

EXCELENCIA Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Plan de Calidad y Memoria del Premio

1998 - 1999

Comunidad de Madrid

Excelencia y Calidad del Servicio Público 1998–1999

Las mejores prácticas

Biblioteca virtual

Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.

www.madrid.org/publicamadrid

Tirada: **1.750 ejemplares en papel reciclado.**
Coste Unitario: **1.002,97 pts. (6,02 euros)**
Edición: **4/99**

Textos: **Comunidad de Madrid**

Coordinadores de la publicación: **José Luis Moreno Casas**
José Ramón Carballo López
Carmen Mecerreyes Jiménez

Impreso en España

Depósito Legal: **M–12.263–1999**

Composición, fotomecánica e impresión:
Forum Calidad, S.R.L.

Indice

Indice

Presentación

Antonio Beteta Barreda. Consejero de Hacienda de la Comunidad de Madrid 9

La calidad de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid en 1998 y 1999 11

Recursos: La unidad impulsora de la implantación 12

Claves: El Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid 14

Principales proyectos corporativos.....17

Transminisión del conocimiento.....24

Reconocimientos (lo que han dicho sobre nuestro Plan de Calidad) 30

Equipo responsable de implantar el Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid.....33

Memoria 1998–1999. Premio a la Excelencia y Calidad del servicio público ...35

Objetivos del Premio a la Excelencia y Calidad del servicio público 37

El proceso de concesión del premio.....37

El Jurado del Premio 1998–1999

Presidente.....44

Vocales.....44

Secretario del Jurado 47

Asesor del Jurado 47

Los evaluadores.....47

Unidades que han presentado candidaturas en las distintas convocatorias del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público.....50

Ganador

Residencia de Personas Mayores de Carabanchel 51

Mención Especial

Ivima. Secretaría General (Servicio de Régimen Jurídico): Nuevas fórmulas destinadas a incrementar la construcción de Viviendas de Protección Oficial para los ciudadanos de la Comunidad de Madrid 61

Servicio de Formación de la Dirección General de la Mujer 69

Canal de Isabel II. Departamento de Tecnologías Aplicadas.....79

Finalistas

Servicio de Información e Inscripción del Instituto Madrileño para la Formación (IMAF).....87

Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM): Plan de Mejora Total de la formación informática de los empleados públicos de la Comunidad de Madrid.....93

Servicio de atención de llamadas de urgencia 1-1-2: La innovación en el servicio Madrid: 1-1-2.....99

Excelencia y Calidad del Servicio Público

Secretaría General Técnica de la Consejería de Obras Públicas: Diseño e implantación de un sistema integrado de gestión del gasto público desde la perspectiva de la Calidad y la Eficacia.....105

Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid.....109

Grupo Especial de Rescate en Altura (GERA) de los Bomberos de la Comunidad de Madrid.....115

Diploma de Reconocimiento

Ventanilla para la Prevención de riesgos Laborales del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo (IRSST).....119

Otras iniciativas participantes

Reorganización de la sede social del IVIMA.....125

Inventario de Bienes Inmuebles del IVIMA.....126

ICM: La tecnología internet–intranet en la mejora del servicio público de la Comunidad de Madrid.....129

El Servicio de Prestaciones de la Dirección General de Servicios Sociales.....131

Registro de SIDA de la Comunidad de Madrid.....132

Unidad Administrativa Colaboradora con el I.N.S.S. (UAC): Plan Integral de prevención y atención del accidente de trabajo de los empleados públicos de la Comunidad de Madrid.....134

Servicio de Coordinación de la Contratación Administrativa: Homogeneización de los procedimientos para la adquisición de bienes y servicios públicos.....136

Servicio de Documentación y Biblioteca de la S.G.T. de la Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes.....138

Servicio de Información y Demanda y Servicio de Adjudicación de Viviendas.....141

Servicio de Educación y Divulgación Ambiental.....143

Mejora Global de la actividad de la Academia Regional de Estudios de Seguridad (ARES).....145

S.G.T. de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes: Guía de Servicios al Ciudadano.....147

Premiar las mejores prácticas

Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público 1997–1998.....153

Los premios a la excelencia y calidad en el ámbito internacional.....154

Normativa del Premio.....155

Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid



Comunidad de Madrid

Consejero de Hacienda

Competir para ofrecer los mejores servicios públicos

Por segundo año consecutivo hemos cerrado con éxito la convocatoria anual del Premio a la Excelencia y Calidad de Servicio Público de la Comunidad de Madrid regulada por el Decreto 27/97 de Marzo, desarrollada para el premio 1998-99 por la Orden 1417/ 98 de Junio.

Este año hemos contado con los proyectos que representan la labor de más de 3000 participantes a través de 23 candidaturas de unidades e iniciativas de calidad. El Jurado compuesto por especialistas en la gestión de calidad tomó la difícil decisión durante el pasado mes de Enero: un ganador, tres menciones especiales, seis finalistas y un reconocimiento a la iniciativa de calidad.

En la presente documentación queremos resumir lo mejor de cada candidatura con un doble objetivo.

Por un lado reconocer públicamente el trabajo bien hecho. El esfuerzo de numerosos empleados públicos que cada día desarrollan su trabajo pensando en el ciudadano en el que ven la verdadera y última razón de ser de su actividad cotidiana.

Pero además, con esta publicación pretendemos que dichas Mejores Prácticas puedan servir de ejemplo para otros integrantes del sector público, sean o no de la Comunidad de Madrid. La existencia de "Prácticas de Calidad" disponibles permite la comparación entre unidades aprendiendo de los mejores e incorporando rapidamente iniciativas de calidad a los servicios públicos.

Una vez más quiero agradecer a todos los empleados públicos participantes y a sus responsables el esfuerzo realizado, su interés y su confianza en el Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid.

Gracias también a los miembros del Jurado por su dedicación y experiencia que aplicaron en el estudio y valoración de las candidaturas. Mi agradecimiento también a sus organizaciones de origen por permitirles emplear su valioso tiempo con nosotros, gracias a Banesto, a Unión Fenosa, a la Universidad CEU San Pablo y a CETEMA.

Mi agradecimiento a los miembros de la Dirección General de Calidad de los Servicios que realizaron la evaluación previa de todas las candidaturas, así como a los que realizaron las labores de secretaría del Jurado.

Para terminar y siguiendo con el esquema iniciado el año pasado, la Memoria del Premio incorpora un resumen de las principales actividades contenidas en el Plan de Calidad de los Servicios con el objetivo de hacer más transparente y accesible nuestra gestión, cuyo objetivo siempre ha sido y seguirá siendo satisfacer las necesidades de los ciudadanos transformando al ciudadano en un cliente cargado de derechos.

Espero que "EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. Plan de Calidad y Memoria del Premio 1998-1999." resulte de su utilidad y aprecie el esfuerzo que estamos realizando en la Comunidad de Madrid para ofrecer cada vez unos servicios de mayor calidad.

Antonio Beteta Barreda

La calidad de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid en 1998 y 1999

José Luis Moreno Casas
Director General de Calidad de los Servicios
Comunidad de Madrid

1. RECURSOS: LA UNIDAD IMPULSORA DE LA IMPLANTACION

- Estructura y funciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios
- Formación continua del equipo de trabajo
- Perfil de los integrantes de la unidad

2. CLAVES: EL PLAN DE CALIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- El papel de la Alta Dirección
- Principales acciones de soporte
- Regulación específica al servicio del ciudadano
- Transparencia y accesibilidad

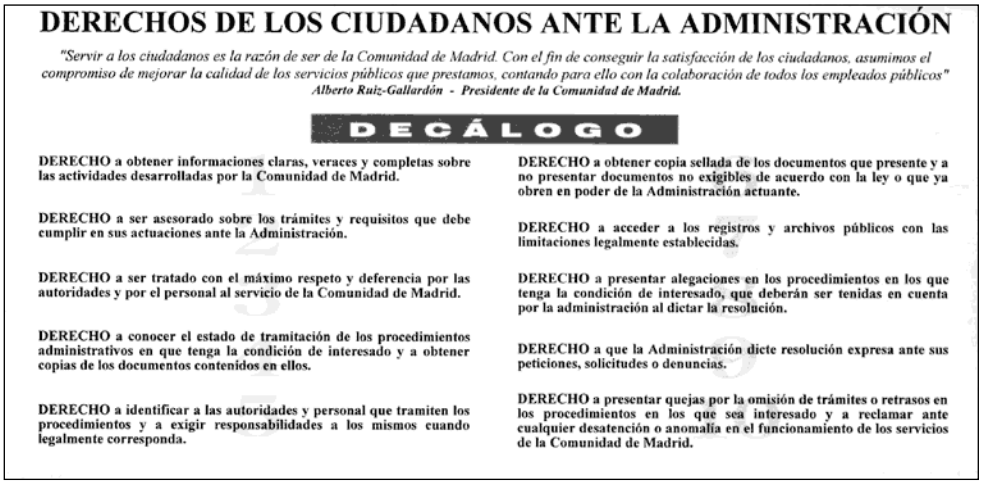
3. PROYECTOS CORPORATIVOS: INFORMACION, FORMACION Y PARTICIPACION

- Aprender de nuestros errores: rediseño del proceso de sugerencias y reclamaciones
- Escuchar la voz del cliente: cálculo periódico del Indice de Percepción de Calidad de Servicio
- Evaluar la calidad ofrecida: utilización del Modelo Europeo de Excelencia
- Ventanilla Única y la Teleadministración
- Ofrecer una mayor accesibilidad: Teléfono 012, Internet y OAC´s
- Extender nuestras mejores prácticas: los Premios a la Excelencia y Calidad de Servicio Público



José Luis Moreno Casas
Director General de Calidad de los Servicios
Comunidad de Madrid





DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN

"Servir a los ciudadanos es la razón de ser de la Comunidad de Madrid. Con el fin de conseguir la satisfacción de los ciudadanos, asumimos el compromiso de mejorar la calidad de los servicios públicos que prestamos, contando para ello con la colaboración de todos los empleados públicos"
Alberto Ruiz-Gallardón - Presidente de la Comunidad de Madrid.

DECÁLOGO

DERECHO a obtener informaciones claras, veraces y completas sobre las actividades desarrolladas por la Comunidad de Madrid.

DERECHO a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante la Administración.

DERECHO a ser tratado con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y por el personal al servicio de la Comunidad de Madrid.

DERECHO a conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en que tenga la condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos.

DERECHO a identificar a las autoridades y personal que tramiten los procedimientos y a exigir responsabilidades a los mismos cuando legalmente corresponda.

DERECHO a obtener copia sellada de los documentos que presente y a no presentar documentos no exigibles de acuerdo con la ley o que ya obren en poder de la Administración actuante.

DERECHO a acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.

DERECHO a presentar alegaciones en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, que deberán ser tenidas en cuenta por la administración al dictar la resolución.

DERECHO a que la Administración dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.

DERECHO a presentar quejas por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los que sea interesado y a reclamar ante cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios de la Comunidad de Madrid.

La Dirección General de Calidad de los Servicios diseñó un calendario de mesa que incluía el ***Decálogo de los Derechos del Ciudadano*** *ante la Administración de la Comunidad de Madrid*

- Comprometerse por escrito: las Cartas de Servicios
- Transmitir el conocimiento: la formación como elemento clave

4. TRANSMISION DEL CONOCIMIENTO

- Principales publicaciones de la unidad
- Intercambio de información pensando en el ciudadano
- Principales Foros y Encuentros en los que la Comunidad de Madrid ha presentado su Plan de Calidad como ponente durante 1998 y 1999
- Principales Premios y Menciones recibidos por la Comunidad de Madrid por iniciativas de Calidad durante 1998 y 1999
- Algunos testimonios de reconocimiento recibidos por el desarrollo del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid



26 / ABC

El Rey pide a la Administración «la mayor eficacia» en sus servicios a los ciudadanos

Madrid. **M. Calleja**

Su Majestad el Rey afirmó ayer que «las administraciones públicas tienen el deber y la responsabilidad de lograr una mayor eficacia en la prestación de sus servicios a los ciudadanos». En el discurso de apertura del tercer Congreso iberoamericano sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Don Juan Carlos afirmó que, en la sociedad actual, el ciudadano «tiene un papel cada vez más destacado como protagonista y destinatario de la acción estatal».

El Rey animó a los congresistas a seguir buscando vías para la reforma del Estado y la modernización de sus estructuras, que son un «tema crucial para el desarrollo de la Comunidad Iberoamericana».

Al acto de inauguración de este congreso en Madrid asistieron, entre otros, el ministro de Administraciones Públicas, Mariano Rajoy, el presidente de la Comunidad de Madrid, Alberto Ruiz Gallardón, y el alcalde de Madrid, José María Álvarez del Manzano.

Rajoy pidió «prudencia y acuerdo entre todos» para afrontar un proceso de reforma del Estado, modernización administrativa y desarrollo institucional en el próximo siglo.

Ante unos mil expertos en Administración Pública de 25 países iberoamericanos, el ministro apostó por canalizar con sentido estratégico los recursos públicos y privados hacia áreas como la educación, la ciencia y la tecnología, para que el país «no se quede atrás».

Rajoy explicó que «la globalización de los asuntos públicos» exige un esfuerzo de adaptación de los empleados públicos, y en especial de sus directivos. En concreto, subrayó que las nuevas tecnologías de la información deben convertirse «en un instrumento y arma fundamental para mejorar» la Administración y acercar sus servicios al ciudadano.

El ministro resaltó la importancia de la cooperación internacional en el desarrollo de los países y recordó que uno de los principios en que se ha basado la cooperación española ha sido «la defensa y promoción de los derechos humanos y las libertades y de la democracia».

1. RECURSOS: LA UNIDAD IMPULSORA DE LA IMPLANTACION

Cuando esta publicación vea la luz, prácticamente habrán pasado cuatro años desde que en julio de 1995 el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid tomase la decisión de crear la Dirección General de Calidad de los Servicios como unidad de consultoría interna del Gobierno Regional.

Desde entonces la Dirección General de Calidad de los Servicios se ha consolidado dentro de nuestro Gobierno como unidad facilitadora del cambio organizativo que exige un enfoque cliente de nuestras principales actividades y servicios.

Se han incorporado a nuestra gestión nuevas metodologías y herramientas de calidad que han permitido mejorar la prestación de los más de 1500 servicios públicos que prestamos a los ciudadanos. Mediante el Programa de Cartas de Servicios, la mayoría de nuestros centros directivos han definido sus clientes, clarificado compromisos y establecido indicadores de gestión. Se han establecido mecanismos que permiten la incorporación de las demandas de los ciudadanos a nuestros procesos de gestión tanto a través de las sugerencias y reclamaciones como mediante los grupos de trabajo y encuestas de percepción.

Durante este periodo, hemos desarrollado cada año más de 60 proyectos diferentes con una inversión superior a las 36.000 horas, lo que supone un coste cercano a los 220 millones de pesetas incluido gastos de personal y generales.

Para ello y desde el principio seleccionamos a un cualificado grupo de empleados públicos que han recibido una formación específica en las principales materias objeto de nuestro trabajo, Modelo Europeo de Excelencia y las Normas Iso 9000 en la Administración, las diferentes herramientas de calidad tales como la gestión de Grupos de Mejora, el rediseño de procesos, las técnicas de análisis estadístico, la gestión del conocimiento, el establecimiento de indicadores de gestión y los Cuadros de Mando.

La Calidad de los servicios públicos de la CM en 1998/1999

EL PAIS Negoci
DOMINGO 8 DE FEBRERO DE 1998

Las respuestas de las administraciones a las exigencias del público ya no se plantean tanto por la vía de la cantidad de servicios ofertados como por su calidad

La atención al ciudadano

PABLO GARCÍA DE SOLA

Los ciudadanos no son simples administrados a quienes se ofrece un conjunto de servicios, sino unos genuinos clientes plenos de derechos. Unos clientes que abonan unos impuestos a cambio de determinadas presta-



bién esatá informado de que el nivel de ruidos y de contaminación produce una elevada insatisfacción.

La medición de la satisfacción del ciudadano y la actuación en consecuencia estudiando previamente lo que hacen los mejores, permitirá superar los niveles de calidad.

Antoni Fernández, director

Mejorar el servicio público

Diversos organismos realizan encuestas para estudiar la satisfacción de sus clientes

P. G. DE S.

Una biblioteca, una universidad, un hospital y un organismo, todos ellos públicos, están identificando la percepción real que tienen los ciudadanos sobre la calidad de sus servicios e informándose sobre su nivel de satisfacción. Estas prácticas forman parte del modelo European Foundation Quality Ma-

los III de Madrid ha puesto en marcha diversos sistemas de encuestas de satisfacción, en las que se pregunta a estudiantes, profesores, personal, antiguos alumnos y usuarios de la residencia universitaria acerca de sus servicios.

El Instituto Madrileño para la Formación (Imaf), que presenta una oferta variada de cursos, realizó una encuesta en nueve centros eligiendo al azar unas 10-15

Con respecto al tipo de personal que desarrolla estas actividades, todos ellos son funcionarios de carrera, Licenciados en Derecho, Ciencias Empresariales, Sociología o Ingenieros.

En un estudio sobre Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual de la unidad, realizado en Junio de 1998 por KPMG, se destacaron como factores mejor posicionados de la unidad frente a la media muestral (obtenida en el Proyecto Logos, con una muestra de 250 empresas españolas), los siguientes:

- Liderazgo abierto al entorno.
- Lideres aprendedores.
- Elevado aprendizaje de la experiencia organizacional.
- Conocimiento de las capacidades de la unidad.
- Diseño de equipos abiertos.
- Colaboración con otros agentes.
- Compartir el conocimiento y la información.

2. CLAVES: EL PLAN DE CALIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID

La Alta Dirección de la Comunidad de Madrid, su Consejo de Gobierno, está comprometido con la implantación de un Plan de Calidad Total en los servicios públicos con el principal objetivo de dotar al ciudadano de nuestra Región de un mayor poder de decisión como consumidor individual de servicios públicos.

El compromiso de nuestro Gobierno mantenido durante estos cuatro años ha sido conseguir la participación y colaboración de los empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios que prestamos con el fin de obtener la satisfacción de los ciudadanos, la rentabilidad de la organización y los beneficios para nuestros empleados de acuerdo con las exigencias de la sociedad en general.

Con el fin de preparar a sus empleados en el manejo del Modelo europeo de Excelencia y de las herramientas de gestión de la calidad, la Comunidad de Madrid ha diseñado un curso de carácter eminentemente práctico y participativo



La Calidad de los servicios públicos de la CM en 1998/1999

El presente documento recoge los principales derechos que asisten al contribuyente de la Comunidad de Madrid, en el marco de la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes.

Derechos en materias generales y procedimiento de gestión

1 DERECHO a conocer el estado de tramitación ante la Administración Tributaria de la Comunidad de Madrid de los procedimientos tributarios que le afecten, así como a ser informado sobre los derechos que le asisten como contribuyente en los distintos procedimientos.

2 DERECHO a ser asesorado y asistido por los órganos de la Administración Tributaria respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias:

- ayuda a la presentación de documentos y plazos.
- formas de pago y posibilidades de aplazamiento y fraccionamiento.

3 DERECHO a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.

4 DERECHO a que la Administración Tributaria guarde absoluta reserva y confidencialidad respecto a las informaciones obtenidas para fines tributarios.

5 DERECHO a exigir el pago de intereses en caso de ingresos indebidos y la indemnización por el coste de las garantías aportadas, en los supuestos establecidos en las leyes.

Derechos en el procedimiento de inspección

1 DERECHO a la identificación del personal que realice las actuaciones inspectoras.

2 DERECHO a que las actuaciones inspectoras no tengan un plazo de duración superior al legalmente establecido en la ley.

Derechos en la vía de recurso

1 DERECHO a presentar quejas por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios tributarios de la Comunidad de Madrid.

2 DERECHO a recibir información, por parte de la Administración Tributaria, sobre los plazos y lugar de presentación de los posibles recursos contra las liquidaciones, sanciones y apremios, en las distintas vías: administrativa, económico-administrativa y judicial.

3 DERECHO a solicitar la suspensión de los actos administrativos de la Administración Tributaria, con aportación de las garantías establecidas en cada caso concreto.

El Decálogo de los Derechos de los Contribuyentes parte de la filosofía de entender al ciudadano como cliente al que hay que facilitar el ejercicio de sus derechos, aumentando su grado de satisfacción con los servicios que se prestan.

La mayoría de los Directores Generales y Gerentes de Organismos Autónomos han participando personalmente en los principales proyectos corporativos:

- Rediseño de procesos e implantación de la ventanilla única.
- Cartas de Servicios e indicadores de gestión.
- Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público.
- Formación en calidad y herramientas de gestión.

Con respecto a las claves de la implantación del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, estas pueden resumirse en tres puntos:

1º) La definición del ciudadano de Madrid como un cliente cuyos derechos concretos ante cada servicio son conocidos por el público.

La Comunidad de Madrid queda definida como una gran organización prestadora de servicios (1500 servicios prestados por 80 unidades diferentes, direcciones generales y gerencias a los cinco millones de potenciales clientes).

2º) El establecimiento de nuestro compromiso público de mejora continua y de ofrecer unos

José Luis Moreno: «El madrileño es a la Administración regional lo que un cliente es a una gran empresa»

Madrid. **Mayte Alcaraz**

Don José Luis Moreno, director general de Calidad de los Servicios, recibirá el 10 de septiembre, en nombre de la Comunidad, una de las cuatro menciones especiales del Congreso de Empresas de Calidad, que le entregará el alcalde de Barcelona, por la gestión realizada en favor de la transparencia y la eficacia de la Administración madrileña. ¿Cuál es el primer objetivo de su Departamento?



