



13 de diciembre de 2019

VIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Castilla-La Mancha



PRESENTACIÓN



Castilla-La Mancha

Hace pocos días conmemoramos el 41º aniversario de la Constitución, el texto legal en el que se ha sustentado el mayor periodo de prosperidad de España y que ha propugnado valores fundamentales como la justicia, la libertad y, especialmente, la igualdad entre todos los ciudadanos.

A la consecución de esa igualdad han contribuido de forma esencial los servicios públicos, con el acceso a una sanidad universal y gratuita, a una educación de calidad o a unas prestaciones sociales imprescindibles para aquellos que más lo necesitan, independientemente de donde vivan y de su capacidad económica.

Para que ese acceso igualitario pueda ser una realidad se requiere de infraestructuras y servicios públicos de calidad, que estén financiados de manera justa y adecuada, y, ante todo, de recursos humanos, mujeres y hombres que decidan dedicar los conocimientos que han adquirido a desarrollar su trayectoria profesional en la función pública.



Ciudadanos que se preparan meticulosamente, en muchas ocasiones con gran esfuerzo y durante largos periodos de tiempo, para conseguir acceder a una plaza de empleo público, con una fuerte vocación de servicio público y con el deseo de aportar lo mejor de sí mismos a los servicios que prestamos desde las administraciones públicas, ya sea a nivel local, regional o nacional.

El reconocimiento que se merece la implicación con la que los empleados públicos desarrollan su trabajo, haciendo de la innovación la herramienta para agilizar y aumentar la eficacia y la eficiencia de los servicios que prestan, es la razón de ser de estos galardones.

Solo unos pocos serán los que puedan ser distinguidos con estos reconocimientos, pero a todos, a cada una de las empleadas y empleados públicos que prestan un servicio público, podemos darles las gracias por ser artífices fundamentales en la igualdad de derechos de la ciudadanía. —

Emilio García-Page Sánchez
Presidente de Castilla-La Mancha



MODALIDADES

VIII 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



Implantación y Certificación de la Calidad mediante el Modelo de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía en la Gerencia de Atención Integrada de Hellín

Proceso de certificación de la calidad con el sistema de acreditación de la Agencia de Calidad Sanitaria Andaluza (ACSA).

Con un enfoque integral, abarca tanto la asistencia primaria en dos centros de salud, siendo pioneros en adoptar modelos de calidad en este tipo de centros, como hospitalaria, en el propio Hospital de Hellín en su conjunto. Asimismo, su enfoque integral contempla todas las áreas, sanitarias y de gestión y servicios generales.

Bajo este prisma, la Gerencia de Atención Integrada de Hellín ha sido la primera del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) en certificarse en el modelo de calidad ACSA, participando un comité de 50 profesionales e indirectamente todo el personal de la Gerencia. Se ha contemplado

a su vez la realización de encuestas de satisfacción, con un modelo de cuestionario desarrollado en colaboración con dos universidades españolas. Se busca mostrar la transparencia, compromiso y accesibilidad de los servicios públicos hacia la ciudadanía, con modelos que acrediten la calidad y la mejora continua.

Aunque esta Gerencia tiene acreditados desde hace años con la ISO 9001 diferentes servicios sanitarios del Hospital, se ha querido avanzar un paso más, adoptando un sistema de calidad novedoso (pionero en Castilla-La Mancha) e integral por abarcar la asistencia primaria y la hospitalaria y por considerar la totalidad de las áreas, tanto las sanitarias como las de gestión y servicios. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Francisco Vecina Vecina
- Remedios Calero Gimeno
- Francisca Díaz Ruíz
- Juan Pérez Martínez
- Nazaret Maldonado del Arco
- Maximiliano Martínez Ramírez
- Miguel Ángel Sáez Martínez
- José Sánchez Espinosa
- Pedro A. Jiménez Hernández
- Álvaro Perona Blázquez
- Antonio Martínez Lozano
- María José Jiménez Parra
- María Dolores del Olmo Mas
- Carmen Andújar Casero
- Inmaculada Pastor Martínez
- Nieves Sánchez Sánchez
- Juana Fernández Gómez
- José Carlos Martínez Jiménez
- Ramón J. Azor García
- José Luis López Sánchez
- José Manuel Bueno Díaz
- Jesús Gomariz Meseguer
- Arturo Ibáñez González
- Juan Carlos Serrano Ortega



VIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Dirección General de Administración Digital de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas**

PROYECTO

Implantación y Certificación de un Sistema de Gestión Unificado de Seguridad y de Calidad de la Información del Área TIC

Con la necesidad de la mejora en 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, abordando y 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.

Tras los estudios iniciales de cómo abordar el proyecto de mejora en los procesos y servicios ofrecidos en el ámbi-

to de la TIC y el análisis de las normas existentes a cumplir para darle consistencia al mismo, se toma la determinación de abordar el mismo como uno solo, unificando ambos objetivos (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. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Juan Pedro de Ruz Ortega
- Gustavo Castellanos Gómez
- Ambrosio Rodríguez Gómez
- Jesús Serrano Chacón
- Fernando Ayuso Gómez
- Mario Gallego Rojas
- Federico García Moreno
- Miguel Ángel Page López
- Enrique Sánchez Rodríguez-Morcillo
- Joaquín Jara Atienza



PROYECTO

Certificación de calidad ISO 9001 de la Unidad de Cirugía Bariátrica del Hospital General La Mancha Centro

El objetivo de la cirugía bariátrica es la prevención de la morbimortalidad ligada a la obesidad, reduciendo la comorbilidad asociada y mejorando la calidad de vida, a través de una pérdida de peso suficiente y mantenida en el tiempo, con un mínimo de complicaciones. Para la consecución de este objetivo se ha creado en el Hospital General La Mancha Centro la Unidad de Cirugía Bariátrica, que desarrolla el programa de cirugía bariátrica. Este programa pretende mejorar la calidad de vida de los pacientes con obesidad mórbida mediante técnicas preventivas, quirúrgicas y un seguimiento postquirúrgico. La Unidad de Cirugía Bariátrica del Hospital General La Man-

cha Centro consiguió la certificación de calidad ISO 9001 en diciembre de 2018, referente en las gerencias de salud de Castilla-La Mancha.

