

20 de septiembre de 2021

X 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

X 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**



Castilla-La Mancha

CANDIDATURA | **Dirección General de Cuidados y
Calidad del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha**

PROYECTO

La mejora de la calidad en la gestión de la asistencia sanitaria en el Servicio Regional de Salud de Castilla-La Mancha: la relevancia de la macro y meso gestión

Contribuir activamente en el desarrollo de una cultura de mejora de la calidad en la gestión y prestación de servicios sanitarios, centrada en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes y su entorno.

El modelo ISO 9001:2015 se trata de un modelo claramente orientado a los procesos, que se centra en aspectos tales como estandarización de la actividad, reducción de la variabilidad, control y monitorización de resultados, y orientación a la mejora continua. Todo ello partiendo del establecimiento de necesidades estructurales y de competencia de los profesionales, y asunción de responsabilidades para la gestión eficaz de una organización.

La implantación del modelo en el SESCAM ha obtenido reconocimiento externo a través de la certificación de 135 dispositivos en 2020, lo que destaca en cuanto a su extensión con respecto a otras organizaciones de su entorno.

En el caso del Servicio de Salud de Castilla la Mancha, cabe señalar que el modelo no sólo se ha implantado exclusivamente en los niveles de micro-gestión (asistencia sanitaria), meso-gestión (Gerencias de Atención Sanitaria), sino a nivel de macro-gestión, con la certificación de la Dirección General de Cuidados y Calidad del SESCAM (Direcciones Generales del SESCAM). —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- M^a Ángeles Tébar Betegón
- Félix Alcázar Casanova
- Francisco Javier Lucas Imbernón
- Oscar Herráez Carrera
- Jeny Rodríguez Coronado
- Francisco Javier Gómez Romero
- M^a del Mar Gómez Santillana
- María Bienvenido Villalba
- Francisco Vecina Vecina
- Eduardo Ruiz Hidalgo
- Ramona Rafael de la Cruz Tritencio
- Marta Ruiz-Morote Aragón
- Laura Díez Izquierdo
- Piedad Alarcón Gascuña
- Olga Fernández Rodríguez
- M^a del Carmen Sánchez Blanco
- Alfonso Santamaría Sánchez
- Andrés Tendaro Alarcón



X PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Instituto de Enseñanza Secundaria “Cañada de la Encina”, en Iniesta (Cuenca)**

PROYECTO

La mejora continua de un Instituto de Enseñanza Secundaria a través del Sistema de Gestión de Calidad

Toda la oferta educativa está organizada a nivel centro, bajo el Sistema de Gestión de Calidad (en adelante SGC). Tras un periodo de formación e implantación de dos años, en 2010 dicho SGC sujeto a la Norma UNE-EN ISO-9001 fue certificado por AENOR, en su versión 9001:2008. Posteriormente, en noviembre de 2017, tras liderar el centro el grupo colaborativo regional de actualización de la red Educal a la norma 9001:2015, fue certificado en esta versión actual de dicha norma UNE. Desde enero de 2010 hasta enero de 2021, se han sucedido 10 auditorías que han certificado siempre de manera satisfactoria nuestro SGC.

El centro tiene un Manual de Calidad en el que se incluye la política de calidad, los objetivos de calidad, los procedimientos necesarios para el funcionamiento del SGC y otros recursos como modelos, instrucciones, normas, etc. Asimismo, se dispone de todos los documentos accesibles dentro de la plataforma APICE (plataforma donde

están ubicados todos los documentos relacionados con la gestión de centro).

Se dispone de un proceso de Gestión del Sistema que establece las bases y procedimientos de gestión de la información y de los registros sobre los que se apoyan todos los procesos. Se pueden identificar procesos de apoyo, un proceso estratégico y por supuesto, procesos operativos que están organizados en un proceso clave denominado Enseñanza/Aprendizaje, otro proceso denominado Formación en Empresas vinculado a la Formación Profesional ofertada en el centro y un último proceso clave denominado Acogida y Orientación por cuidar y mejorar la atención al alumnado.

Dentro de cada uno de los procesos hay una serie de subprocesos procedimentados en documentos propios del SGC o integrados en documentos habituales como son las Normas de Convivencia, Organización y Funcionamiento. ■



Castilla-La Mancha

CANDIDATURA | **Instituto de Enseñanza Secundaria “Cañada de la Encina”, en Iniesta (Cuenca)**



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Juan Francisco Blesa Simarro
- Nuria Anguix Caballero
- María Ángeles Navarro Martínez
- Elena Monasor Denia
- Francisco Javier Navarro Alarcón
- Carlos Gilabert Sánchez
- Gracia Aguilar Almendros
- Raúl Alcahut Utiel
- Ana Alvarez Sánchez
- Jesús Arjona Moya
- Ana Isabel Cabañero Torres
- Miriam Campayo Moreno
- Raúl Carrión Morenilla
- Matías Miguel Clemente Gabaldón
- M. José Córdoba Tébar
- Begoña Fernández Garrido
- Eva García Ballesteros
- Eva García García
- Patricia Julia García Platero
- M. Pilar Garijo Rodenas
- Maximiliano Hernández Martínez
- Antonio Hidalgo Naharro
- José Urbano Hortelano Platero
- Alejandra Jiménez Lacasa
- Isabel Jiménez Ruiz
- Mario López Guirado
- Antonio Raúl López Muñoz
- María del Carmen Lorenzo Alfaro
- Noelia Lozano Martínez
- José María Martínez López
- Candelaria Martínez Martínez
- Josefa Martínez Martínez
- Jose Antonio Mondéjar Alarcón
- Jorge Monedero López
- Laura Montero Martínez
- Reyes Miguel Morata Martínez
- Pedro Jose Muñoz Solera
- Vicente Núñez Armero
- Manuel Nuño de la Rosa Carrillo
- Celia Olivares González
- Margarita Palacios Fernández
- María Carmen Pérez García
- Saturnina Picazo Chalmers
- Encarnación Piqueras Mateo
- Ana Belén Plaza Peñarrubia
- Rosa M. Risueño Aparicio
- Carmen Roldán Ibáñez
- Luis Sánchez Martínez
- Alberto Sánchez Ortiz
- María Isabel Sánchez-Crespo Román
- Elena Tendero Jiménez
- Carlos Toboso Marzal
- María de los Ángeles Torres García
- Ana Rosa Valera Villar
- Pedro Valverde Martínez
- Yolanda Hernández Ponce
- Carlos Tornero Álvarez
- María Isabel Martínez Poveda
- Rosa Martínez Poveda



PROYECTO

Proyecto Implantación & Digitalización. Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad del IES. “MAESTRE DE CALATRAVA” es coherente con los términos y definiciones recogidos en la Norma UNE-EN ISO 9000:2015, reconocido y certificado por AENOR.

