



VI PREMIOS
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Castilla-La Mancha



Como presidente de Castilla-La Mancha es para mí una satisfacción haber recuperado unos premios que tienen como principal objetivo reconocer y premiar públicamente el esfuerzo personal y colectivo de quienes dentro del sector público de la comunidad autónoma trabajan cada día para mejorar la calidad del servicio que prestan a la ciudadanía, desde la innovación y la eficiencia.

La convocatoria de la **VI edición de los Premios a la Excelencia y a la Calidad en la Prestación de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha**, por tanto, permite reanudar una iniciativa puesta en marcha en 2002 desde la Junta de Comunidades para promover en la administración la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, que redunde en beneficio de la ciudadanía.

Por eso, hemos decidido que la entrega de estos premios tenga lugar el 23 de junio, fecha en que se celebra cada año el Día Internacional de los Servicios Públicos, que fue instaurado por la Asamblea General de Naciones Unidas para resaltar la labor fundamental que llevan a cabo las administraciones en la mejora del bienestar y el desarrollo social y económico de cada país y región.

En esta edición se han presentado 15 proyectos de distintas administraciones, que tienen como principal nexo el compromiso de los empleados públicos de proponer nuevos métodos que faciliten y mejoren su relación con la ciudadanía, reforzando la cultura de la calidad en la gestión pública.

Mi compromiso es que estos premios sigan su andadura en los próximos años para que la sociedad en su conjunto pueda visualizar a través de ellos la implicación de las personas que trabajan en la Administración para ofrecer un servicio mucho más cercano, eficiente, eficaz y que permita mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, la razón de ser de los servicios públicos.

Emiliano García-Page Sánchez
Presidente



EXCELENCIA DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS



VI PREMIOS
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PROYECTO

Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones

CANDIDATURA

Jurado Regional de Valoraciones

(Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas)

La Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones ha recibido con fecha 2 de febrero de 2017 el Certificado AENOR con número de servicio, nº CDS-2017/0002, como reconocimiento y evidencia de la conformidad de su sistema de gestión con la norma UNE 93200:2008 y el Reglamento particular de Certificación A58.01 de Cartas de Servicios.

Mediante la certificación se ha comprobado el cumplimiento de los requisitos de las normas para el sistema de gestión de referencia, los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollado, y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Los servicios ofrecidos son los siguientes:

1. Mantenimiento actualizado de la información sobre normativa vigente en materia de expropiaciones y la valoración de los bienes y derechos expropiados.



2. Impulso y resolución del procedimiento de fijación de justiprecio.
3. Gestión administrativa de los expedientes de determinación de justiprecio.
4. Información sobre la gestión de los expedientes.
5. Certificación de actas y acuerdos y notificación de éstos a las partes interesadas.

EQUIPO

- Francisco Puerta Seguido
- Genoveva Díaz García
- Ana M^a Rodríguez
- Olga Fernández Rodríguez
- Cayetano Corral Torres
- Laura Ruiz Bajo



VI PREMIOS
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PROYECTO

Programas institucionales de optimización del uso de los antimicrobianos (PROA)

CANDIDATURA

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

Ante el aumento indiscriminado de las resistencias a los antimicrobianos a nivel mundial, se han desarrollado los denominados programas institucionales de optimización del uso de los antimicrobianos (PROA),

EQUIPO

- Dr. Jesús Javier Castellanos Monedero
- Dr. Óscar Herráez Carrera
- Dr. Juan Carlos Valenzuela Gámez
- Dra. María Carmen Conde García
- Dra. María Franco Huerta
- Dra. Patricia Alcázar Carmona
- Dr. José Ramón Barberá Farré
- Dr. Hugo Daniel Patiño Ortega
- Dr. Herminio Ortega Abengózar
- Dr. Rafael Carranza González Egea
- Dra. María Ángeles Asencio
- Dra. María Huertas Vaquero
- Dra. Cristina Muñoz Cuervas



cuyo objetivo es conseguir un uso más adecuado y racional de los antimicrobianos que redunde en mejores resultados clínicos en los pacientes con infecciones graves.