La certificación de calidad garantiza el cumplimiento de los requisitos de la norma en cuanto a la aplicación de medidas y estrategias perioperatorias que permitan la realización de cirugía bariátrica mejorando su efectividad, la recuperación del paciente y disminuyendo las complicaciones y la mortalidad asociadas a esta intervención. Este modelo de organización y trabajo implica enfocar los procesos hacia la mejora continua de la satisfacción de los pacientes a corto y largo plazo. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Jesús Castellanos Monedero
- Anselmo Martínez Blázquez
- Óscar Herráez Carrera
- Juan Bautista Muñoz de la Espada Merlo-Córdoba
- Carlos Moreno Sanz
- Javier Cruz Tejado
- Antonio Morandeira Rivas
- Pedro Anciano Campo
- Florentino del Val Zaballos
- Enrique Rodríguez Quinzaños
- Alfonso Sánchez-Carpintero Abad



VIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Archivo de Castilla-La Mancha. Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas**

PROYECTO

Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha

La Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha identifica al Archivo como un servicio público que presta la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, actualmente adscrito a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, y que está integrado por todos los archivos de los órganos de Gobierno, la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y las entidades públicas dependientes de la misma.

Las funciones desarrolladas por el Archivo de Castilla-La Mancha se materializan en la prestación de determinados servicios dirigidos a la ciudadanía en general y a la propia Administración, recogidos en la Carta de Servicios como auténticos estándares de calidad. Se cumple así con la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha, que obliga a la Adminis-

tración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus organismos y entidades públicos vinculados o dependientes a aprobar cartas de servicio para garantizar que los servicios de su competencia se prestan en unas condiciones mínimas y razonables de calidad y con el Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Los servicios prestados por el Archivo de Castilla-La Mancha son desde el año 2007 objeto de auditorías anuales por parte de AENOR para garantizar que se cumplen todos los estándares de calidad recogidos en la Carta de Servicios. La última auditoría se realizó el 8 de noviembre de 2018 y la última emisión del certificado de AENOR en vigor está fechada el 10 de mayo de 2018 y expirará ese mismo día de 2021. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Luis Martínez García
- Pedro Cobo Martínez
- Francisco José Gallo León
- Carlos Jesús Mas González
- Mª Asunción Limpo Llofriu
- Consuelo García López
- David López Vázquez
- María Félix Díaz Prestell
- María Dolores Peces Lillo
- Efrén de la Peña Barroso
- María Rosa Morán Robledillo
- Daniel Mateos Ruiz
- Juan Pedro Muñoz Buendía
- Carmen Ruiz Cortecero
- Clara Isabel González Lozano
- Ángel Argüello Bujidos





MEJORES PRÁCTICAS DE GESTIÓN INTERNA



PROYECTO

Equipo de Coordinación Sociosanitaria para la atención de personas con Alzheimer y otras demencias de Manzanares

Este equipo de trabajo tiene como principal finalidad superar las dificultades actuales derivadas de un modelo de atención departamentalizado en diferentes administraciones que tienen asumidas responsabilidades parciales de una problemática única e indivisible. Estas dificultades son fruto de una visión e intervención individualizada que no tiene en cuenta una visión sistemática de la realidad formada por: Persona con enfermedad-Cuidador-Profesionales-Administraciones.

Los principales objetivos de este equipo de trabajo son:

1. Elaborar protocolos de actuación coordinada que garanticen la atención integral, centrada en las personas y en sus necesidades. Elevar estos protocolos a los diferentes responsables administrativos para que se aprueben y se disponga su implantación
2. Promover los derechos de las personas con demencia en todos los entornos y el de sus familiares cuidadores
3. Promover la cultura y visión profesional de la necesidad de la coordinación y colaboración entre servicios que pertenecen a diferentes administraciones y que atienden a las mismas personas con necesidades de cuidado a largo plazo y a sus familias
4. Optimizar los recursos públicos destinados a la atención de las personas con alzheimer u otras demencias
5. Reivindicar el desarrollo de estructuras que promuevan la coordinación sociosanitaria
6. Organizar las Jornadas de Alzheimer Ciudad de Manzanares para divulgar conocimientos sobre la demencia y difundir información al respecto

Este equipo de trabajo es una acción comprometida de los profesionales que atienden a las personas que tienen alzheimer u otras demencias y a sus familiares, con una atención coordinada centrada en la persona como una oportunidad para mejorar las intervenciones que cada profesional realiza en su puesto de trabajo. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Alfonso Lara Sánchez
- Manuel Rubén Delgado Delgado
- Antonio Rodríguez Romero
- Javier Domínguez Bértalo
- Carmen Mulas Alvaro
- María Jesús Guerrero Arce
- Úrsula López Fuentes
- María del Mar Porras Carracázar
- Rosa Melero Cañadas
- María Ángeles López Carpio
- Vicenta Martín-Albo Muñoz
- Ramona Buenasmañanas Acosta



VIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Ayuntamiento de Guadalajara**

PROYECTO

'El valor de la experiencia': proyecto piloto de gestión del relevo intergeneracional en el Ayuntamiento de Guadalajara. Servicio de compras, Contratación y Patrimonio

Este proyecto piloto trata de poner en marcha una experiencia que sirva de guía previa para un plan de mayor alcance, preciso para afrontar la problemática que supone la avanzada edad media de la plantilla del Ayuntamiento de Guadalajara. El alcance funcional de este proyecto piloto se ha limitado al Servicio de Compras, Contratación y Patrimonio.

El objetivo específico es formular e implantar propuestas concretas que permitan articular mecanismos que eviten que el valor del conocimiento adquirido por los empleados públicos a lo largo de su dilatada experiencia se pierda, buscando con ello que el relevo generacional en la plantilla no afecte al correcto funcionamiento de los servicios.



Para ello se ha optado por abordar la problemática desde la gestión del conocimiento (Knowledge management (KM)) y desde la necesidad de implementar buenas prácticas para el cambio.

La metodología utilizada ha sido la siguiente: Para el análisis previo y de contexto se ha optado por mecanismos cualitativos, realizándose entrevistas tanto con la responsable directa del servicio y con los trabajadores cercanos a la edad de jubilación, así como, para los aspectos técnicos, con el archivero municipal y el jefe de Informática.

