servicios del hospital (urgencias, sala de extracciones, sala de radiodiagnóstico, consultas externas y una habitación de hospital) presentada por personal del Servicio de Atención al Paciente.

Los objetivos que se buscan con este proyecto son:

- Ofrecer una comunicación eficaz entre el binomio paciente/familiar y los profesionales sanitarios.
- Mostrar los diferentes servicios y tipos de asistencia que se prestan en el hospital y familiarizarlos con su futura estancia en el mismo.
- Prestar una mejor atención y una estancia más agradable.
- Mejorar la calidad de vida de este tipo de pacientes y sus familiares, susceptibles de ser atendidos en instituciones sanitarias públicas y sus familiares y cuidadores principales.
- Potenciar la autonomía funcional, la independencia socio-familiar y la responsabilidad mediante el apoyo y la formación de la familia de estos pacientes.



- Integración en los niveles asistenciales que atiendan a estos pacientes en el entorno domiciliario, ambulatorio u hospitalario.
- Disminuir o minimizar los miedos, inquietud, falta de información y desconocimiento del proceso asistencial a este tipo de pacientes y sus familiares.
- Concienciar a los distintos profesionales sanitarios sobre la necesidad de prestar una atención sanitaria diferenciada, específica y protocolizada a este tipo de pacientes y familiares.
- Dar información necesaria y comprensible, con la finalidad de hacerles partícipes en la toma de decisiones sobre su proceso.

## EQUIPO

- Pablo J. Madrid Franco
- Inmaculada Espinosa Justo
- Carlos J. Tirado Tirado



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Confirmación de Comparecencia a la Intervención Quirúrgica

## CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina (Toledo)

El proyecto “La Llamada de Confirmación de Comparecencia a la Intervención Quirúrgica” se encuadra dentro del desarrollo de una de las líneas del Plan de Humanización desarrollado por el SESCAM, que hace referencia a Información y Comunicación con los usuarios.

Destacar que los objetivos generales del proyecto son minimizar el número de intervenciones quirúrgicas suspendidas por incomparecencia de los pacientes y optimizar las partes de intervención quirúrgica desde el servicio de Lista de Espera Quirúrgica.

Y como objetivos específicos:

- Mejorar el circuito de llamadas de confirmación con el fin de localizar a los pacientes programados. Estas llamadas son realizadas 48 horas antes de la fecha de la intervención así como el envío de SMS.
- Implicar al paciente los días previos a la intervención en sus cuidados prequirúrgicos, prescritos por el Servicio de Anestesia o Consultas Externas.



- Resolver aquellas dudas que le surjan a los usuarios en los días previos a la intervención quirúrgica.
- Recordar al usuario/familiar las normas de higiene y cuidados previos al ingreso.
- Informar a la familia de la figura del Informador del Bloque Quirúrgico, como profesional referente durante su estancia.
- Mejorar la canalización de los usuarios durante el proceso quirúrgico, dotando al sistema de un flujo de información.

## EQUIPO

- Sonia Plasencia Orduñez
- Paulino Chinarro Colorado
- Maribel Gil García
- José Díaz Ayjón



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Continuidad Asistencial entre Niveles

## CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina (Toledo)

La continuidad asistencial entre los distintos niveles es una herramienta puesta en marcha por el personal del Servicio de Información y Atención al Usuario, con la colaboración de otras unidades de la Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina, que se encuadra dentro del Plan de Humanización desarrollado por el SESCOAM.

### Objetivo general:

- Informar a los profesionales de Atención Primaria de las altas hospitalarias diariamente.



### Objetivos específicos:

- Mejorar la colaboración entre los distintos niveles asistenciales.
- Implicar a todos los profesionales del Área Integrada en el proceso.
- Optimizar la continuidad de la asistencia.
- Corrección de datos administrativos respecto a los pacientes.

