



7 de julio de 2025

XIV PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Castilla-La Mancha



PRESENTACIÓN



Castilla-La Mancha

En un contexto de mundo interconectado, los servicios públicos son básicos para mantener la calidad de vida y el bienestar de la ciudadanía. Del mismo modo, las nuevas herramientas tecnológicas son fundamentales para que su prestación se haga en condiciones de igualdad.

La calidad y la excelencia de los servicios públicos tienen que mantenerse pese a la evolución constante de los tiempos. Por eso, para el Gobierno de Castilla-La Mancha es una prioridad apostar por los nuevos instrumentos tecnológicos y de innovación para acercar esos servicios a las personas, independientemente de donde vivan o de sus circunstancias socioeconómicas, garantizando, al mismo tiempo, una sociedad cohesionada en una región tan extensa como la nuestra.

La Administración regional tiene que aprovechar todos los recursos, tanto humanos como materiales, para adaptarse a las necesidades y demandas que presenta la ciudadanía y ofrecer respuestas rápidas y eficaces ante los nuevos cambios y desafíos y que estos se conviertan en oportunidades de crecimiento y desarrollo para esta región.

De este modo, desde el Gobierno autonómico nos mantenemos firmes en reclamar una financiación justa para que esos servicios públicos, que son básicos e imprescindibles en la vida de nuestros ciudadanos y ciudadanas, se puedan seguir prestando con los máximos rangos de calidad y garantías, especialmente aquellos que están relacionados con el Estado del Bienestar y que son de nuestra competencia.



Mientras tanto, como Administración tenemos que seguir implementando todas las herramientas y medidas que hagan a las personas la vida más fácil, acercándoles esos servicios de forma ágil y personalizada, a través de la dotación de sistemas innovadores, seguros y eficaces, y capaces de llegar al último rincón de esta región.

Este 2025 conmemoramos la décimo cuarta edición de estos premios con los que, más allá de los galardonados y galardonadas, quiero hacer extensivo mi reconocimiento a los miles de empleadas y empleados del Sector Público Regional por contribuir con su esfuerzo, profesionalidad y trato humano a mejorar la atención a la ciudadanía y a hacer más grande y próspera esta Comunidad Autónoma.

Hombres y mujeres de los que nos sentimos orgullosos a sabiendas de que su dedicación y vocación son sinónimo de compromiso con la calidad y la excelencia de todos los servicios y para todas las personas. Y a los que animo a que sigan siendo, como hasta ahora, el principal motor del progreso de nuestra región.

Emiliano García-Page Sánchez
Presidente de Castilla-La Mancha



MODALIDADES

XIV PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



- Excelencia de los Servicios Públicos
- Mejores prácticas de Gestión Interna
- Mejores prácticas en los Servicios Públicos prestados a la Ciudadanía

**EXCELENCIA DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS**



PROYECTO

Implantación de un sistema de gestión ambiental a nivel regional ISO 14001:2015. Impulsando el bienestar y la salud de las personas

El Plan de Salud Horizonte 2025 del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), establece entre sus objetivos la reducción de los efectos nocivos del medio ambiente sobre la salud humana.

La Secretaría General y la Dirección General de Cuidados y Calidad del SESCAM han trabajado en común, junto a las Gerencias implicadas, para llevar a cabo desde una perspectiva regional la implantación de sistemas de gestión ambiental basados en la norma ISO 14001:2015, integrados con sistemas de gestión de la calidad basados en la norma ISO 9001:2015 en los centros sanitarios públicos de la comunidad autónoma.

Los sistemas de gestión ambiental implantados, se han sometido a auditorías anuales, de certificación, siendo superadas con éxito por todos ellos, emitiéndose la correspondiente certificación por la Agencia para la Certificación de la Calidad y Medioambiente (ACCM). Acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

Una iniciativa que forma parte de la visión que comparten ambos departamentos basada en:

- 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.

Impulsar la mejora continua, basándose en la evidencia científica disponible en los ámbitos clínicos y de gestión, con el objetivo de aportar valor y fomentar la evaluación de resultados, alcanzando y superando estándares de seguridad del paciente, efectividad y criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Carlos Rodríguez Sánchez-Beato
- Rubén Marín Sánchez
- Félix Ángel Vela Hontecillas
- Carlos José López Hernández
- Alberto Fermín Valdominos
- Óscar Herráez Carrera
- Silvia Gómez Fernández
- David Serna García
- Miguel Ángel Serrano Rodríguez
- Verónica Ortiz Díaz
- Ana Isabel Murcia Escobar
- Ramón Lobato Cabredo
- Mario Salinero Gervaso



XIV PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

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

PROYECTO

Innovación en la mejora continua: Evolución de la implantación, durante 5 años, de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015, en una Unidad de Investigación del SESCAM

La Unidad de Investigación de la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real ha desarrollado un sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001:2015 y 14001:2015. Desde 2020, la unidad ha sido evaluada y certificada anualmente, tanto internamente por auditores del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), como externamente por la Agencia para la Certificación de la Calidad y el Medio Ambiente (ACCM). Esta doble certificación ha permitido mantener un ciclo de mejora continua.