Del examen de la documentación que obra en poder del Servicio de Recursos Humanos se destaca el carácter estratégico de cualquier iniciativa que se lleve a cabo para garantizar la salvaguarda del conocimiento que atesoran el importante número de trabajadores que en el medio plazo van a dejar de prestar sus servicios, no solo en el servicio escogido para el presente proyecto piloto, sino, en un futuro próximo, en el conjunto de la organización. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Laura Jerez Martín
- Hortensia García Pérez
- Cristina Tábara Alda



PROYECTO

CANDIDATURA | Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real

Gestión Institucional de la colaboración con Asociaciones de pacientes y familiares: abriendo caminos a la participación ciudadana en salud

Las líneas de actuación de los sistemas de salud al hablar de participación deben girar en torno a dos ejes fundamentales:

1. Participación en la propia salud del ciudadano
2. Participación en el Sistema de Salud

El proyecto presentado se enmarca en este segundo eje, ya que supone la apertura y la creación de mecanismos en la Gerencia de Atención Integrada que hacen más permeable la participación de los ciudadanos y la colaboración con entidades para trabajar en beneficio del paciente.

Por otra parte, el concepto de calidad percibida tiene mucho que ver con la Gestión Orientada al Paciente, pues uno de los requisitos fundamentales para el éxito en cualquier organización, y también en la sanitaria, es identificar a los grupos de interés, conocer sus necesidades/expectativas y orientar la toma de decisiones y actuaciones en gestión hacia éstas.



En este sentido, las Asociaciones de Pacientes y Familiares (ASPF) constituyen un grupo de interés clave para la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real, evidenciando a nivel institucional una andadura en el trabajo y colaboración con dichas asociaciones; si bien se hace hasta la implantación de este proyecto sin apoyarse en un modelo de gestión específico ni disponer de procesos documentados ni registros y, por tanto, sin poder evaluar resultados e impacto: se evidenciaba una necesidad de mejora en esta gestión.

Ante esto, en el año 2016, se inicia este proyecto para la mejora de la colaboración con ASPF a nivel institucional, basado en implantar herramientas para la mejora continua para el despliegue de proyectos de mejora a partir de las necesidades y propuestas expresadas por dichas asociaciones, con el fin de garantizar un sistema de mejora continua en la colaboración con ASPF, robusto, evaluable, sostenible y menos sensible a factores externos. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María Dolores Sanz Ortiz
- Cani Añó Consuegra
- María José Barreda Pérez-Prat
- Juan José Caba Peña
- Marçoa José Espadas Maeso
- Ángela García Minguillán Talavera
- Marisol Martínez Migallón
- Manuel Rayo Gutiérrez
- Antonio Sánchez Muñoz
- María de la Cinta Cumbreas Aguaded
- German Belda Moreno
- María del Mar Aldana Moya
- María Ángeles Tébar Betegón



VIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | Dirección General de Administración Digital de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

PROYECTO

Implantación del Portal de Aprovisionamiento de Certificados de Empleado Público

La obligación impuesta por la normativa vigente a utilizar la vía electrónica en los procedimientos administrativos y, por tanto, al uso de la firma electrónica, motivaban una mayor carga en la expedición de certificados para los empleados de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Por otra parte, la implementación de nuevos productos, como el portafirmas electrónico corporativo en la nube y su integración con aplicaciones de gestión de trámites, empezaba a generar una demanda cada vez más creciente de empleados con un certificado electrónico.

Ante esta situación, surge la idea de desarrollar una aplicación que gestionara y facilitara la obtención de certificados electrónicos por cualquier empleado de la Junta.

Así, se perfiló un nuevo procedimiento para:

- Reducir el tiempo de obtención del certificado de Empleado Público.
- Racionalizar el proceso de autorizaciones requeridas para la obtención del certificado.
- Simplificar el proceso de "personación física" del empleado público, para que no tenga que desplazarse.

- Desmaterializar el proceso, evitando el uso y custodia de papel.

- Mejorar el proceso de ciclo de vida del certificado, integrándolo con las aplicaciones de gestión utilizadas en la Función Pública y en los servicios de personal.

A nivel técnico, los objetivos serían:

- Obtención del certificado de empleado público realizando, de manera automática, las comprobaciones oportunas.
- Gestión de los certificados generados para cada empleado de la Administración regional.
- Alta automática en el sistema de portafirmas en la nube corporativo.
- Revocaciones automáticas y de oficio de certificados cuando un empleado público pierde la condición de activo.
- Intuitivo y fácil de utilizar por el usuario.
- Medible, el sistema debería proveer información actualizada de los procesos de ciclo de vida de los certificados.

Para lograr estos objetivos se desarrolló e implantó un portal web de aprovisionamiento, vinculado con los diferentes subsistemas de información de la Junta, contando con el asesoramiento y soporte de los departamentos implicados. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Juan Pedro de Ruz Ortega
- Gustavo Castellanos Gómez
- Román Grande Amorós
- Manuel Torres Hernández
- Gustavo Adolfo Rojo Sánchez
- Daniel Martín Moreno Romero
- Francisco Valencia Martínez
- Patricio Clavería Domínguez



PROYECTO

Gestión de Proyectos en una Unidad de Cuidados Intensivos de Anestesia

La dirección de proyectos según el Project Management Institute (PMI) es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto para cumplir con los requisitos del mismo. La gestión de proyectos aporta enormes beneficios en términos de costes, calidad y control para las compañías, además de ser una poderosa herramienta de gestión del cambio organizacional.

Consideramos que las buenas prácticas derivadas de la aplicación de la gestión de proyectos en el ámbito de las Unidades de Cuidados Intensivos de Anestesia (UCIA) representaría una ventaja competitiva.

El objetivo del presente trabajo fue la aplicación a una UCIA de un hospital terciario de las recomendaciones desarrolladas por el PMI en la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK).



Durante 2018 se revisaron los 47 procesos de la dirección de proyectos que propone el PMI en su Guía del PMBOK y se seleccionaron aquellos más relevantes a la realidad de nuestra unidad. Los procesos de un proyecto se categorizan en cinco grupos de procesos. Se estableció un modelo de planificación gradual por el cual se lleva a cabo una técnica de planificación iterativa en la cual el trabajo a realizar a corto plazo se planifica en detalle, mientras que el trabajo futuro se planifica a un nivel más alto. De esta forma, conforme se va conociendo más acerca de los próximos eventos en el corto plazo, se podrá ir descomponiendo en actividades.

Comprender la interacción entre procesos, la importancia de cada uno de ellos y su relación con el conjunto es clave para el éxito del proyecto de desarrollo de una UCIA.