## EQUIPO

- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| • Sonia Plasencia Orduñez | • Susana del Olmo Nuñez   |
| • Maribel Gil García      | • Isabel Garrido Valverde |
| • Mar López Cañizares     | • José Díaz Ayjón         |



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Plan Dignifica: Una Oportunidad para la Humanización de la Asistencia Sanitaria en el Área Integrada de Talavera de la Reina

## CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada  
de Talavera de la Reina (Toledo)

El Plan Dignifica es una iniciativa de la Consejería de Sanidad que trata de desarrollar estrategias para potenciar la humanización de la asistencia sanitaria a través de proyectos concretos, detectando áreas de mejora con la imprescindible implicación de los profesionales para alcanzar su objetivo: conseguir una asistencia más humana y digna para pacientes y familiares. Agrupa cinco líneas estratégicas de actuación: Comunicación e Información, Asistencia Sanitaria Integral e Integrada, Profesionales (Agentes activos de la humanización), Servicios Generales (Espacios y Confort) y Participación Ciudadana.

La Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina elabora su propio plan Dignifica, marcándose como objetivo crear una cultura de humanización en su área de salud.



En el plan de trabajo hay una primera fase dirigida a impulsar y apoyar el desarrollo de iniciativas con la designación de un responsable del Plan que recaee en la coordinadora de Proyectos de comunicación, Humanización, Participación e Imagen Corporativa y se constituye una Comisión Permanente, con el objetivo de liderar la implantación en el área y la constitución y seguimiento de los grupos de trabajo. En la segunda y tercera fase se desarrollan nuevos grupos de trabajo, liderados por los propios servicios o centros de salud, y se planean las diversas acciones.

## EQUIPO

- José Carlos Martín González
- Consolación Lozano González
- Silvia Quemada Hernández
- Susana Fernández Crespo
- Pilar Fluriache García-Caro
- Ana María Izaguirre Zapatera
- Rubén Veiga Fra
- Adolfo Blanco Jarava
- Roberto Jiménez Gregorio



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Disminuyendo Errores de Medicación por Medio de Software Inteligente y Sistemas de Diferenciación

## CANDIDATURA

Hospital Nacional de Paraplégicos

El Programa ALTOMEDICAMENTOS® es un sistema de control de tratamientos farmacológicos que analiza: Dosis Días alarmantes; Vías de administración por principio activo y por medicamento de uso humano; Insuficiencia Renal (con valor de creatinina o sin ella en función sólo de la edad); Insuficiencia Hepática; Interacciones; Medicamentos semejantes; Medicamentos por vía enteral; Duplicidad y Dosis mínima. Ámbito de aplicación: análisis de los tratamientos farmacológicos de primaria y especializada.

## EQUIPO

- María del Carmen Osorio González
- Pascual Moreno Picazo
- M<sup>a</sup> Ángeles Marcos Carrasco
- Aida Rueda Naharro
- David García Marco
- M<sup>a</sup> Carmen Mérida Villasante



El programa funciona adecuadamente en diferentes entornos hospitalarios, haciendo más eficiente la labor de detección de errores o posibilidades de mejora de los tratamientos. El programa automático es extrapolable al resto de hospitales, al funcionar correctamente en 52 hospitales de muy diferente carga asistencial y llevar analizados 11,4 millones de tratamientos de 12 comunidades autónomas.

La isoapariencia de las dosis unitarias producidas mediante reenvasado en los servicios de farmacia de los hospitales pueden conllevar la aparición de errores de medicación en la dispensación y administración de medicamentos. Los proyectos "Dale color a tu dosis unitaria" y "Dale color a tus medicamentos peligrosos" tienen como objetivo disminuir la isoapariencia de las dosis unitarias en los hospitales españoles, mejorar la identificación de medicamentos peligrosos y conseguir un método más eficiente que el reenvasado tradicional. Nuestro proyecto aporta un sistema que resuelve este problema y mejora la eficiencia del sistema en los servicios de farmacia de los hospitales españoles.



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Implantación de la Contratación Electrónica

## CANDIDATURA

Servicio de Contratación Electrónica y del Registro Oficial de Licitadores de Castilla-La Mancha (Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas)

El Servicio de Contratación Electrónica tiene como cometido el impulso de todas las medidas y proyectos necesarios para la plena implantación, mantenimiento y mejora de la contratación electrónica, entendida como la puesta en funcionamiento de la Administración electrónica en todas las áreas de la contratación, garantizando así los derechos de la ciudadanía en el acceso electrónico a la Administración, mejorando la eficacia y eficiencia de los sistemas de gestión de los expedientes de contratación, aumentando el nivel de transparencia de este ámbito del sector público y favoreciendo la participación en los procedimientos de contratación.

Además, el Registro Oficial de Licitadores de Castilla-La Mancha pasó a depender funcional y orgánicamente de dicho servicio en 2012.