En la Gerencia de Atención Integrada de Alcázar de San Juan se ha implantado un programa PROA que ha obtenido el certificado ENAC por la implantación de un sistema de gestión de la calidad, según la Norma ISO 9001:2008 en el año 2016.

La implantación del PROA ha permitido obtener una disminución en la resistencia antimicrobiana de los patógenos nosocomiales más prevalentes, una disminución en el consumo de antibióticos y una mejora en la calidad de vida del paciente por disminución de la aparición de efectos adversos por el uso inadecuado de los mismos.



Castilla-La Mancha

PROYECTO

Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla-La Mancha

C A N D I D A T U R A

Diario Oficial de Castilla-La Mancha

(Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas)

Carta de Servicios del DOCM, con certificado AENOR y sistema periódico de seguimiento y cumplimiento de compromisos, que 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, así como 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.

El procedimiento de auditoría interno se encuentra regulado en el documento de "Procedimiento de autoevaluación y seguimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios del DOCM". En dicho documento se relacionan tanto los compromisos adquiridos, como los indicadores empleados para autoevaluar los mismos. Igualmente, se



establecen los umbrales de cumplimiento de los compromisos, periodicidad, metodología de cálculo y las acciones correctoras a aplicar en cada caso.

EQUIPO

- Lourdes García Fuentes
- Paloma Flores Villarino
- María Teresa Gómez de Agüero García-Morcillo
- Francisco José Aranda Contreras
- Miguel Ángel Caballero Díaz
- M^a Victoria Martín Méndez



MEJORES PRÁCTICAS
DE GESTIÓN INTERNA



VI PREMIOS
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PROYECTO

PROYECTOS DE MEJORA EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS

La introducción de herramientas innovadoras para la calidad en la gestión

CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real

EQUIPO

- Alberto Jara Sánchez
- Francisco Javier Redondo Calvo
- María Ángeles Tébar Betegón



El objeto de este proyecto es compartir la experiencia en la implantación de la metodología Lean y benchmarking, en la gestión de proyectos de mejora, implantada en una organización sanitaria pública, la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real.

Esta implantación supone un cambio en la cultura organizacional que no puede ser impuesto ni disruptivo, sino fruto de un trabajo progresivo en formación, capacitación y convencimiento de los profesionales. El "Proyecto Mancha Lean" se basa en estos pilares. La creación de una estructura básica de agentes del cambio, formados, convencidos e implicados, que desarrollarán un programa formativo en el método y sus herramientas y en función de sus competencias actuarán como mentores de otros profesionales en la implantación de proyectos de mejora. El rol de los técnicos de la Unidad de Calidad será el de liderazgo en este proceso de capacitación, y posteriormente la coordinación de proyectos y apoyo a la red de expertos institucional en metodología Lean.



VI PREMIOS
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PROYECTO

Hospital Verde

CANDIDATURA

Gerencia de Atención Integrada de Hellín
(Albacete)

Los objetivos que se pretenden con la implantación del Proyecto Hospital Verde en la Gerencia de Atención Integrada de Hellín, formando parte del plan estratégico de la organización, son:

- Compromiso con el medio ambiente, su sostenibilidad y la corresponsabilidad de todos para mantener un planeta más sano.
- Reducir la huella ecológica generada.

