



Premios
Excelencia y Calidad
en los Servicios Públicos



PRESENTACIÓN

El principio fundamental que debe inspirar la acción de todas las Administraciones Públicas es la vocación de dar un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos, como destinatarios finales del trabajo de las instituciones.

Las características geográficas de Castilla-La Mancha, con una gran extensión territorial y una acusada dispersión demográfica en sus más de 900 municipios y más de 1.000 núcleos de población, exigen un esfuerzo suplementario por parte de las Administraciones Públicas de la región para acercar los servicios a la totalidad de la ciudadanía.

Un reto asumido por el Gobierno de Castilla-La Mancha, en el que se han dado importantes pasos durante los últimos años, con la ayuda y las posibilidades surgidas a partir de la irrupción de las nuevas tecnologías en nuestros quehaceres cotidianos. La evolución de la sociedad de Castilla-La Mancha y su creciente nivel de exigencia requiere la adaptación de las administraciones para la prestación de unos servicios públicos de calidad.

Con el objetivo de estimular los avances de las Administraciones Públicas en la calidad de los servicios el Gobierno de Castilla-La Mancha creó, en el año 2002, los Premios a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos, que ya cumplen su tercera edición.

En estas tres ediciones, los Premios han ido ampliando el número de posibles candidatos. La primera edición

estaba dirigida a organismos de la Junta de Comunidades y de la Universidad de Castilla-La Mancha; en la segunda se incluyó a las entidades locales de la comunidad autónoma; y en esta ocasión han podido optar a estos galardones todos los organismos, centros o unidades administrativas dependientes de cualquier Administración Pública que radiquen en nuestra región.

Tal como se recogía en las bases de convocatoria del Premio, se reconoce especialmente la transparencia, el compromiso con la calidad y la accesibilidad del servicio; la cooperación con otras unidades y organizaciones de las Administraciones Públicas; la participación de usuarios internos y externos; la innovación y la creatividad; y el análisis y la evaluación de los resultados obtenidos. Todo ello, con un fin último: poner a disposición de los ciudadanos y ciudadanas de Castilla-La Mancha una administración más sencilla, ágil, accesible, eficaz y cercana.

Pero, sobre todo, esta distinción también está dirigida a implicar al personal de las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha en la mejora continua de su trabajo cotidiano, porque su contribución es indispensable para que el conjunto de la organización funcione con los parámetros adecuados de calidad. Son los trabajadores y trabajadoras de la Administración Pública los auténticos ejecutores de las políticas públicas, quienes garantizan la calidad de los servicios que recibe la ciudadanía.

Por eso, quiero aprovechar estas líneas para felicitar por su trabajo a las personas que se dedican al servicio público y, por supuesto, a los organismos y administraciones públicas que han participado en la tercera edición de los Premios a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha.

*Magdalena Valerio Cordero
Consejera de Administraciones Públicas y Justicia*



CANDIDATURAS
GANADORAS

MENCIÓN

ESPECIAL

MENCIONES

HONORÍFICAS

FINALISTAS

CANDIDATURAS

PRESENTADAS





Mejora continua del servicio público educativo

Candidatura ganadora

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: Mejora continua del servicio público educativo

Candidatura: Instituto de Educación Secundaria Guadalerzas. Los Yébenes, Toledo

Dirección: Avenida de Europa, nº 46, Los Yébenes (Toledo)

Teléfono: 925390319

Email: 45005689.ies@edu.jccm.es

Equipo: Francisco Perezagua Ballesteros·Victor Costas Carrera·M^a Asunción Abad Madrid·Luis Iraola Moreno

Introducción

Contando con el apoyo de padres, alumnos y profesores, 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 y padres, información por carta a las familias sobre la situación académica de sus hijos, una reunión trimestral con los padres 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.

Proyecto de mejora

Implicación de toda la comunidad educativa: Los centros educativos son sistemas complejos donde conviven diferentes usuarios con multitud de actitudes, intereses y motivaciones. Conjuguar toda la diversidad existente en un centro es una tarea difícil, y a la vez enriquecedora. Provocar la participación de toda la comunidad educativa aporta multitud de ideas y contribuye al desarrollo de nuevas capacidades. La participación y cooperación de todos los miembros que intervienen en el sistema educativo son aspectos básicos para el buen funcionamiento y la mejora constante del Instituto.

Las acciones que el Instituto ha llevado a cabo para mejorar e incrementar la implicación y colaboración de todos los miembros de la comunidad educativa son:

- Participación del AMPA y mejora de la información del Consejo Escolar.
- Mejora del funcionamiento de la Comisión de Coordinación Pedagógica.
- Reuniones con los padres para informar e intercambiar impresiones, analizar y evaluar el funcionamiento general del centro.
- Encuesta a todos los miembros de la comunidad educativa.
- Grupos de trabajo para la mejora e implicación del equipo directivo.

