



Castilla-La Mancha



# ***Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos***

***Candidaturas premiadas***

| Año<br>Convocatoria<br>del Premio | Organización premiada                                                                                       | Título del proyecto premiado<br>(Puede consultar directamente el proyecto haciendo clic en su título)                                                                         |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2006                              | Instituto de Educación Secundaria<br>Guadalerzas (Los Yébenes)                                              | <u><a href="#">“Mejora continua del servicio público educativo”</a></u>                                                                                                       |
| 2006                              | Gerencia de Área de Puertollano                                                                             | <u><a href="#">“EFQM como herramienta de gestión para la progresiva implantación del modelo de Gerencia Única de Área en Puertollano”</a></u>                                 |
| 2008                              | Instituto de Educación Secundaria<br>Azuer (Manzanares)                                                     | <u><a href="#">“Implantación y Seguimiento de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000. Implantación de una Carta de Servicios sobre prestaciones al ciudadano”</a></u> |
| 2008                              | Universidad de Castilla-La Mancha                                                                           | <u><a href="#">“Implantación del Modelo EFQM de la gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha”</a></u>                                                                   |
| 2017                              | Diario Oficial de Castilla-La Mancha                                                                        | <u><a href="#">“Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla-La Mancha”</a></u>                                                                                          |
| 2018                              | Biblioteca de Castilla-La Mancha                                                                            | <u><a href="#">“Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha”</a></u>                                                                                            |
| 2019                              | Dirección General de Administración<br>Digital de la Consejería de Hacienda<br>y Administraciones Públicas  | <u><a href="#">“Implantación y Certificación de un Sistema de Gestión Unificado de Seguridad y de Calidad de la Información del Área TIC”</a></u>                             |
| 2020                              | Servicio de Planificación, Evaluación<br>y Documentación del Instituto de la<br>Mujer de Castilla-La Mancha | <u><a href="#">“Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea”</a></u>                                                                                                     |

| Año<br>Convocatoria<br>del Premio | Organización premiada                                                                                       | Título del proyecto premiado<br>(Puede consultar directamente el proyecto haciendo clic en su título)                                                                                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2021                              | Instituto de Educación Secundaria<br>Cañada de La Encina (Iniesta)                                          | <a href="#"><u>“La mejora continua de un IES a través del Sistema de Gestión de Calidad”</u></a>                                                                                                          |
| 2022                              | Dirección General de Protección<br>Ciudadana de la Consejería de<br>Hacienda y Administraciones<br>Públicas | <a href="#"><u>“Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, Carta de Servicios y Gestión de Emergencias y su certificación”</u></a>                                                              |
| 2023                              | Secretaría General de la Universidad<br>de Castilla-La Mancha                                               | <a href="#"><u>“Modelo de mejora continua del Portal de transparencia de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM): Sello Haz de Transparencia - Universidades 2021”</u></a>                            |
| 2024                              | Viceconsejería de Administración<br>Local y Coordinación Administrativa                                     | <a href="#"><u>“25 años de OIR – Cartas de Servicios de las Oficinas de Información y Registro de la JCCM”</u></a>                                                                                        |
| 2025                              | Gerencia de Atención Integrada de<br>Ciudad Real                                                            | <a href="#"><u>“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”</u></a> |
| 2026                              | Servicio de Farmacia<br>de Atención Primaria de la Gerencia<br>de Atención Primaria de Toledo               | <a href="#"><u>“Acercando la farmacia de Atención Primaria al ciudadano: Implantación de un modelo de calidad ISO 9001:2015 en un Servicio de Farmacia de Atención Primaria”</u></a>                      |

**Autor: INSTITUTO DE EDUCACIÓN  
SECUNDARIA “GUADALERZAS” DE LOS  
YÉBENES**

**Título del proyecto: *“Mejora continua  
del servicio público educativo”***

Contando con el apoyo de padres, madres, alumnos/as y profesores/as, el Instituto de Educación Secundaria Guadalerzas pone en marcha un plan de calidad del que se derivan una serie de mejoras que implican a toda la comunidad educativa. El objetivo es mejorar no sólo el aspecto académico del sistema educativo, también incidir en las relaciones de convivencia y adaptarse a las necesidades reales de los departamentos, aprovechando para ello el uso de las nuevas tecnologías

El proyecto se concreta en una serie de medidas, según los parámetros de la norma ISO 9001/2000, que incluyen el empleo de nuevas aplicaciones informáticas para recoger e intercambiar más eficientemente la información entre el centro y los padres y madres