La implantación, en proyectos del ámbito sanitario, de métodos y herramientas de contrastado éxito, basados en la experiencia previa de cientos de miles de profesionales y empresas a nivel mundial, incrementa claramente las posibilidades de éxito del mismo. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Daniel Paz Martín
- Filadelfo Bustos Molina
- Oscar Rampérez Butrón



VIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Ayuntamiento de Toledo**

PROYECTO

Transformación del Modelo de Gestión de Ingresos en la Tesorería del Ayuntamiento de Toledo

Desde la Tesorería Municipal del Ayuntamiento de Toledo se ha llevado a cabo un ambicioso proyecto para transformar, diseñando desde cero y con un enfoque holístico, la gestión de los ingresos municipales, realizando para ello una revisión fundamental y rediseño radical de todos los procesos.

- Dicha iniciativa se concibió para alcanzar tres objetivos fundamentalmente:
- Redefinición y mejora de la relación con el ciudadano
- Rediseño y mejora de los procesos de gestión internos
- Adecuación a la normativa de administración electrónica



Para alcanzar estos objetivos se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Reingeniería de procesos para redefinir y rediseñar desde cero la totalidad de procedimientos
- Gestión electrónica integral
- Revisión del modelo de presencia en internet. Oficina virtual tributaria
- Revisión de la gestión de las infracciones de tráfico
- Impulso del modelo de cooperación con organismos y colectivos

Todas las actuaciones llevadas a cabo en el marco del proyecto debían estar encaminadas a dar respuesta a algunos de los objetivos indicados. Tras la ejecución de las actuaciones contempladas, los resultados han sido muy positivos, consiguiéndose avances y mejoras muy significativas tanto en el funcionamiento interno como en los servicios prestados a la ciudadanía y las empresas. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Marta Muñoz Arias
- Pedro de la Cruz Conejo
- Alberto San Juan Corroto
- Olga Sánchez-Vicente Arroyo
- María Luisa Núñez Pérez
- María Cristina Sánchez-Castro Díaz Guerra
- Salvador González García
- Javier Carranza Garrote
- Inmaculada Ramírez Ruiz



PROYECTO

Plan de Optimización de Recursos y Mejora en la Atención Sanitaria

El incremento progresivo de la demanda de atención urgente hospitalaria es una realidad constatada en la mayoría de los servicios de urgencias hospitalarios (SUH). Por otro lado, en los últimos años se ha objetivado un aumento progresivo de la población anciana con pluripatología crónica y asistidos, que precisan de evaluaciones médicas más prolongadas y que contribuyen a aumentar la estancia media en urgencias y el número de ingresos. Esto, junto con la limitación de camas disponibles a nivel hospitalario, conlleva a situaciones de conflictos, generando una competencia por las camas hospitalarias entre los ingresos procedentes de urgencias y los ingresos programados.

En nuestro servicio de urgencias se ha desarrollado un proyecto para disminuir la presión de urgencias y mejora de la calidad asistencial mediante la creación de una consulta de seguimiento y de una unidad de estancia inter-

media. La idea era, por un lado, reducir ingresos de pacientes jóvenes con buen estado general pero que precisaban seguimiento hospitalario estrecho y, por otro lado, el de enfermos crónicos o ancianos con alta tasa de reingreso. Para ello fue necesaria la colaboración y el contacto estrecho con los médicos de las residencias o centros de salud de la provincia.

Una vez analizados los datos recogidos en ambas unidades se puede destacar:

- Un descenso de casi un 3 % de los ingresos urgentes a áreas de hospitalización
- Un descenso en la presión de urgencias de casi un 9 % en comparación con el año anterior
- Un total de 446 ingresos evitados o unas 2.000 estancias hospitalarias, con el consecuente ahorro de unos 648.000 euros en total. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Mercedes Fernández - Escribano Hernández
- Sergio Sánchez Ruiz
- Félix Manuel Domingo Serrano
- Víctor Manuel Palomo Martínez
- Pablo Ranera García



VIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | Dirección General de Administración Digital de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

PROYECTO

Implantación de la Nueva Plataforma Tecnológica del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2

La iniciativa del proyecto nace de la situación de la plataforma tecnológica de la que disponía el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha, la cual adolecía de importantes carencias, derivadas de que la mayoría de sus elementos tienen más de 16 años de antigüedad. Esta razón conduce a plantear una renovación completa de la misma.

La plataforma tecnológica del Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha comprende un conjunto de aplicaciones, herramientas, equipos informáticos y de telecomunicaciones cuya función y finalidad principal es la de posibilitar la comunicación con los usuarios de manera correcta, así como facilitar los procesos que conducen a la prestación del servicio, tanto en situación ordinaria como extraordinaria.

Los objetivos generales más destacados que se pretenden conseguir con este proyecto se concretan en los siguientes puntos:

- Definición del proyecto de renovación total de las infraestructuras tecnológicas que dan soporte al Servicio de Atención

y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2, el cual incluye: trabajos a realizar para el suministro del equipamiento necesario, instalaciones de sistemas, aplicaciones informáticas, herramientas, licencias y software necesario para la correcta implantación y desarrollo de una plataforma tecnológica que cumpla las funcionalidades identificadas por los clientes usuarios de esta.

- Implantación de la nueva plataforma tecnológica del Servicio de Emergencias 1-1-2.
- Soporte 7 días x 24 horas de la nueva plataforma tecnológica
- Evolucionar hacia una integración completa de los sectores competentes en la actuación en situaciones de urgencias y emergencias de Castilla-La Mancha, que permita gestionar de forma unificada la atención de las alertas y la respuesta coordinada.

De esta manera todos los involucrados en este proyecto comparten el objetivo de garantizar el derecho de todas las personas en situación de urgencia a recibir una respuesta adecuada a través del Teléfono Único Europeo de Emergencias 1-1-2. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Juan Pedro de Ruz Ortega
- Gustavo Castellanos Gómez
- Rubén Ballesteros Carrasco
- Ambrosio Rodríguez Gómez
- Fernando Ayuso Gómez
- Mario Gallego Rojas
- Antonio Gancedo Ciruelos
- Federico García Moreno
- Miguel Ángel Page López
- Enrique Sánchez Rodríguez
- Raúl Rodríguez Rojas
- Cristina Carriedo Scher
- Alberto López Ballesteros



PROYECTO

Proceso de atención al paciente con insuficiencia cardiaca en las Unidades de Insuficiencia Cardiaca de Cardiología (UIC) y de Medicina Interna (UMIPIC)

Con el fin de mejorar la asistencia del paciente con insuficiencia cardiaca en un área de Gestión Integrada Primaria/Hospitalaria se pusieron en marcha en febrero de 2017 las Unidades de Insuficiencia Cardiaca (IC) de nuestro centro y se establecieron las vías que marcan el proceso de insuficiencia cardiaca en dicha área. Se presenta, por tanto, el proyecto de creación de una Unidad de Insuficiencia Cardiaca que integra la asistencia prestada tanto por Cardiología (Unidad de Insuficiencia Cardiaca) como por Medicina Interna (Unidad de Manejo Integral de Pacientes con Insuficiencia Cardíaca) a estos pacientes y la implantación del proceso asistencial.