Este centro organiza su funcionamiento en base a procesos, conforme a lo plasmado en el “Mapa de Procesos” adjuntado en el Manual de Gestión de Centro. Estos procesos cuentan con seguimientos y mediciones, lo que permite evaluar su eficacia y mejorar tanto los procesos como el propio sistema de gestión de la calidad.

Los Procesos se ordenan en once, de ellos ocho son propios de la docencia y tres de planificación, organización y control de esa labor:

1. Acogida del Alumnado.
2. Programación.
3. Actividades de Aula.
4. Formación en Centros de Trabajo y Programa Erasmus.
5. Evaluación.
6. Orientación y Tutoría.
7. Actividades Extracurriculares y Complementarias.
8. Convivencia y Disciplina.
9. Planificación Estratégica, Organización e Información Documentada.
10. Gestión de Recursos Humanos y Materiales.
11. Seguimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para cada uno de los procesos se establece un manual de procedimiento, así como su seguimiento y revisión que marca su grado de cumplimiento según los objetivos previamente planificados; permitiendo intervenir ante posibles desviaciones con la premura suficiente. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María del Mar Cámara García
- Trinidad Nieto García
- Fernando González de Castro



PROYECTO

Pandemia y Sistema de Gestión de Calidad en un centro educativo

En el centro I.E.S. “Pedro Mercedes” se implantó un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma UNE en ISO 9001: 2000. Su registro data de 2006 y durante estos últimos años se ha llevado a cabo la adaptación del sistema a la versión UNE en ISO 9001:2015, lo que ha supuesto basar la gestión en un nuevo enfoque de Riesgos y Oportunidades. El resultado de la auditoría externa realizada por AENOR durante el curso 2019/20 ha sido positiva.

El ámbito/alcance en el que está implantado el Sistema de Gestión de la Calidad es el relacionado con el principal

servicio del centro educativo “Procesos de Enseñanza-aprendizaje”. En él se añaden procesos que planifican el curso anual; otros que dan soporte al bloque de procesos de enseñanza-aprendizaje; otros, en fin, que se ocupan del seguimiento, medición y mejora para conocer el estado de la gestión del centro trimestral y anualmente.

Para ello, se ha definido un mapa de procesos que nos ayuda a establecer los que se incluyen en el sistema, a medir resultados mediante indicadores bien definidos, a actuar ante aquellos que no superen los niveles de aceptación establecidos por la organización y a analizar sus causas y tomar decisiones para su resolución.

El centro cuenta con la Carta de Servicios desde el año 2013, donde se especifican sus siete servicios básicos, con quince compromisos y veinticuatro indicadores definidos y revisados anualmente.

Ante el periodo de pandemia, se han tenido que replantear el desarrollo de determinados servicios. Esto ha sido posible al existir una herramienta de gestión interna flexible y orientada a la mejora a la respuesta ante los riesgos y oportunidades del sistema. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Rosa María Zapata Calle
- María del Carmen Palomares Mayordomo





X PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Consorcio del Centro Universitario Asociado a la UNED de Talavera de la Reina**

PROYECTO

Implantación de la carta de servicios en el Centro Asociado a la UNED de Talavera de la Reina

La Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela" es la entidad acreditada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación para la Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros Asociados de la UNED. Después del proceso de auditoría llevado a cabo por la Cátedra se otorgó al Centro Asociado de la UNED en Talavera de la Reina el Certificado de Calidad con fecha 23-01-2019 y por un periodo de validez de 4 años.

Los requisitos que debe cumplir el Centro para la obtención de la Certificación están recogidos en los criterios

públicos de valoración para el proceso de Certificación del Sistema de Garantía de Calidad en la Gestión de los Centros Asociados publicados en la web de la Cátedra de Calidad. Dentro de los requisitos exigidos para la obtención del Certificado de Calidad está el desarrollo de la Carta de Servicios.

La Carta de Servicios de este Centro está incluida en el Certificado de Calidad otorgado por la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela" el día 23-01-2019.

El Sistema de Calidad del Centro en su Carta de Servicios informa a los estudiantes, a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general de los servicios que presta, así como de los derechos y obligaciones que les asisten como beneficiarios del servicio prestado.

El cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se garantiza con indicadores que aparecen desplegados en los documentos de referencia de cada uno de ellos. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- M^a Jesús Pérez Lozano
- Enrique Martínez de la Casa Rodríguez
- Rosa M^a Delgado Díaz





MEJORES PRÁCTICAS DE GESTIÓN INTERNA



PROYECTO

La simulación como respuesta innovadora y resiliente a situaciones de incertidumbre en la administración pública

La candidatura pretende mostrar la capacidad de resiliencia, innovación y capacidad de gestión interna del centro de simulación avanzada de la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real, para atender las demandas formativas, emocionales y asistenciales de los profesionales ante una situación de pandemia.

El centro de simulación avanzada es un centro de formación e innovación creado hace 4 años en el hospital de Ciudad Real, que, mediante la metodología de la simulación clínica, realiza una formación de equipos multidisciplinares sanitarios. Consta de varios espacios y simuladores avanzados tipo robot que permiten recrear y simular diferentes unidades para el entrenamiento de profesionales en un entorno controlado.

Entre el 17 de marzo y 8 de abril del 2020 se realizan un total de 64 talleres formativos de 2 horas de duración con una asistencia total de 852 profesionales. A su vez se fueron generando materiales docentes como video simulaciones y clases docentes para facilitar al resto de profesionales su visualización. Posteriormente, desde 2020 se encaminó a una formación online mediante el sistema de grabaciones o video simulaciones de diferentes situaciones clínicas, así como la transformación de las clases presenciales a video presentaciones interactivas.