Destacan medidas de mejora como entrevistas entre tutor/a y padres y madres, información por carta a las familias sobre la situación académica de sus hijos/as, una reunión trimestral con los padres y madres sobre información general del centro, avisos diarios por sms sobre las faltas de asistencia y faltas de disciplina, y encuestas de opinión y satisfacción a toda la comunidad educativa. Otras iniciativas que incluye este plan son la potenciación del AMPA, la Escuela de padres y un Centro de Nuevas Tecnologías



## Título del proyecto: “EFQM como herramienta de gestión para la progresiva implantación del modelo de Gerencia Única de Área en Puertollano”

El proyecto “Gerencia Única del Área de Puertollano” nace con el objetivo de **unificar en una sola entidad los servicios de Atención Primaria y de Atención Especializada-Hospitalaria**, potenciando así la prevención y promoción de la salud y convirtiendo al paciente en el eje del sistema sanitario

El nuevo modelo organizativo se basa en la **gestión unitaria** de los centros y servicios del Área de Salud de Puertollano, y también de sus órganos directivos y de asesoramiento

El origen de esta iniciativa surge para **poner fin al desequilibrio** existente entre Atención Primaria y Atención Especializada:

- Mejora la prestación del servicio sanitario, porque se devuelve a la Atención Primaria la función diagnóstica.
- Aumenta su capacidad para resolver los problemas de salud de los/as pacientes y sólo se recurre a consultas de Atención Especializada en los casos realmente necesarios.
- Evita la saturación de los servicios especializados.

Esta innovadora propuesta aplica el **modelo de calidad EFQM**, una herramienta de gestión cuya metodología y aplicación conlleva altos niveles de excelencia y unos satisfactorios resultados, tal como puede comprobarse a través de los sistemas de evaluación externa, así como en las encuestas de opinión realizadas



# Título del proyecto: “**IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000. IMPLANTACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS SOBRE PRESTACIONES AL CIUDADANO**”

Autor: **INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA AZUER (Manzanares)**

- ❑ El Instituto de Educación Secundaria Azuer (Manzanares), en el curso 2003/2004, con el preceptivo acuerdo del Claustro de Profesores, decidió la incorporación a lo que más adelante se denominaría la Red Educál, para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto, y así conseguir una gestión más eficaz de los recursos tanto humanos como materiales con los que cuenta el Centro, siempre desde el enfoque calidad-equidad.
- ❑ En febrero de 2006, le fue concedido por AENOR el certificado de calidad en base a la Norma Internacional UNE EN ISO 9001, como modelo de referencia para el aseguramiento de la calidad y la gestión del Instituto.
- ❑ De las distintas revisiones y auditorias llevadas a cabo, se han desarrollado distintas herramientas para controlar los registros y resultados obtenidos. Esto ha permitido una mejora considerable en el control de la actividad docente, pudiendo acometer con más garantías los ajustes necesarios para corregir los desfases detectados y así ser más eficaces en la gestión y toma de decisiones.
- ❑ El compromiso firme con la calidad y la transparencia en su gestión, quedan claramente reflejados en la Carta de Servicios del IES Azuer que, apoyándose en el Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, se publica por Resolución de 16 de abril de 2009 de la Consejería de Educación y Ciencia.



## Título del proyecto: **“Implantación del Modelo EFQM de la gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha”**

- ✓ Durante los años 2000 y 2001, se desarrolló un **Marco General Corporativo de Acciones de Calidad**, que consideró actuaciones como:
- Diseñar e implantar manuales de procedimiento de las grandes áreas estratégicas.
  - Intensificar los esfuerzos en la formación del personal de administración y servicios para asegurar la adaptación a las nuevas metodologías.



Dio como resultado la obtención de un **certificado de calidad** incluido en el primer Contrato-Programa suscrito entre la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la Universidad.

- ✓ En el último trimestre del año 2002, se realizó el primer ejercicio de **autoevaluación** de la Gestión y los Servicios, conforme al Modelo de Excelencia Europeo, EFQM, para establecer una sistemática común de la adaptación y mejora continua de la gestión de todos los servicios universitarios.
- ✓ En 2003, con los resultados obtenidos en la Autoevaluación, surgió el **Plan Estratégico de Gestión** para el periodo 2004-2008, materializándose así el nuevo modelo de gestión (**EFQM**), integrado por:



- ✓ En diciembre de 2007 obtiene el reconocimiento a la Excelencia en la **Gestión 500+** de sus servicios.