En cuanto al origen del proyecto de contratación electrónica, en desarrollo de las previsiones contenidas en los Decretos 54/2011, de 17 de mayo, por el que se regula la utilización de medios electrónicos y se establecen medidas de organización y de mejora de



la transparencia en la contratación en el sector público de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, y del Decreto 294/2011, de 10/11/2011, por el que se adoptan medidas y se establecen los órganos competentes para la racionalización técnica en materia de contratación para la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus organismos autónomos, por parte de la Consejería de Hacienda se impulsaron numerosas medidas con el objetivo final de mejorar la eficacia, la simplificación y agilización de los procedimientos de adjudicación de contratos y la seguridad y la transparencia de la contratación pública.

## EQUIPO

- Jesús Poderoso Godoy
- Esther Serrano Serrano
- Ignacio Javier Pérez Perales
- Augusto Amor Blázquez
- Santiago Sanz Sánchez



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Proyecto “Tramas”: Trabajo en Red

## CANDIDATURA

Servicio de Familias y Menores-Dirección Provincial  
de Bienestar Social de Albacete

La necesidad de explorar nuevas metodologías por parte de los distintos profesionales y servicios que atienden a menores y a sus familias en dificultad biopsicosocial grave en la provincia de Albacete, les ha llevado a la puesta en marcha del proyecto TRAMAS, como experiencia piloto de Trabajo en Red.

Sus objetivos son:

- Mejorar la calidad de la atención a los menores y a sus familias ofreciendo respuestas más ágiles, eficaces y coordinadas.

## EQUIPO

- |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| • Jose Ricardo Navarro Bedrina   | • Inmaculada Rodríguez Cambrero  |
| • María José González Rodríguez  | • María Dolores Artigao Castillo |
| • Isabel Soria Sánchez           | • Óscar Arenas Arenas            |
| • María Esther García Serrano    | • Miriam Cerdán Millán           |
| • María Francisca Campayo Toledo | • Mónica Casillas                |
| • Alicia Navarro López           | • Ana de la Rica                 |
| • María Peinado Rosa             | • Mar Domato                     |



- Promover la corresponsabilidad social e institucional en la atención a los menores en situación de grave riesgo biopsicosocial.
- Aumentar la motivación de los profesionales que intervienen en los distintos servicios de atención a los menores y a sus familias, así como establecer redes de soporte emocional frente al alto nivel de estrés inherente al desempeño de su labor.
- Optimizar los recursos públicos introduciendo elementos de innovación metodológica que puedan disminuir el elevado coste económico y social que suelen generar estas realidades sociales tan complejas.

El Trabajo en Red no es un mero intercambio de información entre profesionales, sino que se trata de un trabajo colaborativo entre profesionales dependientes de diferentes instituciones de ámbito central, regional y local, en el que se elaboran hipótesis comunes sobre las variables que determinan el funcionamiento particular del menor, su familia y su entorno.





MEJORES PRÁCTICAS  
EN LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS PRESTADOS  
A LA CIUDADANÍA



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# I Jornadas Alzheimer Ciudad de Manzanares

## CANDIDATURA

Residencia de Mayores "Los Jardines", Gerencia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Manzanares (Ciudad Real)

El 21 de Septiembre se celebra el Día Mundial del Alzheimer, fecha elegida por la Organización Mundial de la Salud y la Federación Internacional de Alzheimer. Con motivo de esta celebración, nos unimos profesionales de diferentes administraciones que tienen servicios de atención a personas con Alzheimer y decidimos organizar las I Jornadas Alzheimer Ciudad de Manzanares, que se desarrollaron del 18 al 22 de septiembre de 2017.

Se trata de las primeras jornadas que se han organizado institucionalmente, de manera conjunta por tres administraciones diferentes que atienden a personas que tienen Alzheimer y a sus familias: Residencia de Mayores Los Jardines, Gerencia Integral de Manzanares y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Manzanares. Además participaron en las ponencias familiares y la Asociación de Alzheimer de Tomelloso.

Estas jornadas tuvieron como objetivos:

- Divulgar conocimientos sobre la demencia y difundir información al respecto.
- Promover los derechos de las personas con demencia en todos los entornos y reducir el estigma asociado a esta enfermedad.