EQUIPO

- Ángel Losa Palacios
- Juan Pérez Martínez
- Remedios Calero Gimeno
- Paqui Díaz Ruiz
- Charo Belda Moreno
- Rosa Roldán Ortega
- José Luis López Sánchez
- Manuel Bleda Ortega
- Manuel Abellán Martínez
- José Saiz Lozano
- Diego Roldán Jimenez
- Ángeles López Cañavate
- Ana Simón Paterna
- María del Mar García Martínez
- María Jesús Sánchez Cuenca
- Ernesto Fernández Juarez
- María Luisa Bueno Penillas
- Jesús Gomariz Meseguer
- Inmaculada López Osuna
- Francisco Vecina Vecina
- Ana Malia Fernández Salmerón
- Jose Carlos Martínez Jiménez
- Juan Valiente Carrillo
- Antonio Martínez Lozano



- Realizar un uso eficiente de los recursos económicos, destinándolos en mayor medida a la compra de material sanitario o productos farmacéuticos que al consumo de energía.
- Incorporar a la actividad sanitaria diaria la perspectiva global de salud.
- Evitar la paradoja de estar curando enfermedades al mismo tiempo que las generamos.
- Con todo ello, ser ejemplo como organización y como administración pública de buenas prácticas medioambientales.

Todas las actuaciones a desarrollar, muchas de ellas ya realizadas, que abarcan áreas de mejora muy diferentes, cuentan con un denominador común: la concienciación y promoción de la salud medioambiental.

La Gerencia de Atención Integrada de Hellín es la primera Gerencia del SESCAM en formar parte de la Red Global de Hospitales Verdes.



Castilla-La Mancha

PROYECTO

Desarrollo e implantación de un Plan Director de Gestión basado en la estrategia participativa

CANDIDATURA

Gerencia de la Universidad de Castilla-La Mancha

La Gerencia de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) ha apostado por la planificación estratégica para desarrollar el diseño y la implementación de sus actividades operativas y de apoyo y soporte a la Institución. La Gestión debe estar perfectamente vinculada al cumplimiento de los fines de la UCLM, docencia, investigación y extensión universitaria y cultural y sus comportamientos, actuaciones y estrategia deben adaptarse al cumplimiento de los objetivos, acciones institucionales y su sostenimiento.

De ese modo, se ha desarrollado un Plan Director de Gestión como un instrumento de estrategia participativa en la que los propios empleados de la organización han abordado la mejora de los procesos internos y, por ende, de los servicios producto de dichos procesos hacia el usuario.

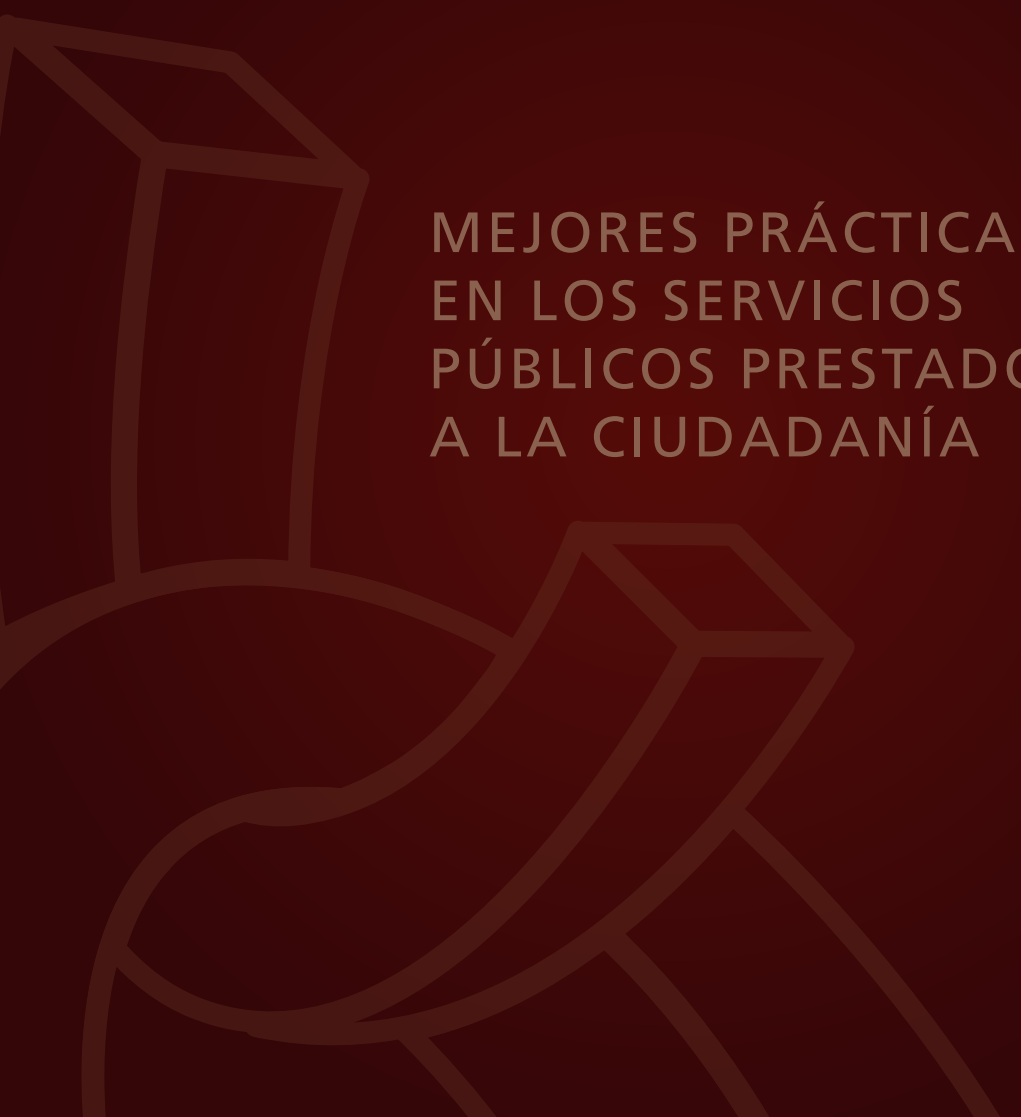
Con este Plan Director se ha producido, claramente, una mejora de los métodos de trabajo utilizados en la Universidad, porque al fin y al