José Luis Moreno

–El primer fin del plan de calidad es dotar al ciudadano de Madrid de mayor poder de decisión, como consumidor de servicios públicos, para que sienta que tiene unos derechos concretos a la hora de acceder a los 1.500 servicios distintos que ofrece la Comunidad, a través de 80 unidades distintas (direcciones generales, hospitales...).

–Es decir, que los madrileños ¿empiezan a ser tratados como si de clientes de una gran empresa se tratasen?

–En efecto. Es una cultura, de la que participan muchos países europeos, de establecer una Administración de puertas abiertas. Fíjese: este plan pretende implantar una carta de servicio por cada una de las 80 unidades. O sea, que el ciudadano, cuente con un documento que recoja sus derechos en sus relaciones con la Administración. En eso, como en la ventanilla única, trabajamos en estrecha colaboración con el Estado y con 14 Comuni-



Hacienda informará a quien compre o venda una casa de su valor inmobiliario

EL PAÍS. **Madrid**

La Consejería de Hacienda de la Comunidad de Madrid aprobó ayer, mediante una orden, el decálogo de los derechos de los contribuyentes. Los madrileños, según ese decálogo, tienen derecho a ser informados de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de compra o de venta.

Además, podrán conocer el estado de tramitación de los procedimientos tributarios que les afecten, así como informarse sobre

servicios públicos de calidad mediante el desarrollo de más de 150 proyectos para mejorar el funcionamiento interno de la Administración regional.

En todos los proyectos se fomenta la participación de los empleados públicos, y de los ciudadanos tanto en la fase de diseño como en las de implantación y de evaluación.

3º) La existencia de una normativa específica que regula estas materias a través de la necesaria elaboración de Cartas de Servicios o "contratos concretos de calidad", del establecimiento del Modelo Europeo de Excelencia como modelo de referencia en el proceso de evaluación y la convocatoria anual de los Premios a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos de Madrid como mecanismo para hacer aflorar nuestras mejores prácticas y soporte del sistema de Gestión del Conocimiento.

Con respecto a las principales acciones de soporte que han apoyado el proceso de implantación del Plan de Calidad, destacan las siguientes:

- Creación de una unidad con rango de Dirección General dotada de los necesarios recursos humanos cualificados, tecnológicos y presupuestarios para el impulso de los proyectos de calidad.
- Compromiso claro y explícito del equipo directivo, el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, con la Calidad Total y la mejora continua. Participación del Presidente y de los Consejeros en las actividades claves tales como conferencias, publicaciones y discursos institucionales. Traslación a los empleados en soportes específicos (carteles, calendarios, publicaciones,...)
- Elección del Modelo Europeo de Excelencia como referente para la realización de las Evaluaciones Internas, tradicionalmente Inspecciones Operativas de Servicios (IOS). Adaptación del Modelo y elaboración de un caso práctico basado en experiencias reales de evaluación.
- Reforma y mejora de las principales Oficinas de la Red de Información y Atención al Ciudadano. Conexión a la intranet y fomento de la accesibilidad y transparencia de la información regional a disposición de los ciudadanos mediante el uso de tecnologías de información.
- Definición de los tres ejes clave en Calidad: Directivos (Altos Cargos, Gerentes y Jefes de Servicio), mandos intermedios y primera linea de contacto con el ciudadano, estableciendo acciones específicas y programas formativos a medida de cada uno de los grupos mencionados.
- Convocatoria anual de los Premios a la Excelencia y Calidad en los servicios públicos regulado por el Decreto 27/1997 como método para hacer aflorar las mejores prácticas y transmitir el conocimiento internamente. Durante el periodo 1997- 1999 se han afrontado con éxito dos convocatorias en las que han participado 49 unidades y más de 6000 empleados públicos.
- Desarrollo de Cartas de Servicios y Estatutos Sectoriales (Decálogo de Derechos del Ciudadano, Estatuto del Paciente en tres hospitales, Estatuto del Contribuyente,...) fomentando el compromiso de directivos y la participación de empleados públicos. En Febrero de 1999 ya se habían aprobado más de 60 Cartas de Servicios.
- Cálculo periódico del Indice de Percepción de Calidad de los Servicios (IPCS) tanto en las áreas de atención al ciudadano como en los principales servicios públicos. Se han publicado las mediciones de 1997 y 1998.

Para lograr una mayor eficacia en la implantación del Plan de Calidad, la Comunidad de Madrid se ha ido dotando de una regulación específica compuesta de Decretos y Ordenes disponibles en internet www.comadrid.es.

Además de los Decretos de creación (84/95) y de desarrollo de funciones (113/97) de la unidad, el Gobierno Regional aprobó en Marzo de 1997, el Decreto 27/97 por el que se regulan la necesaria evaluación de los servicios públicos regionales utilizando el Modelo Europeo de Excelencia, la elaboración de Cartas de Servicios y la convocatoria anual del Premio a la Excelencia y Calidad de Servicio Público. Durante 1998 el Consejo de Gobierno aprobó el Decreto 44/98 que regula en profundidad la preparación y aprobación de Cartas de Servicios.

En Febrero de 1999, el Consejo de Gobierno aprobó el Decreto 22/99 por el que se creó la figura del Defensor del Contribuyente en la Comunidad de Madrid.

Por su parte, el Consejero de Hacienda Antonio Beteta, en este periodo de tiempo ha dictado las Ordenes 819/97 y 2381/97, regulando la realización de trabajos de imprenta de acuerdo con las directrices del Plan de Ahorro, así como la identificación del personal de atención al ciudadano.

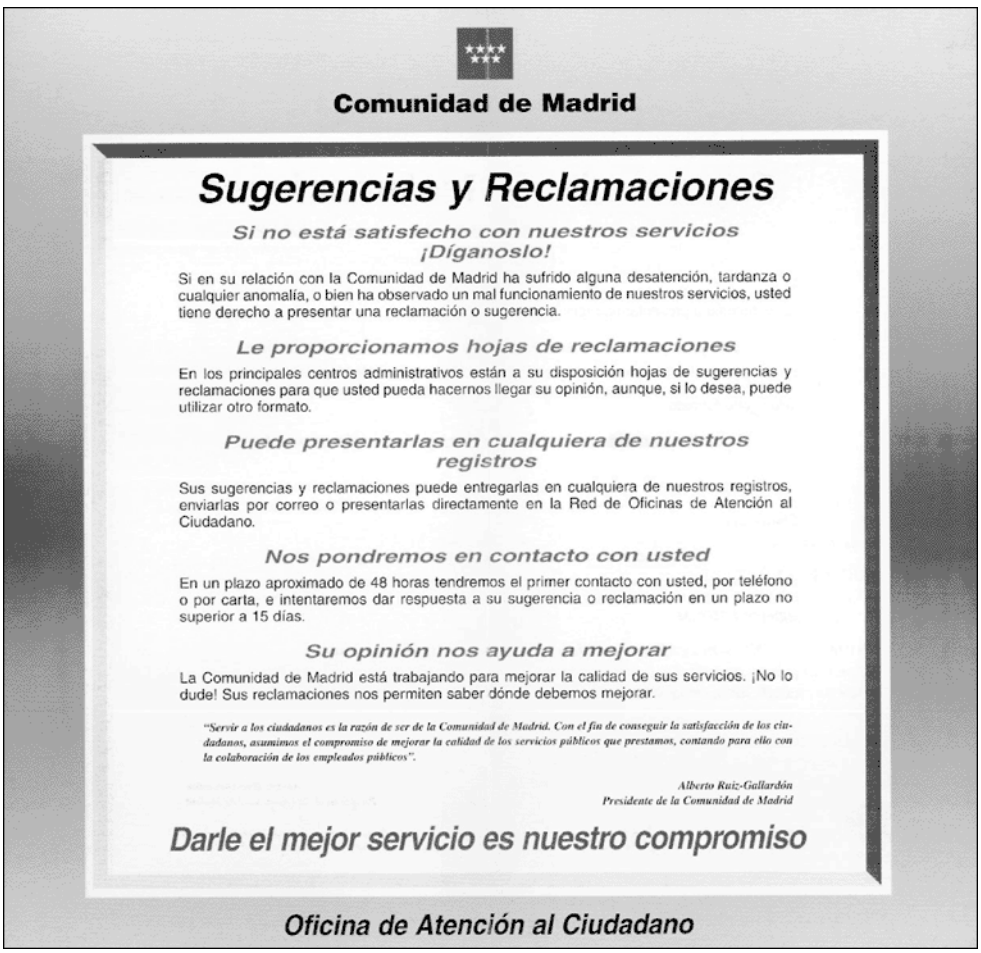
Las Ordenes 1049/97 y 1417/98 por su parte regulan la primera y segunda Convocatoria del Premio a la Excelencia y Calidad. En Julio de 1998 se publicó la Orden 1895/98 que dió publicidad a los principales derechos de los Contribuyentes de la Comunidad de Madrid, en el marco de la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes, así como el modelo de impreso que permite iniciar el procedimiento de solicitud de valoración previa de un bien.

Desde el inicio de su actividad como unidad de calidad del Gobierno Regional, se ha prestado una especial dedicación a la difusión de los proyectos de calidad en marcha, tanto mediante la relación fluida con los medios de comunicación de Madrid y especializados, como por el número de publicaciones realizadas, la presencia de sus responsables en Foros de Calidad y la información accesible en internet.

Asimismo nuestra organización realiza actividades en colaboración plena con otras Administraciones, apoyando la constitución de una Red de Calidad de las Administraciones Públicas (soportada en acciones de la Asociación Española de Calidad y del Club Gestión de Calidad).

3. PRINCIPALES PROYECTOS CORPORATIVOS

3.1.-Aprender de nuestros errores: Rediseño del proceso de sugerencias y reclamaciones


Comunidad de Madrid

Sugerencias y Reclamaciones

Si no está satisfecho con nuestros servicios ¡Díganoslo!

Si en su relación con la Comunidad de Madrid ha sufrido alguna desatención, tardanza o cualquier anomalía, o bien ha observado un mal funcionamiento de nuestros servicios, usted tiene derecho a presentar una reclamación o sugerencia.

Le proporcionamos hojas de reclamaciones

En los principales centros administrativos están a su disposición hojas de sugerencias y reclamaciones para que usted pueda hacernos llegar su opinión, aunque, si lo desea, puede utilizar otro formato.

Puede presentarlas en cualquiera de nuestros registros

Sus sugerencias y reclamaciones puede entregarlas en cualquiera de nuestros registros, enviarlas por correo o presentarlas directamente en la Red de Oficinas de Atención al Ciudadano.

Nos pondremos en contacto con usted

En un plazo aproximado de 48 horas tendremos el primer contacto con usted, por teléfono o por carta, e intentaremos dar respuesta a su sugerencia o reclamación en un plazo no superior a 15 días.

Su opinión nos ayuda a mejorar

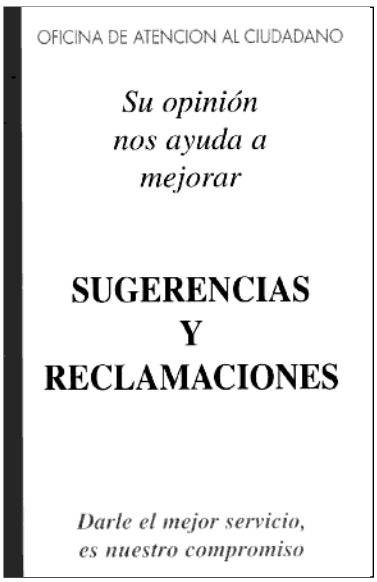
La Comunidad de Madrid está trabajando para mejorar la calidad de sus servicios. ¡No lo dude! Sus reclamaciones nos permiten saber dónde debemos mejorar.

"Servir a los ciudadanos es la razón de ser de la Comunidad de Madrid. Con el fin de conseguir la satisfacción de los ciudadanos, asumimos el compromiso de mejorar la calidad de los servicios públicos que prestamos, contando para ello con la colaboración de los empleados públicos".

Alberto Ruiz-Gallardón
Presidente de la Comunidad de Madrid

Darle el mejor servicio es nuestro compromiso

Oficina de Atención al Ciudadano



La Comunidad de Madrid anima a los ciudadanos a presentar las sugerencias y reclamaciones que surjan con motivo de la prestación de sus servicios. De esta forma participan activamente en el proceso de mejora continua.

Durante los primeros meses de 1996 se desarrolló a través de un Grupo de Mejora un sistema de gestión de sugerencias y reclamaciones que permite que el ciudadano pueda presentar en cualquier formato en cualquiera de las oficinas de atención al ciudadano su reclamación o sugerencia.

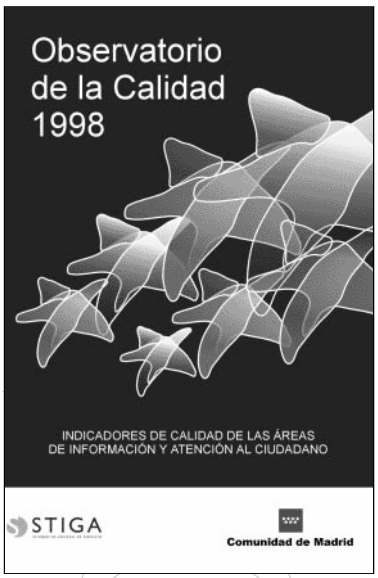
A través de la intranet y con la aplicación informática que desarrolló Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM) la reclamación o sugerencia llega a la Oficina de Atención al Ciudadano Central que se pone en contacto telefónico con el ciudadano y la distribuye a uno de los siete coordinadores que existen (uno por Consejería) para su respuesta.

El sistema facilita una serie de listados cuyos destinatarios, responsables, unidad de calidad y Consejo de Gobierno utilizan para mejorar la gestión. Gracias al sistema informático de gestión de sugerencias y reclamaciones, el ciudadano puede presentar su reclamación en cualquier Oficina de Atención al Ciudadano. Nosotros nos ponemos el contacto en 48 horas y hemos asumido el compromiso de responder en 15 días, compromiso que estamos cumpliendo en el 85 % del millar de sugerencias y reclamaciones que recibimos cada año.

3.2. - Escuchar la voz del cliente: Cálculo periódico del Indice de Percepción de Calidad de Servicio (IPCS)

Se realiza una medición periódica del Indice de Percepción de Calidad del Servicio. Analizamos los criterios cuantitativos y cualitativos y la diferencia entre lo que espera el ciudadano y lo que ofrecemos.

El Decreto 27/97 establece la necesaria fijación de valores base como patrones de referencia, e indicadores de calidad tales como receptividad, calidad técnica, tiempos, extensión, flexibilidad,... y el cálculo periódico de un Indice de Percepción de Calidad de los Servicios (IPCS), como reflejo de la opinión que usuarios y ciudadanos tienen sobre los diferentes servicios que ofrece la Comunidad de Madrid.



La Comunidad de Madrid publica un estudio que recoge la medición del Indice de Percepción de Calidad del Servicio

Este índice se calcula periódicamente y permite analizar la tendencia de las expectativas de nuestros clientes y la diferencia de las mismas con la percepción de calidad que tienen de nuestros servicios. Es importante señalar que esta información se utiliza para establecer prioridades en el desarrollo de los proyectos de mejora de calidad de nuestros servicios.

Se han realizado las mediciones de 1997 y 1998, habiendo pasado la percepción de 6,88 en 1997 a 7,41 en 1998 y el IPCS de 7.8 a 8.8 puntos. En el mismo periodo. Se han incrementado los puntos de análisis de 9 Oficinas a las 14 existentes, a través de 1008 entrevistas de expectativas y 980 de percepción (con un nivel de confianza del 95.5 %).

Cada día nos piden información a través del 012 más de 1200 ciudadanos y contactan por internet 5600 personas. Los atributos más valorados son la preparación del personal, la claridad del lenguaje, el asesoramiento certero y la amabilidad.

3.3. - Evaluar la Calidad ofrecida: Utilización del Modelo Europeo de Excelencia

En Enero de 1996 empezamos a realizar las Inspecciones Operativas de Servicios (IOS) o evaluaciones teniendo como referente el Modelo Europeo de Excelencia.

Tras la experiencia acumulada en más de treinta evaluaciones internas, en las áreas de servicios sociales, cultura, sanidad, educativa, juventud y hacienda, en Marzo de 1997 el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid aprobó un Decreto que regulaba la utilización del Modelo Europeo de Excelencia para evaluar la calidad de los servicios que prestamos. Un modelo que nos esta permitiendo comparar los resultados obtenidos en una unidad con los correspondientes a otras unidades de nuestro gobierno o con unidades de otras organizaciones públicas o privadas.

Anualmente, más de un centenar de directivos y mandos intermedios están siendo formados en la aplicación de este Modelo. En la actualidad hemos preparando materiales que adaptan a la Comunidad de Madrid el nuevo modelo Europeo de Excelencia además de un caso práctico.

Para tener documentación real para elaborar un caso práctico, durante 1998 realiza-

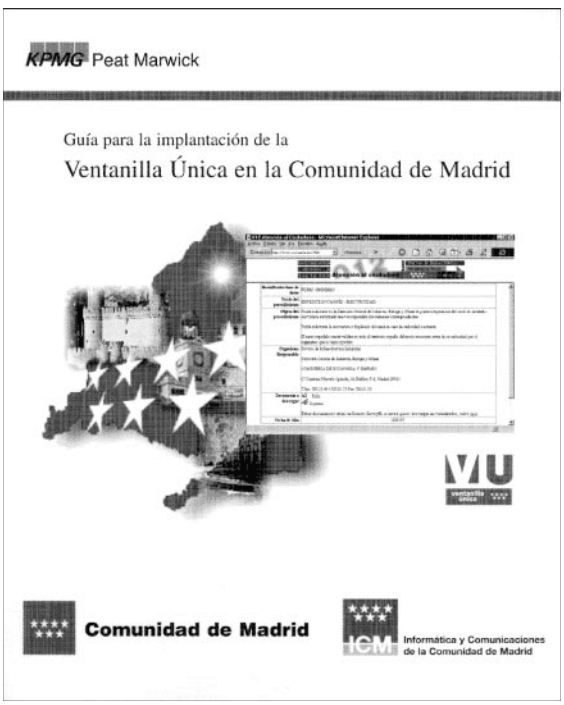
mos dos Autoevaluaciones Internas con la ayuda de evaluadores externos en dos de las unidades que fueron mención especial del premio a la excelencia y calidad, se trata de las Direcciones Generales de Transportes y de Mujer. Procedimos asímismo a recopilar nuestras mejores prácticas según los nueve criterios del Modelo Europeo de Excelencia con el objetivo de que sirviese de Guía de Iniciación a la Calidad de los empleados públicos (10 veces 10, Ejemplos de prácticas de calidad).



Para la evaluación de la Calidad en la Comunidad de Madrid se ha elegido el "Modelo Europeo de Excelencia" de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management) y la EOQ (European Organization for Quality).

3.4. - Ventanilla Única y Teleadministración

El Proyecto Ventanilla Única se inició en 1996 con los procedimientos relacionados con la creación de empleo y las organizaciones empresariales Jóvenes Empresarios (AJE) y la Confederación Empresarial de Madrid (CEIM). Durante dos años hemos trabajado con empleados públicos y empresarios en grupos de mejora donde han participado más de 300 personas. También estamos participando con la Dirección General de Política de la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía y Hacienda en la Comisión de Información y Simplificación Administrativa.



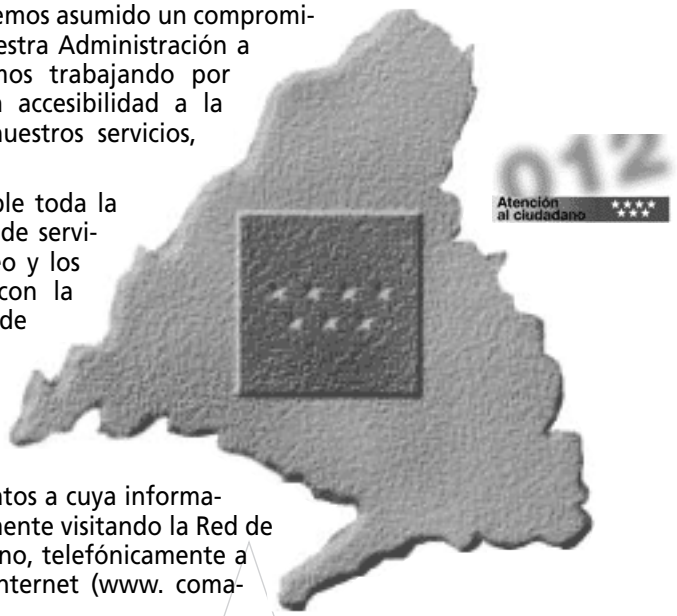
Las ventajas del proceso de Ventanilla Única son la garantía de haber simplificado los procesos previamente, automatizado los trámites y normalizado los impresos. Algo que está propiciando una "implantación tranquila y razonable" de las mejoras. Hoy es posible acceder directamente a través de internet al web de la Comunidad de Madrid y obtener toda la información necesaria para iniciar cualquiera de los más de cien procedimientos disponibles, fases y plazos.

Incluso es posible, obtener en el domicilio el impreso oficial que una vez completado podrá ser entregado en cualquier oficina de atención al público. Durante 1998 se han incorporado nuevas áreas tales como servicios sociales, medio ambiente y tributos al sistema.