Ha sido muy útil para el centro de simulación el disponer de procesos estandarizados y diseñados previamente a la pandemia, dentro del proceso de certificación de la ISO 9001, siendo uno de los primeros centros de simulación certificados a nivel nacional. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Francisco Javier Redondo Calvo
- Rubén José Bernal Celestino
- Alejandro Martínez Arce
- Eduardo Zurita Rosales
- Laura Muñoz de Morales-Romero
- Juan Rodríguez-de Guzmán Sánchez
- Víctor Baladrón González
- Omar Montenegro Herrera
- Rubén Villazala González
- María Ángeles Tébar Betegón
- María Victoria Caballero Martínez
- Francisco Javier Gómez Romero
- Elisa Gallego Ruiz de Elvira
- José Molina Cabildo
- Natalia Bejarano Ramírez
- Esther Vanesa Aguilar Galán
- Jorge Redondo Sánchez
- Alberto Bermejo Cantarero
- Paloma Moreno Escobar
- Carlos Fernández Carmona
- María Armenteros Lechuga
- Eduardo Zurita Rosales



X PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención integrada de Ciudad Real**

PROYECTO

Conectando personas, compartiendo conocimiento: una oportunidad para la comunicación interna

El proyecto se basa en el desarrollo de una plataforma informática que ha supuesto una oportunidad para la comunicación, la transparencia y la transferencia de información y conocimiento entre los profesionales, y un estímulo para el resto de áreas sanitarias del SESCAM, que pueden hacer reproducible la forma de trabajar a partir de esta experiencia. Como puntos clave del proyecto, cabe mencionar los siguientes:

1. Proyecto desarrollado a partir de la planificación y el método, para el que se diseña un Plan de Acción, instrumentos de registro y para el que se desarrollaron procedimientos de cara a organizar las acciones, tareas y responsabilidades.
2. Proyecto en el que las necesidades emanan de los propios usuarios, para lo que se han diseñado y puesto en

marcha mecanismos de consulta directa, de manera que se pueda conocer la opinión y expectativas de los profesionales de la organización.

3. Favorecer la identidad corporativa, creando espacios que permitan interactuar, compartir conocimiento y temas de interés de la organización y profesionales.

Actualmente, todos los profesionales de la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real tienen acceso a la nueva plataforma de Intranet, y la usan diariamente; el acceso es inmediato cuando el usuario inicia sesión en cualquiera de los equipos disponibles en cualquiera de sus instalaciones. Los accesos son anónimos a la Intranet, aunque sólo es posible su acceso previa autenticación en la red de SESCAM. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Ana Isabel Romero Arias
- Ángela García Notario
- Jose Medina Gómez
- Carmen Ruiz Díaz
- Cinta Cumberas Aguaded
- Cristina Arjona Perales
- Eduardo Zurita Rosales
- Encarnación Año Consuegra
- Esther Úbeda Fernández
- Fernanda Sobrino Peco
- Francisca Herrera Castro
- Francisco Alonso Gómez
- Francisco Javier Gómez Romero
- José Antonio Zazo Jiménez
- José Ramón Muñoz Rodríguez
- María Armenteros Lechuga
- María Luisa Arroyo García
- María del Mar Aldana Moya
- María Pilar López Juárez
- Nieves Ballester Fernández-Bravo
- Rubén Bernal Celestino
- Sara González Moya



PROYECTO

Resurgir y seguir creciendo

La tarde del 28 de mayo de 2020, se declaró un incendio en el sótano del Hospital de Hellín. La rápida y coordinada actuación de todos los profesionales del hospital permitió el traslado de los 44 pacientes que se encontraban hospitalizados en esos momentos.

Después de 10 días cerrado un hospital, el lunes 8 de junio se procedió a la apertura de parte del edificio. En el tiempo de recuperación se diseñaron hasta siete Planes de Contingencia, en los que se planifica la vuelta a la normalidad, siempre con la vista puesta en la situación de pandemia Covid, para dar continuidad a la actividad hospitalaria.

Mientras se recuperaba la actividad, en coordinación con los propios servicios, la Dirección Gerencia de Atención Integrada de Hellín planteó a la Consejería de

Sanidad y al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha la posibilidad de emprender una rehabilitación integral en el edificio.

Toda la rehabilitación integral se realizó con el hospital en funcionamiento y en plena pandemia. Con unos profesionales que salían de la primera oleada del virus, con una presión asistencial en niveles nunca vistos, tuvieron que adaptarse a convivir con obras, a abrir y cerrar plantas, a cambiar circuitos continuamente, consiguiendo que la calidad del servicio sanitario nunca se viera mermada. En este año, los profesionales de la Gerencia de Atención Integrada de Hellín han demostrado su fortaleza y capacidad, con un esfuerzo extraordinario ante situaciones extraordinarias, constituyendo un ejemplo de Administración Pública flexible, coordinada, que ha sabido hacer de la necesidad, virtud. Porque siempre estuvo en la mente de todos los que forman parte de esta Gerencia la idea de Resurgir y seguir creciendo. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Francisco Vecina Vecina
- Antonio Martínez Lozano
- M^a José Jiménez Parra
- M^a Dolores del Olmo Mas
- Carmen Andújar Casero
- Inmaculada Pastor Martínez
- Nieves Sánchez Sánchez
- Juana Fernández Gómez
- José Carlos Martínez Jiménez
- Ramón J. Azor García
- José Luis López Sánchez
- José Manuel Bueno Díaz
- Ángeles López Cañavate
- Yadir Xiomara Pinto Gélvez



CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina**

PROYECTO

Escala de valoración socio familiar Gijón abreviada: herramienta eficiente en la planificación al alta en la unidad de medicina interna GAI Talavera

El objetivo del proyecto es planificar el alta hospitalaria de forma precoz en la Unidad de Medicina Interna, evitando así prolongar la estancia innecesaria de los pacientes mediante el uso de la herramienta de captación/medición Escala de Valoración Sociofamiliar Gijón Abreviada, para garantizar la continuidad de cuidados del paciente desde el ingreso hasta el regreso a su domicilio, optimizando los recursos hospitalarios.