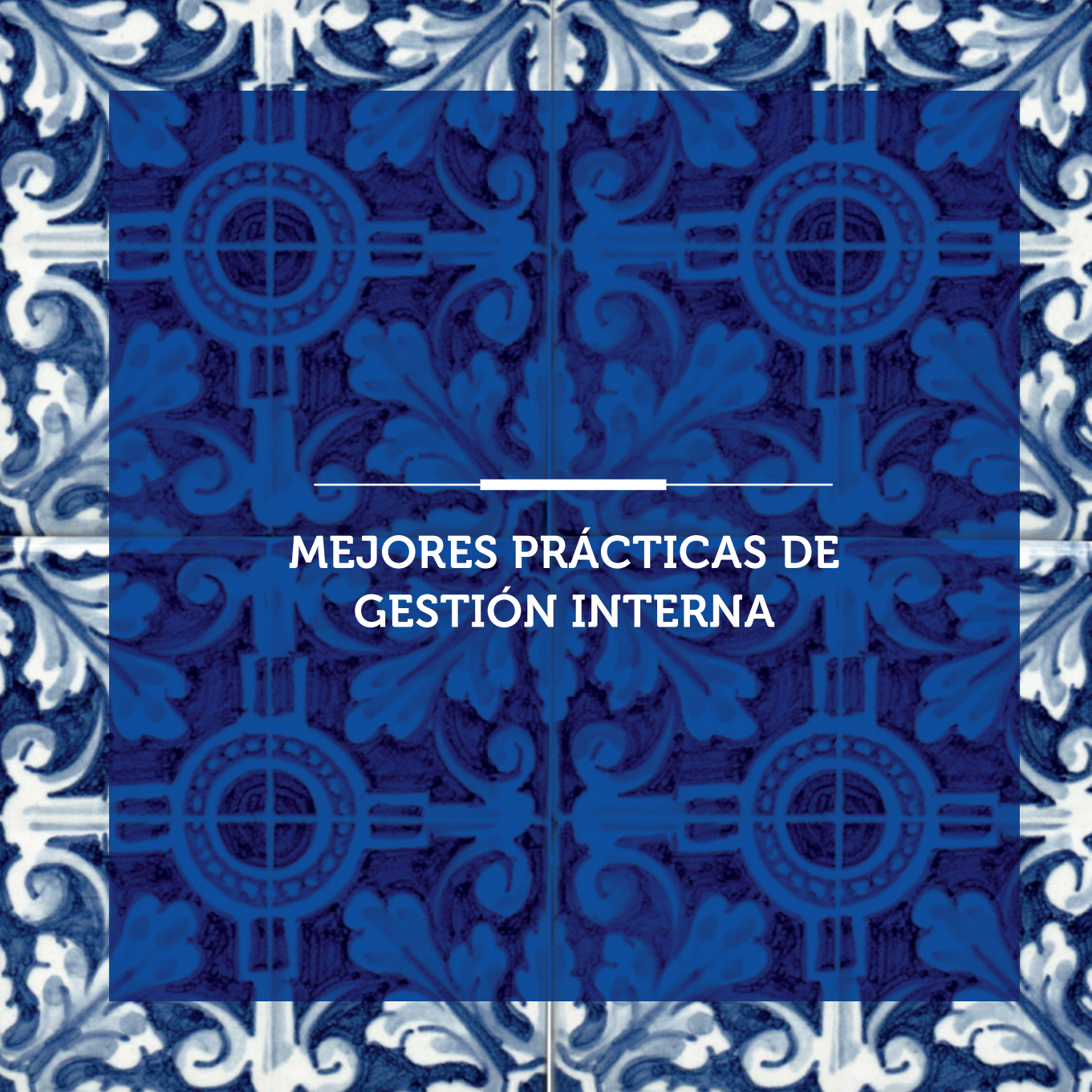
MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Gema Verdugo Moreno
- Francisco Javier Gómez Romero
- José Ramón Muñoz Rodríguez
- Raquel Bodoque Villar
- Clara Villar Rodríguez
- Rubén José Bernal Celestino
- Dolores Moya Pérez
- Mónica Cañete Rodríguez
- Francisco Javier Redondo Calvo
- Javier Arias Pardilla
- Leticia Serrano Oviedo

En la Unidad de Investigación de la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real se pretende llevar a cabo un adecuado soporte instrumental y científico a los profesionales inmersos en proyectos de investigación, al igual que un correcto apoyo metodológico y estadístico, siendo ambos el principal alcance del sistema de gestión de la calidad. Entre 2020 y 2024, se desarrollaron 39 proyectos de investigación, con un presupuesto superior a tres millones de euros, y 40 publicaciones indexadas, que han impactado de forma positiva en la mejora de la asistencia sanitaria de la ciudadanía.

En cinco años, se ha optimizado la gestión del conocimiento en el SESCAM, aumentando la certificación de procesos del 10% al 90%. Ha fortalecido la investigación traslacional en oncología, dermatología y otras áreas, logrando financiación, publicaciones y reconocimientos. Además, ha impulsado la formación, la divulgación científica y la colaboración académica.

La transparencia y accesibilidad han sido clave en su estrategia, promoviendo la participación de profesionales e investigadores. Su impacto se refleja en la mejora operativa y la alta satisfacción del personal, consolidándola como un modelo replicable en otras gerencias para fortalecer la investigación biomédica en Castilla-La Mancha. ■



MEJORES PRÁCTICAS DE GESTIÓN INTERNA



XIV PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Unidad de Docencia y Formación de la Gerencia de Atención Integrada de Cuenca**

PROYECTO

FORCAP: Formación para Centros de Atención Primaria de Cuenca

Este proyecto nace de la necesidad de impulsar y acercar la formación continua de los profesionales de los centros de salud del área de Cuenca, especialmente a los centros de salud rurales que, tradicionalmente, han tenido mayores dificultades para acceder a la formación, en comparación con los profesionales de Atención Hospitalaria.