- Promover la coordinación y colaboración entre servicios que pertenecen a diferentes administraciones y que atienden a personas con demencia y a sus familias.
- Reconocer la importante labor del cuidador principal y apoyar con información.
- Dar a conocer los diferentes recursos disponibles para atender las necesidades de las personas con Alzheimer y de sus familiares.
- Solicitar el apoyo y la solidaridad de la población en general, de las instituciones y de los organismos oficiales.
- Facilitar espacios de encuentros profesionales para compartir conocimientos y definir mejoras en las intervenciones.

## EQUIPO

- |                                |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| • Alfonsa Lara Sánchez         | • Antonio Rodríguez Romero |
| • Manuel Rubén Delgado Delgado | • Javier Domínguez Bértalo |
| • Pablo Aguado Barroso         | • Carmen Mulas Álvaro      |
|                                | • Manuela Muñoz Sánchez    |



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Proyecto Integra del Centro Ocupacional de Bargas

## CANDIDATURA

Ayuntamiento de Bargas (Toledo)

El Centro Ocupacional y municipal de Bargas funciona como un proyecto socio-educativo de inserción laboral y social destinado a personas con discapacidad de la población que se encuentran en edad laboral y que no pueden integrarse en una empresa o en un centro especial de empleo.

Desde el año 1998 y de manera ininterrumpida, surge la iniciativa de realizar un Programa General Medioambiental que posibilita la participación de personas con discapacidad en la mejora y conservación ambiental de nuestra localidad y aprovecha las excelentes y demostradas oportunidades que da la naturaleza para la educación, convivencia, ocio y formación laboral, necesaria para la integración.

## EQUIPO

- Gustavo Figueroa Cid
- Lola Coello Núñez
- Blanca Picabea Eléxpuru
- Antonio Martínez Lozano
- Ana Belén León López
- Carlos Bernabé Jiménez
- Andrés Tendero Alarcón
- Pablo Jesús Madrid Franco
- Rosa Castro Ramos



El desarrollo de nuestro trabajo es la principal terapia para mejorar el estado físico y mental de nuestros chicos, aumentar la autoestima, facilitar las relaciones y el trabajo en equipo, reducir las conductas disruptivas, ayudar a la recuperación física y conseguir en los usuarios pautas de funcionamiento autónomo y en consecuencia, mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad de Bargas.

A través de acciones medioambientales y aprovechando nuestro entorno más cercano, queremos promover y proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad, eliminar barreras, corregir cualquier atisbo de discriminación y fomentar la igualdad de oportunidades.

Mediante actividades relacionadas con la jardinería y la naturaleza, queremos facilitar la participación activa y concienciación medioambiental de las personas del Centro y de otros centros e instituciones locales y comarcales.



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Participación Ciudadana 2.0.

## CANDIDATURA

Ayuntamiento de Marchamalo (Guadalajara)

La presencia en redes sociales del Ayuntamiento de Marchamalo es muy destacable, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. El espíritu de estas iniciativas de comunicación bidireccional es esencialmente participativo, pues no se entiende una adecuada presencia en redes sociales sin el componente de interacción entre los usuarios.

En la constante búsqueda de plataformas y canales de interacción con la ciudadanía para la mejora en la prestación de los servicios públicos, el Ayuntamiento de Marchamalo se decide a poner en funcionamiento en el año 2014 una aplicación para móviles con la que poder facilitar la información directa a aquellos usuarios menos familiarizados con el entorno de Internet y las redes sociales. Esta primera experiencia resulta ser un éxito, y en 2016 se da un paso más, mejorando su entorno digital y sus funcionalidades, permitiendo con una nueva aplicación el envío de incidencias, quejas o sugerencias. El resultado, una herramienta que permite una mayor interrelación con sus vecinos y el fomento del gobierno abierto como base de las políticas municipales.



La apuesta definitiva del Ayuntamiento por la participación ciudadana se ha materializado este año con la reciente puesta en marcha de la plataforma de Democracia Digital Directa que existe en este momento. "Marchamalo Decide", proyecto basado en la herramienta digital Cónsul. En Castilla-La Mancha, Marchamalo será uno de los municipios pioneros en implantar esta herramienta que no solo da voz a la ciudadanía de una forma ordenada y reglada, sino que, gracias a su sistema de autenticación permite establecer votaciones reales que comprometen al gobierno local en la toma de decisiones.