cabo, las acciones que se planteaban por los diferentes equipos de trabajo eran acciones de mejora que han procurado beneficios tangibles a la hora de realizar la gestión y actividad diaria.

EQUIPO

- Tomás López Moraga
- Miren Edurne Altuna Simón
- Juan Tomás Antequera Piña
- Enrique Colmenar Pérez
- María Julia Delgado Lázaro
- Antonio Luis Galán Gall
- María Pilar Gil García
- José Luis González Quejigo
- María Belén López Calle
- Javier López Carreto
- María José López Lorenzo
- Carlos Julián Martínez Soria
- Alicia Muñoz Almagro
- Ismael Muñoz Mena
- Ana Belén Ormeño Mendoza
- Rafael Ángel Pérez Toribio
- Andrés Javier Prado Domínguez
- Fermín Reyes Ruiz
- Leonor Sánchez Aparicio

A stylized graphic in a dark red color, showing a hand holding a document or tablet. The lines are thick and the style is minimalist and modern.

MEJORES PRÁCTICAS
EN LOS SERVICIOS
PÚBLICOS PRESTADOS
A LA CIUDADANÍA



VI PREMIOS
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PROYECTO

Vida saludable

CANDIDATURA

Colegio de Educación Infantil y Primaria "Carrasco Alcalde" de Herencia (Ciudad Real)

OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO

Promover y afianzar un estilo de vida en la comunidad educativa basado en dos pilares fundamentales: deporte y actividad física como uso del tiempo de ocio combinado con una alimentación saludable con el fin de conseguir una mayor calidad de vida.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

- Fomentar una alimentación sana y equilibrada.
- Conocer y valorar nuestra cultura alimenticia tradicional como fuente de salud y bienestar.
- Promover la adquisición de conocimientos que permitan al alumnado analizar las ventajas que conlleva tener una alimentación sana.
- Promover experiencias donde se prueben otro tipo de alimentos.
- Potenciar el ejercicio físico como parte fundamental de su ocio y tiempo libre.
- Promover el deporte escolar como parte fundamental de su aprendizaje, implicando a todos los sectores educativos (profesorado, alumnado, AMPA, Administraciones) en su puesta en marcha, organización y coordinación.