La Comunidad de Madrid participa con otras Administraciones y con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre en el Proyecto Ceres, que va a permitir la identificación telemática de destinatarios de servicios. Muy pronto será posible el envio telemático de documentación administrativa, así como la consulta del estado de tramitación de un expediente directamente a través de internet. En la actualidad trabajamos con otros 200 procedimientos para poder integrarlos en el Sistema de Ventanilla Única de la Comunidad de Madrid.

3.5.- Ofrecer una mayor accesibilidad: Teléfono 012, Internet y OAC´s

En la Comunidad de Madrid hemos asumido un compromiso claro de acercamiento de nuestra Administración a los ciudadanos. Por eso estamos trabajando por fomentar la transparencia y la accesibilidad a la información disponible sobre nuestros servicios, prestaciones y procedimientos.



En la actualidad está disponible toda la información sobre el directorio de servicios, la oferta pública de empleo y los procesos que tienen relación con la creación de empresas. A través de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM), hemos diseñado el Sistema de Información de la Comunidad de Madrid que integra una serie de Bases de Datos a cuya información se puede acceder personalmente visitando la Red de Oficinas de Atención al Ciudadano, telefónicamente a través del teléfono 012 o vía Internet (www. comadrid.es)

La información disponible actualmente incluye el directorio de la Comunidad de Madrid hasta nivel de Jefe de Servicio, la Guía de Servicios que contiene más de un millar de fichas con los principales servicios ofrecidos por la Comunidad de Madrid, toda la información sobre la oferta Pública de Empleo de la Comunidad de Madrid y los principales Ayuntamientos de nuestra Región y todos los procedimientos para la creación de empleo en la denominada Ventanilla Única para la creación de empleo. También facilita información sobre las subvenciones, ayudas comunitarias y concursos públicos.

Está previsto llegar a los principales trámites que se pueden realizar en nuestra administración (servicios sociales, procedimientos inmediatos, procedimientos internos,...), dentro del Plan 500. Caminamos hacia un modelo de Red de Oficinas polivalentes donde el ciudadano pueda elegir donde iniciar la mayoría de los procedimientos administrativos por razones de cercanía y comodidad.

Por último y mediante el acuerdo con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) estamos formando a las 400 personas que están en primera linea atendiendo al ciudadano. Una mayor información sobre este punto aparece en el Manual de Acogida y Atención al Ciudadano.

3.6.- Extender nuestras mejores prácticas: Los Premios a la Excelencia y Calidad de Servicio Público

Hemos establecido un sistema para conocer las mejores prácticas, reconociendo el trabajo realizado por las diferentes unidades involucradas en proyectos de mejora de la calidad de servicio mediante los Premios Anuales a la Excelencia y Calidad de Servicio. Unos premios que han sido especialmente diseñados para prestadores directos tales como hospitales, residencias de personas mayores, bibliotecas, instalaciones deportivas, oficinas de Información,...

A la primera convocatoria de 1997 - 98 se presentaron 26 iniciativas de diferentes unidades, que representaban el trabajo de 3000 empleados públicos, resultando ganador

La Calidad de los servicios públicos de la CM en 1998/1999

el Centro Tecnológico de Madrid, CETEMA, una empresa pública regional dedicada a mejorar el tejido empresarial de la Comunidad de Madrid, por su Plan de Calidad que sigue el Modelo Europeo de Excelencia.

En 1998 - 99 el ganador ha sido la Residencia de Personas Mayores de Carabanchel por los planes e iniciativas de calidad que desarrolla.

En las dos convocatorias cerradas han obtenido también menciones especiales las siguientes unidades y proyectos:

- Unidad de Gestión de tarjetas de transporte (1997-98)
- Universidad Carlos III (1997-98)
- Servicio de Emergencia y Rescate (1997-98)
- Servicio de Atención Social a la Mujer y Cooperación (1997-98)
- Nuevas formas de de construcción de viviendas del IVIMA (1998-99)
- Servicio de Formación de la Mujer (1998-99)
- Proyecto de Tecnologías Aplicadas del Canal de Isabel II (1998-99)



Premio a la Excelencia y Calidad en el Servicio Público, diseñado por Antonio Martínez Beneyto

CINCO DIAS EMPRESAS / **Gestión** Miércoles 24 de junio de 1998

La Comunidad de Madrid reconoce las 26 mejores iniciativas de calidad de la región

El Centro Tecnológico de Madrid recibió ayer el premio a la excelencia y calidad del servicio público que el Gobierno regional ha convocado por primera vez. También entregaron 4 menciones especiales. Se presentaron al galardón 26 servicios públicos sobre un total de 1.500 a los que va destinado.

B. Calzón, MADRID

El presidente de la Comunidad de Madrid, Alberto Ruiz-Gallardón; el titular de la Consejería de Hacienda, Antonio Beteta, y el presidente del Club Gestión de Calidad, Fernando de Ybarra, entregaron ayer el premio a la excelencia y calidad de servicio público junto con distinciones para las 26 principales iniciativas de calidad que se realizan en el Gobierno regional. Iniciativas que en su conjunto han involucrado a 3.000 empleados públicos.

El premio, que reconoce la eficacia y grado de aceptación entre

Principales prácticas del Cetema

Criterios EFQM	Principales prácticas
Liderazgo	– Formación continua de todo el personal en el modelo EFQM. – Difusión del modelo en el exterior. – Reconocimiento. – Implicación de clientes y proveedores.
Política y estrategia	– Orientación a la satisfacción del cliente. – Definición y seguimiento de objetivos.
Gestión del personal	– Promoción interna. – Formación anual planificada y orientada a objetivos. – Comunicación.
Gestión de los recursos	– Control mensual del balance y cuenta de resultados, tesorería e impagados. – Sistema de información centralizado y accesible a todo el personal. – Homologación y seguimiento de calidad de proveedores. – Externalización de servicios.
Sistema	– Procesos documentados en procedimientos organizativos y

nor, además de profundizar en el modelo de la EFQM. En la actualidad el Cetema está elaborando una carta de servicio que completaría la información disponible que presenta a sus clientes.

La comunidad ha destacado cuatro menciones especiales: a la Universidad Carlos III, por sus programas de medición de satisfacción de alumnos y profesores; al servicio de emergencia y rescate (Sercam), por la alta cualificación de los medios humanos y técnicos; al servicio de atención social a la mujer y cooperación, por la fuerte satisfacción que demues-

El Jurado está presidido por el Presidente de la Comunidad de Madrid y compuesto por cinco personas, tres de ellas especialistas (externos) en realizar evaluaciones de acuerdo con el Modelo Europeo de Excelencia.

Nuestro objetivo final es hacer competir a las diferentes unidades de nuestra Administración en Excelencia y Calidad, fomentar y apoyar las iniciativas de mejora que por parte de las distintas unidades prestadoras de servicios al ciudadano se realicen. Los aspectos más valorados por el Jurado fueron los resultados de la opinión de los ciudadanos y que las mejoras implantadas hubieran partido del acuerdo entre directivos y empleados.

3.7. - Comprometerse por escrito: Las Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicios ofrecen información sobre el servicio y la unidad prestadora, los horarios y la ubicación. También, establecen nuestro compromiso de calidad concreto, a través de objetivos, indicadores de gestión y estándares de calidad.

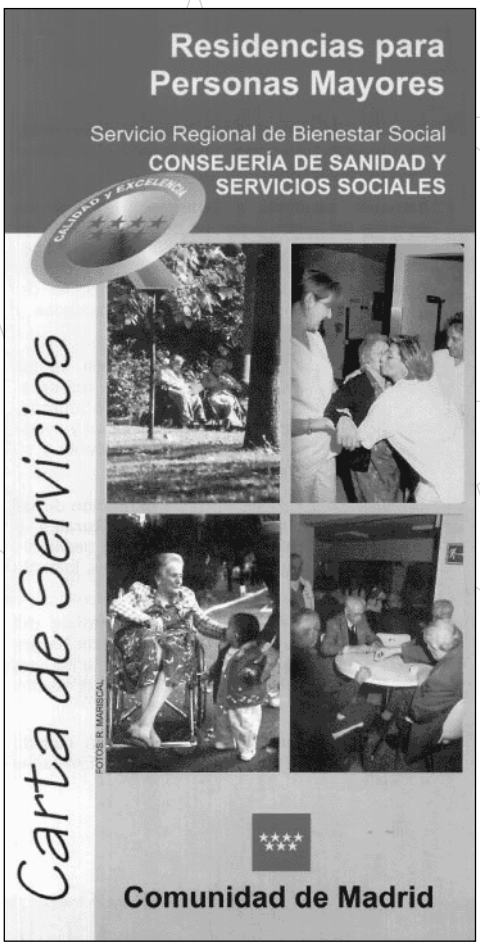
Cada Carta de Servicios da a conocer a los ciudadanos parte de la información que está disponible en los sistemas corporativos y en Internet (Base de Datos de Atención al Ciudadano/ 012), las formas de participación en el diseño del servicio (Base de Datos de gestión de sugerencias y reclamaciones) y los compromisos concretos de calidad (Base de Datos de Indicadores de Gestión o Cuadro de Mando Integral). En la actualidad más de 60 unidades cuentan ya con su propia Carta de Servicios.

El formato de la Carta busca la sencillez y claridad. Sirva como ejemplo el Decálogo de Derechos de los Ciudadanos ante la Administración. Estamos trabajando en la implantación de un sistema de seguimiento de indicadores, Cuadro de Mando Integral, que nos permita realizar un seguimiento efectivo de la evolución de los indicadores clave.

Este sistema nos va a permitir definir estándares realistas y procedimientos de compensación e indemnización en el caso de incumplimiento de compromisos. Se ha comen-

Las Cartas de Servicios suponen un compromiso visible con el ciudadano para la mejora de la calidad en los servicios prestados.







zado una prueba piloto en el Canal de Isabel II en Octubre de 1998 dentro de la certificación ISO 9000 de dicho ente.

3.8. Gestión del conocimiento y la formación como elementos clave



La experiencia adquirida por nuestros consultores e inspectores durante estos últimos años en la implantación de diferentes proyectos piloto permitió la puesta en marcha a mediados de 1997 del curso "Modelo Europeo de Excelencia y Herramientas de Calidad", un curso en el que durante 30 horas se "entrena" cada año a unos 100 técnicos y directivos de nuestra Administración en el manejo del Modelo y de las principales herramientas de gestión que han sido adaptadas al entorno de la Comunidad de Madrid.

El reto de la calidad nos obliga a estar inmersos en un proceso de mejora continua y es precisamente la gestión del conocimiento una herramienta eficaz para aprovechar el saber hacer de las mejores prácticas.

Cuando se busca el objetivo de extender los conocimientos de calidad que poseemos en una organización que actualmente cuenta con más de 35.000 integrantes y que con las transferencias de educación y sanidad sobrepasará los 100.000 empleados públicos, es imprescindible realizar publicaciones específicas que permitan ese objetivo con éxito.

Sin embargo somos conscientes de que el futuro de la transmisión del conocimiento en nuestra organización va más allá de pilotar el plan de formación en calidad y de preparar publicaciones específicas.

Hay determinadas cuestiones que nos planteamos si consideramos a la Comunidad de Madrid como una organización prestadora de servicios públicos al ciudadano, repleta de conocimiento y de capital intelectual.

Por ejemplo: ¿Cuales son nuestras mejores prácticas?¿Como podré enseñar a mi organización a mejorar?¿Qué hicimos hace dos años con un problema similar al nuestro?¿Cómo puedo mejorar el proceso preguntando a quienes ya lo conocen?

Para dar respuesta a estas preguntas y a otras del mismo tipo, estamos trabajando con los conceptos de capital intelectual y gestión del conocimiento en la Comunidad de Madrid. Nuestro objetivo es utilizar la experiencia piloto concreta desarrollada en la Dirección General de Calidad de los Servicios , donde se han agrupado conocimientos, se han adaptado a diferentes entornos y se han sabido transmitir y reutilizar en diferentes ámbitos.

El proceso de gestión del conocimiento pretende una serie de objetivos entre los cuales cabe destacar:

- Dar un mayor valor a las personas frente al valor de los puestos que éstas ocupan
- Incrementar la madurez de la organización desarrollando las personas
- Posibilitar el reconocimiento público incrementando la transparencia interna
- Compartir el liderazgo y el éxito
- Incrementar la polivalencia de los puestos y la motivación de sus integrantes
- Fomentar el trabajo en equipo fomentando el aprendizaje mutuo
- Conseguir la identificación de las personas con los objetivos corporativos
- Terminar con el anonimato de las personas mediante la participación

El reto de la calidad nos obliga a estar inmersos en un proceso de mejora continua y es precisamente la gestión del conocimiento una herramienta eficaz para aprovechar el saber hacer de las mejores prácticas.

En la Comunidad de Madrid ya hemos iniciado esta vía a través de los premios a la excelencia y calidad que nos permiten hacer aflorar los mejores proyectos, paso previo a incorporar a las personas al programa formativo como profesores y las prácticas a las publicaciones y a la intranet puesta en marcha por Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM) operativa desde comienzos de 1.998.

Espero que seamos capaces de gestionar nuestro conocimiento siempre teniendo como referente las demandas de los ciudadanos, cuya satisfacción es nuestra principal razón de ser como Comunidad de Madrid.

4. TRANSMISION DEL CONOCIMIENTO

4.1.Principales publicaciones de la unidad

En la página web de la unidad esta disponible toda la normativa que regula el Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, servicios prestados por la unidad, así como un resumen de las principales metodologías utilizadas.

Además, la Dirección General de Calidad de los Servicios ha editado las siguientes publicaciones:

1- Guía para el rediseño de procedimientos administrativos de la Comunidad de Madrid (con asesoramiento de Coopers & Lybrand).

2- Guía para la implantación de la Ventanilla Única en la Comunidad de Madrid. (con asesoramiento de KPMG Management Consulting).

3- Manual de Acogida y atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid. (con asesoramiento de Coopers & Lybrand-Gálgano).

4- Guía para la Gestión, el Control y el Seguimiento de Subvenciones de la C.M. (con asesoramiento de KPMG Management Consulting).

5- Excelencia y Calidad en los Servicios Públicos. 1997-1998. Memoria del Plan de Calidad y del Premio.

6- Manual del Directivo Público de la Comunidad de Madrid. (con asesoramiento de Arthur Andersen).

7- Implantación del Plan de Calidad en la Comunidad de Madrid.

8- Adaptación del Modelo Europeo de Excelencia a la Comunidad de Madrid. (con asesoramiento de Pricewaterhousecoopers).

9- Diez veces diez. Ejemplos de prácticas de Calidad. (con asesoramiento de Pricewaterhousecoopers).

10- Ventanilla Única en Servicios Sociales. con asesoramiento de (Pricewaterhousecoopers).

11- Excelencia y Calidad en los Servicios Públicos. 1998-1999. Memoria del Plan de Calidad y del Premio.

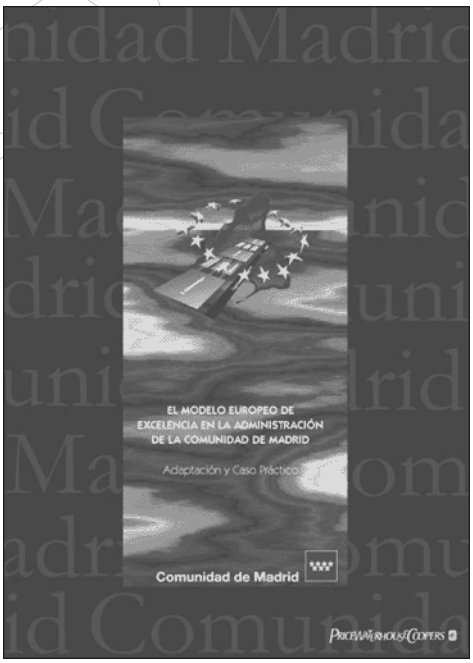
En preparación

12- Contrato de Servicios al Ciudadano. Sistema de Cartas de Servicios.

13- Manual de Seguimiento de Indicadores de Gestión. Cuadro de Mando Integral (con asesoramiento de KPMG Management Consulting).

14- Satisfacción de los Ciudadanos: Objetivo de Calidad en la Comunidad de Madrid (con asesoramiento de Stiga)

15- Manual del Inspector de la Comunidad de Madrid.



La calidad de los edificios se registrará en un libro

Jaime Jiménez
Madrid. D16

Ofrecer seguridad y garantizar que un edificio cumple los requisitos de calidad. Este es el objetivo que pretende el Proyecto de Ley para la Calidad de la Edificación, que regulará el proyecto, construcción y mantenimiento de todos los edificios.

El desarrollo de esta normativa autonómica —que complementa a la estatal— nace con el propósito de acabar con las irregularidades que tienen algunas edificaciones y para reducir las reclamaciones de los consumidores que, en materia de vivien-

4.2. Intercambio de información pensando en el ciudadano

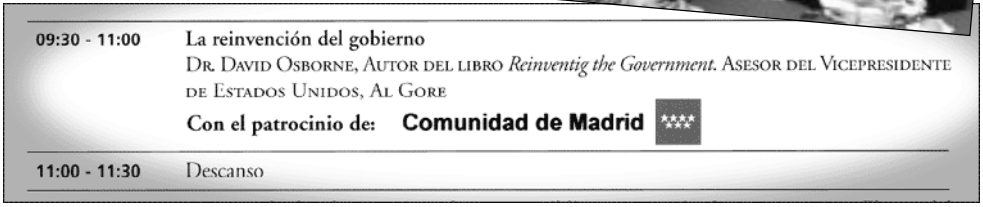
Durante 1998 y 1999 la Dirección General de Calidad de los Servicios ha mantenido reuniones de trabajo e intercambios de información, para compartir experiencias en la implantación de Planes de Calidad con las siguientes organizaciones:

- Ministerios de Presidencia, Administraciones Públicas, Educación y Cultura, Industria, Economía y Hacienda e Interior (Guardia Civil y Policía).



- Generalitat de Catalunya y Valenciana, Gobierno Vasco, Gobiernos de las Islas Baleares, de Canarias, de Cantabria, de La Rioja, de Murcia y de Navarra. Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, de Andalucía, de Castilla y León y de Extremadura. Xunta de Galicia.
- Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), Correos y Telégrafos, Insalud, Agencia Tributaria, Boletín Oficial del Estado y Renfe.
- Ayuntamientos de Barcelona, Madrid, Gijón, Alcobendas, Valencia, Esplugues de Llobregat, Deusto, Irún, Pozuelo de Alarcón, Arganda del Rey, Soto del Real, Alcalá de Henares, Las Rozas, Alcorcón, Vitoria, Navalcarnero y Aranjuez. Consejo Insular de Mallorca.
- Gobierno Británico (Citizens First Unit , Efficiency Unit e Inland Revenue Accounts Office Cumbernauld, ganador Premio EFQM 98), Gobierno Federal de los EE.UU (White House y Programa NPR), Gobiernos Regionales de Mendoza y Córdoba (Argentina), Gobierno del Japón y Municipio de Santa Fe de Bogotá (Colombia).
- Federación Española de Municipios y Provincias y Federación Madrileña de Municipios. Colegio de Abogados de Madrid.
- European Foundation for Quality Management (EFQM), European Organization for Quality (EOQ), Club Gestión de Calidad y Asociación Española de Calidad.





- Naciones Unidas (Programa para el Desarrollo-PNUD), Fundación Instituto beroamericano de Administración Pública y Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.

Desde 1995 se han firmado diversos Convenios de colaboración con otras organizaciones públicas (Instituto Nacional de la Seguridad Social, Xunta de Galicia, Ministerio de Economía y Hacienda, Agencia Tributaria, Ministerio de Administraciones Públicas, Fábrica Nacional de Moneda y Timbre) y privadas (Telefónica) en materia de calidad y mejora del servicio al ciudadano.

4.3. Principales Foros y Encuentros en los que la Comunidad de Madrid ha presentado su Plan de Calidad como ponente durante 1998 y 1999

- VII Congreso Español de Calidad, 1998
- IX Congreso de Empresas de Calidad. Barcelona, 1998.
- Congreso Internacional de Calidad. CICAL . Madrid,1998
- Congreso Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Madrid, 1998.



La Calidad de los servicios públicos de la CM en 1998/1999



- Jornadas de intercambio de experiencias de CC.AA. La Rioja, 1998
- X Jornadas Secretariado Medico y Administrativos de la Salud. Madrid, 1998.
- Jornadas: el personal y los nuevos retos de las Administraciones. Madrid, 1998.
- Jornadas de Calidad Municipal. Ayuntamiento de Gijón, 1998.
- VII Foro Anual Club Gestión de Calidad. Madrid, 1998.
- IV Semana Europea de Calidad 1998. Clausura del acto central en Madrid.1998.
- Aula de Gestión Pública, Modernización y Calidad. San Sebastián, 1998.
- Jornadas de Calidad en la Policía. Madrid, 1998.
- Jornadas para Inspectores de la Generalitat Valenciana. Valencia, 1998.
- Jornadas de Calidad para Mandos de la Guardia Civil. Madrid, 1998.





- Semana Europea de Calidad. Actos de Esplugues de Llobregat, 1998.
- Semana Europea de Calidad. Jornada para pymes. CETEMA. Madrid, 1998.
- Encuentro Interadministrativo sobre Administración Única. Salamanca, 1998.
- Jornada de innovación tecnológica y Medio Ambiente. Madrid,1998.
- CIVEX 98. IIR y Diario Expansión. Madrid, 1998.
- QAP 98. Gestión Pública. IIR, Madrid, 1998.
- VI Jornadas de Inspecciones Generales de Servicios. Valencia, 1998.
- Evaluación y Calidad de las Políticas Públicas. Proyecto Adapt. Las Palmas, 1998.
- IV Jornadas de Gestión y Evaluación de Costes Sanitarios. Las Palmas, 1998.
- Jornadas de formación en Calidad. BOE. El Escorial, 1998.
- Curso de especialización en Gestión de AA.PP, Logroño, 1998.
- Entrega del certificado Iso 9000 a Grupo de Empresas Rodilla. Madrid, 1999.