## EQUIPO

- M<sup>ra</sup> Carmen Martín Santamaría
- Álvaro García García
- Susana Alcalde Adeva
- Rafael Esteban Santamaría
- Manuel Andradas Recio



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Servicio de Estancias Diurnas del Ayuntamiento de Pedro Muñoz

## CANDIDATURA

Ayuntamiento de Pedro Muñoz  
(Ciudad Real)

El objetivo general radica especialmente en el empoderamiento y visualización positiva de las personas de edad que hacen uso del Servicio de Estancias Diurnas, a través de la participación de las mismas en las actividades destinadas a la ciudadanía en general. Asimismo, se pretende incluir a los usuarios y usuarias del Servicio de Estancias Diurnas en las tradiciones, festividades, eventos y rutinas diarias de la ciudadanía, además de ofrecer un Plan Individualizado de Atención Integral al usuario o usuaria y a su entorno familiar.

El objetivo fundamental del Servicio de Estancias Diurnas es el de aportar un completo bienestar a los usuarios y usuarias que hacen



uso del recurso, entendido el bienestar como un equilibrio entre la parte física, mental, y social. De ahí radica la importancia que para este recurso tiene la interacción con el entorno exterior al Servicio de Estancias Diurnas.

El Servicio de Estancias Diurnas se encuentra integrado dentro del Centro de Día. Es un espacio delimitado que cuenta con gimnasio, sala de Terapia Ocupacional, sala polivalente, sala de descanso, sala Tecae y dos aseos adaptados. El resto del espacio del recurso son salas compartidas por el centro de día y el Servicio de Estancias Diurnas, dependiendo de las diferentes necesidades.

Plan Individualizado de Atención Integral: El proceso de toma de datos de la persona recién admitida al recurso es llevado a cabo por los diferentes profesionales del mismo. Este proceso conlleva coordinación y trabajo en equipo, que nos permite acceder a todos los datos relevantes sobre la situación actual de la persona, y poder exponerlos de forma organizada con el fin de prestar una atención integral a la persona y poder exponerlos de forma organizada con el fin de prestarle una atención integral.

## EQUIPO

- |                                  |                              |
|----------------------------------|------------------------------|
| • José Juan Fernández Zarco      | • Sara Escudero López        |
| • Carlos Alberto Yuste Izquierdo | • Pilar Pérez Castelló       |
| • Lorena Sánchez-Tinajero Díaz   | • Ángel Manuel Valero Olmedo |
| • Carlos Manuel Polo Corchado    | • Sonia Rivero Manzaneque    |
| • María Azucena Violero Omedo    | • Beatriz Fernández Moreno   |



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Proyecto Carmenta, para la inclusión de Libros Digitales en los Centros Educativos de Castilla-La Mancha

## CANDIDATURA

Secretaría General de la Consejería de Educación,  
Cultura y Deportes

Los recursos tecnológicos son una herramienta de ayuda para conseguir los fines de la educación y adquirir conocimiento y, también, para el aprendizaje de destrezas que puedan generarlo y aplicarlo en un entorno práctico y participativo. En el ámbito educativo, la red digital expande los recursos del aula haciendo accesibles materiales de estudio y consulta de cualquier parte del mundo. Internet acumula conocimiento y relaciona conocimiento. Lo hace como los libros de texto clásicos, pero los mejora en cuanto que es capaz de relacionar ese conocimiento con otros de manera dinámica, no estática.

En este escenario surge el proyecto CARMENTA, cuyo objetivo es proveer una solución realista y sostenible para que los colegios de nuestra región pasen del libro de texto en papel al libro de texto digital.

El proyecto tiene como condiciones importantes que pueda ser aplicable en todos los centros de la región (voluntariamente) y que deba



adaptarse al esquema de subvenciones para uso de libros de texto a familias en situación económica desfavorecida.

La Consejería de Educación, Cultura y Deportes ha desarrollado durante el curso escolar 2017/2018 un proyecto piloto en seis colegios públicos de Castilla-La Mancha para el uso y exploración de los materiales curriculares digitales en el aula. Se ha incluido un centro de cada capital provincial más uno en Talavera de la Reina.