Las personas mayores tienen necesidades dinámicas, complejas, que en la mayoría de los casos precisan estancias hospitalarias prolongadas. Con la realización de

la valoración social al ingreso, mediante esta herramienta eficiente, conseguimos detectar de forma precoz el riesgo social que presentan los pacientes ingresados en la Unidad de Medicina Interna. Para evitar poner en riesgo la recuperación efectiva del paciente, es imprescindible la intervención profesional del trabajo social sanitario.

La Planificación del Alta de la gestión del recurso de Estancia Temporal en residencias de mayores, se iniciaría justo en el momento en el que se realiza el ingreso, con el uso de la herramienta de la Escala de Valoración Sociofamiliar Gijón Abreviada, por parte del Trabajador Social, quien establece una intervención precoz con la Familia/Paciente en un tiempo no superior a 48 horas y coordina con el equipo de profesionales de la Unidad de Medicina Interna, conllevando la optimización de los recursos al reducir la estancia media hospitalaria y garantizando la continuidad asistencial desde el punto de vista de la gestión de los cuidados. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Moisés de Vicente Collado
- Ángel González Cortazar
- Olga Capitán García
- Sonia Plasencia Ordúñez



PROYECTO

Urgencias sin colapsos

Uno de los puntos que se puede trabajar desde la dirección de los centros en relación a los colapsos de las urgencias, es en el “recurso cama hospitalaria”, bajo la siguiente premisa: “si se dispone de suficiente recurso cama, la urgencia no presentará colapso por los pacientes en espera de ingreso”. Sin embargo, no se conocen cuantas, ni cuándo serán necesarias esas camas hospitalarias, siendo necesario anticiparse a esa necesidad.

Ante esta situación, apoyándose en técnicas de Big Data, Series temporales y regresión lineal se ha desarrollado una herramienta informática denominada “calculadora predictora”, con ella se anticipan veinticuatro horas a las necesidades hospitalarias de “recurso cama”. La intención es evitar estancias prolongadas en la urgencia de pacientes con ingreso hospitalario.

El grupo ha conseguido desarrollar una herramienta informática que predice la ocupación del hospital con una correlación con la realidad de 90%. Esto permite acortar la estancia media en urgencias, disminuir el número de pacientes que esperan más de 12 horas, y disminuir la estancia media hospitalaria. Además, a pesar de aumentar el número medio de camas en funcionamiento, no se ha generado un incremento en el gasto económico. Siguiendo los datos obtenidos por la herramienta no se ha registrado se ha presentado ningún día de colapso en la urgencia en el año 2018 y 2019, a pesar de tener la misma afluencia de pacientes.

Esta herramienta se puede desarrollar e implementar en cualquier centro hospitalario de Castilla-La Mancha para conseguir los mismos resultados. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Jesús Javier Castellanos Monedero
- José Antonio Carrasco Fernández
- Lucas Salcedo Jodar



CANDIDATURA | **Servicio de Pediatría del Hospital Universitario de Guadalajara**

PROYECTO

Página Intranet Pediatría: integración de los niveles asistenciales pediátricos en el Área de Salud de Guadalajara

La Página Intranet Pediatría es una red interna corporativa entre un grupo muy numeroso de profesionales sanitarios de diferentes niveles asistenciales. Para conseguir este objetivo se necesita estar integrados y poder dar una adecuada respuesta pluridisciplinar. Una pieza clave, es compartir la información necesaria, facilitar el contacto profesional y trabajar de manera unificada bajo protocolos consensuados entre todos. Los argumentos que defienden esta candidatura se resumen en diez puntos: Innovación, Calidad asistencial, Seguridad, Facilidad de uso, Compromiso con el gasto, Investigación, Trabajo en equipo, Trabajo multidisciplinar, Actualización y dinamismo, y finalmente, Coherencia de la candidatura.



La página de intranet es una herramienta de trabajo “interna” (profesionales sanitarios) pero con ámbito de acción “externo” (más allá del hospital), es decir, esta herramienta no solo está diseñada para los pediatras del hospital, sino también para todos los compañeros extrahospitalarios, que comparten la responsabilidad de cuidar de la salud de los niños en la provincia de Guadalajara.

Fue creada y diseñada en época preCOVID19, y ya se empezó a usar la plataforma Moodle para las sesiones clínicas conjuntas, con solicitud de acreditación oficial de la formación continuada. Ahora, tras la pandemia COVID19, estas plataformas Learning Management Systems (LMS) van a ser ya imprescindibles.

Esta página intranet es el resultado de todo un trabajo de equipo de un número amplio de profesionales sanitarios, a los que se ofrece el esquema de las “5C”, con las consiguientes ventajas a sus miembros: complementariedad, comunicación, coordinación, confianza y compromiso. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Alfonso Ortigado Matamala
- Javier Eduardo Blanco González



PROYECTO

Superando el aislamiento por la pandemia de coronavirus en la residencia de mayores "Los Jardines"

Para superar los efectos de aislamiento tan severo que han tenido que padecer las personas mayores que viven en las residencias, a lo largo del año 2020 se ha desarrollado esta práctica, que tiene como principal objetivo proporcionar el mayor bienestar posible con los siguientes objetivos específicos:

1. Garantizar la comunicación permanente entre las personas mayores y sus familias con mecanismos que sustituyeran las visitas presenciales; (videollamadas), listas de difusión con los teléfonos de todos los familiares para proporcionar información general, llamadas de teléfono, WhatsApp, etc.
2. Establecer relaciones sociales con otros colectivos y con la sociedad en general. En este sentido se ha creado un canal de YouTube. En dicho canal se sube un vídeo de

manera semanal en el que las personas protagonistas son los propios residentes y que tiene como fin intercambiar conocimientos y habilidades y al mismo tiempo que se favorezca la relación con el exterior.