- Congreso Iberoamericano para la Gestión de la Calidad. Colombia, 1999.
- Nuevas tecnologías de la información al servicio de las AA.PP. FEMP, 1999.
- 43er Congreso EOQ. Madrid 1999.
- Encuentro Empresa Privada y Administración Pública. IESE, 1999.
- Jornadas Plan Estratégico de Correos y Telégrafos. Madrid, 1999.
- Jornada Técnica "Calidad en la AA.PP". Valencia, 1999.
- EFQM 99. IIR, Madrid, 1999.

4.4. Principales Premios y Menciones recibidos por la Comunidad de Madrid por iniciativas de Calidad durante 1998 y 1999

- Distinción a la Promoción de la Calidad. Entregado por el Excmo. Alcalde del Ayuntamiento de Barcelona en el Congreso de Empresas de Calidad. Barcelona 1998.
- Premio a la Iniciativa de Calidad Hospitalaria 1998 al Proyecto presentado por el Hospital Gregorio Marañón. Coordinado por Arthur Andersen.



4.5. Algunos testimonios de reconocimiento recibidos por el desarrollo del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid

Durante estos años hemos recibido numerosos testimonios de afecto y reconocimiento que nos dan ánimos a continuar por el camino de mejora de la calidad emprendido en 1995.

A continuación presentamos una breve muestra de los mismos como expresión de nuestro más sincero y profundo agradecimiento a sus comentarios.

Han dicho sobre nuestro Plan de Calidad, iniciativas, acciones de mejora y nuestras publicaciones...

"Quiero transmitir mi reconocimiento y felicitación por el esfuerzo de mejora de la calidad de los servicios públicos que está realizando la Comunidad de Madrid"

Emilio Botín, Presidente del Banco de Santander

"Os reitero mi felicitación por el conjunto de actividades que estáis llevando a cabo para acercaros a los ciudadanos de vuestra Comunidad"

Alberto Elorriaga, Subdirector General BBV

"Iniciativas como la vuestra contribuyen indudablemente a difundir la cultura de la excelencia empresarial más alla´de los límites de las empresas que la practican, impulsando y acelerando el proceso de implantación y despliegue de las modernas herramientas de gestión de que hoy disponemos"

Luis Ramón Solé, Director General de Gasnalsa (EFQM Prize 1997)

"Enhorabuena por lo que estáis haciendo en la Comunidad de Madrid"

Juan Antonio Galán, Director Asociado IESE. Universidad de Navarra

"I appreciate you keeping me up-to-date on the accomplishments of your agency and developments in Madrid. I commend you on your dedication to excellence"

Jim Petro, Auditor of State of Ohio (USA)

"It was a great pleasure to meet you at the British Embassy. Thank you for giving me your information pack on your services on quality. This will be of great interes to me and my colleague, Miss Turton, the Head of the Citizen´s Charter Unit here in the Cabinel Office"

John Oughton, Efficiency Unit. Cabinet Office. Gobierno Británico.

"Gracias por vuestra publicación sobre los Premios de Calidad. Es una impresionante muestra de acciones de mejora en muchos de los organismos que se ocupan de aumentar nuestra calidad de vida. Sigo con mucho interés como vuestro proyecto se va transformando en realidades concretas"

Ricardo Castella, Director de Calidad Corporativa. Unión Fenosa.

"Estando en el tramo final de nuestro proyecto de ventanilla única recuerdo con gratitud la visita que hicimos a vuestro servicio y en la que tanto aprendimos"

Enric Casadevall, Ministro de Economía del Gobierno de Andorra.

"The presentations from you and your team wereb most informative. There is much that your City could share with other cities and governments in Europe. Good luck with your drive for excellence"

Mike Pupius, Public Sector Manager. EFQM.

"Que sigáis promocionando la excelencia y calidad en los servicios públicos. Enhorabuena por lo bien que lo estáis haciendo"

Agustín Mascareñas, Secretario General de la Confederación Empresarial de Madrid. CEOE.

"He recibido vuestras publicaciones que recogen prácticas de calidad relativas a la mejora continua de los servicios a los ciudadanos. Me han parecido muy interesantes. "

Iñigo de Oriol. Presidente de Iberdrola.

"Quiero agradecerte el envío de las valiosas publicaciones que he recibido y felicitarte a tí y a todos los que habéis hecho de la excelencia vuestro compromiso personal e institucional."

Paloma Maldonado. Jefe de Calidad de AVE. EFQM Prize 1998.

Reconocimientos

"Muchas gracias por el ejemplar " Excelencia y Calidad en los Servicios Públicos". Creo que ha sido una muy buena iniciativa la convocatoria de estos Premios Anuales ya que, al estimular a los profesionales de los Servicios Públicos , repercute en una mejora de sus prestaciones"

Alfredo Saenz, Presidente de Banesto.

"Te agradezco las publicaciones enviadas que he encontrado muy interesantes. En ellas queda evidenciado el magnífico trabajo que estáis llevando a cabo. Enhorabuena."

Julio Urgel. Decano del Instituto de Empresa.

"Quiero transmitirle en nombre de los miembros de la Misión de la Administración Local japonesa y en el mio propio, nuestro agradecimiento por las atenciones recibidas. La visita resultó de sumo interés y todos los participantes obtuvieron una información muy valiosa acerca de los temas que trataron. cumpliendo con creces los objetivos de este encuentro"

Toshihiro Matsumoto. Primer Secretario de la Embajada del Japón en España.

"Te agradezco el envío de vuestras publicaciones que me van a ser de gran utilidad. Os felicito sinceramente por el trabajo".

José Manuel Revuelta, Director Adjunto al Presidente de REPSOL.

"He recibido tu comunicación sobre las Cartas de servicios, felicitándote por su contenido y por la ayuda que significa para el ciudadano. Estoy seguro de que será una herramienta de mucho valor para la gestión".

Eloy Domínguez-Adame. Vicepresidente- Consejero Delegado de Dragados y Construcciones.

"Te agradezco el envío de la documentación en la que se demuestra como la Comunidad de Madrid apuesta por la filosofía de la Calidad, lo cual me congratula doblemente; como defensor de la calidad en general y como cliente y por tanto beneficiario de vuestros servicios" .

Beltrán Caruana, Jefe de Gestión de Calidad Cercanías de RENFE.

"Te agradezco las publicaciones enviadas. Comparto contigo la conveniencia de aplicar modelos universales de calidad para mejorar la gestión de una organización, y en concreto el Modelo Europeo de Excelencia, lo que se ha puesto de manifiesto en la evaluación efectuada en las distintas áreas de la Comunidad de Madrid".

Roberto Molero, Secretario General de la Cámara de Comercio de Madrid.

"Os felicito por las publicaciones. Creo que se trata de una magnifica iniciativa de cara a la difusión de la Calidad Total en el entorno de las Administraciones Públicas y, en definitiva ,mejorar la prestación de los servicios públicos al ciudadano".

Jaime Rodríguez- Arana, Subsecretario Ministerio de Administraciones Públicas.

"Agradezco el envío del Decálogo de Derechos de los Ciudadanos. Estoy seguro de que aunaremos esfuerzos y que nuestros servicios a los ciudadanos serán cada vez de mayor calidad".

Rodrigo de Rato, Vicepresidente Segundo y Ministro de Economía y Hacienda.

"Considero la Guía para la implantación de la Ventanilla Única de la Comunidad de Madrid un importante avance en el desarrollo del proyecto además de una herramienta que sin duda será de extraordinaria utilidad para los usuarios".

Amador Elena, Director General de la Inspección General, Simplificación y Calidad de los Servicios del MAP.

"Agradezco la información que me remites y felicitándote por el excelente trabajo que venís desarrollando en la Dirección General de Calidad de los Servicios"

Ignacio del Río. Segundo Teniente de Alcalde del Ayuntamiento de Madrid

Delegado del gobierno en Madrid

Ministerio de Industria y Energía

Miner

Diputació de Barcelona

Escola Galega de Administración Pública

Generalitat de Catalunya

KPMG

Arthur Andersen

PriceWaterhouseCoopers

Andersen Consulting

Ernst & Young Consultores

CALIDAD Y DIRECCION, S.L.

"Quiero agradecerte la información sobre el Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid. Considero de gran interés, sobre todo el poder conseguir una administración próxima al ciudadano. Enhorabuena por las actuaciones"

Pedro Núñez Morgades. Delegado del Gobierno en Madrid.

"Estoy segura de que el esfuerzo para alcanzar el grado de elaboración en que se encuentra la implantación de Ventanilla Única habrá sido muy importante, por lo que deseo felicitaros y animaros a continuar en su desarrollo"

Elisa Robles. Directora General de Tecnología y Seguridad Industrial. Miner.

"Muchas gracias por el material. Su lectura me confirma que estáis trabajando mucho y bien. La página web es muy buena, tanto en su diseño como contenido "

Jordi López Camps. Jefe Servicio Formación Local. Diputación de Barcelona.

"Agradezco la documentación enviada en relación al Plan de Calidad la Comunidad de Madrid, al tiempo que os felicito por los logros alcanzados"

Domingo Bello, Director Escola Galega de Administración Pública

"Agradezco la documentación enviada en relación al Plan de Calidad la Comunidad de Madrid como también la relativa a la gestión de subvenciones y aprovecho la ocasión para felicitaros por el trabajo que estáis realizando"

Josep-Ramon Morera. Director General de Organización de la Administración. Generalitat de Catalunya.

"La Administración Pública se encuentra actualmente en un proceso de cambio que afecta a todos los estamentos de la misma. El ciudadano, integrante fundamental de la Administración, está sintiendo positivamente dicha transformación. El proyecto Ventanilla Única, tal y como ha sido concebido por la Comunidad de Madrid, supone un salto cualitativo muy importante en este tipo de relaciones"

José María Revuelta, Presidente de KPMG

"El modelo de modernización seguido por la Comunidad de Madrid es modélico pues está sabiendo conjugar los aspectos de innovación tecnológica con la articulación, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios, de un conjunto de acciones orientadas a reafirmar y difundir los valores intrínsecos al concepto de servicio público"

Luis de la Mora, Socio de Arthur Andersen

"La mejora de la atención al ciudadano se ha convertido en los últimos años en un factor determinante en la prestación de servicios de la Comunidad de Madrid"

José Ramón Rodríguez, Socio de Consultoría de PricewaterhouseCoopers

"Quiero agradecerte la remisión de la información sobre el Plan de Calidad y transmitiros mi más sincera felicitación y animaros a que continuéis trabajando como hasta ahora en beneficio de nuestra Comunidad"

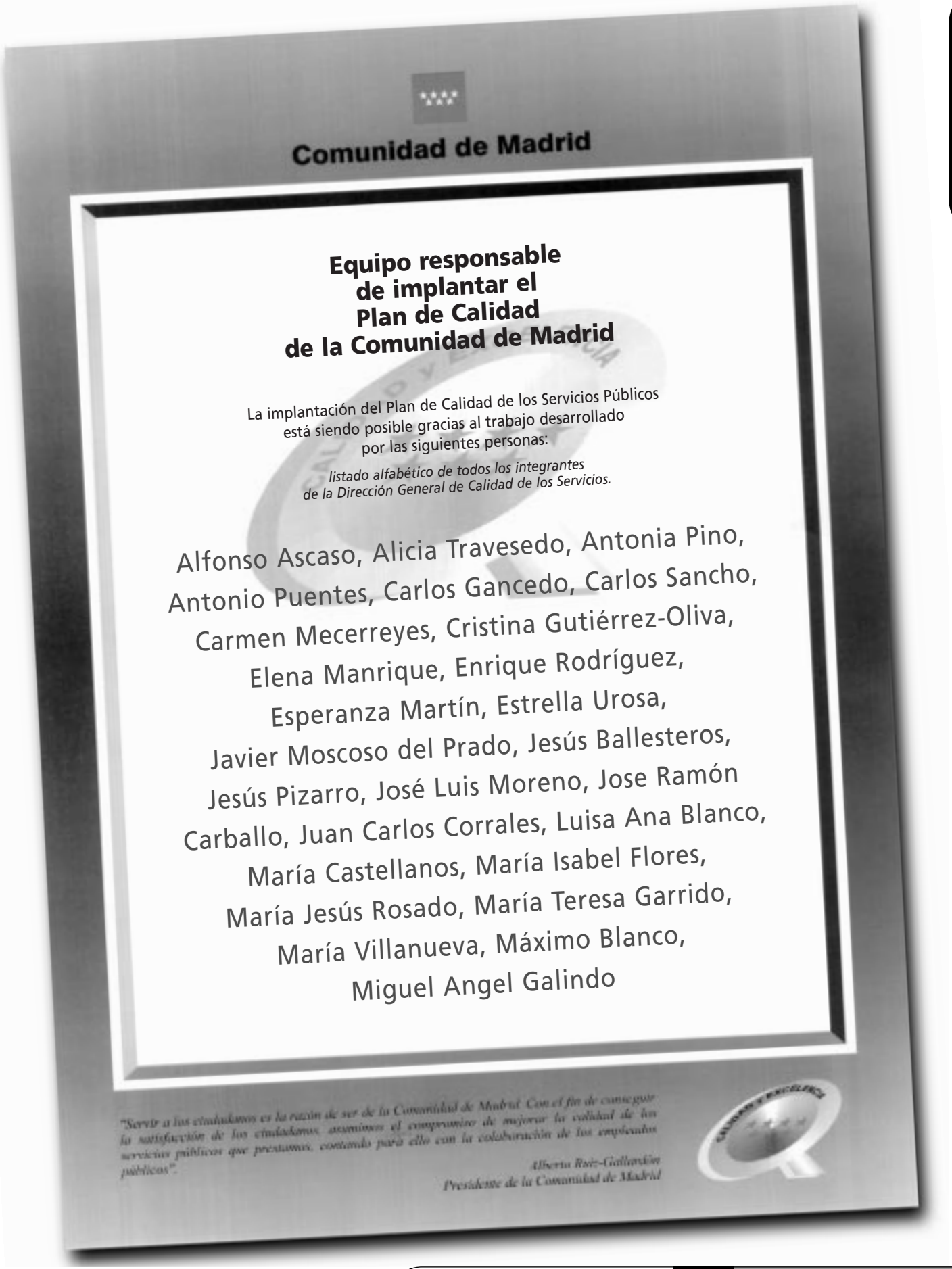
Enrique Arias. Director Asociado de Andersen Consulting.

"Agradezco la documentación enviada en relación al Plan de Calidad la Comunidad de Madrid y os animo a que sigáis al frente de las iniciativas y actividades de Calidad Total con la confianza de que sigais consiguiendo tan excelentes resultados como hasta ahora"

José Luis Cayuela, Socio de Ernst & Young Consultores

"Agradezco la documentación enviada en relación al Plan de Calidad de esa Administración. Quiero felicitaros por estas iniciativas, que hasta donde conozco son pioneras en España".

Joaquín Membrado, Director General de Calidad y dirección, S.L.



Comunidad de Madrid

Equipo responsable de implantar el Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid

La implantación del Plan de Calidad de los Servicios Públicos está siendo posible gracias al trabajo desarrollado por las siguientes personas:

listado alfabético de todos los integrantes de la Dirección General de Calidad de los Servicios.

Alfonso Ascaso, Alicia Travesedo, Antonia Pino, Antonio Puentes, Carlos Gancedo, Carlos Sancho, Carmen Mecerreyes, Cristina Gutiérrez-Oliva, Elena Manrique, Enrique Rodríguez, Esperanza Martín, Estrella Urosa, Javier Moscoso del Prado, Jesús Ballesteros, Jesús Pizarro, José Luis Moreno, Jose Ramón Carballo, Juan Carlos Corrales, Luisa Ana Blanco, María Castellanos, María Isabel Flores, María Jesús Rosado, María Teresa Garrido, María Villanueva, Máximo Blanco, Miguel Angel Galindo

"Servir a los ciudadanos es la razón de ser de la Comunidad de Madrid. Con el fin de conseguir la satisfacción de los ciudadanos, asumimos el compromiso de mejorar la calidad de los servicios públicos que prestamos, contando para ello con la colaboración de los empleados públicos".

Alberto Ruiz-Gallardón
Presidente de la Comunidad de Madrid

Memoria 1998-1999
Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público

Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público

José Ramón Carballo López
Jefe de Servicio de Evaluación Interna
de la Dirección General de Calidad de los Servicios
Coordinador del Premio

OBJETIVOS DEL PREMIO A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

El Decreto 27/1997, 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, creó en su artículo 15 el citado premio, mediante el cual se trata de premiar a los órganos y entidades dependientes de la Administración autonómica que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano.

Reconocimiento público a las mejores prácticas

El fin último del premio es fomentar y apoyar las iniciativas de mejora que las distintas unidades prestadoras de servicios al ciudadano hayan realizado en un período concreto, no excluyendo de su posible participación al resto de unidades que integran la Administración autonómica, pero teniendo siempre presente que la iniciativa de mejora debe tener como punto de mira un incremento de la calidad en las prestaciones que el ciudadano recibe, siendo la opinión de éste al respecto un factor primordial a la hora de realizar tanto la selección de los finalistas al premio como su concesión.

Por otra parte, hay que destacar que el premio toma como referencia el modelo de Calidad Total de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM), que viene aplicando la Dirección General de Calidad de los Servicios en la realización de las evaluaciones internas a las distintas unidades que componen la Administración regional madrileña. En este sentido, el Jurado ha valorado en gran medida que exista una medición periódica, externa e independiente de los resultados de la iniciativa y que esta mejora en la gestión haya sido debida a la implantación de las conclusiones de Grupos de Mejora con el compromiso claro de empleados y directivos.

Por parte de la Dirección General de Calidad de los Servicios se ha prestado el asesoramiento técnico a los candidatos al premio, fomentándose de esta forma la implantación de proyectos de mejora y un mayor conocimiento por parte de los gestores de los servicios públicos de las herramientas que sirven para alcanzar una mejora progresiva de la calidad.

El premio tiene un doble carácter, no sólo recompensar la mejora efectiva y comprobada en la prestación de los servicios al ciudadano por parte de las distintas unidades que componen la Administración de la Comunidad de Madrid, sino además fomentar la implantación de proyectos de mejora cuyo beneficiario sea el ciudadano de la Comunidad de Madrid, considerando como cliente de la misma y fin último de su actividad.



José Ramón Carballo López
Jefe de Servicio de Evaluación Interna de la Dirección General de Calidad de los Servicios.
Coordinador del Premio

EL PROCESO DE CONCESION DEL PREMIO

El Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid fue creado por el Decreto 27/1997, de 6 de marzo, y es convocado anualmente por Orden del Consejero de Hacienda.

¿Qué supone obtener el Premio?

- Un reconocimiento público a la excelencia en los servicios públicos prestados por

una unidad eficaz.

- Obtenerlo significa que sus servicios son los mejores no sólo de su área, sino de entre todos los servicios públicos de la Comunidad de Madrid.
- Ganarlo supone que su organización está concienciada y es responsable respecto a los ciudadanos que usan sus servicios.

Destinatarios del premio

Unidades de la Administración de la Comunidad de Madrid que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano.

El premio va especialmente dirigido a:

- Oficinas de atención al ciudadano
- Hospitales
- Centros de atención al menor
- Residencias de personas mayores
- Albergues juveniles
- Escuelas
- Universidades
- Bibliotecas
- Centros de atención a la mujer
- Instalaciones deportivas
- Teatros
- Museos
- Centros de salud
- Cualquier otra entidad con rango mínimo de Servicio

¿Cómo se otorga el premio?

Fase de preselección

Las unidades candidatas pueden optar por uno de los dos siguientes procedimientos de preselección que se exponen a continuación:

A) La Dirección General de Calidad de los Servicios tendrá en cuenta los siguientes aspectos referidos a la unidad candidata al premio:

- Que ha definido normas y objetivos de funcionamiento del servicio que presta.
- Que informa a los ciudadanos en general y a sus usuarios en particular de cuáles son esas normas y si las cumple normalmente.
- Que informa a los ciudadanos acerca de todos los servicios y la ayuda de que pueden disponer por parte de su organización.
- Que pregunta a sus clientes acerca qué servicios necesitan y cómo piensan que pueden mejorar.
- Que hace buen uso de las ideas que le hacen llegar quienes utilizan sus servicios.
- Que da a los usuarios la posibilidad de escoger siempre que esto sea posible.
- Que el personal que atiende las necesidades de sus clientes es educado y atento.
- Que facilita a los ciudadanos la presentación de sus reclamaciones y sugerencias.
- Que actúa rápidamente para solucionar los problemas que puedan surgir.
- Que valora el dinero y gasta cuidadosamente los fondos públicos.
- Que está comprometido con la mejora de la calidad de sus servicios y tiene nuevas ideas para seguir mejorando en el futuro.

- Que los ciudadanos reconocen que realmente les ofrece un buen servicio y se sienten verdaderos clientes de su organización.

B) La Dirección General de Calidad de los Servicios realizará una encuesta-evaluación basada en el Modelo Europeo de Excelencia, que someterá a la cumplimentación de una muestra del personal de la unidad candidata, y cuyos resultados serán tenidos en cuenta para la preselección.