- Fortalecer y mejorar los comportamientos saludables de los alumnos, con especial énfasis en la higiene y la prevención.
- Afianzar los hábitos de cuidado y salud corporal como forma de favorecer el desarrollo personal y social de los alumnos.
- Promover y afianzar el cuidado del medio ambiente a través de nuestro proyecto de "Ecoescuelas" por las repercusiones que esto tiene sobre la salud de las personas.
- Promover la formación continua del profesorado en materia de hábitos saludables: deporte y alimentación.

EQUIPO

- Estanislao J. Martín Rodríguez
- Carolina Martín Martínez
- José Manuel Roldán Molina



VI PREMIOS
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PROYECTO

Oficina de atención especializada al ciudadano

CANDIDATURA

Dirección Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Ciudad Real

Implantación en una oficina de atención especializada al Ciudadano, que de forma general e integral canaliza la oferta general de información, asistencia y orientación sobre los servicios necesarios para el ciudadano, realizada en atención personalizada por distintos conductos, en especial presencial y por email.

De dicha atención se ofrece información, asistencia en la tramitación, orientación, derivación a otros servicios, e incluso búsqueda de información de la JCCM ajena a la Dirección Provincial, con el fin de facilitar dónde dirigirse. También se realizan otros servicios como organización y coordinación de información y participación en jornadas.

EQUIPO

- Agustín Espinosa Romero
- Pilar Tapiador Tapiador
- Miguel Ángel Roldán Fernández



Hasta la implantación de este servicio los ciudadanos debían acudir a cada una de las unidades o servicios a recibir la información específica de cada uno. No obstante, se observó que muchos ciudadanos requerían una información muy genérica o una orientación inicial que afectaba a varios servicios, por lo que debían ir a distintas unidades cuya información no estaba coordinada. La implantación de este servicio implica centralizar en una sola unidad toda la información que de forma esencial requiere el ciudadano, sobre todo cuando éste presenta una consulta genérica de nuestra Dirección Provincial: orientación sobre cursos, ayudas a empresas, ayudas a la contratación, Planes de Empleo, certificados de profesionalidad, procedimientos de acreditación, u otros trámites como solicitud de certificados, titulaciones o participación en cursos.

De esta manera se garantiza que el ciudadano reciba una información completa de la oferta de servicios existente. Por otro lado, contar con esta unidad permite centralizar en ella algunas jornadas informativas externas que se desarrollan desde distintos departamentos o en asistencia a los mismos: esencialmente ha participado en charlas sobre contratación, incentivos a empresas, programas formativos.



Castilla-La Mancha

PROYECTO

Plan interdisciplinar de atención personalizado

CANDIDATURA

Residencia de Mayores “El Castillo” de Almansa (Albacete)

La Residencia tiene como uno de sus objetivos la constante adaptación de sus servicios a las demandas de los residentes y/o sus familias para aumentar la calidad en la asistencia a sus usuarios mediante la implicación de todo el equipo de profesionales en pro de conseguir una buena gestión y un aumento del bienestar y de la calidad de vida de sus mayores.

Para llegar a la consecución de este objetivo, la residencia, yendo más allá del compromiso establecido en su carta de servicios, busca en estas reuniones del Plan Interdisciplinar de atención personalizado, una participación activa de los residentes y/o sus familias favoreciendo su participación en la toma de decisiones referidas al individuo, mediante una citación para que asistan a dichas valoraciones (las familias y usuarios forman parte de manera presencial, en las reuniones que se realizan para elaborar el plan de cuidados, para los residentes y usuarios del Servicio de Estancias Diurnas). El equipo les plantea los procedimientos, tratamientos a seguir así como se escucha las demandas o peticiones por parte de los usuarios y familias para buscar



una solución y plan de trabajo que contenga objetivos que satisfagan todas las necesidades del residente (Plan Interdisciplinar de atención personalizado).