Transparencia y mejora de los canales de comunicación: Con el objetivo de generar canales de comunicación, internos y externos, se han establecido procedimientos que facilitan información fluida sobre todos los acontecimientos con trascendencia que puedan interesar a la Comunidad Educativa. El centro ha realizado importantes esfuerzos para mejorar la comunicación y transparencia. Las actuaciones desarrolladas tienen relación con la existencia de:

1º. Documentos públicos que ordenan el funcionamiento general del centro:

- *Proyecto Educativo del Centro.* Define las características de identidad del centro y su organización interna.
- *Proyecto Curricular del Centro.* Especifica los aspectos relacionados con la actividad docente.
- *Plan de convivencia.* Especifica los aspectos sobre la convivencia en el Centro.
- *Manual de procedimientos.* Recoge los procedimientos relacionados con el proceso de enseñanza y aprendizaje.

2º. Documentos públicos con las actuaciones llevadas a cabo en el curso escolar:

- *Programación general anual.* Concreta los objetivos y actuaciones a realizar durante el curso escolar.
- *Programaciones didácticas.* Recoge los aspectos relacionados con el proceso de enseñanza y aprendizaje de un área o materia concreta. El centro elabora cuadernos informativos que recogen los aspectos más sensibles de las programaciones: criterios de evaluación, calificación, contenidos mínimos, etc.
- *Plan de Mejora Anual.* Establece los aspectos a mejorar cada curso y su calendario de ejecución.
- *Evaluación final de curso.* Esta memoria recoge las actuaciones realizadas y valoraciones sobre las mismas.

3º. El centro ha desarrollado nuevos canales de comunicación que se concretan en:

- *Procedimiento según NORMA ISO 9001/2000. Entrevistas Tutor-Padres.* Para aumentar el grado de transparencia en la comunicación entre el Centro Educativo y las familias se realizan visitas entre padres y tutores para conocer la situación académica de los alumnos.
- *Información a mitad de evaluación en 2º ESO y 3º ESO.* Dos veces al año se informa por carta a los padres sobre la situación académica de sus hijos.
- *Información sobre faltas de asistencia.* Se comunican a la familia por SMS (mensaje de texto por teléfono móvil) al día siguiente de producirse la falta.
- *Información de las incidencias de disciplina.* Las faltas de disciplina también se comunican diariamente a los padres y madres por SMS.



- *Procedimiento según NORMA ISO 9001/2000. Acogida de nuevos profesores, padres y alumnos.* La acogida de profesores, padres y alumnos nuevos se considera fundamental para el buen funcionamiento del centro. Para conseguir una óptima integración, cada curso, los nuevos profesores y alumnos son informados sobre qué es el centro y cómo funciona.

- *Proyecto Curriculum Adaptado.* Se ha llevado a cabo esta experiencia educativa con alumnos que presentan un alto grado de conflictividad, un bajo nivel de competencia curricular y alto riesgo de abandono escolar. El objetivo: prevenir el absentismo escolar y los conflictos en las aulas.

Medidas que concretan el proyecto: Para alcanzar el éxito en la implantación y puesta en práctica de planes de mejora continua resulta fundamental el compromiso de toda la Comunidad Educativa. Las actuaciones nacidas de este compromiso de mejora han sido las siguientes:

- *Implantación de procedimientos de toma de decisiones.* Para definir el método de trabajo a seguir se han elaborado protocolos, que definen necesidades, áreas de mejora y misiones a realizar.

- *Elaboración de procedimientos según NORMA ISO 9001/2000.* Estos procedimientos tienen relación con el proceso de enseñanza y aprendizaje. Hasta el momento se han elaborado siete procedimientos de Calidad.

- *Evaluación Interna.* Siguiendo la normativa vigente, el I.E.S. Guadalerzas viene desarrollando y aplicando planes de Evaluación Interna como principio de Calidad. La Evaluación permite alcanzar un mejor conocimiento de la práctica docente y de las opiniones de los diferentes sectores de la comunidad educativa.

- *Formación en Sistemas de Gestión de Calidad.* Se llevan a cabo Jornadas, Cursos y Seminarios para la formación en Calidad.

Formación, innovación y creatividad: La formación continua y la búsqueda de nuevas metodologías de ense-

ñanza constituyen los principios metodológicos fundamentales de todo centro educativo. La innovación supone un motor de cambios, dirigidos directamente al alumnado.