- **Nuevos métodos de ingeniería de procesos**
- **Aplicación integral de la Administración Electrónica en los procesos y servicios (internos y externos)**
- **Nuevas filosofías de gestión, acometiendo una “Gestión por Competencias”**
- **Sistematización de la Gestión del Conocimiento en la Universidad**

**Autor:**

**DIARIO  
OFICIAL DE  
CASTILLA-  
LA MANCHA**

---

## **Título del proyecto: "Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla-La Mancha"**

- La Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla-La Mancha (DOCM) está **certificada por AENOR** y permite una mejora continua de los servicios prestados, destacando entre los mismos:
  - La difusión y acceso a las disposiciones publicadas en el DOCM con validez jurídica de forma inmediata y desde cualquier dispositivo vía web.
  - El envío de las disposiciones a publicar de forma telemática y, por tanto, más ágil, evitando costes económicos y ecológicos.
- Además, de las auditorías externas llevadas a cabo por AENOR, el DOCM cuenta con un sistema de control de carácter interno y periodicidad trimestral, que se lleva a cabo a través de un **procedimiento de autoevaluación y seguimiento**, que se encuentra regulado en el documento de "*Procedimiento de autoevaluación y seguimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios del DOCM*". En este documento se relacionan:
  - Compromisos adquiridos y sus umbrales de cumplimiento
  - Indicadores empleados para autoevaluar tales compromisos y su periodicidad
  - Metodología de cálculo
  - Acciones correctoras a aplicar en cada caso

Título del proyecto: “*Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha*”

- La Biblioteca de Castilla-La Mancha cuenta con Carta de Servicios, de forma ininterrumpida desde el año 2001, y desde 2008 cuenta con la certificación conforme a la **Norma UNE 93200:2008** de elaboración, seguimiento y revisión de Cartas de Servicios otorgada por AENOR.
- El personal de la Biblioteca de Castilla-La Mancha contempla la Carta de Servicios como una **herramienta cotidiana de trabajo**, que le obliga a realizar sus funciones con criterios de exigencia propia y sometido a unos indicadores que miden sus actuaciones y evalúan la calidad de las mismas.
- Esta alta implicación del personal, permite incluir en su carta 14 importantes **compromisos** y cumplirlos con regularidad, lo que le ha valido la Certificación de AENOR conforme a la norma UNE 93200:2008.
- La Carta cuenta con mecanismos para:
  - Recibir las **sugerencias** de sus personas usuarias
  - Conocer su **grado de satisfacción** mediante encuestas
  - Escuchar de primera mano sus **opiniones**
- Todo ello, garantiza una prestación de servicios bibliotecarios de calidad y ajustados a las necesidades reales de sus personas usuarias, que es la seña de identidad de la Biblioteca de Castilla-La Mancha y por la que lucha cada día.

- Con la necesidad de mejorar los procesos y servicios ofrecidos en el ámbito de la TIC, surge la idea inicial de abordar un proyecto de implantación de un **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información** y un **Sistema de Gestión de Calidad**, consiguiendo la certificación de ambas iniciativas conforme a las siguientes normas:
  - Sistema de Gestión de Calidad, certificado según la norma UNE-EN ISO 9001:2015
  - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, certificado según la norma UNE-ISO/ IEC 27001:2014
  - Adecuación al Esquema Nacional de Seguridad con el objetivo de servir de referencia tras su implantación y posterior mantenimiento.
- Se unifican los objetivos de **calidad y seguridad**, cumpliendo con las siguientes normas de referencia:
  - **UNE-ISO/IEC 27002:2014**, repositorio de controles complementarios de seguridad.
  - **Reglamento (UE) 2016/679** del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD).
- Disponer de estos certificados posibilita que la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha utilice los sellos que garantizan la disponibilidad de estas certificaciones y por ello aparecen en los portales institucionales, dando visibilidad al compromiso que hay para lograr la excelencia en la prestación de los servicios públicos y los medios por los que se acredita.

**Autor: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**Título del proyecto: “Implantación y Certificación de un Sistema de Gestión Unificado de Seguridad y de Calidad de La Información del Área TIC”**



# Autor: SERVICIO DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA

## Título del proyecto: “*Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea*”

- El Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea nace como una **herramienta técnica** con la finalidad de promocionar y fomentar las condiciones que posibiliten la igualdad entre mujeres y hombres en todos los ámbitos.
- Es el único centro documental y bibliotecario de Castilla-La Mancha con **temática específica de igualdad de género**, y sirve además como apoyo documental y bibliográfico al propio personal del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha en el desarrollo de las funciones que tiene encomendadas.
- La calidad de los servicios que presta el Centro de Documentación y Biblioteca es garantizada a través de su **Carta de Servicios**, aprobada por primera vez en 2007 y certificada por AENOR en 2008. Dicha Carta se encuentra recientemente actualizada en 2020 así como recién certificada por AENOR hasta el 26 de noviembre de 2022.
- La certificación de la Carta de Servicios, basada en la **Norma UNE 93200:2008**, supone un mayor compromiso de la entidad por ofrecer unos servicios de calidad. De esta forma, se acredita el compromiso por cumplir los parámetros recogidos en la propia Carta de Servicios, buscando la máxima satisfacción de las personas que reciben dichos servicios.