El proyecto FORCAP se desarrolla a través de diversas metodologías educativas, con un especial cuidado en favorecer la parte práctica, de modo que en la parte presencial la experiencia del alumnado sea plena, con la simulación y los talleres prácticos. Es un proyecto fundamentalmente práctico, que no olvida la formación teórica, siendo complementado con una fase online que incluye documentación relevante para la práctica, con el fin de dinamizar la jornada presencial.

Se trata de una formación multidisciplinar, multiprofesional, interniveles (relación Atención Primaria/hospitalaria) con temática especialmente aplicable al día a día de los profesionales de los centros de salud, en horario laboral y con metodología innovadora.

El proyecto se ha ido afianzando desde hace ocho años, siendo un ejemplo de que se puede fomentar la

formación específica en Atención Primaria, y una demostración de que el impulso a la Atención Primaria es un impulso a la sanidad de la región y por consiguiente al cuidado de los pacientes. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Jorge Lema Bartolomé
- Alicia Rosende Tuya
- Aurora González Checa
- Francisco Javier Olivares Marín
- M^a Victoria Bonilla Sánchez
- M^a Jesús Moreno Laín
- Isabel Duque Cervigón



PROYECTO

Protocolo de implantación de la Unidad Transversal de Enfermedades Inmunomediadas (UTEIM)

Las enfermedades inmunomediadas (EIM) son enfermedades sistémicas y complejas que requieren dispositivos asistenciales que se adapten al perfil de necesidades de los pacientes, entre los que cabe destacar la necesidad de una atención personalizada por su médico o médica habitual, rápida para resolución de imprevistos, así como controles en períodos cortos de tiempo.

En este contexto, la creación de una Unidad Transversal de Enfermedades Inmunomediadas (UTEIM) surge como una estrategia innovadora y creativa para optimizar la atención de los pacientes, mejorar los resultados clínicos y potenciar la investigación en este campo.

La implantación de la UTEIM ha mejorado la interrelación entre los diferentes niveles asistenciales y entre los diferentes especialistas, clasificando a los pacientes según su patología, priorizando las patologías que según criterio clínico debían ser vistas con mayor celeridad y, por tanto, mejorando sensiblemente la calidad asistencial ofrecida.

La proyección y mejora continua de los servicios de la unidad garantizan una atención de calidad, eficiente y accesible, asegurando que los pacientes reciban tratamientos innovadores y personalizados en el manejo de sus enfermedades inmunomediadas. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Ismael Calero Paniagua
- Maria José Hervás Laguna
- Adrián Gómez García-Consuegra
- Enrique Prada de Medio
- Mar Gómez Santillana



XIV PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Unidad de Apoyo a la Investigación de la Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina**

PROYECTO

Unidad de Apoyo a la Investigación: Gestión de la investigación y la innovación en un área de salud

Esta candidatura presenta la creación y puesta en marcha de una Unidad de Apoyo a la Investigación en la Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina con el fin de promocionar la investigación, el asesoramiento y apoyo metodológico, la formación y la divulgación científica, en colaboración con las áreas de docencia, formación, calidad y seguridad, así como con instituciones, administraciones

públicas, universidades y asociaciones científicas y/o ciudadanas.

En la Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina se comenzó a trabajar en 2017 en un plan estratégico para la puesta en marcha de una Unidad de Apoyo a la Investigación (UAI).

En 2018 se decidió escindir la investigación de la Unidad de Calidad, Formación y Docencia, a la vez que se acordó comenzar a funcionar como un nuevo Servicio a través de la creación de un Grupo Funcional Homógeno Independiente (GFH:INV) para la Unidad de Apoyo a la Investigación.

La innovación que introduce la puesta en marcha de las unidades de apoyo a la investigación en sistemas sanitarios eminentemente asistenciales, es que posibilita el comienzo de una nueva etapa en la que la investigación clínica que se realiza puede ser apoyada por investigadores de dilatada experiencia, lo que conlleva una mejora metodológica que se traslada a una excelencia de resultados con mayor aplicabilidad inmediata.

Actualmente, se ha consolidado el funcionamiento de esta unidad para potenciar, promover y desarrollar la actividad investigadora. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Joaquín A. Álvarez Gregori
- Ana C. Marín Guerrero
- Gerardo Ávila Martín



PROYECTO

Automatización en el procedimiento de contratación menor

La idea principal del proyecto es la utilización de un solo gestor de expedientes de contratación, para la adjudicación de los contratos menores. Así, el empleado público introducirá los datos y documentos una sola vez en una única aplicación y será ésta la que los traslade al resto de aplicaciones implicadas en el procedimiento, lo que redundará en una notable mejora de la calidad del dato.

Respecto a la reutilización de estos trabajos por otras unidades, hay que destacar que a nivel tecnológico este proyecto supone la primera integración de una aplicación que gestiona expedientes con repercusión contable, con el sistema económico-financiero TAREA y la aplicación de control del Escritorio del interventor. Esta integración ha supuesto el desarrollo de una serie de conectores entre aplicaciones que serán reutilizables en futuros proyectos de integración, como es el caso del tramitador de expedientes de ámbito general TRAMITA. Ello facilita y agiliza futuras integraciones aprovechando los trabajos y conocimientos realizados en el actual proyecto. La integración de sistemas hace un uso más racional de la infraestructura informática, reduciendo su carga de trabajo.