La encuesta-evaluación de candidaturas se basa en los criterios definidos por el Modelo Europeo de Excelencia de la European Foundation for Quality Management – European Organization for Quality (EFQM-EOQ)

Fase de concesión

Dentro de esta fase el Jurado tendrá en cuenta las ideas de mejora implantadas por las unidades candidatas, referidas como mínimo a uno de los 9 criterios del Modelo Europeo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad y la Organización Europea para la Calidad.

1. LIDERAZGO

Cómo el comportamiento y las actuaciones del equipo directivo de la organización estimulan, apoyan y fomentan una cultura de Gestión de la Calidad.



Según la adaptación del criterio LIDERAZGO del Modelo EFQM a la Administración de la Comunidad de Madrid, serán prácticas de calidad aquellas iniciativas que tengan en cuenta, entre otras, alguna de las siguientes consideraciones:

- El equipo directivo debe ser el motor de la cultura de la Calidad de la Organización
- El equipo directivo de una Dirección General debería estar integrado por el Director General y los Jefes de Servicio de esa Unidad Administrativa.
- Los directivos deben buscar la excelencia en su forma de gestión.
- Los directivos deben transmitir al personal de la Organización su compromiso con el proyecto de calidad y este compromiso debe ser percibido por el personal de la Organización.
- Los directivos deben establecer una cultura de calidad y deben ser los principales difusores y formadores de la misma.
- Debe existir coherencia entre lo que se hace y lo que se dice.

2. ESTRATEGIA

Cómo la organización formula, despliega y revisa su estrategia y la convierte en planes y acciones.

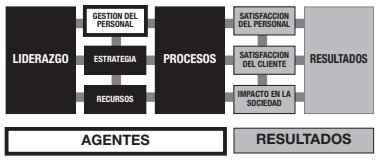


Según la adaptación del criterio ESTRATEGIA del Modelo EFQM a la Administración de la Comunidad de Madrid, serán prácticas de calidad aquellas iniciativas que tengan en cuenta, entre otras, algunas de las siguientes consideraciones:

- La estrategia de la Unidad Administrativa debe basarse en los principios de la gestión de la Calidad, apoyándose en información relevante y global recogida de forma sistemática, y considerando las aportaciones que puedan hacer los diferentes agentes (personal, clientes, ciudadanos en general, y proveedores).
- Dicha estrategia debe comunicarse a todo el personal de la Unidad Administrativa, para ser conocida e implantada. Los planes y acciones derivados de la estrategia deberán contemplar un procedimiento de seguimiento, revisión y mejora continua.

3. GESTIÓN DEL PERSONAL

Cómo aprovecha la organización todo el potencial de su plantilla.



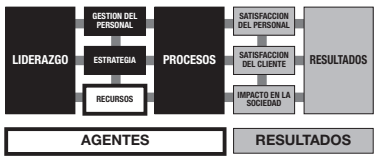
Según la adaptación del criterio GESTIÓN DEL PERSONAL del Modelo EFQM a la Administración de la Comunidad de Madrid, serán prácticas de calidad aquellas iniciativas que tengan en cuenta, entre otras, alguna de las siguientes consideraciones:

- El personal vinculado a la Unidad Administrativa debe alcanzar el máximo desarrollo de su potencial en el trabajo, para lo cual la Unidad Administrativa debería inte-

grar en su estrategia una política de personal que adecue los recursos humanos a los servicios demandados por el ciudadano, impulsando así la mejora continua en la Organización.

- El personal es el principal recurso de la Organización.
- La Organización debe establecer canales de comunicación con los empleados, así como potenciar la creatividad y la iniciativa, logrando con ello la aceptación de la responsabilidad en el trabajo.

4. RECURSOS



Cómo gestiona la organización sus recursos de manera eficaz y eficiente.

Según la adaptación del criterio RECURSOS del Modelo EFQM a la Administración de la Comunidad de Madrid, serán prácticas de calidad aquellas iniciativas que tengan en cuenta, entre otras, alguna de las siguientes consideraciones:

- La gestión de los recursos debe estar enfocada al desarrollo correcto de la estrategia planteada por la Organización.
- Los recursos que se deben gestionar son financieros, de información, materiales, inmuebles y tecnológicos y deben estar enfocados a apoyar la mejora continua y a proporcionar ventajas competitivas en beneficio de la Unidad Administrativa.
- La Administración desarrolla su actividad dentro de ciertas limitaciones o restricciones de tipo presupuestario, normativo y legal que condicionan la gestión de los recursos.
- La información que debe utilizar la Unidad Administrativa debe ser tratada de forma que sea accesible al personal y esté disponible.
- La relación con los proveedores, su selección, su evaluación, mejoras y optimización de los suministros deben enfocarse para obtener una mejora continua y el beneficio de ambos.
- La tecnología y otros recursos deben utilizarse en apoyo al desarrollo de planes y objetivos.

5. PROCESOS



Cómo la organización identifica, gestiona, revisa y mejora sus procesos.

Según la adaptación del criterio PROCESOS del Modelo EFQM a la Administración de la Comunidad de Madrid, serán prácticas de calidad aquellas iniciativas que tengan en cuenta, entre otras, alguna de las siguientes consideraciones:

- La Organización debe prestar sus servicios y elaborar sus productos a través de la gestión de los procesos críticos relacionados con los servicios y productos clave (con impacto directo en los ciudadanos) y los procesos de apoyo esenciales (que no tienen un impacto directo en los ciudadanos pero que facilitan el funcionamiento general de la Organización).
- La gestión de los procesos busca optimizar su eficacia y eficiencia en función de los ciudadanos, cuyas necesidades y, dentro de éstas, sus prioridades, deben estar identificadas.
- Una vez identificados los procesos críticos y establecida su gestión, a través de los principios de aseguramiento de la calidad, deben ser revisados para verificar que se están cumpliendo los requisitos especificados y que son mejorados y modificados dentro de una cultura de mejora continua.

6. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Qué logros se están alcanzando con relación a la satisfacción de los clientes externos.

Según la adaptación del criterio SATISFACCIÓN DEL CLIENTE del Modelo EFQM a la Administración de la Comunidad de Madrid, serán prácticas de calidad aquellas iniciativas que tengan en cuenta, entre otras, alguna de las siguientes consideraciones:

- Se debe identificar la percepción real que tienen los ciudadanos sobre la calidad de los servicios y productos que ofrece la Unidad Administrativa, y si éstos cumplen con sus expectativas.

- La información sobre el nivel de satisfacción de los ciudadanos se extraerá de la percepción directa de los clientes, así como a través de mediciones complementarias.

7. SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Qué logros se están alcanzando con relación a la satisfacción de los empleados.

Según la adaptación del criterio SATISFACCIÓN DEL PERSONAL del Modelo EFQM a la Administración de la Comunidad de Madrid, serán prácticas de calidad aquellas iniciativas que tengan en cuenta, entre otras, alguna de las siguientes consideraciones:

- Una Organización competitiva posee un personal (incluidas todas las personas que trabajan en la misma, sea cual sea su relación laboral), satisfecho.
- Se debe conocer en qué medida las personas que trabajan para la Unidad Administrativa tienen satisfechas sus expectativas personales y profesionales, encontrándose motivadas y satisfechas en el puesto de trabajo.
- A través de encuestas, así como del conocimiento de la eficacia, de la involucración y de la participación del personal en las actividades realizadas, del nivel de conflictividad, de la rotación en los puestos, etc. se puede conocer la satisfacción del personal.



8. IMPACTO EN LA SOCIEDAD

Qué logros se están alcanzando con relación a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad en general.

Según la adaptación del criterio IMPACTO EN LA SOCIEDAD del Modelo EFQM a la Administración de la Comunidad de Madrid, serán prácticas de calidad aquellas iniciativas que tengan en cuenta, entre otras, alguna de las siguientes consideraciones:

- La Organización debe conocer, comprender y tener en cuenta todos los medios a su alcance para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad, tanto en el ámbito local como nacional e internacional.
- La Organización debe ser percibida por la sociedad como integrada en ésta e involucrada en los temas sociales candentes, así como sensibilizada y activa en la consecución de un óptimo estado sostenible de bienestar.

El impacto en la sociedad considerará únicamente aquellos aspectos que no tengan relación directa con las competencias, las responsabilidades primarias ni las obligaciones específicas de la Unidad Administrativa.



9. RESULTADOS

Qué logros se están alcanzando con relación a los objetivos planificados y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de aquéllos que tengan intereses, económicos o generales, en la organización.

Según la adaptación del criterio RESULTADOS del Modelo EFQM a la Administración de la Comunidad de Madrid, serán prácticas de calidad aquellas iniciativas que tengan en cuenta, entre otras, alguna de las siguientes consideraciones:

- En toda Organización uno de los fines principales debe ser obtener unos resultados adecuados que posibiliten el cumplimiento de sus fines.
- Se entiende por resultados las mediciones (tanto económicas, como de otra índole) de la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios a los ciudadanos y en el logro de los objetivos y metas, incluidos los objetivos específicos fijados para la Organización.



¿Qué representa el premio?

- El reconocimiento de la calidad del servicio que una unidad ofrece a los ciudadanos y de la buena opinión que éstos tienen como usuarios de dicho servicio.
- El prestigio que ello supone.
- El derecho a usar el logotipo del mismo durante 3 años.
- La entrega de un trofeo y un certificado firmado por el Presidente de la Comunidad de Madrid.

Composición del Jurado

Presidido por el Presidente de la Comunidad de Madrid, e integrado por cuatro vocales elegidos entre profesionales del ámbito de la Calidad, siendo Secretario del mismo el Director General de Calidad de los Servicios.

El proceso de análisis de las candidaturas - Segunda Edición.

El primer paso fue la creación del premio, la cual se realizó mediante el Decreto 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regularon las Cartas de Servicios. El 18 de junio se publicó la Orden 1417/1998, de 5 de junio, de convocatoria del II Premio, cuyo espíritu era tratar que por parte de la Comunidad de Madrid se reconocieran aquellas iniciativas de mejora en la calidad de los servicios públicos prestados al ciudadano que estuvieran ya implantadas y estuvieran dando resultados positivos. Todo ello dentro del marco del Modelo Europeo de Excelencia.

El propósito es doble, por un lado premiar el esfuerzo, reconocer la mejora de los resultados alcanzada con la implantación de iniciativas de calidad que redundaran en la mejora de los servicios que presta la Comunidad, y de las cuales son principales protagonistas los empleados públicos, pero no sólo esto, además perseguimos el objetivo de divulgar el modelo Europeo de Excelencia, modelo elegido por la Administración de la Comunidad de Madrid para articular su sistema de calidad. Este es el molde al que deben ceñirse las candidaturas. ¿Qué mejor difusión del modelo que dar a conocer al gestor que sus iniciativas encajan dentro del contenido de los criterios del modelo y que son valoradas positivamente por el mismo?

El premio es riguroso en su propósito de acercar el Modelo Europeo de Excelencia a la Administración de la Comunidad de Madrid. Una vez publicada la convocatoria estudiamos la forma de facilitar el camino hacia el premio, y se decidió por parte de la Dirección General de Calidad de los Servicios dar los pasos siguientes:

- Elaboración de unas instrucciones que facilitaban la presentación de las candidaturas, y del cuestionario basado en el Modelo Europeo de Excelencia a cumplimentar por el personal, como apoyo para simplificar la acreditación de los requisitos establecidos en la fase de preselección.
- Remisión de cartas a Directores Generales, Gerentes de Organismos Autónomos y demás entidades institucionales de la Comunidad de Madrid, que contaban con proyectos de una entidad suficiente como para ser candidatos al premio, resaltando en la misma dentro de qué criterios referidos al modelo se encuadrarían dichos proyectos, adjuntándoles las instrucciones de presentación de candidaturas y el cuestionario a cumplimentar por el personal.
- La carta contenía además la relación del personal que desde la Dirección General iba a prestar apoyo y asesoramiento en la preparación de las candidaturas.

A partir de entonces el equipo encargado del proyecto "premio a la calidad" no dejó de trabajar prestando apoyo a aquellas unidades receptivas al premio.

El resultado fue claro, 23 candidaturas presentadas a fecha 15 de noviembre de 1998, fecha final del plazo de presentación, otras estaban preparándose pero no llegaron a tiempo. Proyectos representativos de lo que es la Administración regional madrileña y del empeño de sus trabajadores y directivos por mejorar las condiciones de prestación de los servicios públicos, proyectos que bien pueden servir de ejemplo para otras unidades.

La parte del proceso que hasta ese momento correspondía a la Dirección General de Calidad de los Servicios estaba cumplida, quedaba la decisión del Jurado, para ello se volcó por parte de la Dirección General toda la información contenida en las candidaturas en una documentación que permitiera profundizar rápidamente al Jurado en aquellos aspectos más relevantes de las mismas, recogiendo datos objetivos, cuantificados y justificados, evitando cualquier valoración, por último se dio traslado de la documentación resumen relativa a las 23 candidaturas a los miembros del mismo, los cuales solicitaron aquellos datos adicionales que consideraron conveniente. Con posterioridad se hizo una presentación de las candidaturas ante el Jurado por parte del personal de esta Dirección General, el resto fue decisión del Jurado.

El Jurado en su reunión del día 5 de febrero de 1999 tomó la siguiente decisión:

Otorgar **diploma de reconocimiento a la iniciativa de calidad en el servicio público:**

"Ventanilla para la prevención de Riesgos Laborales del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo".

Otorgar **diploma de finalista** del Premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid en su edición de 1998, a las siguientes candidaturas:

- IMAF. "Servicio de Información e Inscripción"
- Informática de la Comunidad de Madrid. "Plan de Mejora en la formación".
- Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia 112.
- Secretaría General Técnica de la Consejería de Obras Públicas. "Sistema Integrado de Gestión del Gasto Público".
- Centro de Documentación Europea de la Consejería de Presidencia.
- Grupo Especial de rescate en Altura (GERA)

Otorgar **mención especial** del Premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid en su edición de 1998, a las siguientes candidaturas:

- IVIMA, por el proyecto "Nuevas fórmulas de construcción de viviendas".
- Dirección General de la Mujer por el Servicio de Formación.
- Canal de Isabel II, por el Proyecto de Tecnologías Aplicadas.

Declarar **ganador** del Premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid en su edición de 1998 a la candidatura presentada por:

RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DE CARABANCHEL



Residencia de Personas Mayores de Carabanchel, ganador de la edición 1998–1999 del Premio a la excelencia y Calidad del Servicio Público

El Jurado del Premio 1998–1999

Presidente



El Presidente del Jurado, D. Alberto Ruíz-Gallardón, Presidente de la Comunidad de Madrid

Alberto Ruíz–Gallardón

Abogado. Miembro de la Carrera Fiscal en Situación de Servicios Especiales. Concejal del Ayuntamiento de Madrid en 1983. Diputado y Portavoz del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid desde 1987 a 1995. Ha sido Senador por la Comunidad de Madrid desde 1987 a 1995. y Presidente del Grupo Parlamentario Popular en el Senado. Desde Julio de 1995 es Presidente de la Comunidad de Madrid.

Vocales



Rafael Ballesteros Torres

Rafael Ballesteros estudió Economía en La Salle University y Marketing en ICADE. Inició su carrera profesional en 1974 en la Caja Postal, donde desempeñó un amplio abanico de funciones hasta su incorporación en 1988 a Rural Informática como responsable de Formación y Normalización. En 1991 se incorporó al Banco Español de Crédito como Jefe de Área en la Subdirección General de Organización y Tecnología, accediendo en 1996 a la Dirección General de Desarrollo de Negocio dentro de la cual ejerce actualmente sus funciones como Director de Calidad y Mercados. Además, desde julio del presente año es Vicepresidente del Comité Ejecutivo del Club Gestión de Calidad, cargo desde el que desarrolla una gran actividad en la promoción y aplicación práctica de la gestión de la calidad en la sociedad española.



Ricardo Castella

Ricardo Castella Zaragoza, nacido en Madrid en 1946. Casado, 4 hijos. Ingeniero industrial por la E.T.S.I.I. de Madrid.

Ha desarrollado toda su vida laboral en Unión Fenosa. Ingresó en 1971, en Distribución Madrid. Posteriormente ha sido Delegado de Unión Fenosa en las Zonas de Guadalajara–Cuenca–Toledo (1984–1990), de Ciudad Real (1979–1984) y de León–Segocia (1984–1990).

En 1990 pasó a desempeñar diversos puestos en la Subdirección General de Recursos Humanos al frente de las Unidades de Relaciones Laborales, Seguridad y Formación.

Desde 1995, en que se creó, es el responsable de la Dirección de Calidad Corporativa de Unión Fenosa.

Ha sido vicepresidente de la Confederación de Empresarios de Ciudad Real y vocal de la Cámara de Comercio de León. En la actualidad participa en los Comités Ejecutivos del Club Gestión de Calidad, de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad y de la Asociación Española para la Calidad.

Angel M. García de la Chica



Doctor ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid. Tesis doctoral con premio extraordinario por la Fundación Artigas.

Cualificado por ENAC para la realización de auditorías según normas EN 45000. Auditor por la EOQ según normas ISO 9000 (1997). Evaluador de Auditores de Calidad por el CERPER–AEC (1997). Auditor de Defensa en temas de calidad según normas OTAN de Calidad (1989).

Trabajó en las Direcciones de Calidad e Ingeniería de Santa Bárbara, Empresarios Agrupados, Initec, Láser Quanta y Laboratorio de Industriales.

Desde 1996 es Director de Cetema. En este período, Cetema ha entrado en beneficios y ha obtenido el Premio a la excelencia Empresarial de la Comunidad de Madrid, de la Dirección General de Calidad de los Servicios. Sigue colaborando habitualmente con ENAC, CERPER y en la dirección de proyectos de organización y calidad de Cetema. De 1990 a 1996 realizó en Cetema las funciones de Director de Unidad, donde impulsó y colaboró desde el origen de Cetema en el desarrollo de metodologías y equipos de trabajo para la realización de sistemas de calidad, documentación de procesos, auditorías y diagnósticos en distintos sectores.

Es profesor asociado de la Universidad Carlos III en organización, reingeniería y Modelo EFQM.

Cuenta en su haber con 30 empresas asesoradas en temas de procesos y sistemas de calidad (5000 horas directas), 70 empresas auditadas y diagnosticadas en temas de calidad y procesos, asesoramiento a la Dirección General de Industria en temas de inspección reglamentaria y asesoramiento al Canal de Isabel II y al Servicio Técnico de Loterías del estado en sus procesos de negocio (1000 horas directas).

Es autor de 40 referencias en congresos y prensa especializada. Autor de 7 libros editados por la AEC y el MINER en temas de laboratorios, organización y calidad. Premio del instituto de Auditores Internos de España al mejor trabajo publicado en la revista "Auditoría Interna" en 1989.

Juan Gomis Cerón



Doctor Ingeniero Aeronáutico.

Diplomado en Organización Industrial por la EOI, Investigación Operativa y Estadística por la Facultad de Ciencias Matemáticas de la Universidad Complutense y en Dirección de Empresas por el IESE.

Ha sido Director de Calidad de robert bosch en España, y Vicepresidente de la AEC. Actualmente es presidente del Comité para el desarrollo de la Calidad Total en la AEC.

Es Senior Member de la American Society for Quality Control.

Ponente en Congresos Nacionales e Internacionales, ha publicado también numerosos artículos en periódicos y revistas sobre temas de calidad. Como autor o coautor ha escrito libros sobre gestión de calidad, fiabilidad y calidad total.

Vocal del Comité de Evaluación del Premio Nacional a la Calidad Total (años 1992, 1994, 1995, 1996 y 1997).

Es Profesor del Centro de Formación de la AEC y del Master de Calidad en los Servicios en el CEU.



Comunidad de Madrid

El Jurado del
II PREMIO A LA EXCELENCIA Y CALIDAD
DEL SERVICIO PUBLICO 1999
en la Comunidad de Madrid
(convocado por Orden 1417/1998, de 5 de junio, de la Consejería de Hacienda),

ACUERDA CONCEDER

EL DIPLOMA DE
GANADOR DEL PREMIO

a la Excelencia y Calidad del Servicio Público
en la Comunidad de Madrid
a la

RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DE CARABANCHEL
dependiente del
Servicio Regional de Bienestar Social
por su proyecto
"Satisfacción de los usuarios y familias de la Residencia de Personas Mayores de Carabanchel"

En Madrid, a 5 de febrero de 1999

LOS VOCALES DEL JURADO,

D. Rafael Ballesteros Torres

D. Ricardo Castella Zaragoza

D. Angel García de la Chica

D. Juan Gomis Cerón

EL SECRETARIO DEL JURADO,

José Luis Moreno Casas

Secretario del Jurado

José Luis Moreno Casas



Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE E-2). Con anterioridad fue Consultor Senior de la firma multinacional KPMG Management Consulting. Es responsable de la implantación del Plan de Calidad de los Servicios Públicos como Director General de Calidad de los Servicios. Es miembro de los Consejos de Administración del Instituto Madrileño de Administración Pública (IMAP) y de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM). Representa a la Comunidad de Madrid en la Asociación Española de Calidad y al Canal de Isabel II en el Club Gestión de Calidad en su Comité de Gobierno. Ha participado en varios programas sobre el sector público en el extranjero (Foreign Office Británico en 1993 y EE.UU. en 1996).

Asesor del Jurado

José Ramón Carballo López – Coordinador del Premio



Licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid. M.B.A. por el Instituto de Empresa y Diplomado por la Escuela Práctica Jurídica de Madrid. Técnico Superior de la Comunidad de Madrid y Técnico de Gestión de la Administración del Estado.