3. Adaptar virtualmente el programa Cuéntame que se desarrolla con los colegios. A través de este programa, se han intercambiado videos con tres colegios de la localidad, en los que las personas mayores relatan sus vivencias al alumnado.
4. Desarrollar mecanismos de transparencia e información permanente para que las familias conozcan en todo momento la realidad que están viviendo sus personas mayores en la residencia.
5. Conseguir la colaboración y corresponsabilidad de las familias en los cuidados de las personas mayores superando el aislamiento. Desde que se inició la pandemia, el acompañamiento a las familias por parte de la psicóloga se ha realizado a través del teléfono. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Alfonsa Lara Sánchez
- Estefanía Márquez Villahermosa
- Mónica Bastante Lozano
- Prado Zúñiga Rodríguez
- Sonia Arroyo Guzmán



X PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Servicio de Infancia y Familia de la Delegación Provincial de Bienestar Social en Albacete**

PROYECTO

CRMJ Albaidel: una apuesta, desde lo público, por la desmitificación de la conflictividad social y delincuencial en un Centro de Internamiento de Menores

El Centro Regional de Menores y Jóvenes (CRMJ) "ALBAIDEL", es el único centro de titularidad pública en nuestra Región, situado en la ciudad de Albacete, que tiene como finalidad la ejecución de las medidas privativas de libertad en régimen cerrado y semiabierto, para los menores y jóvenes.

El objetivo del proyecto es pasar de un sistema controlador y centrado en la pena, a un nuevo sistema de trabajo y de relaciones, basado en un modelo con Estructura Ecológico-Sistémico y con una importante visión humanista.



Su eje fundamental es crear una nueva estructura de trabajo mediante un sistema clasificatorio de los jóvenes en función, no del área delictiva, sino de las capacidades y aptitudes de cada uno de ellos, con las que determinar la Unidad de Convivencia a la que será destinado en el Centro. Existen cuatro Unidades: Unidad de adaptación, Unidad de refuerzo, Unidad de competencia y Unidad de autonomía.

En los primeros 7-10 días tras el ingreso se realiza el Informe de Adaptación que tiene como finalidad realizar una evaluación de la capacidad adaptativa del usuario a este nuevo entorno.

Además, existe un Plan de Intervención con diferentes programas, Tutoría individual; Autonomía y Sistema Motivacional; y Formación Reglada. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Susana García Jaén
- Esperanza Aguilar González
- Raúl Martínez Parra
- Elena Merino Gómez
- Arturo López Roldán
- Vanesa Castillo Cuesta
- M^a José Martínez López
- Josefina García García
- Jesús Esteve López



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



PROYECTO

Programa de memoria a domicilio para mayores

Con objeto de superar las limitaciones que ha impuesto el cierre de los centros de mayores durante la Covid-19 y se ha desarrollado un programa alternativo a los talleres de memoria presenciales en el Centro de Día municipal de Alovera.

Se trata de una iniciativa de servicio público adaptada y dirigida a los mayores, que da continuidad al proyecto del centro de día manteniendo activas nuevas vías de acompañamiento, apoyo y cercanía con las personas mayores en momentos de suma dificultad.

La práctica se desarrolla mediante un servicio de buzoneo semanal a domicilio de diversas actividades y ejer-

cicios diseñados para prevenir el deterioro de memoria y estimular las funciones cognitivas y ejecutivas de las personas usuarias, potenciando de forma guiada la autonomía personal. El éxito de la iniciativa ha permitido cuadruplicar el número de participantes que asistían de forma presencial a los talleres de memoria del centro.

Responde a las demandas actuales de apoyo y protección de los mayores aminorando la brecha digital durante la pandemia. Igualmente, compensa la soledad y los diferentes estados emocionales surgidos por la fatiga pandémica.

Las encuestas de satisfacción manifiestan que no sólo se han cumplido los objetivos planteados y conseguido un máximo de satisfacción en los mayores, sino que el progresivo aumento de personas que solicitan la actividad y su propósito de continuar en ella, indica que en estos momentos de pandemia hemos creado un modelo de servicio público eficiente, cercano y de calidad para las personas mayores. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Francisca Mayoral Babiano
- M^a Ángeles García Pérez
- Hellenca Meitín Suárez



CANDIDATURA | **Dirección General de Autónomos, Trabajo y Economía Social**

PROYECTO

Gestión de expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE) en Castilla-La Mancha

La situación extraordinaria generada por la evolución del coronavirus COVID-19 y las medidas adoptadas por el Gobierno y por las autoridades sanitarias desde marzo de 2020, de restricciones en movilidad, impedimentos y limitaciones laborales, han hecho que surjan una gran cantidad de Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) para la protección de trabajadores y del tejido empresarial. Esta gestión de ERTE que se ha realizado, y se sigue realizando, ha supuesto un esfuerzo y avance en la misma para dar un servicio público a las empresas, creando una plataforma informática capaz de absorber la gran demanda y tramitación de esos expedientes, en muy poco tiempo, de forma ágil, eficaz y eficiente.

La plataforma informática permite al solicitante la presentación de solicitudes, adjuntar documentación y recibir

notificaciones electrónicas con las resoluciones pertinentes; y permite al gestor hacer una tramitación exhaustiva de todo el procedimiento a través de las fases del mismo, incluyendo la firma de la resolución y sus notificaciones.

No ha bastado con hacer una plataforma informática, pues el tiempo ha demostrado que la normativa que se ha ido publicando a nivel Estatal para hacer frente a la crisis sanitaria del COVID-19, ha hecho que se fueran derogando algunos aspectos en las solicitudes y la gestión de los ERTes, y se fueran creando otros. Estos cambios han hecho que se tengan que adaptar las plataformas informáticas en muy poco tiempo, para que los solicitantes tuvieran la información actualizada, y la tramitación telemática fuera lo más ágil y correcta posible, que es el objetivo último del proyecto. —





MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María Jesús Escoto Romaní
- Ana María Delgado Martínez
- Antonia Sánchez la Ossa
- Ángel Lucas Sánchez Muñoz
- Juan José Rubio Gracia
- Estrella Plaza Tévar
- Juan Alfredo Márquez Gómez-Landero
- Sonia Tejero Lizano
- Jorge Sastre Fernández
- Adoración Villalba Martín
- M. Paz Aparicio Izquierdo
- Ángel Andrés Iniesta Cebrián
- M. Jesús Barba Navarro
- Juan Luis García Ríos
- Modesto Sánchez Martínez
- Augusto Escribano Montero
- Rocío Pacheco Castellanos
- Antonia Cabañero Soria
- Ascensión Jiménez García
- Agustín Espinosa Romero
- Mercedes Martínez Arrones
- María José Medina Medina
- Ana Valencia Concha
- Julián Ginés Amorrích
- Cristina López Martínez
- María Belén del Pozo López
- Rubén Perdido Martínez
- Julia Gómez González
- Beatriz Calonge Pizarro
- Ramiro Alique Laus
- Mario Vellisca Ayllón
- Eva Angelina García Gómez
- Raquel Carrascosa Buil
- María del Carmen Sánchez Cogolludo-Martínez
- Rosa María Martínez Garrido
- Jose María Carrión Morcillo
- María Dolores Auñón García
- Óscar Javier Martínez García
- Víctor Manuel Gómez Villena
- Santiago Muñoz Molina
- Julia González Gómez
- M^a José Domínguez González
- Arancha Fernández de Landa Abad
- Santi Murillo García
- Paloma Retuerta García
- Susana Blas Esteban
- Mónica Sánchez Pérez
- Jesús Vallejo Barrasa
- Carmen Loira González
- Andrés Sánchez Torres
- Juan Carlos Roldán Perezagua
- Patricia Cuadra Arriero
- Óscar Fuentes Moreno
- José Gregorio Montoya Platero
- María del Sagrario Medina Ruiz
- Rosa María Hernández Benítez
- Cristina López Mora
- Óscar Mira Méndez
- José Sánchez Payo
- Juan Antonio Pérez Santín
- Reinaldo de la Fuente de la Fuente
- Cristina Martín Martín
- Víctor Manuel Tercero López
- Juan Trillo Biota





CANDIDATURA | **Diputación de Albacete**

PROYECTO

Grupo de trabajo provincial de Agenda 21 Escolar-Horizonte 2030

La Junta de Comunidades de Castilla la Mancha y la Diputación de Albacete se coordinan para la gestión del Programa Agenda 21 Escolar-Horizonte 2030, que persigue acercar a las comunidades educativas de la provincia de Albacete al desarrollo sostenible, la cultura democrática y participativa y la Agenda 2030, desde hace 14 años. Fruto de la iniciativa de los técnicos y técnicas de estas administraciones, se crea en 2007 un grupo de trabajo de carácter provincial en Albacete, para poner en marcha y aplicar un programa educativo destinado a centros docentes en el ámbito de la educación para la sostenibilidad.

El eje del Programa en cada centro es la constitución de un órgano de participación que se denomina Comité de Sostenibilidad. Con siguientes etapas en su aplicación:

1. Constitución del Comité de Sostenibilidad que decide qué temática se va a trabajar durante el curso esco-

lar a partir de una consulta que se hace a la comunidad educativa. Las temáticas son: agua, energía, residuos, convivencia, alimentación y consumo, movilidad, espacios exteriores, ruido, igualdad, etc.

- 2. Sensibilización:** educadores ambientales ponen en situación sobre la realidad de la temática elegida al alumnado, el claustro y las familias del centro educativo.
- 3. Diagnóstico:** el alumnado realiza una investigación con enfoque científico de la situación del centro educativo en relación a la temática tratada. Finaliza con unas conclusiones.
- 4. Reflexión:** la comunidad educativa recapacita sobre las conclusiones, las prioriza y realiza una propuesta creativa de solución a los problemas más relevantes.
- 5. Plan de Acción:** se ejecutará durante los últimos meses del curso escolar, extendiéndolo, si es necesario, al siguiente.
- 6. Evaluación:** se mide tanto el trabajo realizado como la capacidad de cambio que ha producido en la realidad. ■



* Fotografías tomadas antes de marzo de 2020.

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- Soledad Amada Velasco Baides
- Juan Pedro Martínez Aroca
- Francisco Javier Gómez García
- Víctor Manuel Serrano del Pueblo



PROYECTO

Te acercamos Europa. Europe Direct Castilla-La Mancha

Europe Direct Castilla-La Mancha tiene el firme compromiso de conseguir que las personas de esta Región hagan más suyo el proyecto europeo. El ámbito de esta práctica se basa principalmente en la manera en que se lleva a cabo dicho compromiso adquirido y cómo se acerca la información europea a la ciudadanía y, con ello fomentar el sentimiento de pertenencia a la Unión Europea. Es un equipo comprometido con la calidad y la eficiencia; siempre situando a la ciudadanía en el centro de su trabajo.

El Centro Europe Direct Castilla-La Mancha es experto en la gestión e implementación de acciones en materia de formación, comunicación y sensibilización sobre la Unión Europea, además de reunir los recursos humanos, materiales y tecnológicos suficientes para garantizar la calidad y eficacia de los servicios y acciones a poner en marcha. Así, se pueden sintetizar sus actividades del siguiente modo:



1. Servicios de información y orientación.
2. Espacio web Europe Direct Castilla-La Mancha
3. Presencia en redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram.
4. Boletines electrónicos generales “Castilla-La Mancha Región de Europa” y sectoriales sobre asuntos específicos de la Unión Europea.
5. Acciones de sensibilización:
 - a. Día de Europa, que se celebra el 9 de mayo, cada año.
 - b. Política de cohesión y participación ciudadana.
 - c. El arte de crear Europa.
 - d. Workshop sobre oportunidades de empleo en la Unión Europea.
 - e. Seminario de información juvenil.
 - f. Participación en eventos.
6. Publicaciones.
7. Actuaciones en proyectos europeos
8. Centro de visitantes. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Carmen Mancebo Ciudad
- Diana Asín Olano
- Laura Hernández López
- Juan José Ramírez Hijosa
- Fernando Orovitg Candelas
- Fernando Gamero Navamuel
- Francisco Javier Pedraza Rodríguez



CANDIDATURA | **Inspección General de Educación**

PROYECTO

Supervisión y asesoramiento para la organización de los centros educativos en la nueva normalidad tras la pandemia provocada por el Covid-19

La Inspección de Educación de Castilla-La Mancha, durante el primer trimestre del curso 2020/2021, ha desarrollado la actuación denominada "Supervisión y asesoramiento para la organización de los centros educativos en la nueva normalidad tras la pandemia provocada por el COVID-19", con el fin de garantizar el cumplimiento de las medidas de prevención y promoción de la salud frente al COVID-19, la recuperación del desfase curricular producido en el curso anterior, las programaciones didácticas y las soluciones dadas al alumnado en relación a la brecha digital, ajustando aquellos aspectos necesarios para adaptarse a la nueva normalidad.