Se ha aprovechado para ello la motivación y el compromiso de los profesionales implicados en la atención a estos pacientes, favoreciendo un abordaje multidisciplinar mediante un amplio espectro de modalidades de asistencia, estableciendo vías de coordinación entre atención primaria, cardiología y medicina interna, para el seguimiento ulterior del enfermo con insuficiencia cardíaca.

El objetivo último es la optimización de los resultados en salud: reducción de la mortalidad, de los ingresos hospitalarios y de las consultas a urgencias por cualquier motivo; facilitación del seguimiento integral del paciente, evitando múltiples consultas a distintas especialidades médicas, y la mejora de la calidad de vida de estos pacientes. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Daniel García Fuentes
- Eduardo Martínez Litago
- Carlos Pereda Ugarte



MEJORES PRÁCTICAS
EN LOS SERVICIOS
PÚBLICOS PRESTADOS
A LA CIUDADANÍA



PROYECTO

Residencia de Acompañantes en el Hospital de Hellín: Cuidando al cuidador

Cuando un paciente está ingresado en la Unidad de Cuidados Intensivos sus familiares deben permanecer largas horas en la sala de espera de la UCI o UCE (Unidad de Cuidados Especiales). En este marco, la Gerencia de Atención Integrada de Hellín (Albacete) ha mejorado las condiciones de confort para los familiares de pacientes críticos.

La medida adoptada ha sido la habilitación de una residencia de acompañantes compuesta por dos habitaciones climatizadas, cocina-estar con televisión, nevera y microondas, así como un aseo con ducha. Un nuevo espacio construido dentro del hospital que permite una estancia temporal de aquellas personas cuyos familiares deben permanecer hospitalizados durante un largo periodo de tiempo, que tienen su residencia lejos de Hellín y además no

disponen de medios para desplazarse de manera ágil a su domicilio. Para la correcta gestión de este nuevo espacio se ha creado un protocolo de uso.

Los puntos fuertes de este proyecto son:

- Abrir las puertas de la UCI-UCE, tanto a los familiares como a los profesionales
- Romper barreras entre servicios, profesionales y pacientes
- Mejorar la comunicación para agilizar y facilitar la atención a los pacientes
- Ofrecer un trato humanizado cuando se enfrentan a una enfermedad suya o de sus seres queridos

Así, la ampliación del horario de visitas ha sido muy bien valorado por los propios familiares. Igualmente, se ha creado la figura del Cuidador Principal, que le permite acompañar al paciente durante prácticamente todo el día. Se trata de un familiar que actúa como interlocutor principal y, por eso, se le dota de un régimen especial de visitas ampliado y flexible, estando identificado en todo momento. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Francisca Díaz Ruiz
- Remedios Calero Gimeno
- Julia López Cantero
- Ramón J. Azor García
- Antonio Martínez Lozano
- José Luis López Sánchez
- Ángeles López Cañavate
- Juan Pérez Martínez
- Agustina García Requena



VIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Oficina de Información y Registro (OIR) de Guadalajara**

PROYECTO

Plan Sistema Corporativo Integrado en la Oficina de Información y Registro (OIR) de Guadalajara

El objetivo y finalidad de la Oficina de Información y Registro (OIR) de Guadalajara es ofrecer a la ciudadanía un servicio con unos parámetros de calidad y cercanía.

El sistema corporativo está integrado por el Registro Único, las Oficinas de Información y Registro (OIR), las Ventanillas Únicas Empresariales (VUE), el Teléfono Único de Información 012 y el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIACI). También, mantiene la información de la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios.

Desde 2012, este servicio integrado de atención a la ciudadanía se viene prestando en la OIR de Guadalajara, que se ubica en la planta baja de un moderno edificio, situado en una zona de la ciudad muy próxima y cómoda para la inmensa mayoría de la población. Se trata de un lugar abierto, que cuenta con seis personas, cuatro informadores/as y dos responsables de información.

Hay dos momentos importantes en el devenir de la OIR de Guadalajara:

- Puesta en funcionamiento del actual Registro Único (RU) de la Junta de Comunidades, en julio de 2012.
- Adhesión al Sistema de Interconexión de Registros (SIR). a través de la Oficina de Registro Virtual (ORVE), en febrero de 2016. Se trata de la principal innovación en materia de registro, al enviar la documentación de manera telemática a la Administración de destino, si ésta se encuentra adherida al sistema. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Encarnación de Diago González
- Javier Sanz Sanz
- Juan Aylagas Alonso



PROYECTO

Oficina de Atención Virtual Laboral (AVL@)

La Oficina de Atención Virtual Laboral (AVL@) es un servicio de información que presta el Servicio de Trabajo dependiente de la Dirección General de Autónomos, Trabajo y Economía Social de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, dirigido a empresas, personas trabajadoras y en general cualquier persona o colectivo que precise información sobre interpretación y aplicación de disposiciones en el ámbito laboral, que incluye también supuestos concretos.



Su objetivo consiste en facilitar una primera información sobre cuestiones laborales de forma ágil y sencilla.

El servicio se implantó como respuesta voluntaria ante la percepción fundada en el trabajo diario del desconocimiento generalizado que existe de la normativa laboral. Este servicio está disponible en el siguiente enlace de la web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: <https://www.castillalamancha.es/gobierno/economiaempresasyempleo/estructura/dgtfsl/actuaciones/oficina-de-atenci%C3%B3n-virtual-laboral-avl>

Mediante correo electrónico dirigido a informacionlaboral@jccm.es, se detalla la cuestión objeto de la consulta, pero sin necesidad de aportar datos personales ni identificativos. Se analiza la consulta por un técnico, se supervisa por la persona responsable del servicio y se remite la contestación a la consulta al correo electrónico indicado, siempre haciendo constar que no tiene carácter vinculante y que en ningún caso sustituyen el asesoramiento profesional y específico en la materia. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Jorge Sastre Fernández
- María Concepción Peinado Reillo



VIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

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

PROYECTO

Cribado Universal Ecográfico de la Displasia del desarrollo de la cadera

La displasia del desarrollo de cadera (DDC) es una de las anomalías congénitas más frecuentes en los lactantes. Se estima que, aproximadamente, entre 2 y un 4% de los lactantes presentan unas caderas displásicas y, entre un 13 y un 25 %, tienen caderas inmaduras.