Previamente a ingresar en la Administración ejerció como abogado, principalmente en las jurisdicciones civil y laboral. Como primer destino en la Administración estuvo desempeñando las funciones de Asesor Técnico en la D.G. de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones. En la actualidad desempeña el puesto de Jefe del Servicio de Evaluación Interna en la D.G. de Calidad de los Servicios de la Comunidad de Madrid, teniendo como principales funciones la realización de Estudios Organizativos, Evaluaciones Internas según el modelo E.F.Q.M., trabajos de consultoría, implantación del Sistema de Cartas de Servicios y de Premios a la Calidad.

Ha desarrollado dichas actividades, entre otras, en las siguientes unidades: Instituto Madrileño para la Formación (IMAF), Unidad Administrativa Colaboradora con el I.N.S.S., Instituto de la vivienda de Madrid (IVIMA), Red de Albergues Juveniles, D.G. de la Mujer, D.G. de Tributos. Es profesor y coordinador del curso "Modelo E.F.Q.M. y Herramientas de gestión de calidad" que se imparte al personal de la Comunidad de Madrid.

Los evaluadores

Luisa Ana Blanco Losada



Licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid. Técnico Superior de la Administración General de la Comunidad de Madrid. Coordinadora de Proyectos de la Dirección General de Calidad de los Servicios. Ha trabajado en proyectos relacionados con el rediseño de procesos, simplificación de impresos y gestión de grupos de mejora en las áreas Económica, Industrial y Servicios Sociales. Profesora del curso Modelo EFQM y Herramientas de Gestión de la Calidad.

Máximo Blanco Losada



Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Autónoma de Madrid y Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y por la UNED. Perteneciente al Cuerpo Nacional de Interventores de Administración Local. Perteneciente al Cuerpo de Técnicos Superiores de Administración General de la Comunidad de Madrid. Actualmente es Jefe de Servicio de Consultoría de Gestión de la Dirección General de Calidad de los Servicios.



José Ramón Carballo López

Licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid. M.B.A. del Instituto de Empresa. Diplomado por la Escuela de Práctica Jurídica. Técnico Superior de Administración General de la Comunidad de Madrid y Técnico de Gestión de la Administración del Estado. Jefe de Servicio de Evaluación Interna. Ha participado en numerosos estudios organizativos y avaluaciones internas según el Modelo EFQM en las áreas de Formación, Tributos, Sanidad, Juventud, Servicios Sociales y Vivienda. Coordinador de la implantación del sistema de Cartas de Servicios y Premios a la Calidad. Coordinador y profesor del curso "Modelo EFQM y herramientas de gestión de la Calidad".



María Castellanos Niederhauser

Licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid. Ingresó por oposición en el Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado. Curso Selectivo en el Instituto Nacional de Administración Pública, Course "Introduction to British Government and Public Administration" en el Civil Service College. Programa de Desarrollo de Directivos del INAP durante 1994. Stage en la *Bundesanstalt fuer vereinigungsbedingte Sonderaufgaben* —agencia privatizadora alemana— en Berlín al amparo del programa comunitario *Karolus.* Actualmente es Jefe del Servicio de Inspección de la Dirección General de Calidad de los Servicios.



Juan Carlos Corrales Guillén

Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración por la Universidad Complutense de Madrid. Master en Administración Pública (Instituto Universitario Ortega y Gasset). Técnico Superior de la Administración General de la Comunidad de Madrid. Jefe de Servicio de Seguimiento de la Calidad. Ha participado en estudios organizativos y evaluaciones internas en las áreas de Sanidad y Cultura. Asímismo ha coordinado la implantación del sistema de gestión de personal y de sugerencias y reclamaciones.



Miguel Angel Galindo López

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid, Diplomado en Ciencias Empresariales por la Universidad de Estudios Empresariales de Madrid. Actualmente ocupa el puesto de Responsable de Gestión Administrativa en la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Comunidad de Madrid, donde ha intervenido entre otros en los proyectos de Cartas de Servicios, Gestión del Conocimiento, Bases de Datos del 012 y elaboración de publicaciones de la Dirección.



José Luis Moreno Casas

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE E-2). Con anterioridad fue Consultor Senior de la firma multinacional KPMG Management Consulting. Es responsable de la implantación del Plan de Calidad de los Servicios Públicos como Director General de Calidad de los Servicios. Es miembro de los Consejos de Administración del Instituto Madrileño de Administración Pública (IMAP) y de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM). Representa a la Comunidad de Madrid en la Asociación Española de Calidad y al Canal de Isabel II en el Club Gestión de Calidad en su Comité de Gobierno. Ha participado en varios programas sobre el sector público en el extranjero (Foreign Office Británico en 1993 y EE.UU. en 1996).

Enrique Rodríguez del Amo



Licenciado en Ciencias Físicas por la Universidad Complutense de Madrid. Perteneciente al Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y al Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información. Experiencia en diseño, desarrollo e implantación de Sistemas de Información y Redes de Datos. En la Dirección General de Calidad de los Servicios coordina los proyectos de racionalización de costes y de revisión de las áreas de atención al ciudadano.

María Villanueva Cabrer



Licenciada en Derecho por la Fundación Universitaria San Pablo, CEU (Universidad Complutense de Madrid). Ingresó por oposición en el Cuerpo de Técnicos Superiores de Administradores General de la Comunidad de Madrid. Diplomada en el curso de postgrado "Dirección y Gestión Pública de la Comunidad de Madrid". Actualmente es Jefe del Servicio de Gartantías del Contribuyente y coordina los proyectos de Gestión del Conocimiento y Sugerencias y Reclamaciones. Autora de los *Capítulos 4 y 6.*

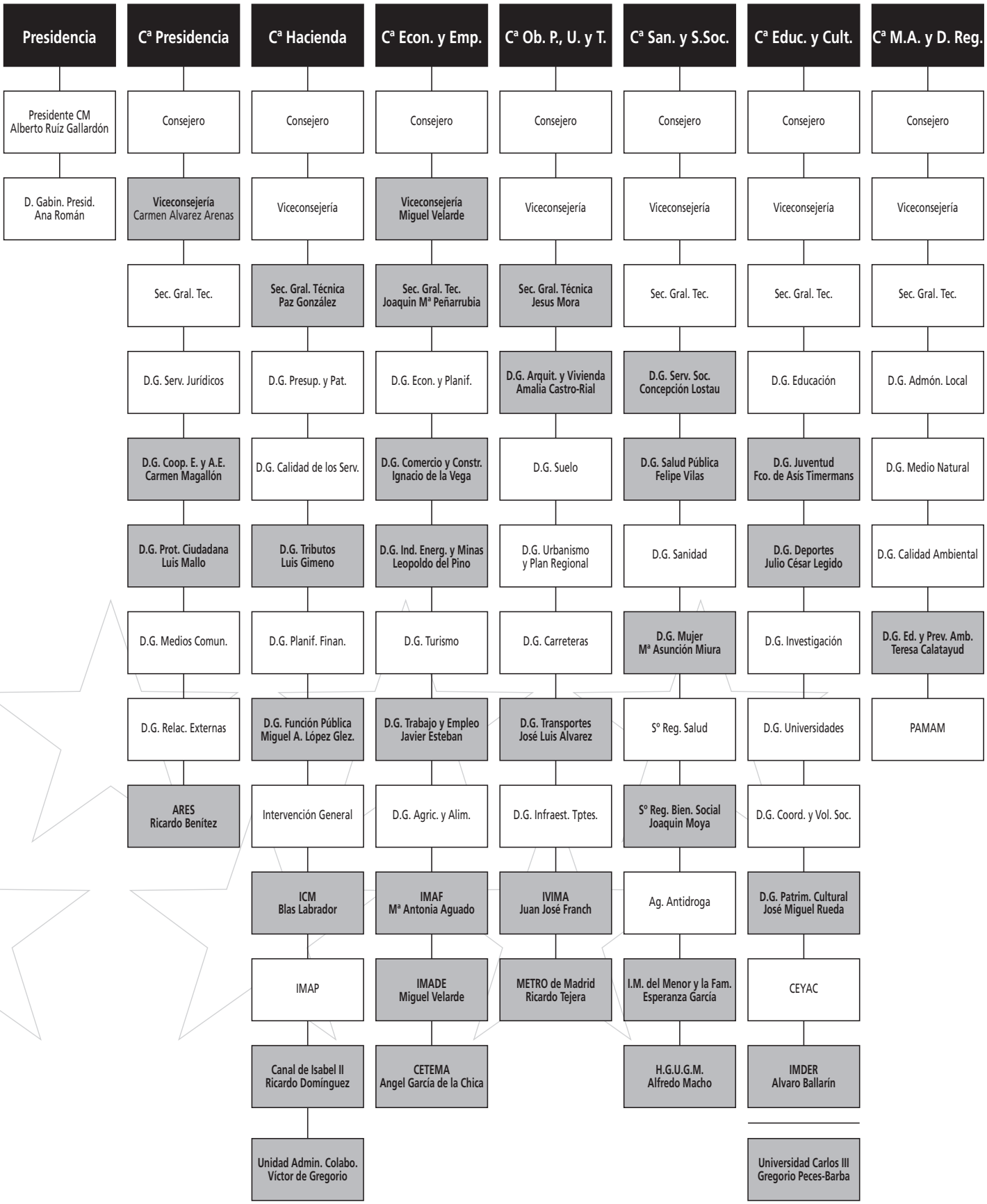
Personal de Apoyo

Carmen Mecerreyes Jiménez



Licenciada en Ciencias Políticas y Sociología por la Universidad Complutense de Madrid. Auxiliar Administrativo de la Administración General de la Comunidad de Madrid. Jefe de Negociado de Apoyo a Proyectos de la Dirección General de Calidad de los Servicios. Ha particpado en los siguientes proyectos: Apoyo administrativo a los procesos de concesión de los Premios a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid; preparación del Curso "Modelo EFQM y Herramientas de Gestión de Calidad"; proyecto de Cartas de Servicios y en la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones de la Consejería de Hacienda.

Excelencia y Calidad del Servicio Público



Unidades que han presentado candidaturas en las diferentes convocatorias del Premio a la Excelencia y Calidad del servicio

GANADOR

Candidatura SERVICIO REGIONAL DE BIENESTAR SOCIAL

Galardón obtenido Ganador

Responsable D. Joaquín Moya Rodríguez
Gerente

Persona de contacto Dª Amparo Tessio de Costamagna
Directora de la Residencia

Dirección C/General Ricardos, 177
Teléfono 91 466 62 11
Fax 91 465 86 27

Nombre del proyecto Satisfacción de los usuarios y familias de la Residencia de Personas Mayores Carabanchel

Servicios Prestados Alojamiento; manutención; asistencia sanitaria, farmacológica y social, etc.

RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DE CARABANCHEL



Prestamos especial atención en la búsqueda de participación de nuestros residentes en la planificación de actividades.

La Calidad del Servicio Público es una de las principales preocupaciones de nuestros dirigentes, no solo en lo que se refiere a su dimensión económica sino en lo social, estando directamente relacionada con la eficacia de las unidades prestadoras de servicios. Por ello el reto consiste en promover la eficacia y la eficiencia de todas las organizaciones. Basándome en este primer comentario, el planteamiento formal de trabajo al hacerme cargo de la Dirección de esta Unidad fue iniciar un proceso de reforma de las estructuras existentes, que comenzó con un análisis de la situación y las acciones de mejora en aquellos aspectos que se observaron mas deficitarios:

- cambio de la cultura organizativa e incorporación de mecanismos que promovieran la mentalización de los trabajadores
- todos los miembros de la organización deben estar involucrados en ese proceso de amejoramiento
- la calidad debe ser el elemento encauzador de todos los procesos
- la calidad involucra también a los proveedores externos



La opinión del usuario-residente es el elemento guía indispensable en la planificación de estrategias

- y sobre todo

"La opinión del usuario-residente es el elemento guía indispensable en la planificación de estrategias"

En esta organización creemos que para que el servicio que prestamos sea de calidad, la toma de decisiones no puede ser exclusivamente unilateral, ni se puede conseguir a corto plazo; que no es un proceso estático, ni depende exclusivamente del aumento de recursos. Estamos convencidos de la necesidad de un proceso estratégico definido y consensuado, dinámico y continuado en el tiempo, crítico y en constante revisión. Somos conscientes, que después de dos años de trabajo estamos aún en fase de consolidación de esa nueva cultura, seguimos en el análisis y estudio de errores y disfunciones, en la búsqueda de su eliminación, y solucionándolos en el menor tiempo posible. Esta situación, que ciertamente va perdiendo fuerza a medida que el equipo humano crece en cohesión y se consolida como grupo operativo, nos está preparando para una fase mucho mas enriquecedora profesionalmente, en la que las estrategias de prevención se conviertan en la metodología habitual de trabajo. Con este horizonte nos planteamos nuestra presentación al II Premio Anual a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid.

La Residencia de Personas Mayores "Carabanchel" está enclavada en la zona sur de Madrid, en la Calle General Ricardos, número 177, dentro del complejo de la Finca "Vista Alegre" ; dependiente del Servicio Regional de Bienestar Social, de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Es un Centro ubicado en un edificio independiente de cinco plantas, de unos 3.300 metros cuadrados, rodeado de zonas ajardinadas y arbolado, protegida del ruido y del tráfico y sin apenas contaminación gracias a la vegetación que la rodea y la distancia que le separa de las vías públicas; la distribución por plantas es la siguiente:

- PLANTA SÓTANO: Lavandería, almacenes generales, cámaras frigoríficas, maquinaria de calefacción y cuadros eléctricos.
- PLANTA BAJA: Administración. Recepción, sala multiusos, comedor general , biblioteca, cocina, sala de estar-televisión y cafetería
- PLANTA 1ª: Servicios Médicos, Control y despacho de Enfermería., peluquería, habitaciones, oficce, comedor- sala de estar para residentes muy dependientes.
- PLANTA 2ª: Habitaciones, sala de estar-TV
- PLANTA 3ª : Vestuarios masculinos y femeninos, dependencias de Mantenimiento, Gimnasio-Terapia Ocupacional y los despachos de las Secciones Sindicales.

La Residencia de Personas Mayores "Carabanchel" está enclavada en la zona sur de Madrid, dentro del complejo de la Finca "Vista Alegre"



El Centro tiene tres elevadores para distintas alturas: 1) Montacargas: De sótano a 2ª p. 2) Ascensor: de p. baja a 3ª p. 3) Ascensor de p. baja a 2ª p.

La Residencia para Personas Mayores "Carabanchel" se reabrió en Julio de 1996, tras una remodelación total del edificio, que mejoró arquitectónicamente el Centro facilitando la habitabilidad y el confort de los usuarios, eliminando las barreras arquitectónicas físicas.

ACTIVIDADES

1. Los Fines

Es un establecimiento destinado a servir de alojamiento estable y común a personas mayores, en el que se presta una asistencia integral y continuada, superando la meramente asistencial, facilitando con las actuaciones que se realizan la superación de los problemas de adaptación que puedan presentarse a los nuevos residentes y regulando con detalle los aspectos relativos al alojamiento y manutención, atención sanitaria y farmacológica, apoyo personal y social y la protección de presuntos incapaces.

Tiene capacidad para 77 usuarios que se ubican en 57 habitaciones de la primera y segunda planta, de las que 37 son individuales y 20 dobles, con 1 baño cornpartido para cada dos o cuatro plazas como máximo.

2. Los Residentes

Según los datos obtenidos en ta última revisión del estudio de Clasiticación por Niveles Funcionales de los residentes ingresados, realizada a fecha 15 de Octubre, nuestra población esta compuesta por:

- 27 Residentes con independencia funcional para la realización de actividades de la vida diaria
- 20 residentes con grado de dependencia leve-moderada
- 30 usuarios, entre media y alta dependencia.

De estos 77 usuarios, 47 son mujeres y 30 hombres. La edad media del colectivo es de 82 años y por sexos, 84 años las mujeres y 78 años los hombres.

El Centro ha tenido una rotación cama/año de enero a octubre de 1998 de 18 residentes. El sistema de acceso de los ciudadanos al servicio está regulado por la Normativa recogida en la Orden 1377/98 de 13 de Julio de la Comunidad de Madrid. Las listas de reserva de plazas nos llegan desde el Servicio de Atención a Personas Mayores dependiente de la Dirección General de Servicios Sociales.

En el último año han solicitado traslado voluntario a otro Centro cuatro residentes, de los que a dos se les ha concedido . En todos los casos el motivo expresado de solicitud, corroborado por las familias era por acercamiento familiar.

3. Los Trabajadores

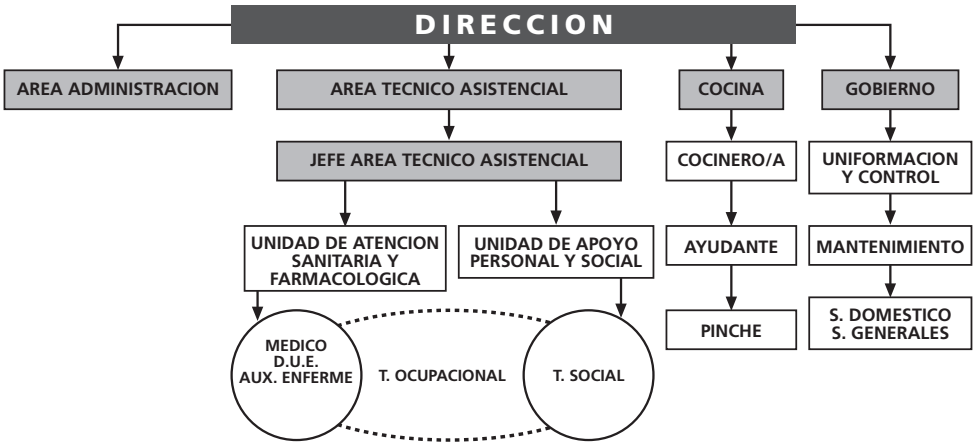
La plantilla del centro está compuesta par 78 trabajadores, de los que l es funcionario y el resto son laborales divididos en tres tumos de trabajo y por áreas funcionales como sigue:

- Administración: 1 Jefe de Negociado, 1 Oficial Administrativo y 1 Auxiliar Administrativo.



- Mantenimiento: 2 Oficiales, 1 Oficial Jardinero, 1 Ayte. de mantenimiento.
- Area Asistencial: 1 Médico, 6 D.U.E.S., 22 Auxiliares de Enfermería, 1 Terapeuta Ocupacional; Gobierno y Servicios Generales: 1 Gobernanta ll, 2 Aux. de Serv. Generales, 16 Aux. Domésticas, 6 Auxiliares de Control.
- Cocina: 1 Jefe de Cocina II, 2 Cocineros, 2 Pinches de Cocina y 2 Ayudantes de Cocina.

Y con el siguiente Organigrama:



INICIATIVAS DE MEJORA



Desde la reapertura del Centro se han realizado consultas, estudios y reuniones con las familias de los usuarios, elaborado protocolos de actuación, implantando nuevos métodos de trabajo con la participación y a propuesta de los trabajadores

El Objetivo primordial para todos los que aquí desarrollamos nuestra labor profesional va encaminado a satisfacer las demandas de nuestros usuarios-residentes.Con este Objetivo se planifica, actúa y evaluan las tareas que las distintas Unidades del Centro realizan día a día.

Las estrategias y métodos de trabajo contenidas en el **Plan General de Actuación y Mejora de la Calidad del Servicio de este Centro**, que se implantó con su reapertura en el año 96, definen las características de nuestro servicio con los siguientes criterios:

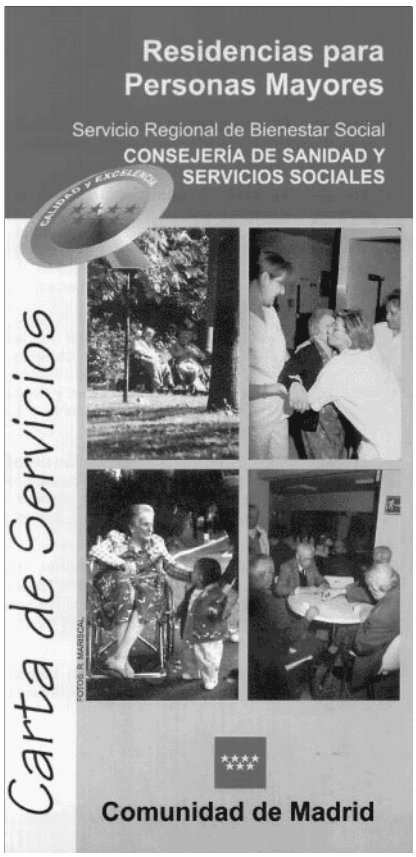
- **Globalización,** es decir la calidad asistencial se dará por igual a todos los usuarios teniendo en cuenta no solo la similitud de rasgos comunes sino también sus características individualidades.
- **Normalización,** entendiendo que nuestras acciones se regirán por criterios semejantes de estilo de vida, a los que conformaban la vida del ciudadano en su medio habitual.
- **Flexibilidad** en las normas, actitudes y comportamientos del personal teniendo en cuenta las diferencias personales.
- **Participación,** en el sentido de que las decisiones que afectan a la vida del centro sean fiel reflejo de las demandas de los residentes, sus familias y trabajadores.
- **Corresponsabilidad,** contando con las familias de los usuarios y personal, en la vertiente de participación activa, apoyo y consenso para el cumplimiento de las normas y presentación de sugerencias.
- **Gestión** responsable de los recursos económicos mediante el control y adecuación del gasto a los objetivos anuales propuestos.