Con la elaboración del plan Interdisciplinar de atención personalizado, conseguimos identificar en cada momento las necesidades de cada residente, apoyar la adaptación y favorecer la integración de las familias en el centro. Es una labor importantísima que hay que reconocer y abordar desde un enfoque interdisciplinar y que implica al conjunto de los profesionales de la residencia, a familiares y residentes.

EQUIPO

- Alejandro Rodríguez
- Ana Cebrián
- Victoria Roldan
- Concepción Madrona
- David León
- Mercedes Sánchez
- M. Jesús Alfaro
- M. José Martínez Asín



VI PREMIOS
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PROYECTO

Servicio de facturación electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha a través de PECAM en conexión con el registro contable de facturas (TAREA)

CANDIDATURA

Intervención General de la JCCM

El sistema TAREA se caracteriza, sobre todo, por ser un sistema dinámico. En los sucesivos ejercicios se han ido incorporando nuevas funcionalidades que lo sitúan a la vanguardia de los sistemas de información económico-financiera. Ha permitido la implantación progresiva de la factura electrónica entre los proveedores de la Administración

EQUIPO

- Juan María Izquierdo Sierra
- Santiago González
- Julio Díaz Maroto
- Cristina Gómez Palomo
- Guillerma García Rodríguez
- Matilde Castellanos Garijo



regional, dotando a la misma de un escenario común a través del cual se añade valor a los procesos de negocio, se reducen ineficiencias y costes y se robustece el rigor y la transparencia de la gestión.

Esos principios aplicados a la gestión económico-financiera de las Administraciones Públicas forman parte del fundamento axial de la implantación del sistema de facturación electrónica vinculado al correspondiente registro contable de facturas.

La estructura misma del servicio y el empleo de sistemas electrónicos de comunicación, procesamiento y conservación de las facturas garantiza dichos fines, proporcionando una visión inequívoca del origen, estado y evolución de la deuda contraída con los proveedores de la Administración.

En esta línea, es preciso subrayar la apuesta por la imposición de la facturación electrónica incluso en supuestos en los que la legislación estatal básica no la hace obligatoria, sin menoscabar la flexibilidad del servicio, que permite su adaptación a las posibilidades tecnológicas de cada proveedor, en función de su grado de madurez tecnológica.



Castilla-La Mancha

PROYECTO

Las redes sociales en la Biblioteca de la UCLM

CANDIDATURA

Universidad de Castilla-La Mancha

Área de Bibliotecas

El proyecto desarrollado por la Biblioteca Universitaria en las redes sociales en el contexto de la Web 2.0, persigue el objetivo primordial de favorecer la cultura de la participación de la comunidad universitaria en la gestión del servicio, afianzando la presencia en diferentes medios sociales, generando contenidos de calidad, facilitando el acceso multiplataforma a servicios y colecciones, con actuaciones específicas en cada medio para conectar con nuestros usuarios. Como consta en el Proyecto de Plan de Medios Sociales de la Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha los objetivos que se persiguen son:

- Establecer canales de comunicación proactiva de la Biblioteca con los usuarios, con respuesta inmediata, generando retroalimentación y aportando cercanía.
- Crear un clima de participación entre usuarios y Biblioteca que favorezca el intercambio de información y aumente el vínculo entre ambos.
- Dar una mayor visibilidad y presencia de la Biblioteca en la Universidad y fuera de ella, promocionando sus recursos y



servicios, cursos y eventos en el contexto de la Web 2.0.

- Difundir el valor de la imagen corporativa de la UCLM, y con ella, de la propia Biblioteca.
- Fortalecer la marca de la Biblioteca Universitaria como servicio de Universidad Pública comprometida con su entorno, cercana a sus usuarios y transparente en su gestión.