Dada la buena experiencia y resultados obtenidos, este proyecto pasa a ser el germen de un proyecto más

amplio: la integración y automatización del resto de procedimientos de adjudicación, lo que vendrá a transformar la forma de trabajo y contratación de la administración regional. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María Serrano López
- Jesús Serrano Chacón
- Inmaculada Ramirez Ruiz
- Ignacio Pérez Perales
- Margarita Ruiz Olmo
- Mar Gomez Torres
- Sonia Moreno Domínguez
- Juan María Izquierdo Sierra
- Matilde Castellanos Garijo
- Salvador Gonzalez García
- Antonio del Barrio Morón
- Alberto Gil Calvo
- Beatriz Morales Ocaña
- Ana Isabel Rivera Pard



XIV PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Cuenca**

PROYECTO

Implantación de la Unidad de Trabajo Social en la Gerencia de Atención Integrada de Cuenca

La Gerencia de Atención Integrada (GAI) de Cuenca incluye en su organigrama, desde agosto de 2024, una Unidad de Trabajo Social que integra a los profesionales tanto del ámbito de la Atención Primaria como de la Especializada.

Dado que los determinantes sociales condicionan el bienestar de las personas, la aparición de la enfermedad, su pronóstico y las posibilidades de curación o rehabilitación,

el trabajo social sanitario es una parte imprescindible de cualquier servicio de salud, si se pretende dar una atención sanitaria integral, con lo cual una estructura organizativa del servicio supone un paso adelante hacia la equidad y la reducción de las desigualdades sociales en salud.

En las estrategias actuales se impone un cambio de modelo sanitario, dando lugar a nuevos patrones de gestión clínica y trabajo interdisciplinario que han transformado el paradigma de la atención psicosocial de las personas enfermas y de sus familias, así como de su entorno.

El trabajador y trabajadora social sanitario proporciona al equipo multidisciplinario un análisis holístico e integral de la persona, la familia y su entorno. Establece el diagnóstico social sanitario y un plan de actuación que se suma al diagnóstico clínico para atenderla de manera eficiente y eficaz. Sus intervenciones se conectan tanto con el sistema sanitario como con otros sistemas (sociales, judiciales, educativos, etc.) para trabajar en red y ofrecer respuestas globales. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Marta Leonor Berlanga Peláez



PROYECTO

Implementación de un asistente basado en IA para la evaluación del impacto ambiental

El proyecto GENEVA se centra en la implementación de un sistema basado en inteligencia artificial (IA) generativa para mejorar la gestión de documentos ambientales, específicamente los expedientes de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA).

La información en estos documentos no está estructurada, lo que dificulta la automatización de su revisión. El asistente fragmenta y vectoriza los textos de los documentos, almacenándolos en una base de datos vectorial. La vectorización convierte el texto en una lista de números que representan su significado, facilitando la rápida recuperación de información relevante. Esto permite que el sistema responda preguntas sobre el contenido del documento de manera eficiente.

El asistente ofrece dos funcionalidades principales:

- Chat: Los usuarios pueden realizar preguntas sobre el contenido del documento, y el sistema recupera los fragmentos pertinentes para componer una respuesta basada exclusivamente en la información del documento. Incluye una funcionalidad que permite verificar los pasajes utilizados para generar las respuestas.
- Análisis: El sistema lanza un chequeo automatizado de 52 preguntas prefijadas por los técnicos de la Dirección General de Calidad Ambiental, agrupadas por secciones. Esto agiliza la comprensión y síntesis del contenido de las memorias, clasificando los documentos según la temática

de la Ley 2/2020, de Evaluación Ambiental de Castilla-La Mancha.

En resumen, el proyecto representa un avance significativo en la gestión de expedientes ambientales, mejorando la eficiencia, reduciendo errores y facilitando la labor del personal empleado público mediante el uso innovador de la IA generativa. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| • David Rodríguez Rodrigo | • Román Grande Amorós |
| • Eva Oliver Esteban | • Paula Rodríguez Sanz |
| • Gonzalo del Río Montero | • José María Michelena García |
| • Emilio Pérez Salterain | • José Luis Suárez Vicente |
| • José Ramón Pérez Bueno | • Ángeles Sánchez-Herrera |
| • Ignacio García Soler | Fornieles |
| • Nazareth Peñalver Sánchez | |



PROYECTO

Protocolo para la protección de las mujeres víctimas de violencia de género en el empleo público de la Administración General

El protocolo tiene el objetivo fundamental de garantizar la mejor protección de las empleadas públicas víctimas de violencia de género que desarrollan su labor en el área de Administración General de la Junta de Comunidades, así como de aquellas víctimas que quieren acceder a un empleo público en dicho ámbito.



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Carmen Meneses Torres
- Félix Hernández Fernández
- Inmaculada Mencía Gutiérrez

Para el cumplimiento de este objetivo, el protocolo pretende ser referente en el desarrollo de actuaciones y procedimientos en materia de gestión del empleo público, desde un enfoque integral, tanto para dar garantía de confidencialidad y privacidad necesaria para la víctima y en cumplimiento de la normativa de protección de datos, así como para prestar una actuación administrativa diligente en la adopción de medidas de protección del empleo público y para lograr la efectividad del derecho a la información de las empleadas públicas víctimas de violencia de género.