El objetivo del pilotaje es valorar el uso del libro de texto digital y la integración de las nuevas tecnologías en el aula, con el fin de avanzar en la adaptación del proceso de enseñanza y aprendizaje. La utilización de estas herramientas aumenta la motivación para aprender mediante un trabajo más próximo a los intereses del alumno, fomentando la participación y la cooperación entre ellos y el profesorado.

## EQUIPO

- Jesús Nicolás Ruiz
- Juan Vera González
- Angel Martínez Cañadas
- David de la Cruz Sarmiento



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Plan Dignifica de Castilla la Mancha. Humanizando la Asistencia Sanitaria

## CANDIDATURA

Dirección General de Calidad y Humanización  
del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha

El Plan Dignifica es producto de un Plan de Humanización de la asistencia sanitaria relacionado específicamente con la dignidad de las personas y la salvaguarda de sus derechos.

Es una apuesta por parte de nuestra Comunidad Autónoma por la humanización como valor indiscutible del sistema sanitario y uno de

## EQUIPO

- Juan David Fernández Sánchez
- Pilar Martínez Ojeda
- Pilar González López
- Esther Aguirre de la Peña
- María Elia Serrano Selva
- María Isabel Ordúñez del Mazo
- Pilar Fluriache García-Caro
- Begoña Izquierdo Alcolea
- Antonio Gigante León
- Begoña Fernández Valverde
- Antonio Martínez Lozano
- Ana Belén León López
- Carlos Bernabé Jiménez
- Andrés Tendero Alarcón
- Pablo Jesús Madrid Franco
- Rosa Castro Ramos



los pilares de la política sanitaria en Castilla-La Mancha, que se subdivide a su vez en tres áreas operativas:

- Redes de expertos.
- Escuela de pacientes.
- Plan Dignifica.

Las causas más comúnmente aceptadas de la deshumanización de la asistencia sanitaria son: la tecnología, la súper-especialización, la complejidad del sistema, los problemas profesionales y la negación del sufrimiento.

Los objetivos generales del Plan Dignifica son:

- Elevar el nivel de humanización en los centros sanitarios.
- Desarrollar un Marco Común en todos los centros del SESCAM.
- Empoderamiento: Aumentar la corresponsabilidad de todos.

Su ámbito de aplicación son todos los centros sanitarios y socio-sanitarios, públicos y concertados. También los profesionales sanitarios, no sanitarios o personal de empresas que presten sus servicios en estos centros.



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Proyectos Escolares Saludables

## CANDIDATURA

Dirección General de Juventud y Deportes (Consejería de Educación, Cultura y Deportes)

El programa surge de una revisión teórica basada en Comprehensive School Physical Activity Program (CSPAP), un enfoque multicomponente por el cual los distritos escolares y las escuelas utilizan todas las oportunidades para que los estudiantes sean físicamente activos, cumplan los 60 minutos de actividad física recomendados cada día y desarrollen el conocimiento, las habilidades, y la confianza para estar físicamente activos para toda la vida.

Así, se crean los "Proyectos Escolares Saludables" de Castilla-La Mancha, formados por diez programas, los cuales deben estar incluidos en el proyecto de trabajo que presentan los centros docentes. En algunos de estos programas la Administración es quien plantea las actividades y/o propuestas de actuación a desarrollar, y, en otros, son los propios centros quienes planifican y desarrollan las mismas.

Programa I: Educación Deportiva.

Programa II: Descansos activos.

Programa III: Evaluación de la condición física y hábitos saludables.

Programa IV: Desplazamiento activo al centro.

Programa V: Deporte en familia.

Programa VI: Hábitos saludables.



Programa VII: Recreos con actividad físico-deportiva organizada.

Programa VIII: Actividades físico-deportivas complementarias.

Programa IX: Actividades físico-deportivas extracurriculares.

Programa X: Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S) como apoyo al desarrollo del proyecto y su difusión.

## EQUIPO

- |                                |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| • Aurora Sánchez García        | • Patricia Pulido Pascua    |
| • José Antonio Gutiérrez Gasco | • Diego del Pozo González   |
| • Julián Molina Camacho        | • David Sánchez-Mora Moreno |
|                                | • Mario Arellano Córdoba    |



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Web Adelante-Empresas y Oficinas Adelante Empresas

## CANDIDATURA

Dirección General de Empresas, Competitividad  
e Internacionalización (Consejería de Economía,  
Empresas y Empleo)

La Dirección General de Empresas Competitividad e Internacionalización, perteneciente a la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, analizó la situación en la que se encontraban los ciudadanos a la hora de obtener información sobre las distintas ayudas y subvenciones que esta Consejería ofrece a los emprendedores, autónomos, empresas y ciudadanos en general.