EQUIPO

- Ángel Aguilar Bañón
- Antonio Luis Galán Gall
- Pilar Alcón Jiménez
- Cruz Aller García
- Luis M. Mascuñán Pérez
- José Ángel Ruiz Felipe
- Raquel Momblant García
- Rosario Pizarro Quintanar
- Cristina Quejigo García
- Paloma Alfaro Torres
- Luz Blanco Luengo
- Antonio Casado Poyales
- Luz Comendador Pérez
- Vanessa González Castaño
- Mónica María Santos Martín



VI PREMIOS
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PROYECTO

Proyecto para la prevención de bacteriemia asociada al catéter venoso central en pacientes no críticos en el complejo hospitalario de Toledo (CHT)

CANDIDATURA

UCI. Complejo Hospitalario de Toledo

EQUIPO

- Estrella Checa Parrilla
- Alicia Robas Gómez
- Alfonso Velasco Ramos
- M^a José Pérez-Pedrero Sánchez-Belmonte
- M^a Ángeles Arrese Coscolluela
- M^a Eugenia Félix Ramos



La Agencia de Calidad del Ministerio de Sanidad y Consumo, en colaboración con la Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente de la Organización Mundial de la Salud, puso en marcha el proyecto "Bacteriemia Zero", proyecto para prevenir las BRC en las UCIs españolas, al cual, Castilla-La Mancha, a través de la Consejería de Salud y Bienestar Social se adhirió para mejorar la seguridad del paciente en las UCIs de los Hospitales dependientes del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).

Las medidas relacionadas con la prevención de infecciones en vías centrales constituyen una práctica segura contra eventos adversos, considerada como práctica de efectividad demostrada, de baja complejidad de implantación y de alto potencial en la seguridad del paciente que ha demostrado reducir de forma muy considerable las tasas de infección, como se evidencia en la aplicación de las guías internacionales. En este sentido, las estrategias educacionales centradas en problemas específicos detectados tras la observación de las prácticas empleadas en el manejo y cuidados de los catéteres venosos centrales han demostrado ser efectivas en la reducción de las tasas de bacteriemia relacionada con catéter.



Castilla-La Mancha

PROYECTO

Educación para la salud especialmente enfocado a la prevención de la enfermedad y promoción de la salud de los varones

C A N D I D A T U R A

Centro de Salud de Navamorcuende

Gerencia de Atención Integrada de Talavera de La Reina. SESCOAM

La cercanía e implicación de todos los trabajadores, así como su compromiso con la promoción de la salud en el área rural, con una alta participación de toda la comunidad. Se trata de un proyecto multidisciplinar, en el que no sólo están implicados los miembros del equipo del centro de salud, sino también especialistas hospitalarios, fisioterapeutas, deportistas y clubs deportivos, maestros, voluntarios de otros proyectos de la zona, alcaldes y corporaciones municipales. La actividad se dirigió fundamentalmente a la promoción de la salud masculina y la prevención de enfermedades en los hombres. Cada año se dedican a un tema específico, que ha ido cambiando sucesivamente.



EQUIPO

- Guillermo Rico García
- Sara Guerra Cano
- Sergio De Ángel Larrínaga
- Libia Rodríguez Gómez
- Isabel Gil Carrera
- Luisa Peña Muñoz
- Montserrat Jiménez Arenas
- Vicente Casitas Muñoz
- Adelia Hernández García
- Ana M. Izaguirre Zapatera



VI PREMIOS
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PROYECTO

Virtualización en la atención al estudiante en la UCLM

CANDIDATURA

Universidad de Castilla-La Mancha

La necesidad de la prestación de servicios Online en la UCLM nace prácticamente con la propia creación de la Universidad.