El protocolo contiene medidas de prevención, organizativas y de actuación. En especial, establece un procedimiento para el ejercicio de cualesquiera derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, a través de un modelo único de solicitud electrónica, a partir del cual se insta, tramita y resuelve el procedimiento o procedimientos que en cada caso proceda en el ámbito del empleo público de Administración General, dotado de garantías adicionales para la confidencialidad y protección de datos y que facilita el acceso a todas las medidas de protección existentes. —



PROYECTO

Gestión del paciente musculoesquelético. De la necesidad, una oportunidad

Las enfermedades musculoesqueléticas representan una de las causas mayores de discapacidad y morbilidad a nivel mundial. Estas afecciones afectan el sistema locomotor, incluyendo músculos, huesos, tendones y ligamentos, y su prevalencia varía según factores demográficos, ocupacionales y geográficos.

Las patologías musculoesqueléticas suponen uno de los principales motivos de consulta en los sistemas sanitarios debido a su alta prevalencia y el impacto en la calidad de vida de los pacientes asociado a comorbilidades y pluripatología, circunstancias geográficas o de gestión de recursos humanos, que propician un rendimiento ineficaz en las consultas que asisten a los pacientes con patología musculoesquelética, teniendo como resultado que un paciente peregrine entre múltiples especialidades (reumatología, rehabilitación y trauma) por un mismo motivo.

Para ello, se ha desplegado una estrategia que trata de estandarizar los requisitos de interconsulta entre niveles asistenciales, abrir canales de comunicación e implementar la figura de “gestor de casos”, como enfermera de enlace entre niveles asistenciales y entre las distintas especialidades.

La implantación del perfil del “gestor de casos” ha tenido un impacto directo en la depuración de listas

de espera y su eficiencia, aunque pueden existir otros factores que atenúen dicho impacto (por ejemplo, factores estructurales en cuanto a recursos humanos disponibles y/o prestaciones sin actividad puntual por este motivo). ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Andrés Tendaro Alarcón.
- Elena Morcillo Gimena.
- Remedios Salvador Blasco.
- Rafael Fernández González.
- Claudia Rodríguez Brito.
- Monica Barba Escudero.
- Silvia de Toro Rodríguez



XIV PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Instituto de Finanzas de Castilla-La Mancha**

PROYECTO

Aplicación web para la solicitud y gestión de los préstamos **FINANCIA ADELANTE y RETO D**

El proyecto de la aplicación web para la gestión de préstamos Financia Adelante y Reto D surge de la necesidad de modernizar y digitalizar los procesos de solicitud y seguimiento de préstamos en el Instituto de Finanzas de Castilla-La Mancha (IFCLM). Este proyecto busca mejorar

la calidad del servicio prestado a la ciudadanía y optimizar la gestión interna de los procesos administrativos. La aplicación ha sido diseñada para ser una herramienta integral que facilite la interacción entre los solicitantes y el instituto, permitiendo una gestión más eficiente y transparente de los préstamos.

La aplicación se ha desarrollado internamente por medio del departamento informático del IFCLM y está en continuo proceso de mejora y modificación para adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios y del entorno tecnológico.

Desde la implantación del proyecto, se han obtenido numerosas mejoras en la gestión de los préstamos pues ha permitido reducir significativamente el tiempo de tramitación de las solicitudes, mejorar la satisfacción de las personas solicitantes y aumentar la eficiencia de los departamentos implicados.

En la práctica, cabe la posibilidad de que pueda ser reutilizada por otras unidades y organismos públicos que busquen modernizar sus procesos de gestión de préstamos y mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Mario Alonso
- Vicente Santorio
- Gema Sanz
- Sara Redondo
- Ángel Carramolino
- Rubén Villanueva
- Andrés Muñoz
- Rocío Pinilla
- Jezabel Aparicio

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



PROYECTO

APES - Plan de Autoprotección, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Hellín

El proyecto “Hellín Seguro” es una iniciativa del Ayuntamiento de Hellín (Albacete) que busca mejorar la protección ciudadana y la respuesta ante emergencias en



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Antonio Valenciano Martínez
- Antonio Muñoz Onrubia

todo el municipio, con especial atención a zonas rurales, pedanías y el casco antiguo.

La dispersión geográfica y la numeración irregular de muchas viviendas dificultaban la localización rápida en situaciones de urgencia, generando retrasos en la atención médica, incendios o incidentes de seguridad. Para abordar este problema, se ha desarrollado un sistema de registro voluntario, donde la ciudadanía proporciona información sobre sus propiedades y reciben una placa identificativa única. Esta placa facilita la ubicación de la propiedad por parte de los servicios de emergencia, optimizando la respuesta en caso de incidentes. Además, los usuarios registrados pueden recibir notificaciones sobre emergencias o situaciones de riesgo a través de diferentes medios.

El programa se ha implementado por fases progresivas, cada una centrada en diferentes zonas del término municipal. Las primeras fases se han dirigido a las áreas donde la localización de propiedades resulta más compleja, para luego extenderse al resto del municipio en fases posteriores, iniciando en áreas rurales, pedanías, polígonos y zonas industriales. ■



PROYECTO

El Centro de la Mujer de Villarrobledo: Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género

El compromiso del municipio de Villarrobledo (Albacete) con la igualdad se ha materializado, entre otras acciones, a través del establecimiento y mantenimiento del Centro de la Mujer, que cuenta con más de 25 años de experiencia, y tiene entre sus objetivos prioritarios promover la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida municipal, así como la sensibilización en violencia de género y la información y asistencia a las víctimas.