## EQUIPO

- Luis Miguel Moreno Fuentes
- Gerardo Brasal Garrido
- Agustín López Martínez
- Vicente López de Sando
- José Andrés Vera Gómez
- Óscar Serranos Hernández
- Emiliano Rodrigo Illán
- Jesús Moreno Fuentes
- M<sup>a</sup> Victoria Caballero Rodríguez
- M<sup>a</sup> Victoria Martínez Moya
- Juan Francisco Garijo Rodríguez
- Juana González Gómez
- Florentino Asensio Fernández
- José María Murcia de la Caba
- Francisco Javier Castillo Ortiz
- M<sup>a</sup> Soledad Nieto Núñez
- Jesús Perea Sáiz
- M<sup>a</sup> Elena López Gregorio
- M<sup>a</sup> José Agudo Calvo
- Enrique López Abad
- Magdalena Vargas Rodríguez
- M<sup>a</sup> del Carmen Caravaca Aguirre
- Sara Sanz Alonso
- M<sup>a</sup> Sagrario Salamanca Revenga
- Belén Higuera Tapia



Fruto de ello, se encontró con que, a veces, esta tarea les resultaba complicada, ya que son muchos los servicios encargados de ofrecer la referida información.

Detectadas estas dificultades, la Dirección General se propuso unificar toda esta información en un único sitio. Este objetivo se consiguió mediante dos vías:

- La creación de las Oficinas Adelante Empresas en cada una de las capitales de las cinco provincias de la región, con el fin de informar sobre las diferentes ayudas que ofrece esta Consejería a los emprendedores, autónomos y empresas, así como asesorarles y "acompañarles" en los diferentes proyectos que contemplan tanto el Plan Adelante como el Plan de Autoempleo y Emprendimiento.
- La creación de la Web Adelante-Empresas, para recoger toda la información mencionada y ofrecerla a los ciudadanos de una forma fácil y sencilla.

Estas dos prácticas se han constituido en la herramienta más eficaz para colocar a nuestra Administración en la vanguardia tecnológica, así como para aproximarla a los ciudadanos haciéndoles mucho más fácil su vida diaria y la de los procedimientos que cursan.



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Retransmisiones Deportivas Online

## CANDIDATURA

CMMedia, Ente Público de Radio y Televisión  
de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha

Castilla-La Mancha Media (CMM) como medio público de la región, tiene como uno de sus principios básicos el fomento y la promoción de la cultura e identidad de Castilla-La Mancha, siendo el deporte uno de los pilares de la información y programación de CMM.

Por esos motivos, CMM ha impulsado un sistema de retransmisiones deportivas online, que acercan el deporte a los aficionados allá donde se encuentren, en tiempo real y desde cualquier dispositivo.

Son emisiones deportivas en directo, emitidas a través de canales digitales como Youtube, la web cmmmedia.es, la APP de CMM y Facebook live, consiguiendo emitir más eventos deportivos, de modalidades deportivas y equipos que tradicionalmente cuentan con menos visibilidad y de manera mucho más cercana con su público, que permite, a su vez, un cambio y adaptación a las nuevos hábitos de consumo de televisión de los ciudadanos y, en particular, de los aficionados al deporte.

Esta nueva forma de poner a disposición de los ciudadanos este tipo de servicios ha sido una invitación a romper la brecha digital para los seguidores de edad más avanzada aficionados al deporte y a diversos equipos regionales.



## EQUIPO

- Tamara Higuera Antonio
- José Luis Fernández Peña
- Isaías Blázquez Rosales
- Alberto Jiménez Fernández
- Naila Sánchez Cuenca



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Protocolo de Actuación en el Duelo Perinatal desde los principios de la Bioética

## CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada  
de Talavera de la Reina (Toledo)

Los profesionales del Área Integrada de Talavera de la Reina han elaborado una Guía de actuación ante el duelo perinatal, en la que establecen circuitos de actuación y atención en coordinación con distintos profesionales sanitarios con el fin de gestionar una de las experiencias más dolorosas para unos padres que es la pérdida de un hijo intraútero o intraparto. (BÉBE)

Objetivo general:

- Mejorar la asistencia prestada por los profesionales a la mujer y a su pareja y familia ante situaciones de pérdida perinatal para conseguir elaborar un duelo más saludable.