Se diseñaron tres ámbitos de actuación:

Ámbito 1. Medidas de prevención, higiene y promoción de la salud: Se han supervisado los planes de inicio de curso y de contingencia que diseñaron los 1.234 centros educativos de la región. Se ha llevado a cabo median-

te la visita de cada inspectora o inspector a los centros asignados, de las que se ha elevado la correspondiente reseña de visita publicadas en el programa de gestión Delphos.

Ámbito 2. Brecha digital: Se han supervisado el uso de las plataformas digitales de los centros y su grado de conocimiento por los docentes, el alumnado y sus familias; así como los sistemas de detección y las soluciones dadas en relación a la brecha digital.

Ámbito 3. Ajustes de los procesos de enseñanza y aprendizaje: Se han supervisado los ajustes realizados en las programaciones didácticas, la organización para la recuperación de los desfases producidos el curso anterior, así como las medidas adoptadas y los planes desarrollados por los centros para compensar las desigualdades que se hayan creado con la crisis provocada por la pandemia, atendiendo al alumnado más vulnerable. ■





Castilla-La Mancha

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Silvia Purificación Moratalla Isasi
- Margarita Mora Alonso
- Víctor Manuel Gutiérrez Martínez
- Carmen Clemente Inocencio
- Fausto Díaz de Prado
- Teresa Dólera Vidal
- M^a Pilar Garrido González
- Carlos García Sánchez
- Antonio Jesús González Picazo
- Antonio Jiménez González
- Jose Luis Martínez García
- David Martínez Ruiz
- José Antonio Nieva Serrano
- Jesús Herminio Pareja Pérez
- María Ascensión Roca Garcerán
- Almudena Samos Juárez
- María Ángeles Sarget Ros
- Juan Carlos Serrano Fernández
- Jesús Ángel Tendero Sánchez
- Carmen Tortosa Monsalve
- Ángela Pilar Castillo León
- Pedro Chaparro García
- Adelaida Condes Sánchez-Elipe
- Isidoro Duarte García
- Nohemí Gómez-Pimpollo Morales
- Gustavo Adolfo González Díaz
- Rosa González-Calero Labián
- José Miguel Gutiérrez Cano
- Jesús Jiménez Alfaro
- Manuel Martín de Almagro Aldea
- María Luisa Martín López-Tello
- María Jesús Martínez Ramírez
- Ricardo Manuel Mateo Álvarez
- Gil Monteagudo Correa
- José Luis Pérez de Ynestrosa Pozuelo
- Jesús Rodríguez de Guzmán Romero del Hombrebueno
- Juan de Dios Rojo Gómez
- Pablo Rubio López-Ibarra
- M^a Jesús Sánchez-Cifuentes Bravo
- Luis Toribio Briñas
- Yolanda Consuelo Villaseñor Martín
- Fuencisla Caballero Requero
- Óscar Cañas Gómez
- Tomás García Broceño
- Lidia García Córcoles
- Virginia López Belinchón
- Jacinto Ortega Prieto
- María Del Rosario Rojas Martín
- Juan Miguel Sánchez Ramón
- Silvia Valencia Soriano
- Carlos Velázquez Gil
- Jesús Cabrera Sanz
- Javier Caputto Camarena
- Pilar Fernández Miguélez
- Roberto López Mayorga
- Violeta Miguel Pérez
- Santiago Piñel Vallejo
- Francisco Sarabia Condés
- Susana Tamayo Lorenzo
- Miryam Teijeiro Perezagua
- María Gema Vega Pinto
- Manuel Cabañero Blanco
- Laura Cánovas Heredero
- Belén Cepeda Romero
- Alicia María Espíldora García
- Ana María Figueroa Fernández
- José Luis Gómez de Agüero de Acuña
- Sonia Gómez García
- Francisco Javier Guinea Guinea
- María Luisa Higuera Tapia
- Carlos Jarod Borrego
- Víctor Manuel Martínez Daimiel
- Manuel Martínez Mira
- David Mora Ruano
- Laura Morillas Molina
- Francisco de Paz Tante
- Cipriano Puente Rubio
- Juan Carlos Rebato Arias
- Ana Alicia Rodríguez Millas
- María Carmen Rojas Higuera
- Pedro Pablo Segurado González
- Antonio Tarancón Blesa
- Ana María Tomás Romero
- María del Mar Torrecilla Sánchez
- José Virgilio Torres Carriazo





X PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Servicio de participación ciudadana,
de la Oficina de Transparencia, Buen Gobierno y Participación**

PROYECTO

Portal de participación de Castilla-La Mancha

El Portal de Participación es el espacio institucional virtual destinado a facilitar la participación ciudadana en las políticas públicas, gestionado por la Oficina de Transparencia, Buen Gobierno y Participación.

El Portal informa sobre los procesos de participación abiertos, recoge toda la información y documentación sobre los mismos en sus diferentes fases, permite que la ciudadanía pueda cubrir las necesidades de presentación de opiniones, aportaciones o propuestas que considere, y conocer las aportaciones de otros ciudadanos/as. También informa sobre la valoración que la administración haga de las aportaciones ciudadanas, mediante los correspondientes informes de resultado y final en la fase de retorno de los procesos participativos.

Se configura como un portal interactivo en continuo desarrollo evolutivo, adaptándolo a las necesidades, tanto desde un punto de vista interno de su gestión como desde la perspectiva externa de cara a la ciudadanía, facilitando su participación y visitas al mismo.