La atención integral a víctimas de violencia de género se dirige prioritariamente a todas aquellas mujeres, que, independientemente de su acreditación jurídica como víctimas, estén siendo violentadas de cualquier forma por su condición de mujeres, incluyendo, en estos casos, violencia por pareja o expareja, violencia doméstica, agresión sexual, acoso sexual o por razón de sexo en el ámbito laboral, trata de mujeres, explotación sexual, violencia tecnológica, matrimonio forzado, mutilación genital o cualquier otra situación que a través de la coacción o la intimidación lesione la dignidad, integridad o libertad de las mujeres prevista en tratados internacionales o en el ordenamiento jurídico nacional y/o autonómico.

Se presta un servicio de asistencia integral a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijas o hijos, abarcando tres niveles de intervención, desde intervenciones

individualizadas directas con las mujeres y menores, hasta la implementación de intervenciones comunitarias en el territorio, y mediante una atención coordinada y eficaz con todos y todas las agentes implicadas. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Alfonsa López González
- Raquel Simón Cortés
- M^a Fernanda Ramírez González
- Rocío Ballesteros Caballero
- Raquel Cabañero Parrilla
- M^a Emilia Martínez Córdoba



PROYECTO

Servicio de Clubes de Lectura Virtuales de Castilla-La Mancha

Castilla-La Mancha es una región eminentemente rural, caracterizada por la dispersión geográfica y el fenómeno de la despoblación. Por lo que, reforzar el acceso a los servicios bibliotecarios y al fomento de

la lectura es un objetivo fundamental para garantizar la igualdad de todos los ciudadanos y ciudadanas de la región. Asimismo, el ritmo de vida actual es tan vertiginoso y complicado, que a muchas personas les resulta imposible compaginar su vida diaria con el compromiso de asistir a actividades culturales programadas un día concreto a una hora concreta en un lugar determinado.

Ante esta situación, surge la necesidad de proporcionar servicios virtuales de acceso a la lectura, y se pone en marcha el servicio de clubes de lectura, vinculado a una plataforma virtual como espacio de encuentro, para que la ciudadanía compartiera el interés por la lectura. Con ello, se rompían esas barreras físicas y temporales.

La plataforma está disponible en: <https://clubesdelectura.castillalamancha.es/>

Las metas que se han conseguido en los ocho años de funcionamiento son: El fomento de la lectura entre los ciudadanos y ciudadanas; el intercambio de opiniones y el diálogo; el impulso de la sostenibilidad social; la optimización de los recursos, y la reducción de la brecha digital. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Emilio Ladrón de Guevara Sánchez
- Flor García Agüera



PROYECTO

Circuito integrado de atención a las personas con afecciones crónicas complejas en el Área de Salud de Cuenca

La Gerencia de Atención Integrada de Cuenca del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) ha puesto en marcha en 2017 una herramienta de atención integrada al paciente complejo que se ha denominado Unidad de Continuidad Asistencial Atención Primaria – Medicina Interna (UCAPI)

UCAPI ofrece una atención personalizada a personas con múltiples afecciones y alto grado de complejidad clínica; integrando a los Equipos de Atención Primaria de referencia y el equipo multidisciplinar de Continuidad Asistencial de forma que se pueda intervenir de manera temprana y eficiente, favoreciendo la permanencia de las personas en su entorno.

En base a los resultados de la estratificación de riesgo de morbilidad de la población del Área de Salud de Cuenca, se ha implementado un circuito coordinado de atención para hacer frente a las agudizaciones de problemas crónicos de salud en personas con alto riesgo de morbi-mortalidad.

Desde su puesta en marcha, tanto el circuito como la unidad han permitido ofrecer una atención de calidad adaptada a cada persona y circunstancia de modo inmediato, permitiendo así anticiparse a la agravación de

los problemas de salud que frecuentemente ocasionan traslados al servicio de urgencias y hospitalización prolongada. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- M^a Dolores Ruiz Ribó
- Antonio Gálvez López
- Ramón Ferri Bataller
- Cristina Martínez Martín
- Julio Ramírez Luna
- Paula Herráiz Pino
- María Teresa Cuerda Clares
- Mario Herráiz Saiz
- Ángela Pérez Lazcano
- Ricardo García Gómez



XIV PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Dirección de Enfermería del Hospital General La Mancha Centro (Alcázar de San Juan) y Conservatorio Profesional de Música de Alcázar de San Juan-Campo de Criptana**

PROYECTO

Proyecto Latido

El “Proyecto Latido” surge de la colaboración entre el Conservatorio Profesional de Música de Alcázar de San Juan-Campo de Criptana y la Gerencia de Atención Inte-

grada de Alcázar de San Juan, para realizar sesiones de musicoterapia en pacientes con ingreso hospitalario y en aquellos que reciben tratamiento en el Hospital de Día Oncohematológico.

Los responsables del proyecto, tanto del Conservatorio Profesional de Música como del Hospital, consensuan un calendario de actuaciones musicales en las diferentes unidades hospitalarias.

Esta colaboración entre estas dos instituciones públicas pretende un doble objetivo:

- La proyección de los alumnos del conservatorio, que realizan sesiones musicales en un entorno que no es el propio de las aulas, sino el emplazamiento de las diferentes unidades y servicios del hospital.
- El bienestar, relajación, afloramiento de emociones, la abstracción; en definitiva, todas las sensaciones que produce la escucha de la música en directo tanto a pacientes, como a sus familiares, atendidos en el Hospital Universitario Mancha Centro. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Francisco Javier Castellanos Cencerrado
- Eusebio Fernández-Villacañas Martín
- Antonio Gigante León
- Fernando Bustamante Manjavacas



PROYECTO

Héroes en el aula

“Héroes en el aula” es un proyecto basado en las estrategias de actuación en salud comunitaria, educación y promoción de la salud y revención de la enfermedad. Se trata de un proyecto dirigido a mejorar los conocimientos y habilidades en el manejo de determinadas situaciones de salud en los centros educativos y potenciar los activos en salud comunitarios mediante la formación de docentes.