En la actualidad, el cribado de DDC está basado sólo en la inestabilidad de las caderas, utilizando las maniobras clínicas de Ortolani y Barlow, y la limitación en la abducción en el neonato. Pero, este método sólo permite detectar las caderas inestables y las descentradas (luxadas y subluxadas) que constituyen la punta del iceberg de esta patología. Las alteraciones sin inestabilidad no se pueden diagnosticar sin técnicas de imagen.

El proyecto piloto 'Cribado Universal Ecográfico de la Displasia del Desarrollo de la Cadera', supone un cambio conceptual trascendental, pasando de una visión estática de la luxación de cadera al nacimiento a un concepto más dinámico, que incluye la alteración en el desarrollo

que no siempre es diagnosticado al nacer por el método clínico actual.

El cribado clínico se ha demostrado insuficiente, lo cual supone en edades más avanzadas el consumo de recursos sanitarios, como la realización de numerosas pruebas complementarias (radiografía, tomografía computarizada o TC), consultas en diferentes especialidades médicas (traumatología, rehabilitación) e, incluso, tratamientos (ortesis, cirugías como la osteotomía periacetabular o la arthroplastia, e incluso la prótesis de cadera en adultos jóvenes).

Este trabajo defiende pasar del "cribado clínico" actual, al "cribado ecográfico" de la displasia del desarrollo de la cadera realizado por pediatras, y con una propuesta que no plantea un "cribado selectivo", según factores de riesgo, sino un "cribado universal" a todos los lactantes antes de las seis semanas de vida.

Este método supondrá una mejora efectiva en la calidad asistencial, al identificar aquellos casos silenciosos que condicionarán la vida del adulto joven (artrosis de cadera). —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Alfonso Ortigado Matamala
- Laura Fidalgo Marrón
- María Pangua Gómez
- María Isabel Miras Aguilera
- Ana Elena Aldea Romero
- María Pilar Sevilla Ramos
- Nerea López Andrés
- Gonzalo Galicia Poblet
- Gonzalo Alberto Mateo Martínez
- Pilar Álvarez-Estrada Pérez
- Angélica Andrés Bartolomé
- Elisa Castaño Andreu
- Cristina Llorente Ruiz
- Laura Montes Martín
- Cristina Eugenia Gilarte Herrera
- Filip Camil Olteanu Olteanu



PROYECTO

Implantación y mantenimiento durante 25 años de un Servicio de monitorización diaria de los niveles de pólenes alergénicos en la atmósfera con el objetivo de elaborar el calendario polínico de Toledo

En la actualidad se calcula que las enfermedades alérgicas por pólenes afectan en Castilla-La Mancha a más de medio millón de personas. El Servicio de Alergia del Hospital Virgen del Valle, de Toledo, instaló, el 3 de marzo de 1994, un captador Burkard "spore trap seven day" en la azotea, que ha permitido identificar los pólenes en los últimos 25 años sobre la atmósfera de Toledo.

Gracias al conocimiento de los diferentes pólenes identificados, se ha podido informar a los pacientes y a los profesionales sanitarios de la concentración y época de poli-

nización de los pólenes y esporas de alternaria presentes en la atmósfera de Toledo, para contribuir a un mejor diagnóstico y, como consecuencia, a un adecuado tratamiento de los pacientes alérgicos a pólenes y esporas de hongos. De esa forma, se mejorará la calidad de vida de los pacientes y la determinación de medidas preventivas, que darán lugar a un menor consumo de medicamentos y una disminución del gasto farmacéutico.

Además del captador de pólenes Burkard "spore trap seven day", el Servicio de Alergología del Complejo Hospitalario de Toledo instaló, el 1 de septiembre de 2016, un captador de alérgenos de pólenes y esporas de hongos "multivial cyclone sampler" para complementar el estudio aerobiológico, junto al diagnóstico molecular de alérgenos, y obtener mejoras en el diagnóstico y tratamiento de los pacientes alérgicos a pólenes y hongos.

Estos datos se han ofrecido de forma diaria durante los meses de máxima incidencia de pólenes alergénicos y, de forma semanal, el resto del año, desde 1994 a 2018. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Carlos Jesús Senent Sánchez
- Ángel Javier Moral de Gregorio



VIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Hospital Virgen de la Salud de Toledo. Unidad de Ictus-Neurología**

PROYECTO

Implantación de un nuevo protocolo de monitorización con Doppler transcraneal como método de mejora de la seguridad del paciente sometido a cirugía de revascularización carotídea

El ictus agudo continúa siendo la complicación más devastadora de los procedimientos terapéuticos sobre el territorio carotídeo. La mayoría es de naturaleza embólica, por la manipulación de la placa carotídea. El contenido de esta placa puede embolizar hacia la circulación intracraneal como demuestran estudios histopatológicos, corroborado posteriormente con las señales de embolización intracraneal transitoria, detectados mediante monitorización continua con doppler transcraneal.

Basándonos en lo expuesto anteriormente y, atendiendo a la complejidad de las decisiones a tomar en estos pacientes, junto con las complicaciones que se pueden desprender de tan complicada cirugía, nace la necesidad de cambiar el paradigma diagnóstico y de toma de decisiones en esta práctica clínica.

Así, en 2017, se crea una propuesta multidisciplinar entre el equipo de Cirugía Vascular y el servicio de Neurología del Hospital Virgen de la Salud, de Toledo, para evaluar con el uso de ultrasonidos transcraneales (doppler) la situación hemodinámica del paciente previa a la cirugía, su irrigación cerebral durante la misma y la situación posterior, para evaluar a medio plazo si

cambian o no las incidencias de complicaciones y los resultados de la cirugía.

Además, se realizaría un estudio de neuroimagen cerebral para detectar la aparición de nuevas lesiones isquémicas.