Conscientes de la necesidad de mejora continua del servicio que prestamos y la de inquietud manifiesta de los trabajadores de esta Residencia, de que ese servicio debe ser de calidad, desde la reapertura del Centro se han realizado consultas, estudios y reuniones con las familias de los usuarios, elaborando protocolos de actuación, implantando nuevos métodos de trabajo con la participación y a propuesta de los trabajadores, dictando normas e informando por escrito a los usuarios de los servicios que reciben y de los horarios de atención en cada una de las unidades.

A continuación se exponen, algunas iniciativas implantadas

Plan de Acogida

Se estableció que, en las acciones del Programa de Acogida de Nuevos Residentes, bien en la cita previa al ingreso, que se efectúa en todos los casos en que las condiciones psicofisicas del nuevo Residente lo permite o bien el día del ingreso, el nuevo Residente y la familia que acude acompañándole sean recibidos además de por los técnicos y personal de atención directa, por la Direccion. Previo al ingreso son informados de las normas generales del centro, de la disponibilidad del personal y directora para ser consultados ante cualquier situación, del procedimiento de presentación de sugerencias y quejas, y no es infrecuente observar que ante variaciones signiticativas del estado médico, psicológico o cambios simplemente asociados a la edad, las familias sean citadas regularmente.



Previo al ingreso, el nuevo Residente y la familia son informados de las normas generales del centro, de la disponibilidad del personal y directora para ser consultados ante cualquier situación, del procedimiento de presentación de sugerencias y quejas...

Se programan al menos dos "días de puertas abiertas al año" que comienzan siempre con una charla-coloquio e intercambio de información entre las familias, y la Dirección y los técnicos.

Comidas de Cumpleaños

Es una de las acciones que han propiciado el acercamiento de las familias. Desde Octubre de 1996, el día del cumpleaños de cada Residente, solicitándolo con unos días de antelación la familia puede comer con el usuario en el comedor general, medida que fue en su día muy bien acogida.

Plan de Apoyo de Voluntariado

Está en estadio inicial de toma de datos un estudio de frecuencias de visitas, que detectará principalmente qué residentes no reciben visitas. Una vez analizados los datos obtenidos, la acción estará encaminada en dos lineas, de un lado potenciar el acercamiento de las familias con menor frecuencia de visitas y para aquellos que no la tienen establecer relaciones con asociaciones de voluntariado de la zona, para programar un plan de acompañamiento interno y externo de voluntarios para los menos favorecidos.

Se considera que la frecuencia mínima de visitas de las familias, debe ser 1 vez al mes.



Solicitándolo con unos días de antelación, la familia puede en ocasiones comer con el usuario en el comedor general

Plan de Prevención de Caídas

De la atenta observación del desarrollo de la vida de los residentes del Centro y de la cumplimentación de diversos registros fuimos conscientes a finales del 96, que se producían caídas de las que, a priori, no teníamos clara la causa. Ese estudio contempló las siguientes acciones:

1.- Registro de caídas continuado.

2.– Análisis de datos. Frecuencia trimestral. Reincidencias.

3.- Plan de actuación, que consiste en:

- Estudio médico de los residentes que sufren caidas.
- Valoración del medio en el que se producen.
- Propuesta de soluciones.
- Acciones a emprender.
- Evaluación trimestral del proceso…

- Elaboración, puesta en marcha y evaluación de protocolos de atención individualizada para residentes afectados.

La recogida y análisis de datos de caidas, se sigue realizando y diseñando planes concretos de actuación.

Plan de Mejora de las Comidas

En la última reunión general de Residentes con la Unidad de Apoyo y la Dirección del Centro, nos surgió la duda y el desconocimiento del grado de satisfacción percibida por los residentes en lo relativo a la alimentación, por lo que se ha elaborado una encuesta solicitando su parecer acerca de la comida.

Se ha elaborado una encuesta para conocer el grado de satisfacción de los residentes en lo relativo a la alimentación,



Los resultados del estudio indican una gran satisfacción en aspectos tales como cantidad, calidad y elaboración de las comidas. La valoración de estos resultados nos lleva a cumplir el objetivo del estudio mediante la puesta en marcha de los cambios necesarios para satisfacer las demandas, ya que estamos seguros que no va a depender de la partida presupuestaria asignada, sino de la eliminación-inclusión de productos y de la forma de cocinar.

Satisfacción de los Usuarios

Las consultas sobre la percepción de calidad del servicio de los usuarios se han efectuado a través de encuestas a las familias. Estas encuestas pretenden obtener información sobre la percepción de calidad del servicio. Entendemos que es positivo, dadas las características generales de nuestros residentes considerar como "unidad usuario" a este y a su familia. Los resultados de la consulta estan reflejados en el Anexo I.

Servicio de Lavandería

Programa para la mejora del servicio en la clasificación y distribución de la ropa de los usuarios. Desde julio del 96, se han programado acciones y medidas correctoras que fundamentalmente han consistido en:

- Mejora del sistema de identificación de ropa y calzado, con la sustitución del marcado existente (asociado a la habitación de cada uno) que propiciaba confusiones en situaciones de cambio de ubicación del residente, por un número de orden fijo e independiente.
- Incorporación de un sistema de clasificación personalizada desde el lavadero que mejora y agiliza el método. Esta medida ha sido propuesta por un trabajador.
- Personalización de los " paquetes" de envío desde lavandería con bolsas personalizadas. Esta última medida se encuentra en fase de implantación.

Actividades Socioculturales

Prestamos especial atención en la búsqueda de la participación de nuestros residentes en la planificación de actividades. Analizadas en el equipo técnico las dificultades, se considera que las condiciones psicofísicas de los mismos, sus hábitos y costumbres preingreso, parecen ser la causa de que la participación en la planificación sea escasa. Sin embargo la participación en el desarrollo de actividades que se ofertan la consideramos buena. Nuestro compromiso está en programar dos actividades como mínimo al mes, y normalmente se hacen entre cuatro y cinco. Revisaremos al alza por tanto nuestro compromiso para el año 99.



Otras medidas de mejora

En el transcurso de los dos últimos años se han promovido grupos de trabajo con los siguientes acciones:

- detección de problemas y disfunciones
- análisis de los efectos que esos problemas causan,
- búsqueda de soluciones.
- determinación de tareas a realizar.
- revisión en plazo pactado de la implantación y efectos de las medidas.
- rediseño de procesos-tareas.
- reevaluación.

Estos grupos son:

1.- equipo interdisciplinar

2.- grupos de análisis y mejora por unidades.

Las características del Centro favorecen el contacto continuo del personal y el paso de información en el área de atención directa se realiza mediante :

1.- asistencias sistematizadas a reuniones de grupo

2.- comunicaciones internas.

Se están potenciando la iniciativa de consulta al personal mediante encuestas.

Periódicamente (cuatrimestral) se realizan reuniones con los trabajadores de las distintas áreas, que persiguen:

- el contacto de los grupos con la Dirección (hacerse escuchar, sugerir, proponer,....)
- presentar problemas estructurales de forma colectiva y buscar las soluciones en conjunto.

Se tiende a que todo el personal por áreas participe en grupos multiprofesionales en el desarrollo de planes de mejora, propiciando una cultura que se asienta en:

- trabajo como servicio al ciudadano
- acciones como parte del derecho de los ciudadanos.
- inversiones y gastos en la dimensión de " dineros públicos".

Aunque existen medidas y procedimientos administrativos para la gestión de los recursos económicos y para la adquisición de productos necesarios para el funcionamiento de las distintas áreas del centro, dictadas por el Servicio Regional de Bienestar Social,en la Residencia de Personas Mayores Carabanchel en el Plan de Mejora, ya mencionado, se han puesto en marcha acciones tendentes a propiciar la gestión económica con eficacia y eficiencia Entre las medidas adoptadas destacan las encaminadas a:

- Acercamiento a proveedores aumentando y mejorando las relaciones (telefónica y personalmente). Unificando, personalizando y responsabilizando la solicitud de pedidos en un solo trabajador en el caso de la los productos alimenticios, y otro para el resto de productos, lo que considerando la falta de recursos humanos ha constituido un esfuerzo importante .
- Análisis comparativo, por ejercicios, del gasto e introducción de medidas correctoras,en los procedimientos de compras y planificación del gasto en función de objetivos anuales.

Control y Reducción del Gasto de Gasóleo

Ha consistido en una iniciativa que ha contado con las siguientes acciones:

- Seguimiento exhaustivo del cumplimiento de los procedimientos de control de recepción del gasóleo dictados por el SRBS.
- Reprogramación de la puesta en marcha de las calderas.(Controles horarios de encendido. Control de temperatura ambiente por zonas).
- Incorporación de sondas de temperatura exteriores y su conexión diferenciada por calderas en cara norte y sur del edificio, medida que fué propuesta por un trabajador. En la actualidad se presta especial atención a las temperaturas medias de las instalaciones al objeto de prevenir desviaciones que suponga una disminución del confort..

Utilización de Recursos Sanitarios Externos

Con el objetivo de conocer que servicios sanitarios de la Red del Insalud se utilizan desde la residencia, y poder comparar los datos con colectivos similares, se inició un estudio del periodo comprendido entre enero y diciembre de 1997.Una vez contrastados los datos desde la Dirección del Area 11, Atención Primaria, estaremos en condiciones de valorar la eficacia de nuestra atención en el Area Sanitaria.

Acogida de Trabajadores de Suplencias

Con el objetivo de lograr que la calidad de la asistencia no disminuyera en los periodos vacacionales de los trabajadores al incorporarse personal de suplencias, se presta especial atención a este personal ocasional por parte de los responsables de área y dirección. La acogida se inicia con un escrito de bienvenida y un seguimiento de su adaptación y cumplimiento. Esta medida se va a extender a todos los trabajadores, no solo los de suplencias que se incorporen al centro, lo que pensamos favorecerá la adaptación de los trabajadores y acompañándose de otras medidas de incentivación.

RESULTADOS

- La mejora en la operatividad de los procesos del servicio de lavandería, ha supuesto una disminución del tiempo empleado en las tareas, y un aumento de la seguridad en la entrega de las prendas. El tiempo de entrega , ha disminuido de 48, a 24 horas.
- Las medidas correctoras realizadas en la climatización, han supuesto un ahorro del 34% de la factura del gasóleo.
- Se han realizado una media de 4 actividades mensuales , frente a las 2 inicialmente programadas.
- Los resultados de la encuesta de comidas, permitirán una mayor adecuación de estas, a los gustos de los residentes., dentro de los límites que nos permita los distintos regímenes alimenticios, prescritos medicamente. Adicionalmente, estos resultados arrojan los siguientes grados de satisfacción:
  - ◊ el 100% de los encuestados(45) , considera suficiente la cantidad de alimentos.
  - ◊ 41 personas, de los 45 encuestados consideran los menús suficientemente variados.
  - ◊ la elaboración de la comida la consideran: MALA 2 personas(4.44%), REGULAR 19 personas(42.22%), BUENA 24 personas (53.33%).
- Como consecuencia del estudio de caídas de residentes , se ha abordado un plan de actuación concreto, encaminado a disminuir esta caídas. En el Anexo II, se recogen los principales datos de este estudio, y el plan de actuación.
- Los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios , se recogen en el Anexo I.

Anexo I. Resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios

	0	%	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	NS/NC	%	OTROS	%
SERV. MEDICO	0	0	3	8.57	2	5.71	5	14.28	8	22.85	15	42.85	3	8.57	0	0
ENFERMERIA	1	2.85	2	5.71	1	2.85	2	5.71	8	22.85	12	34.28	7	20.00	0	0
REHABILITACION	1	2.85	1	2.85	2	5.71	5	14.28	1	2.85	9	25.71	15	42.85	0	0
ATENCION SOCIAL	1	2.85	1	2.85	2	5.71	3	8.57	5	14.28	15	42.85	7	20.00	0	0
PERS. SERVICIOS	0	0	0	0	3	8.57	3	8.57	7	20.00	17	48.57	4	11.42	0	0
INFORMACION Y CONTROL	0	0	0	0	1	2.85	5	14.28	6	17.14	18	51.42	4	11.42	0	0
COMEDOR	1	2.85	0	0	1	2.85	4	11.42	7	20.00	12	34.28	9	25.71	0	0
ADMINISTRACION	1	2.85	0	0	1	2.85	4	11.42	7	20.00	13	37.14	9	25.71	0	0

Encuesta de satisfacción de los usuarios. Valoración de 0 a 5 de los diferebtes servicios (1998)

PREGUNTAS	ENTREGA	NORMAL/ADECUADO	BUENA	DEFICIENTE	MUY DEFICIENTE	NO CONTESTAN	OTROS
La acogida dispensada a su ingreso fue…	en mano	5	12	0	0	0	0
	por correo	7	10	1	0	0	0
	total	12	22	1	0	0	0
El trato que se dá a mi familiar lo considero…	en mano	7	9	1	0	0	0
	por correo	8	9	0	0	1	0
	total	15	18	1	0	1	0
Cuando visito a mi familiar, el estado de limpieza de las instalaciones me parece…	en mano	6	10	0	0	0	0
	por correo	8	11	0	0	0	0
	total	14	21	0	0	0	0

Encuesta de satisfacción de los usuarios. Las cifras indican la cantidad de respuestas a cada apartado.

PREGUNTA	Modo entrega	Suficiente	Clara y precisa	Insuficiente	Poco clara y dispersa	No contesta	Otros
LA INFORMACION RECIBIDA POR LA FAMILIA AL INGRESO FUE…	en mano	10	8	1	0	0	0
	por correo	8	7	0	0	1	0
	total	18	15	1	0	1	0
PREGUNTA	**Modo entrega**	**Actitud profesional**	**Poco profesional**	**Actitud familiar**	**No contesta**	**otros**	
LAS ACTITUDES QUE EN GENERAL OBSERVO EN EL PERSONAL SON…	en mano	15	0	3	0	1	
	por correo	9	2	5	0	0	
	total	24	2	8	0	1	
PREGUNTA	**Modo entrega**	**favorecen el contacto con el centro**	**No afectan a mi contacto con el centro**	**No contestan**	**Otros**		
LOS CAMBIOS QUE SE HAN ESTABLECIDO (HORARIOS, ETC)…	en mano	15	2	2	0		
	por correo	8	7	1	0		
	total	23	9	3	0		

Encuesta de satisfacción de los usuarios. Las cifras indican la cantidad de respuestas a cada apartado.

Anexo II. Resultados del Estudio de caídas

Durante seis meses se han estado tomando datos de las caidas que los residentes han sufrido: hora, zona, residente, patología, consecuencias de la caída, etc.

Del estudio de esos datos se han podido deducir las siguientes:

Consideraciones generales

1º El 80 % de las caídas se produce en horario nocturno.

2º El 10% , en el cambio de turno de mañana a tarde.

3º El 72% de los residentes que sufren caidas múltiples, tienen problemas de visión.

4º El 80% de las caídas se producen dentro de la habitación.

5º El 80 % de las caídas no requiere uso de los servicios sanitarios de la Red Pública.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, se extrae la siguiente problemática:

- Caídas nocturnas en un alto porcentaje.
- Caidas en cambio de turno.
- Problemas de visión en residentes con caídas frecuentes.

A la vista de los datos del estudio la PROPUESTA DE ACTUACIÓN se concretará en:

ACCIONES DE CARACTER GENERAL:

- Mejora de los sistemas de vigilancia del turno de noche (Responsable seguimiento: personal turno de noche).
- Análisis de necesidades de medios de contención mecánica(Resp. Aux. Enferm. Tres turnos).
- Reorganización del personal durante el cambio de turno (mañana-tarde) (resp. ATS mañana y tarde).
- Estudio de factores ambientales : iluminación, barreras, y señalización de zonas comunes. Propuestas concretas de mejora.(Resp. Terapeuta Ocupacional).

ACCIONES PERSONALIZADAS

Elaboración y puesta en marcha de planes de atención individualizada de los residentes con caidas en las siguientes fases:

1ª Programas individualizados para los 5 residentes con caídas múltiples. Fecha de estudio y propuestas, del 25 de enero al 5 de Febrero. Responsable, persona de referencia de cada uno de los residentes y auxiliares de zona.

2ª Estudio y propuestas de los otros 5 residentes. Fecha de estudio y propuestas del 8 al 16 de febrero. Responsable personas de referencia y auxiliares de zona.

Candidatura IVIMA. SECRETARIA GENERAL

Galardón obtenido Mención Especial

Responsable D. Juan José Franch Ribes
Director Gerente

Personas de Contacto Dª Rosa Gracia Guillén
Secretaria General
Dª Mª Angeles Lozano Mostazo
Jefe del Servicio de Régimen Jurídico

Dirección C/Basílica, 23
Teléfono 91 580 96 70
Fax 91 5809198

Nombre del proyecto Nuevas fórmulas destinadas a incrementar la construcción de Viviendas de Protección Oficial para los Ciudadanos de la Comunidad de Madrid

Servicios Prestados Informar sobre las actividades del Instituto, en especial aquellas encaminadas a incrementar a corto plazo el número de viviendas. Formular propuestas para lograr una mayor disponibilidad de la vivienda pública para todos los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

NUEVAS FÓRMULAS DESTINADAS A INCREMENTAR LA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL PARA LOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

MENCION ESPECIAL

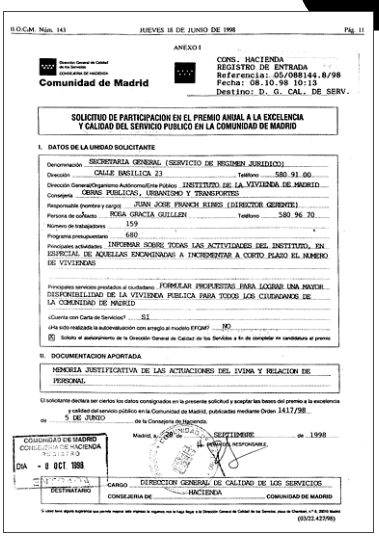
I.- INTRODUCCIÓN

El Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA), es un organismo autónomo mercantil de carácter comercial y financiero, heredero de las transferencias del Estado en materia de vivienda, y creado mediante la transformación de la extinta Fundación Provincial de la Vivienda por Decreto 54/1984, de 17 de mayo.

Aunque sus actividades se centran fundamentalmente en la promoción de vivienda pública, en la actualidad es de singular importancia la participación activa del organismo en las grandes operaciones inmobiliarias que se están llevando a cabo en Madrid, mediante diversos Planes de Actuación Urbanística en los que el IVIMA interviene adquiriendo suelo, en orden a que se garantice, desde su origen, la adecuación a la demanda de vivienda protegida.

En cuanto a la primera de las actividades descritas se refiere, los estudios realizados por el IVIMA, pusieron de manifiesto una realidad evidente, a saber, las necesidades de vivienda pública en la Comunidad de Madrid, superan con mucho al número de viviendas que se ponen a disposición de los ciudadanos. Si a ello unimos que disponer de un techo, es una necesidad inaplazable, y que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones necesarias para que todo español pueda disfrutar de una vivienda digna y adecuada, surge un objetivo claro, a saber: **incrementar a corto plazo el número de viviendas, a fin de satisfacer las urgentes necesidades de las familias mas necesitadas**.

¿Por qué nuevas fórmulas? Porque el sistema de promoción directa de viviendas por parte del IVIMA, se encuentra con la lógica limitación de la capacidad técnica y de gestión del organismo. Son, no obstante, limitaciones que no cabe atribuir en exclusiva al mismo sino que son predicables de cualquier organización. Siendo así, es igualmente



B.O.C.M. Núm. 143 JUEVES 18 DE JUNIO DE 1998 Pág. 11

ANEXO I

Comunidad de Madrid

CONS. HACIENDA
REGISTRO DE ENTRADA
Referencia: 05/088144.8/98
Fecha: 08.10.98 10:13
Destino: D. G. CAL. DE SERV.

SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

Denominación: SECRETARIA GENERAL (SERVICIO DE REGIMEN JURIDICO)
Dirección: CALLE BASILICA 23 Teléfono: 580.91.00
Dirección General/Organismo Autónomo/Ente Público: INSTITUTO DE LA VIVIENDA DE MADRID
Consejería: OBRAS PUBLICAS, URBANISMO Y TRANSPORTES
Responsable (nombre y cargo): JUAN JOSE FRANCH RIBES (DIRECTOR GERENTE)
Persona de contacto: ROSA GRACIA GUILLEN Teléfono: 580.96.70
Número de trabajadores: 159
Programa presupuestario: 680
Principales actividades: INFORMAR SOBRE TODAS LAS ACTIVIDADES DEL INSTITUTO, EN ESPECIAL DE AQUELLAS ENCAMINADAS A INCREMENTAR A CORTO PLAZO EL NUMERO DE VIVIENDAS
Principales servicios prestados al ciudadano: FORMULAR PROPUESTAS PARA LOGRAR UNA MAYOR DISPONIBILIDAD DE LA VIVIENDA PUBLICA PARA TODOS LOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID
¿Cuenta con Carta de Servicios? SI
¿Ha sido realizada la autoevaluación con arreglo al modelo EFQM? NO
(5) Solicito el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios a fin de completar mi candidatura al premio

II. DOCUMENTACION APORTADA

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LAS ACTUACIONES DEL IVIMA Y RELACION DE PERSONAL

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, publicadas mediante Orden 1417/98 de 5 DE JUNIO de la Consejería de Hacienda.