Entre los medios disponibles relacionados con las nuevas tecnologías destacan:

- *Pizarra Digital Interactiva.* El I.E.S. Guadalerzas es pionero en la Región en la utilización de la Pizarra Digital. El objetivo de esta actividad es elaborar unidades didácticas para aplicarla con los alumnos. Para ello se dispone de un aula específica y se establece un procedimiento de utilización.

- *Red Wi-fi.* Permite el acceso a internet desde todas las aulas.

- *Nueva sala de informática para profesores.* Para que los profesores dispongan de un espacio de utilización de medios informáticos, se decidió instalar ordenadores conectados a internet, escaner e impresora para que el profesorado desarrolle adecuadamente su trabajo.

- *Dotación de 15 ordenadores portátiles y nueve aulas con cañón de video fijo.* Se ha asignado un ordenador portátil a cada aula para tareas docentes. El centro dispone además de nueve aulas con instalación de cañón de video permanente.

- *Carné por puntos: Mejora de la convivencia.* Este proyecto mejora y controla el comportamiento de los alumnos y ofrece un instrumento ágil e inmediato a los profesores para no pasar por alto conductas que, no siendo graves, incomodan el proceso de enseñanza y aprendizaje. Cada alumno dispone de 12 puntos que puede ir ganando o perdiendo en función de su conducta.

EFQM, nuevo modelo de gestión del Área de Salud de Puertollano

Candidatura ganadora

Ficha del proyecto

Nombre del proyecto: EFQM como herramienta de gestión para la progresiva implantación del Modelo de Gerencia Única de Área en Puertollano

Candidatura: Gerencia de Área de Puertollano, Ciudad Real

Dirección: Calle Malagón s/n (Puertollano)

Teléfono: 926421100

Email: jsanzc@sescam.jccm.es

Equipo: Álvaro Santos Gómez•M^a Gracia Garcia

Introducción

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.

Alcaide•Prado Criado Grande•Manuel Romero López•M^a Rosa Sánchez Montero•M^a Ángeles Martínez Valdivia•Victoria Chacón Llanos•Carlos Pereda Ugarte•Agustín Cañizares Ruiz•Antonio Hita Fernández•Manuel Hervás Rios•Piedad Mateo Alonso•Elena González Urracha•M^a Dolores Ruíz Díaz•Juan de Dios Tortosa•Eloy Sancho Calatrava•Curro Gómez Villa•Araceli Casado Gamero•Antonio García Martín•Cesáreo Peco Almansa•Luis Fernando García Fernández•Gracia Prado Serrano•Juan Sanz Cortés•Agustín Luque Mialdea

- Aumenta su capacidad para resolver los problemas de salud de los pacientes al no recurrirse a consultas de Atención Especializada, salvo en los casos realmente necesarios.
- Se evita así 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.



Proyecto de mejora

Objetivos de la Gerencia Única

Nuestro sistema sanitario se estructura en dos niveles asistenciales: Atención Primaria (AP) y Atención Especializada (AE). En la actualidad, existe un desequilibrio entre estos dos niveles pues, en la mayoría de los casos, AP ha delegado su función diagnóstica en el hospital, donde se encuentran la mayoría de las pruebas diagnósticas.

La consecuencia de esta situación es que el hospital asume cada vez más pacientes que deberían ser atendidos en AP, con la consiguiente hipertrofia hospitalaria: aumento desmedido de especialistas, exceso de demanda en consultas externas, descontrol en la gestión de las listas de espera y revisiones de por vida de múltiples patologías crónicas. Mientras tanto, AP queda relegada a solucionar casos banales al delegar su función diagnóstica en el hospital. Esta situación se agrava al ser los objetivos y prioridades de los Equipos Directivos de ambos niveles asistenciales distintos.

Llegados a este punto, cabe preguntarse cómo devolver el "Equilibrio al Sistema" y hacer confluir los objetivos e intereses de los equipos de gestión. La respuesta está clara: con la Gerencia Única de Área.

Aplicación del modelo de calidad EFQM

Desde que se crea la Gerencia Única de Área se plantea un Plan Estratégico. Su objetivo principal: que cada nivel asistencial cumpla su función, es decir que Atención Primaria resuelva el 80% de los procesos y Atención Especializada sea interconsultor de AP y actúe en el 20% de los procesos restantes.

Este Plan Estratégico contempla los siguientes criterios:

- El paciente como eje del sistema.
- Acometer cambios organizativos: "horizontalizar" la gestión.
- Utilizar las nuevas Tecnologías de la Información.

- Establecer un Modelo de Gestión basado en los Procesos: "Rutas Asistenciales".
- Implicación de Profesionales y Usuarios en la gestión.