Este proyecto es impulsado por profesionales sanitarios y docentes con el objetivo común de compartir y enseñar a actuar en determinadas situaciones sanitarias que puedan producirse en el entorno escolar.

En el ámbito escolar ocurren con relativa frecuencia accidentes y emergencias que son atendidas en primera

instancia por el profesorado presente. Lo que se pretende con el proyecto “Héroes en el aula” es ayudar al personal docente para que se sienta seguro en sus actuaciones, y pueda socorrer al alumnado y a otros profesionales del centro en caso de presentar algún cuadro que ponga en riesgo su salud.

Se pretende con este proyecto dotar de un mayor número de activos en salud a la comunidad en cada uno de los municipios del Área de Salud La Mancha Centro, de forma que los docentes formados en materias sanitarias puedan intervenir en la promoción, prevención y cuidados de manera activa y efectiva en aspectos relacionados con la salud prioritariamente en el ámbito educativo y, de forma general, en el ámbito comunitario. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Marco Antonio Esquivias Campo
- Isabel Velasco Gijón
- Ana Polo Oliver
- Ana Isabel García Córcoles
- Jesús Javier Castellanos Monedero
- Francisco Javier Castellanos Cencerrado
- Vicente Herranz Catalán
- Ana Belén Tejado Alberca
- María Ponce Perona
- Lucía Ponce Perona
- Ana María Muñoz Serrano
- Marta Atienza Correas
- Amparo Blasco Ventas
- Belén Montoya Hellín
- Ana María Zaharie
- Mercedes Marban



XIV PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario**

PROYECTO

Gestión de Hemocomponentes para la transfusión extrahospitalaria en Castilla-La Mancha

En 2014, Castilla-La Mancha se convirtió en la primera región en España en implementar transfusiones extrahospitalarias con helicópteros sanitarios. El helicóptero "Gigante 2", con base en Ciudad Real, fue el primero en el país habilitado para transfundir hemocomponentes directamente en el lugar del accidente y realizar procedimientos de resucitación hemostática precoz.

El objetivo principal de este proyecto es mejorar la gestión y disponibilidad de los hemocomponentes en el ámbito extrahospitalario, garantizando una trazabilidad eficaz, junto con una atención ágil y segura a los pacientes subsidiarios de este tratamiento en situaciones de emergencia sanitarias.

La implementación del procedimiento de gestión de hemocomponentes en el ámbito extrahospitalario ha supuesto un avance significativo en la calidad asistencial, permitiendo una mayor seguridad para los pacientes y una optimización del uso de los recursos transfusionales. La coordinación entre los equipos de emergencia y los centros de transfusión ha mejorado notablemente, estableciendo un modelo de excelencia en la gestión de transfusiones extrahospitalarias.

El éxito de este programa radica en la estrecha colaboración entre la Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario, el Centro de Transfusión del Hospital

General Universitario de Ciudad Real y el Centro de Transfusión de Albacete-Cuenca. Este modelo de trabajo en red combina la experiencia de equipos multidisciplinares con un enfoque centrado en la coordinación, la colaboración entre distintos centros y la búsqueda de excelencia, asegurando que cada transfusión prehospitalaria tenga el máximo impacto positivo en la vida del paciente. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Alberto José Aragón Granados
- Diego Villalobos Buitrago
- María Eugenia Medina Chozas



PROYECTO

Desgrasar leche materna donada: un paso más hacia la excelencia de la Unidad de Nutrición Personalizada Neonatal

Las unidades de nutrición personalizadas (UNP en adelante), a diferencia de los bancos de leche, desarrollan su actividad en las propias unidades de Neonatología, que incluyen la leche materna donada como estrategia terapéutica para los recién nacidos prematuros; se trata de una “leche a la carta” ajustada a las necesidades de cada recién nacido.

Dos años después de su implantación, la UNP de Toledo da un paso más en la personalización de la nutrición neonatal, mediante la modificación de la formulación nutricional de la leche materna donada, retirando grasas y demás componentes, que, pudieran ser perjudiciales al recién nacido, debido a la presencia de metabolopatías u otras patologías que sean incompatibles con la administración de leche rica en grasas. Y todo ello sin que el proceso suponga una merma en la calidad ni la composición de los demás elementos nutritivos de la leche materna.

Los recién nacidos ingresados con patologías específicas que requieran dietas bajas en grasas, se beneficiarán de la administración de leche materna, donada o propia, descremada; disminuyendo con ello su morbi-mortalidad. De ahí que el objetivo general de este proyecto es que la leche materna donada que llega a estos recién nacidos cumpla con las mejores garantías de trazabilidad,

calidad y seguridad en su recepción, procesamiento y administración amén de que el proceso de descremado sea riguroso y beneficioso para los pacientes de nuestro Sistema Público de Salud. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María Julia Cobas Pazos
- María Jesús Díaz Martín
- Ana Belén Escobar Izquierdo
- María Isabel González Villalba
- Beatriz González Gómez
- Marta González Valcárcer Espinosa
- Arturo Hernández de Bonis
- Cristina Herraiz Perea
- María Dolores Sánchez-Redondo Sánchez- Gabriel
- Miguel Araújo Ordóñez



XIV PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Universitario de Toledo**

PROYECTO

Plan Regional de Cribado de Cromosomopatías. Test prenatal no invasivo

El test prenatal no invasivo (TPNI) es una prueba que se realiza durante el embarazo para detectar posibles anomalías cromosómicas en el bebé, a través de una muestra de sangre de la madre. En la obstetricia actual constituye una herramienta fundamental en el diagnóstico prenatal.