Objetivos específicos:

- Protocolizar la atención de los profesionales implicados en la atención obstétrica mediante una guía de atención al duelo perinatal.
- Consensuar pautas de atención con profesionales de otras unidades sanitarias.
- Promover la formación de profesionales.
- Ofrecer una continuidad en la atención del proceso.
- Implicar a la pareja en el proceso del duelo.
- Mejorar los cuidados ofrecidos en el proceso de pérdida gestacional.

## EQUIPO

- |                                    |                                                      |
|------------------------------------|------------------------------------------------------|
| • José Antonio Mestanza<br>Garrido | • Milagros Avellán Durán<br>• Ana Granado San Miguel |
|------------------------------------|------------------------------------------------------|



Castilla-La Mancha

## PROYECTO

# Nacer En Talavera

## CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada  
de Talavera de la Reina (Toledo)

“Nacer en Talavera” es un proyecto que responde a una concepción orientada a la humanización del parto, que trata de centrar el proceso en las familias, dirigiéndolo a las necesidades de la mujer y el recién nacido, según la idea de que el parto debe ser considerado más un acontecimiento normal que un acto médico-quirúrgico, y que, en la medida de lo posible, debe compatibilizar la presencia de la familia, con el acceso a la tecnología de apoyo en el momento en que su utilización resulte indicada.

El área obstétrica del Hospital de Talavera se ha transformado permitiendo la individualización de las habitaciones y la posibilidad de que la asistencia en los partos naturales se desarrolle en el mismo lugar que la dilatación.

Por otro lado, se han puesto en marcha otras iniciativas como la elaboración de un Plan de Parto (obligando a informar extensamente a la paciente sobre las distintas opciones durante el parto, los cuidados del recién nacido y los cuidados postparto), un protocolo de contacto precoz piel con piel, entre el recién nacido y su madre y un protocolo de cesárea humanizada.

En este orden de cosas, destacar la existencia de equipos multidisciplinarios que colaboran en la realización de protocolos y guías de actuación, con el fin de mejorar los resultados para la madre y el recién nacido.



## EQUIPO

- José Antonio Mestanza Garrido
- Milagros Avellán Durán
- Ana Granado San Miguel



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## PROYECTO

# Portal de Transparencia de Castilla-La Mancha

## CANDIDATURA

Oficina de Transparencia y Buen Gobierno  
(Vicepresidencia Primera)

El Portal de Transparencia de Castilla-La Mancha es un proyecto incluido en las políticas públicas de Buen Gobierno que tiene como objetivo facilitar el acceso de la ciudadanía a la información pública para que así pueda colaborar en la mejora de los servicios públicos y en el robustecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas. El concepto de Gobierno Abierto se sustenta en tres pilares básicos: la Transparencia, la Colaboración y la Participación. Estos principios se ponen de manifiesto a través de diferentes actuaciones:

- Transparencia y acceso a la información pública.
- Datos Abiertos.
- Buen Gobierno.
- Participación ciudadana.

## EQUIPO

- |                        |                                  |
|------------------------|----------------------------------|
| • Carmen Suárez Blanco | • Matías Domínguez Martínez      |
| • Pedro García Iniesta | • Natalia Mayo Sánchez           |
| • Rita García Lozano   | • Paulino Moreno Martínez        |
| • Antonio García Jané  | • Carlos María Rodríguez Sánchez |



El Portal de Transparencia es el instrumento básico para facilitar a la ciudadanía la información de forma integrada del sector público regional. Se define como la dirección electrónica disponible a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, teniendo por objeto poner a disposición de la ciudadanía toda clase de servicios e informaciones relacionadas con la Comunidad Autónoma.

El Portal reúne los contenidos de publicidad activa establecidos en la legislación regional sobre transparencia de una manera clara, estructurada y entendible.

Asimismo, contempla los instrumentos abiertos a la colaboración y participación ciudadana en el proceso de implantación de la cultura de la transparencia, con el fin de conseguir una mayor eficacia y eficiencia en la acción política y administrativa.









VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



**Castilla-La Mancha**