Hay que tener en cuenta que, en un distrito universitario de más de 80.000 km², y apenas dos millones de habitantes, se hacía necesario interconectar campus distantes entre sí (en algunos casos, más de 300 km.). Por este motivo, la UCLM apostó desde su creación por el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, creando aplicaciones corporativas propias en un entorno cliente-servidor, que constituyeron el germen de la prestación del servicio online. El desarrollo de esta estrategia, focalizada principalmente en los estudiantes, ha permitido el desarrollo de aplicaciones y procesos para virtualizar

EQUIPO

- Juan Tomás Antequera Piña
- José Antonio Aguado Parralejo
- María José Jaquero Milán
- Marcelino Santiago Yustres
- Inmaculada Díaz Ramírez
- José Manuel Herencia Mendoza
- María Ángeles Reolid Más
- Tomás Sánchez Aparicio
- Jesús Monasor Monteagudo
- Sara Esteban Gómez
- Andrés Prado Domínguez
- José Antonio Iglesias Donaire
- Alejo Parra Fernández-Yáñez
- Antonio Sepúlveda Ocaña



su atención en todas sus dimensiones, desde el inicio de sus estudios, pasando por el seguimiento, tramitación de su expediente, tutorización académica y administrativa, finalización de estudios e incluso el apoyo en la búsqueda de empleo. Se ha tratado de una apuesta estratégica, seguida por otras instituciones de educación superior que, tal y como indicamos en las conclusiones de la memoria presentada, ha supuesto la implementación de actuaciones de simplificación y agilización de trámites enmarcadas en una política pública de la Universidad de Castilla-La Mancha de largo recorrido, que tiene como finalidad progresar en la mejora continua, la profesionalización de sus empleados y la modernización de la Universidad. Todo ello sin perder de vista el destinatario final, nuestros estudiantes, que han visto cómo pueden realizar todos los trámites administrativos asociados a su vida académica sin necesidad de desplazarse físicamente a las Unidades de Gestión Académica del Campus. De este modo, desde el momento que el estudiante se encuentra cursando el Bachillerato, un ciclo formativo de grado superior o cualquier otra modalidad de acceso hasta que finaliza sus estudios universitarios de cualquier nivel (Grado, Máster o Doctorado), pueden interactuar con la UCLM mediante medios electrónicos, telemáticos o informáticos.

En una región extensa y con poca densidad de población, con regiones en nuestro entorno densamente pobladas y una vida universitaria ya consolidada, la prestación de servicios online 24 x 7, son un valor añadido a la UCLM, que permite acortar diferencias e incluso superarlas en la calidad del servicio prestado en un entorno enormemente competitivo.



Castilla-La Mancha

PROYECTO

Tomelloso: Ayuntamiento abierto

CANDIDATURA

Ayuntamiento de Tomelloso

La Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrada tiene un marcado carácter participativo, implicando a toda la ciudadanía en la planificación estratégica de la localidad, que persigue un aprovechamiento eficiente de los recursos municipales, diseñando un proceso de participación en el que se tuvieran el máximo de canales de comunicación. Cualquier decisión está planificada. Se demuestra el compromiso del Ayuntamiento con la participación, la atención y la voluntad de servicio con los ciudadanos del municipio.

Fruto de este carácter participativo, surgieron 33 líneas de subvención, propuestas por los ciudadanos, de las cuales se han llevado a cabo la mayoría. El "ayuntamiento abierto" tiene su reflejo en la gestión electrónica de muchos de los servicios prestados por el mismo, facilitando la tramitación, la gestión y la participación ciudadana en los mismos, entre los que se encuentra la emisión en directo de los plenos del ayuntamiento, en los cuales puede participar cualquier ciudadano. Los resultados obtenidos son evaluados por una comisión, basada en unidades de medida de la estrategia DUSI.



EQUIPO

- Consuelo Rodríguez Rodríguez
- Gonzalo Ayala González
- Isidro Cantero Muñoz
- Julia Andrés Ortega
- Juan de Lara García-Cervigón
- Vicenta Romero Torrijos
- María Victoria Bolós Montero
- Inmaculada Jiménez Serrano
- Iván Jesús Rodrigo Benito
- Francisco José Barato Perona
- Ana María Martínez Losa
- Montserrat Moreno Jareño
- Raúl Zatón Casero
- José Ángel López Navarro
- Álvaro Rubio Aliaga



VI PREMIOS
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Castilla-La Mancha