El Doppler transcraneal es una técnica de diagnóstico que emplea los ultrasonidos, no dolorosa ni invasiva, de barato mantenimiento, capaz de proporcionar información en tiempo real de los cambios en el patrón de flujo arterial cerebral a través del cráneo. Aporta información acerca de la situación hemodinámica cerebral del paciente, de cara a la cirugía, y del comportamiento de sus arterias cerebrales durante la operación.

Este protocolo se aplica a todo paciente del área sanitaria con estenosis carotídea significativa sintomática y asintomática, diagnosticado mediante estudio ultrasonográfico con doppler color/dúplex de los troncos supraaórticos, según los criterios publicados y homologados en el Laboratorio de Vascular del Hospital Virgen de la Salud. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Paula Lobato Casado
- José Clemente Segundo Rodríguez
- Francisco Muñoz Escudero
- Fernando Ayuga Loro
- Ana Ávila Fernández
- M. Mar Morín Marín
- Carlos Marsal Alonso
- María Pilar Lamarca Mendoza
- Ángel Flores Herrero
- Francisco Javier Peinado Cebrán
- Alberto Martín Álvarez
- Santiago Estébanez Seco
- Antonio Orgaz Pérez-Grueso
- Raquel Moreno de la Presa
- Rafael Morcillo Carratalá
- Beatriz Gutiérrez Martínez
- Karla H. Vivancos Costaleite
- Yoshima Luchsinger Heitman





PROYECTO

Metodología de trabajo y proyectos del Servicio de Angiología, Cirugía Vascular y Endovascular, encaminados a la obtención de una mejora del rendimiento y calidad de la asistencia

Como Servicio de Angiología, Cirugía Vascular y Endovascular, del Hospital Universitario de Guadalajara, es un servicio donde ha primado, desde su inicio, la incorporación de la nueva tecnología, teniendo como centro al paciente con patología vascular, y evitando su desplazamiento a otras ciudades o comunidades autónomas. Desde su creación y hasta el momento actual, presenta una cartera completa de servicios prestados en relación a la atención integral del paciente vascular.

Para ello, se ha desarrollado la actividad de tal forma que el paciente es atendido por un angiólogo y cirujano vascular, que realiza las pruebas vasculares para determinar un diagnóstico, utilizando métodos no invasivos que se realizan en el mismo servicio. Finalmente, se establecen pautas

de educación en materia de salud vascular a los pacientes, se ajustan tratamientos médicos y, cuando es preciso, se establecen indicaciones quirúrgicas.

En el servicio se realizan desde cirugías abiertas más clásicas hasta las más novedosas técnicas endovasculares de vanguardia, adaptando cada decisión al paciente y consensuando la práctica clínica entre todos los integrantes del equipo, a través del desarrollo de protocolos internos, que conllevan la ausencia de variabilidad de práctica clínica, como buen parámetro de calidad de los servicios que presta.

El paciente, de esta forma tiene una atención integral, acudiendo a un solo servicio, que además le presta una atención continuada de 24 horas los 365 días del año.

En el momento actual, el Servicio ha conseguido no derivar ningún paciente, ser centro de referencia en alta tecnología y dar cobertura a otras áreas distintas a las propiamente adscritas y, de esta forma, atiende el área de Cuenca, como centro de referencia en patología vascular compleja y urgente. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Mercedes Guerra Requena
- Beatriz García Fresnillo
- Estrella Blanco Cañibano
- Pilar Caridad Morata Barrado
- Miguel Muela Méndez
- Fernando Miguel Franch Oviedo



VIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Hospital Universitario de Guadalajara.**
Unidad de Continuidad Asistencial Primaria-Interna

PROYECTO

Unidad de Continuidad Asistencial Primaria-Interna (UCAPI): cuando Atención Primaria y Medicina Interna se adaptan a la realidad asistencial

La Unidad de Continuidad Asistencial Primaria-Interna (UCAPI) es una estructura asistencial novedosa, basada en el entendimiento de la forma de enfermar y, por tanto, una manera específica de organizar este proceso en los distintos niveles asistenciales: Domicilio del paciente-Atención Primaria-Unidad Atención Especializada.

Para ello, se crea la figura del internista de referencia en los Equipos de Atención Primaria y se organiza una infraestructura específica hospitalaria, para poder atender a los pacientes de manera óptima, lo que evita la burocratización del proceso asistencial convencional.

Actualmente, forman parte integrante de la UCAPI tres médicos internistas, una enfermera de enlace y una auxiliar administrativa, englobando, así, a todos los Equipos de Atención Primaria del Área de Salud de Guadalajara.

La UCAPI se basa en la consultoría directa y en tiempo real entre los Equipos de Atención Primaria y el internista de referencia de cada centro de salud, contando, para ello, en el hospital, con una Unidad de Día y camas de hospitalización.



Desde el punto de vista de infraestructura, es necesario que toda la actividad se realice en un área del hospital en la que todo quede cerca, a fin de evitar la pérdida de tiempo en los desplazamientos, lo que contribuye a una atención más eficaz de todos sus pacientes.

La actividad relacionada con la UCAPI se basa en la asignación de internistas de referencia a los Centros de Salud adscritos a la Unidad. El facultativo especialista en Medicina Interna será siempre la misma persona, y las vías de consultoría entre el Equipo de Atención Primaria y el internista de referencia se realizan, principalmente, mediante un teléfono corporativo o un mail de contacto directo, lo que facilita la comunicación entre profesionales.

La UCAPI del Hospital de Guadalajara es pionera, dentro de la comunidad de Castilla-La Mancha, en poner en marcha este modelo asistencial de Atención Continuada, y ha servido de modelo para la creación de otras unidades de Continuidad Asistencial en Castilla-La Mancha (Toledo, Cuenca, Albacete,...). Asimismo, supone una especialización de la estructura asistencial, que le permite adaptarse a los nuevos retos: ambulatorización de la asistencia, envejecimiento de la población y un mayor número de pacientes con enfermedades crónicas complejas. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Javier Hergueta González
- José Manuel Machín Lázaro
- Esteban Martín Echevarría
- Aránzazu Pereira Juliá
- María Luisa Díez Andrés
- Dolores Retuerta García
- Blanca Morales Ortega
- Manuel Rodríguez Zapata



PROYECTO

Implementación de medidas de bienestar animal en las explotaciones de pequeños rumiantes de Castilla-La Mancha

La Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural, a través de la Dirección General de Agricultura y Ganadería y la Dirección General de Desarrollo Rural, ha diseñado una medida específica destinada a mejorar el bienestar del ovino/caprino extensivo, incluida dentro del Programa de Desarrollo Rural de Castilla-La Mancha 2014-2020 (PDR), en el que se recogen todas las actuaciones cofinanciadas con cargo al Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER) que, en materia de desarrollo rural, se van a llevar a cabo en nuestra región.