Se considera entonces que la mejor estrategia para la puesta en marcha de estos criterios es la metodología que aporta como herramienta de gestión el modelo EFQM de calidad total. Tras formar un equipo evaluador multidisciplinar, formado por profesionales de ambos niveles asistenciales, se lleva a cabo la evaluación EFQM. Las tres áreas de mejora detectadas en la evaluación son: establecer los Canales de Comunicación necesarios para la correcta gestión de la Organización, elaborar el Mapa de Procesos y definir la Misión, Visión y Valores de la Organización.

En noviembre de 2006 se lleva a cabo la evaluación externa, en la que se revisa la implementación de las acciones de mejora. Se entrevista a los profesionales de ambos niveles asistenciales para constatar la identificación con la filosofía y líneas estratégicas de la Gerencia. Como resultado se obtiene el Sello de Excelencia Europea nivel Bronce, un reconocimiento que hasta entonces sólo ostentaba en la Región la Universidad de Castilla-La Mancha.

A lo largo de los meses de Febrero y Marzo del 2007 se realiza la segunda evaluación EFQM. Se detectan nuevas áreas de mejora, que se incluirán en los sucesivos Planes de Acción. Además, se da paso a la confección de la Memoria EFQM, en la que se trabaja de manera pormenorizada cada uno de los criterios que constituyen el Modelo de Calidad Europeo, de cara a optar al Sello de Excelencia Europea Nivel Plata.

Equilibrio entre Atención Primaria y Atención Especializada:

Como resultado de la puesta en marcha de este proyecto, usuarios y profesionales obtienen toda una serie de ventajas asistenciales y organizativas:

- Atención Personalizada garantizada para que, a lo largo de todo el episodio, el paciente pueda ser atendido por el mismo especialista.



- Mejora de los sistemas de comunicación y los circuitos asistenciales de citación de pacientes.
- Cita directa, consultas y pruebas en AE desde todos los Centros de Salud del Área.
- Cita on-line a AP desde el domicilio del paciente.
- Mediante SMS se recuerda al usuario el día de cita para consulta, prueba o intervención quirúrgica.
- Comunicación por e-mail al médico de familia del ingreso de cualquier paciente adscrito a su cupo de tal forma que tenga la posibilidad de visitarlo en el hospital
- Todas las revisiones de AE son citadas por el propio especialista.
- Implantación del módulo de Historia Clínica Informatizada (Turriano) de AP en AE para favorecer la consulta y aumentar la información del especialista de cara a una atención más integral del paciente.
- Rutas Asistenciales para marcar los tiempos y devolver al enfermo a su entorno natural Atención Primaria.

A nivel tecnológico, y debido a que actualmente el 100 % de los puestos de los profesionales están informatizados y tienen acceso a internet, se ha creado una Intranet de Área, importante herramienta de comunicación y de trabajo para los profesionales de la Gerencia, desde la que se puede acceder a utilidades como Historia Clínica Electrónica, Imagen Digitalizada, pruebas de laboratorio y Anatomía Patológica, Diario Digital interno, Protocolos, Encuestas, Listas de espera, Transporte sanitario, etc. Además se ha renovado la página WEB accesible al público para que los usuarios puedan pedir cita digital, además de otras informaciones, sugerencias y reclamaciones.

Satisfacción de usuarios y pacientes: La Gerencia Única de Área aporta beneficios en agilidad, eficacia y eficiencia en la prestación asistencial, orientándose hacia el usuario de forma real, y convirtiéndose en una importante “inversión presente para beneficios futuros”. Entre las ventajas para los usuarios destacan:

- Atención Primaria puede solicitar cualquier prueba diagnóstica que estime oportuno: aumenta así su capaci-

dad para resolver los problemas de salud de los usuarios sin recurrir a consultas del hospital, y el usuario realiza menos desplazamientos.

- Acceso a las pruebas de imagen a través de la digitalización, de forma que se puedan transmitir a cualquier terminal de la red del Área. Las imágenes están disponibles para cualquier profesional, evitando la duplicidad de pruebas y la exposición innecesaria del paciente a radiaciones.

- Servicio de Atención al Usuario (SAU). Este Servicio cambia de ubicación y aumenta considerablemente su espacio y personal. Pasa de ser un servicio del hospital a ser un servicio del Área de Salud. El SAU, que tiene una vocación proactiva, recibe la opinión de los usuarios a través de las sugerencias, quejas y reclamaciones que éstos plantean, convirtiéndose en un importante Canal de Comunicación entre Profesionales y Usuarios. Además, lleva a cabo actividades de animación sociocultural, animación a la lectura, pasatiempos y talleres.