El cribado de anomalías genéticas en España se realiza a través del denominado cribado combinado del primer trimestre (CCPT). Para ello, se analizan parámetros ecográficos fetales y parámetros bioquímicos maternos.

Actualmente, se ha incorporado otro elemento de cribado en las trisomías fetales basado en el análisis del ADN libre circulante en el plasma materno (ADN-Ic), denominado TPNI. Con esta prueba, la tasa de detección de trisomía 21 es superior al 99% y la tasa de falsos positivos disminuye a menos del 0,1%. También es útil para el cribado de las trisomías 13 y 18, aunque con menor certeza.

El ADN-Ic en sangre materna es de origen placentario, no fetal, por lo tanto, no es diagnóstico, sino que constituye una prueba más de cribado. Las únicas pruebas diagnósticas de anomalías genéticas fetales son invasivas (con riesgo de pérdida fetal) y son la amniocentesis y la biopsia corial.

La implantación de esta técnica a nivel regional ha supuesto un gran avance; para los pacientes, en el conocimiento de la salud de sus futuros hijos, para los profesionales, como una herramienta obstétrica fundamental, y, para la región, posicionando a Castilla-La Mancha a la vanguardia del diagnóstico prenatal en España. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Carles Diego Boguñá
- María Carmen Lorenzo Lozano
- Esther Vanessa Aguilar Galán



PROYECTO

Modelo de atención multicanal personalizada en la Universidad de Castilla-La Mancha

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) ha emprendido un proyecto ambicioso para transformar su modelo de atención a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, ofreciendo un servicio más ágil, eficiente y personalizado. Reconociendo la necesidad de superar las limitaciones de los enfoques tradicionales, se propuso mejorar su sistema de atención multicanal para ofrecer una interacción más eficiente, transparente y personalizada.



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- José Antonio Iglesias
- Jaime Tapiador
- Andrés Prado
- Juan Tomás Antequera
- Carlos García Minguillán
- Julio Arévalo
- Antonio Luis Galán
- Arturo Pardo
- Juan Ángel Álvarez

Se tomó en consideración la experiencia previa de la UCLM en la aplicación de estrategias integrales de CRM (Customer Relationship Management) para la atención de sus servicios universitarios, evitando los silos de atención y el aislamiento de los puntos de contacto de la ciudadanía con la administración.

El modelo de atención evoluciona una de las piezas clave de la atención de servicios universitarios: el centro de atención de llamadas. La transición de un Call Center tradicional a un Contact Center implica no sólo la capacidad de resolución desde medios digitales más allá del teléfono, sino también de permitir al ciudadano y ciudadana elegir el modo en que desea ser atendido e incluso la posibilidad de que pueda resolver la solicitud por sí mismo accediendo a información personalizada y concreta de manera inmediata.

El proyecto representa un primer hito hacia la transformación de la atención sobre los servicios universitarios. Con este proyecto, la UCLM está transformando la experiencia del usuario, mejorando la eficiencia de los procesos internos, generando un entorno de gestión del conocimiento institucional y, como consecuencia, fortaleciendo su compromiso con la transparencia, la accesibilidad y la calidad en la prestación de servicios públicos. —



XIV PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Alcázar de San Juan**

PROYECTO

Planificación del alta del Servicio de Trabajo Social del Hospital Mancha Centro para pacientes ingresados que debutan por ictus

El ictus es una de las principales causas de discapacidad y dependencia, lo que hace imprescindible una planificación del alta hospitalaria que garantice una continuidad asistencial adecuada. Desde el Servicio de Trabajo Social del Hospital Universitario Mancha Centro, de Alcázar de San Juan (Ciudad Real), se ha desarrollado un proyecto de planificación del alta para pacientes que ingresan por ictus, con el objetivo de mejorar su transición desde el hospital a su entorno habitual o a un recurso sociosanitario adecuado.

Este proyecto se enfoca en la evaluación integral de la situación sociofamiliar del paciente, identificando posibles barreras que dificulten su recuperación, tales como la falta de apoyo en el domicilio, limitaciones económicas o dificultades de acceso a recursos sociosanitarios. A través de una intervención personalizada, se establece un plan de alta que no solo incluye el seguimiento médico, sino que también prioriza el bienestar social del paciente y su familia.

La implementación de este plan se lleva a cabo mediante la colaboración entre profesionales de Neurología, Rehabilitación, Fisioterapia, Trabajo Social y Enfermería. Esta coordinación permite abordar tanto las necesidades sanitarias como las sociales del paciente, garantizando

que cuente con los recursos adecuados para su recuperación. Además, se refuerza la comunicación con las familias, proporcionándoles información y apoyo para facilitar el cuidado en el domicilio y prevenir la sobrecarga del cuidador o cuidadora principal. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María del Mar García García-Baltasar
- Ana Belén Tejado Alberca
- Francisco Javier Castellanos Cencerrado
- Ángel Arias Arias



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



Castilla-La Mancha