Este programa se materializa a través de una estrategia en la que se identifican una serie de medidas, submedidas y operaciones destinadas a paliar las necesidades detectadas. La medida 14, 'Bienestar de los animales', se ejecuta a través de ayudas (submedida 14.1. "pago para el bienestar") y entre los criterios de valoración para su concesión se ha incluido la adopción voluntaria de compromisos tenden-

tes a mejorar el bienestar de los animales que van más allá de los definidos en la legislación aplicable.

Para poder valorar de forma objetiva este criterio ha sido necesaria la elaboración y aprobación de un 'Documento de adopción de compromisos para mejorar el bienestar animal', basado en principios de acción y buenas prácticas aplicables en explotaciones ganaderas extensivas de ovejas y cabras al que podrán adherirse voluntariamente los beneficiarios de ayudas, los ganaderos.

Han sido cinco los compromisos que se han establecido:

1. Adquirir cualificación suficiente en materia de bienestar animal del ovino extensivo
2. Facilitar más días de acceso libre para el aprovechamiento de los recursos naturales, durante al menos 210 días (siendo la media de 150 días)
3. Mejorar la protección frente a las inclemencias del clima y los depredadores. El objetivo se fija en un mínimo de 1,5 m² de sombra/animal
4. Favorecer la detección temprana de heridos y enfermos
5. Mejora de la asistencia del profesional veterinario mediante un programa de asesoramiento específico sobre bienestar del ovino extensivo. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Pilar Gil Adrados
- Vicente Espinosa Lara
- Juan Manuel Suárez Pérez
- Rosario Chinchón Manzano



VIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | Dirección General de Programas de Empleo de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo

PROYECTO

Plan Regional de Fomento del Autoempleo, Creación de Empresas y Emprendimiento

A finales del año 2015 y principios del 2016 se llevó a cabo un estudio de la situación del empleo autónomo en Castilla-La Mancha, observándose muchas deficiencias. De ahí surgió la necesidad del Plan Regional de Fomento del Autoempleo, Creación de Empresas y Emprendimiento en Castilla-La Mancha 2016-2020, que es fruto del esfuerzo de la concertación y planificación realizado por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, los agentes sociales y las organizaciones que representan en la región el trabajo autónomo.

El plan pretende alcanzar un gran objetivo: fomentar un emprendimiento responsable. Desde el principio va a ser la persona emprendedora la que decida y elija en todo momento con quien quiere participar en el proceso de tutorización y asesoramiento que le va a ayudar a materializar su proyecto y será quien dé el visto bueno a todo

el proceso. Además, no es menos importante el conseguir en la región un verdadero ecosistema emprendedor, en el que la Administración regional adopte un papel de coordinación y dinamizador de la puesta en marcha del Plan.

El Plan regional de Fomento del Autoempleo, Creación de Empresas y Emprendimiento de Castilla-La Mancha se estructura en torno a dos ejes al servicio de la persona emprendedora:

- La puesta en marcha de un servicio de asesoramiento y/o tutorización a las personas emprendedoras, que las va a guiar desde los primeros estadios iniciales de concreción de la idea de negocio hasta su puesta en marcha y consolidación del mismo durante el primer año de vida.
- El establecimiento de un paquete de ayudas económicas que se concretan en seis líneas de subvención, reguladas en el Decreto 53/2018, de 31 de julio, (DOCM nº 155 de 8 de agosto) por el que se regula la concesión directa de subvenciones, en el marco del Plan Regional de Fomento del Autoempleo, Creación de Empresas y Emprendimiento, cofinanciado por el Fondo Social Europeo. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Estrella Plaza Tévar
- María Sagrario Navarro Corcueras
- Augusto José Ruiz Ramírez
- David Pérez Torres
- Jesús Ramón Asensio Echegoyen
- Juana María Lopez García-Cano
- Cristina Cuevas Martínez



PROYECTO

Aulas de Familia

'Aulas de Familia' es uno de los programas que integra el EJE CUIDA (Plan de Infancia y familias 2018-2021), un eje que, basado en los principios de fomento de la parentalidad responsable, positiva y la corresponsabilidad en el ejercicio de la crianza y el cuidado de los hijos, pretende ofrecer a las familias los apoyos y el acompañamiento necesario para atender adecuadamente sus necesidades.

Se ubica en la línea de prevención y detección precoz de las posibles situaciones problemáticas por las que pueden atravesar las familias, así como de atención profesionalizada e inmediata en sus primeros estadios, basada en los principios de la parentalidad positiva.

Se trata, por tanto, de facilitar a las familias un espacio de reflexión, comunicación, intercambio y formación donde se abordan los temas pedagógicos, psicológicos



y sociales que preocupan a familias con hijos en base al fomento de competencias parentales.

La característica fundamental del Aula es el tipo de metodología que se utiliza. La intervención se basa en una metodología grupal, considerada especialmente adecuada para fomentar la parentalidad positiva, pues consigue enseñar estrategias efectivas de afrontamiento de los problemas cotidianos dado que la interacción con personas con los mismos intereses genera un aprendizaje inconsciente que permite partir del análisis de su situación personal para encontrar estrategias de afrontamiento basadas en sus capacidades parentales.

La implementación del programa parte de un abordaje basado en los principios de la parentalidad positiva (Recomendación 19 del Comité de Ministros de la Unión europea (2006) sobre Políticas de Apoyo al Ejercicio Positivo de la Parentalidad) y dirigido a la modificación y refuerzo de competencias parentales, se desarrollan actuaciones dirigidas a intervenir sobre los diferentes factores que generan situaciones de riesgo, malestar o conflicto en determinados entornos familiares vulnerables, adaptándolas al momento social actual. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Diana Gómez Clemente
- Francisco Javier Sebastián Delgado
- Marta Alonso Sánchez
- Lluvia Ramírez Alonso
- Pilar Pacheco Masedo
- Ana Cruz Del Valle
- José Luis López García
- Victoria Martín De San Pablo Sánchez





VIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Castilla-La Mancha