Basado en la **Norma UNE-ISO 9001: 2015** y certificado por AENOR

Definido por un **Mapa de Procesos**, compuesto por los servicios que presta el centro educativo

El Centro cuenta con un **Manual de Calidad** en el que se incluye:

1. Política de calidad
2. Objetivos de calidad
3. Procedimientos
4. Modelos
5. Instrucciones
6. Normas

Consta de un **Sistema de Gestión Documental**:

- ✓ En el que se encuentran accesibles todos los documentos
- ✓ Permite la interoperabilidad con las plataformas del entorno educativo

Asegura la **transparencia** desde el punto de vista de la rendición de cuentas



Contempla la **participación** de las personas interesadas (alumnado, familias, profesorado,,,,), mediante:

1. Encuestas de satisfacción
2. Sugerencias
3. Quejas
4. Reclamaciones

Permite la **evaluación constante** de todos los procesos incluidos, a través de:

- ✓ Análisis de riesgos y oportunidades
- ✓ Encuestas, sugerencias, quejas y reclamaciones

# **El Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha cuenta con TRES Sistemas de Gestión de Calidad:**



**Desde el  
10 de  
mayo de  
2007**

**Certificación  
de su Carta  
de Servicios  
conforme a  
la Norma  
UNE 93200**

**Desde el  
28 de julio  
de 2010**

**Certificación  
de su Sistema  
de Gestión de  
la Calidad  
conforme a la  
Norma ISO  
9001**

**Desde el 9  
de  
diciembre  
de 2021**

**Certificación  
de su Sistema  
de Mando y  
Control  
conforme a la  
Norma ISO  
22320**

**TÍTULO DEL PROYECTO: “Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, Carta de Servicios y Gestión de Emergencias y su certificación”**

**AUTOR: Dirección General de Protección Ciudadana de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas**



El **Portal de Transparencia de la UCLM** ha implantado el sistema de calidad denominado **Sello t de transparente** \*\*\* otorgado por la Fundación Haz, que se concede a aquellas instituciones que cumplen más del 90% de los indicadores: **UCLM: 93% / Media universidades públicas: 86%**

El **Sello t de transparente** \*\*\* se basa en la evaluación anual de las siguientes áreas:



**1ª Carta de  
Servicios**

- \* Común a todas las OIR
- \* Se aprobó en 2002
- \* Se certificó en 2007

**Posteriormente**

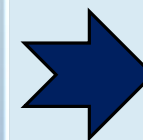
- \* En 2009 se aprobó una Carta de Servicios para cada una de las provincias de la Región
- \* En 2009 se auditaron satisfactoriamente

**Mejora continua**

Las Cartas de Servicios se someten anualmente a auditorías obteniendo informe favorable de conformidad

Sistema de encuestas anónimas y voluntarias

El Equipo de Seguimiento evalúa los servicios, compromisos e indicadores de las Cartas de Servicios



**El contenido de las  
Cartas de Servicios  
se adapta a las  
nuevas  
necesidades de las  
personas usuarias**

**Aumenta el  
número de  
servicios  
prestados y de  
compromisos**

AUTOR: GERENCIA DE ATENCIÓN INTEGRADA DE CIUDAD REAL  
PROYECTO: INNOVACIÓN 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 implementado un modelo de mejora e innovación continua ➡ Dispone de doble certificación

Desde 2019 -> **Sistema de Gestión de la Calidad** basado en la norma UNE-ES ISO 9001:2015

Desde 2024 -> **Sistema de Gestión Medioambiental** basado en la norma UNE-ES ISO 14001:2015

En cinco años se ha optimizado la gestión del conocimiento, aumentando la certificación de procesos del 10% al 90%

Se ha impulsado la formación, la divulgación científica y la colaboración académica

Han sido clave en la estrategia: la transparencia y la accesibilidad

Su impacto se refleja en la mejora operativa y en la alta satisfacción del personal



AUTOR: Servicio de Farmacia de Atención Primaria de la Gerencia de Atención Primaria de Toledo

PROYECTO: *“Acercando la farmacia de Atención Primaria al ciudadano: Implantación de un modelo de calidad ISO 9001:2015 en un Servicio de Farmacia de Atención Primaria”*

A finales de 2022 el Servicio de Farmacia logró la certificación del **Sistema de Gestión de Calidad** según la Norma **ISO 9001:2015** para el suministro de medicamentos a centros de salud

En 2023 amplió el alcance de su certificación a tres procesos más