Se diferencia con respecto a los portales participativos de otras Administraciones, ya que mientras la generalidad de los portales recogen como únicos procesos participativos, las consultas públicas previas y el trámite de información pública, el Portal de Castilla-La Mancha posibilita la participación ciudadana en una fase intermedia en la tramitación normativa al insertar un nuevo procedimiento participativo en la elaboración normativa, diferente de la consulta pública previa y el trámite de información pública, que se sitúa entre ambos. De esta manera, se posibilita a la ciudadanía que pueda participar en una fase inicial del proceso normativo. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Matías Domínguez Martínez
- Jorge Escudero Pérez
- Susana Gallardo Escobar
- Pedro García Iniesta
- Antonio García Jané
- María Purificación García Villalón
- Natalia Mayo Sánchez
- Paulino Moreno Martínez



PROYECTO

SIAP GAP Toledo: calidad, accesibilidad, versatilidad

“SIAP 2021 Lite”: la calidad

El Servicio de Información y Atención al Paciente (SIAP) de la Gerencia de Atención Primaria de Toledo (GAPTO) está certificado por la ISO 9001:2015, habiendo superado una última auditoria de seguimiento con fecha 19/11/2020, sin no conformidades ni observaciones.

- Los procesos certificados son:
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Gestión de historias clínicas.
- Libre elección de médico, enfermera y pediatra.

“SIAP 2021 Pro”: la accesibilidad

El actual modelo de SIAP es una evolución natural de la Coordinación de Unidades Administrativas, creada en julio de 2002, en aplicación de un Programa denominado ACTUA, cuyas líneas maestras son:



- Más información, más formación, más profesionalización. Creación de manuales específicos, intranet con un área específica y un Plan de formación para Unidades Administrativas.
- Valoración de la carga de trabajo y presión asistencial, mediante un Sistema específico de evaluación, estándares de calidad y ratios de carga de trabajo.
- La red como vehículo de comunicación (y gestión); correo electrónico, procesos on-line y VPN, y gestión de perfiles.

“SIAP Covid-19”: versatilidad

Con la pandemia de Covid-19 el SIAP de la GAPTO se ha implicado en:

- Atención telefónica, mediante el proyecto CS Dígame para las Unidades Administrativas, teléfono para citas Covid-19 y resolución de reclamaciones por teléfono.
- Cambios en las formas de trabajo: Teletrabajo, jornada laboral flexible y formación on-line.
- Nueva cartera de servicios: Cita PCR fines de semana y residencias; Cita vacunas residencias y cuidadores; y continuidad asistencial de altas de hospital. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Julio Andrés Fernández Conde
- M^a Mercedes Arias Espada
- M^a Carmen Santos Míguez
- M^a Luisa Correas Oliva
- M^a Mar González Calvo
- Raquel Tello Sánchez



X PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Servicio de Atención Primaria, inclusión y prestaciones económicas de la Delegación Provincial de Bienestar Social en Albacete**

PROYECTO

Servicios sociales de Atención Primaria de Villamalea

El objetivo de la puesta en marcha de un Equipo Técnico de Inclusión (ETI) en los Servicios Sociales de Atención Primaria de Villamalea es fomentar la inclusión de todos los habitantes del municipio, haciendo especial hincapié en la población más joven. Se trabaja en una doble vertiente: por un lado, con la población en riesgo de exclusión, que viene derivada del Trabajador Social de Zona y, por otro lado, en un nivel comunitario con los/as jóvenes.

Este equipo ha organizado el trabajo de manera que queda cubierta la primera atención y la atención más especializada de situaciones de dependencia, intervenciones socioeducativas en las familias y situaciones de exclusión (financiado por el FSE). Todos los niveles de atención están coordinados interna y externamente con los

recursos educativos, sanitarios y laborales de la zona. Una característica especial e innovadora en el trabajo de este equipo es su carácter preventivo, comunitario y participativo. No solo se interviene en las situaciones problema, sino que se realiza una intensa labor de sensibilización y concienciación de la población general, haciendo especial hincapié en la inclusión de la población extranjera, muy abundante en la zona. Las actuaciones se difunden a través de las redes sociales, de manera que toda la población se sienta partícipe.

Además, se han puesto en marcha distintos proyectos, tales como el de integración sociocultural de mujeres extranjeras afincadas en Villamalea, promoción del envejecimiento activo y saludable, stop rumores, etc... ■



* Fotografías tomadas antes de marzo de 2020.

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA*

- Florencio Alfaro Simarro
- Laura Valera Prieto
- Ana Gil Hernández
- Eloísa Gómez Ibáñez
- Ana María Mellado Morata



PROYECTO

La mediación intercultural como vector de integración y normalización con jóvenes tutelados en la provincia de Albacete programas y protocolos de actuación

Uno de los cambios más significativos producidos en los últimos años, en lo que al sistema de protección se refiere, ha sido la llegada masiva de menores extranjeros no acompañados a nuestro país y lo que ha supuesto de impacto social y de reto a la capacidad de respuesta de nuestra sociedad.

Es importante destacar la priorización de la prevención como vía para evitar la violencia contra las personas menores de edad, reforzando también las capacidades de los propios niños, niñas y adolescentes para la detección

precoz y la adecuada reacción ante situaciones de violencia. Ante esta situación, se han establecido dos pilares de acción:

- Protocolo de actuación con jóvenes extranjeros no acompañados.

El objetivo último será lograr su plena integración y autonomía y su inserción social y laboral. Este programa abordará, al menos, los siguientes objetivos específicos: Acogida inicial, Aprendizaje y práctica del castellano, y escolarización.

- Programa de mediación intercultural en la provincia de Albacete.

El objetivo estratégico consiste en facilitar la comunicación y la comprensión entre personas con códigos culturales diferentes e intervenir en la resolución de conflictos de valores, entre minorías culturales y la sociedad mayoritaria, o en el seno de las propias minorías. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Soledad Martínez López
- Mari Francis Campayo Toledo
- Carmen Toledo Navarro
- M^a Ángeles Valera Tolosa
- Juan Luis Maestre Martín-Ventas
- Alejandra Botija Carrión
- Fayssal Rami
- José Ricardo Navarro Bedrina

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



Castilla-La Mancha