Madrid, a 5 de OCTUBRE de 1998

COMUNIDAD DE MADRID CONSEJERIA DE HACIENDA
FECHA - 8 OCT 1998
DESTINATARIO

FIRMA RESPONSABLE

CARGO DIRECCION GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
CONSEJERIA DE HACIENDA COMUNIDAD DE MADRID

(03/32.437/98)

Solicitud de participación en el Premio.

Vivienda pública, financiación privada

El Ivima cederá suelo a los promotores para que construyan 600 pisos

D16.— Vivienda pública construida con financiación privada. Este es el proyecto diseñado por el Ivima para los 600 nuevos pisos que el Gobierno regional pretende levantar en dos años, aumentando así en un 50 por 100 el número de las viviendas sociales que se preveían construir.

El sistema consiste en que la Comunidad cede suelo a promotores privados para que ellos se hagan cargo de la construcción de los nuevos pisos. La cesión se hará por un periodo de entre 10 y 20 años y, concluido este plazo, el inmueble volverá a ser propiedad del Ivima.

Una vez finalizadas las obras de construcción, el IVIMA pagará a la empresa un alquiler por la totalidad del inmueble y el Instituto de la Vivienda se encargará a su vez de cobrárselo a los inquilinos.

A estas viviendas de protección oficial podrán optar personas con rentas inferiores a 2,5 veces el Salario Mínimo Interprofesional y el sistema de adjudicación será el actualmente previsto: el 50 por 100 por sorteo y la otra mitad por baremación.

Los alquileres serán los mismos que hasta ahora, y oscilarán entre las 4.000 y las 25.000 pesetas.

Se prevé que las obras comiencen en mayo, una vez que el consejo de Gobierno haya aprobado el proyecto. A partir de ahí se comenzarán a construir 248 viviendas en Pavones y Valdebernardo y después en Alcalá de Henares y Leganés.

común el buscar alternativas que permitan superar dichos topes y conseguir mayor eficacia con el menor coste posible.

Determinado el objetivo, es preciso buscar el medio que permita su consecución.

Así, como punto de partida hay que considerar que, la vivienda presenta una vertiente económica, en cuanto bien económico de alto coste de producción, sobre el que influye considerablemente otro bien, el suelo que constituye el soporte de la actividad constructiva y cuyos precios repercuten significativamente sobre el coste final de la vivienda. Esto, que constituye una premisa incuestionable, nos llevó a sentar el primer soporte del proyecto, a saber; el suelo debería ser, en cualquier caso, público, a fin de mantener el coste de las viviendas en unas proporciones justas.

El segundo soporte vino determinado por los beneficiarios finales de dicho proyecto, de modo que las viviendas resultantes debían ser calificadas de régimen especial en arrendamiento.

Partiendo de dichas bases, se estudiaron diversas posibilidades, algunas enclavadas directamente en derecho público como fueron los sistemas de gestión de un servicio público de viviendas, y otras mas en una órbita privada, bajo fórmulas de arrendamiento financiero. En ambos casos fueron desechadas al incluir un intermediario en la asignación de las viviendas en el primero, y en la financiación de las mismas, en el segundo que desvirtuaba el objetivo final de titularidad pública de las viviendas y economía de las mismas.

La solución se encontraba en sistemas mixtos, que compatibilizaran lo público de la iniciativa, con lo privado de la ejecución material de las viviendas.



El IVIMA aporta el suelo de su propiedad, sin transmisión de la misma. El constructor debe construir en nombre propio, de modo que toda la tramitación gire a su exclusivo nombre.

II.- GESTIÓN DEL PROYECTO: ACTIVIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU DISEÑO

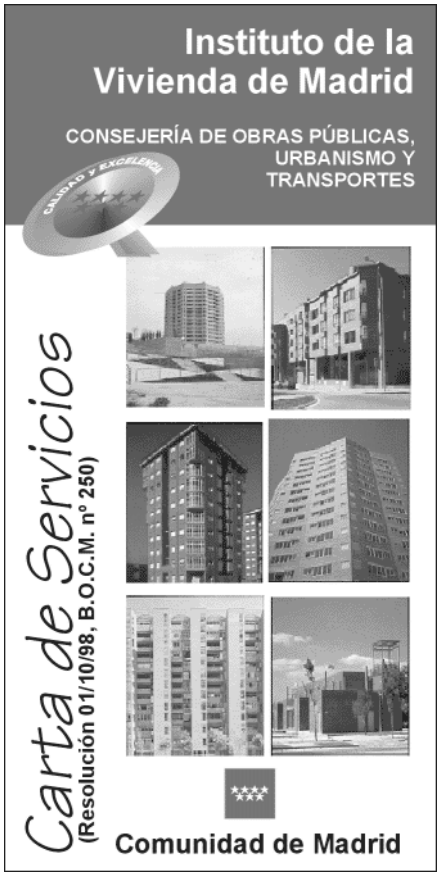
La Secretaría General de IVIMA fue el Área que asumió la titularidad del proyecto, en ejercicio de las funciones que le atribuye el Decreto 122/1996, de 1 de agosto, de estructura orgánica del Organismo Autónomo Instituto de la Vivienda de Madrid, en concreto y entre otras:

- La coordinación de los Servicios y Unidades del organismo
- La emisión de informes jurídicos y el asesoramiento en derecho, en los asuntos competencia del mismo

A tal fin, a través del Servicio de Régimen Jurídico como unidad responsable del ejercicio de la segunda de las funciones descritas, realizó un análisis pormenorizado de todas las opciones posibles, hasta concluir en un diseño definitivo.

De otra parte, el proyecto se encuadra perfectamente en la organización, de modo que la mayor parte de la gestión no la lleva a cabo la unidad creadora del proyecto, sino el Servicio de Contratación como cualesquiera otro contrato, a salvo, por supuesto la

participación que la Secretaría General ejerce en cuanto asesoría jurídica del organismo, y la intermediación con el notario a los efectos de su formalización mediante la correspondiente escritura pública e inscripción en el Registro de la Propiedad. Además, mantiene la responsabilidad de vigilar su funcionamiento y efectuar las correcciones y modificaciones necesarias para su buen fin - nos referimos a alguna de ellas en el apartado siguiente-.



Carta de Servicios del IVIMA

III.- INICIATIVAS DE MEJORA: PROYECTO DEFINITIVO

Como resultado de los diversos estudios, surgió el que definitivamente se ha implantado, y podemos concretar según sigue:

1º. El IVIMA aporta el suelo.

1.1. El IVIMA convoca un concurso para la construcción de viviendas en suelo de su propiedad, sin transmisión de la misma. A estos efectos, constituye a favor del adjudicatario un derecho de superficie de carácter oneroso, esto es, con un precio consistente en un 2% del valor del suelo. El derecho de superficie se concede por veinte años.

1.2. El número de viviendas y superficie de las mismas se encuentra determinada por el IVIMA en el Pliego de Condiciones que rige el concurso, así como el plazo máximo para su construcción.



El IVIMA arrienda al particular el edificio completo, una vez construído.

2º. El particular construye y financia la obra a su costa.

2.1. El constructor debe construir en nombre propio, de modo que toda la tramitación, incluida licencia de obra gire a su exclusivo nombre. De igual modo, debe otorgar en nombre propio las escrituras de obra nueva y división horizontal, la del préstamo hipotecario, en su caso, y la calificación de las viviendas. Todos los gastos que genera la

El Gobierno regional se compromete a alquilar luego los edificios a los promotores

Obras Públicas ofrece a los constructores suelo para levantar y explotar 600 viviendas sociales

J. M. R. Madrid

El Ejecutivo regional, del PP, ofrecerá un nuevo negocio a inversores y promotores privados. Les cederá suelo para la construcción de 600 viviendas sociales destinadas a familias con ingresos inferiores a 150.000 pesetas mensuales. A cambio, los constructores recibirán anualmente y por un periodo de 20 años una cantidad fija por el alquiler de todo el inmueble. Los privados actuarán de caseros y tendrán un cliente muy solvente: el Instituto de la Vivienda de Madrid, que alquilará el edificio y lo realquilará posteriormente a las familias más necesitadas.

Con este plan, el Gobierno de Alberto Ruiz-Gallardón consolida su política de aplazar el pago de las grandes obras durante muchos años para resolver así los actuales apuros financieros de la Comunidad.

El Ejecutivo madrileño inició su captación de dinero privado para la causa pública hace dos meses, cuando aprobó un sistema para llevar el tren a Arganda sin pagar, de golpe, los 18.000 millones necesarios. Este dinero será adelantado por un grupo de empresas adjudicatarias del tramo ferroviario Vicálvaro-Arganda, entre ellas



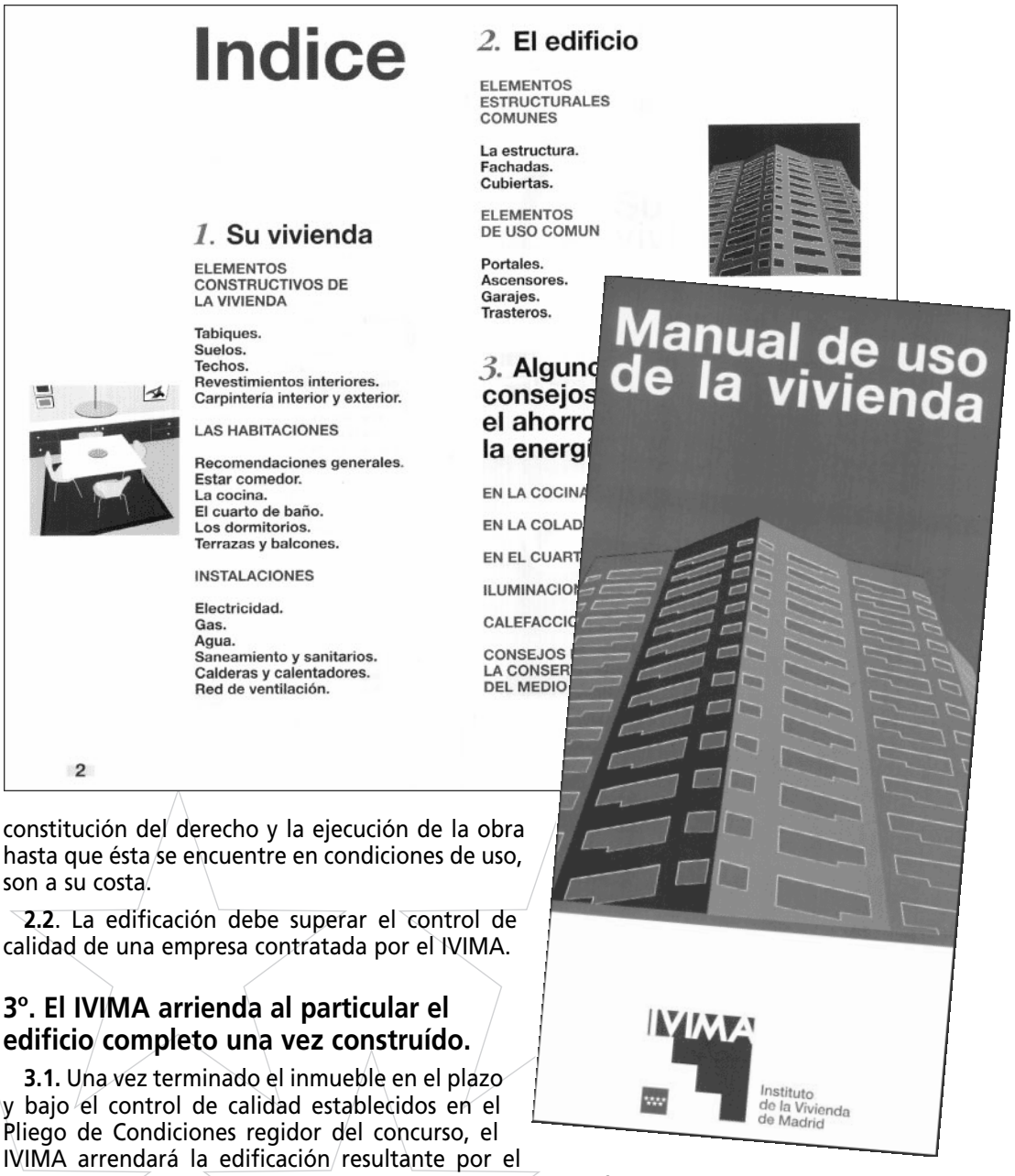


La rapidez en la ejecución de la obra deriva de la determinación de un plazo máximo en el Pliego de Condiciones y, por otro lado, de la financiación a cargo del constructor de la obra.

MENCION ESPECIAL



La calidad se asegura mediante el sometimiento al control de una empresa de control de calidad.



Para la construcción de VPO

El Ivima recurre a la financiación privada

YA, MADRID. El Gobierno regional ha decidido recurrir por primera vez a la financiación privada para hacer viviendas sociales. A partir del próximo año, 600 viviendas de este tipo serán construidas por los promotores, que cobrarán los alquileres por un período de 10 a 20 años, al término del cual cederán los edificios al Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA).

De esta forma, la Comunidad pretende convencer a los inversiones inmobiliarios de las ventajas de un sistema por el que obtendrán unos beneficios inferiores a los de otras opera-

constitución del derecho y la ejecución de la obra hasta que ésta se encuentre en condiciones de uso, son a su costa.

2.2. La edificación debe superar el control de calidad de una empresa contratada por el IVIMA.

3º. El IVIMA arrienda al particular el edificio completo una vez construído.

3.1. Una vez terminado el inmueble en el plazo y bajo el control de calidad establecidos en el Pliego de Condiciones regidor del concurso, el IVIMA arrendará la edificación resultante por el tiempo que resta hasta la extinción del derecho de superficie-entre diecisiete y dieciocho años- (en los dos primeros concursos que se convocaron los plazos para construir el inmueble y la duración del contrato de arrendamiento del mismo figuraban como fijos, pero posteriormente, y a fin de incentivar la agilidad en la construcción y el consecuente disfrute del edificio durante mas tiempo, los plazos se complementan siendo el de construcción "máximo" y el de arrendamiento "mínimo").

3.2. El precio del arrendamiento es el ofertado por el licitador en el concurso. Se trata de un importe anual, sujeto a actualización igualmente anual conforme al I.P.C. Mediante dicho precio, el particular se resarce del importe de la obra y del coste de financiación, añadiendo su beneficio.

3.3. El arrendamiento del inmueble una vez construido, se compromete al momento de la adjudicación mediante su consideración como "condición esencial del derecho real".

3.4. Las viviendas que integran el inmueble, se arriendan seguidamente a las familias que resulten beneficiarias, según el procedimiento legalmente previsto para viviendas de promoción pública en la Comunidad de Madrid.

IV. RESULTADOS OBTENIDOS

El proyecto presenta evidentes beneficios, a saber:

La **economía** del proyecto deriva del elevado peso que tiene el factor precio en la adjudicación del concurso, sin que ello afecte a la calidad de las viviendas, dado que al tratarse de V.P.O. las calidades mínimas de las mismas están aseguradas.

De igual modo, se asegura dicha **calidad** mediante el sometimiento al control de una empresa de control de calidad, cuya contratación corre a cargo del IVIMA y de la obligación que como propietario incumbe al adjudicatario de mantener las viviendas en condiciones de servir a su uso durante el plazo del derecho, que habitualmente se fija en veinte años.

De otro lado, no es un contrato de obra, porque el constructor ostenta un derecho propio sobre lo construido. De este modo, se evitan los lamentablemente habituales proyectos modificados y complementarios, que incrementan considerablemente los costes de ejecución de obras por las Administraciones Públicas.

La **rapidez** en la ejecución de la obra deriva, por un lado de la determinación en el Pliego de Condiciones de un plazo máximo, y por otro, de la financiación a cargo del constructor de la obra en su totalidad de modo que, su resarcimiento se inicia con el cobro de las cuotas de arrendamiento.



La **permanencia** de los adjudicatarios en las viviendas se asegura mediante el ingreso del inmueble en el patrimonio público, al momento de la extinción del derecho.

Independientemente de dichos beneficios generales, existen dos indicadores que los evidencian en concreto, esto es: por un lado el incremento en el número de viviendas iniciadas sobre la cifra inicialmente prevista desde su implantación en el segundo semestre de 1997, y por otro lado, el coste medio para el IVIMA de las viviendas resultantes.

En el ejercicio 1997, y se iniciaron un total de **1246** viviendas de promoción directa del IVIMA, a las que se añadieron **666** viviendas mas iniciadas por promotores privados, adjudicatarios de un derecho de superficie sobre suelo del IVIMA.



"El Barco". Promoción de 84 viviendas en Fuencarral B entregadas en 1977.
***Premio Calidad de Arquitectura y vivienda de la Comunidad de Madrid** de 1996.*

MADRID

El Ivima recurre a financiación privada para construir más viviendas sociales

Duplicará el número de pisos de protección oficial para este año

CLARA NEILA

MADRID.—Conseguir que constructoras privadas financien viviendas sociales es el sistema propuesto por la Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes para la construcción de 600 nuevos hogares de protección oficial este año.

El consejero Luis Eduardo Cortés explicó ayer en rueda de prensa los pormenores del innovador proyecto. «Se trata de aprovechar el dinero privado que existe en el mercado para la construcción de viviendas de carácter social», matizó.

El método, basado en la cesión del derecho de suelo por un periodo de entre 10 y 20 años, convertirá a la Comunidad de Madrid en *inquilino* único de las viviendas a construir.

Según el sistema diseñado, el Instituto de la Vivienda de Madrid (Ivima) pone el suelo y convoca el concurso para contratar a la ofrecer a las familias la oportunidad de comprar las viviendas.

Todo está ultimado. Sólo faltan «las bendiciones político-administrativas necesarias», en palabras de Luis Eduardo Cortés.

Es decir, que el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid dé el sí definitivo. Aprobación que, previsiblemente, se hará en el próximo mes de abril.

De este modo, en el próximo mes de mayo se pondría en marcha el proceso de construcción de las 600 primeras viviendas que, según el consejero, «estarán emplazadas en Valdebernardo y Pavones».

El titular de Obras Públicas subrayó que este novedoso sistema de financiación «permitirá construir un 40% o 50% más de viviendas que si el Ivima tuviera que construirlas realizando el mismo esfuerzo económico».

Una vez se haga público el concurso, el Ivima aceptará la oferta más beneficiosa para la Comunidad de Madrid. «Aquella empresa constructora que realice las obras más rápido y que esté dispuesta a ganar menos dinero con el cobro de los alquileres», según Cortés.

La principal ventaja del método, a juicio de los responsables de la Consejería de Obras Públicas, es que «se evitan los costes de retrasos y modificaciones» ya que, con la firma del contrato entre el Ivima y la empresa constructora, se fijan de antemano el precio y el tiempo de construcción en que debe realizarse la obra.

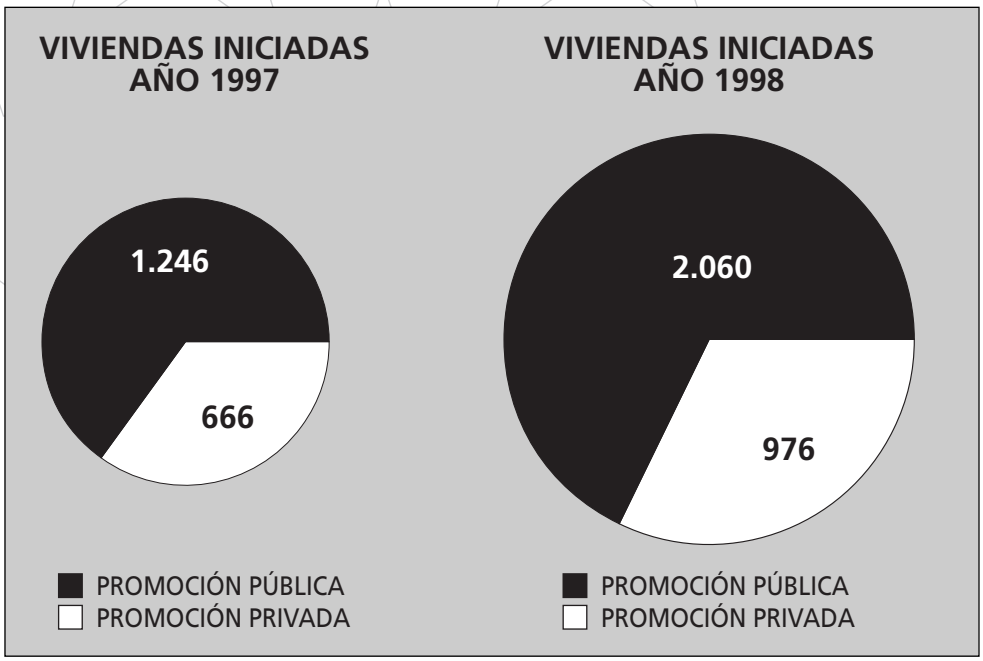
Para el viceconsejero de Obras Públicas, Luis Peral, la iniciativa privada responderá favorablemente a la propuesta ya que «se trata de una inversión a largo plazo con un cliente de toda solvencia como es el Ivima».

La vara

Durante 1998 las cifras son **2060** viviendas de promoción pública y **976** de promoción privada. En ambos ejercicios la media de incremento de viviendas alcanza el 50%.

Número de viviendas iniciadas en los años 1997 y 1998

VIVIENDAS INICIADAS				
	PROMOCION PUBLICA	PROMOCION PRIVADA	TOTAL	INCREMENTO
AÑO 1997	1.246	666	1.912	53 %
AÑO 1998	2.060	976	3.036	47%



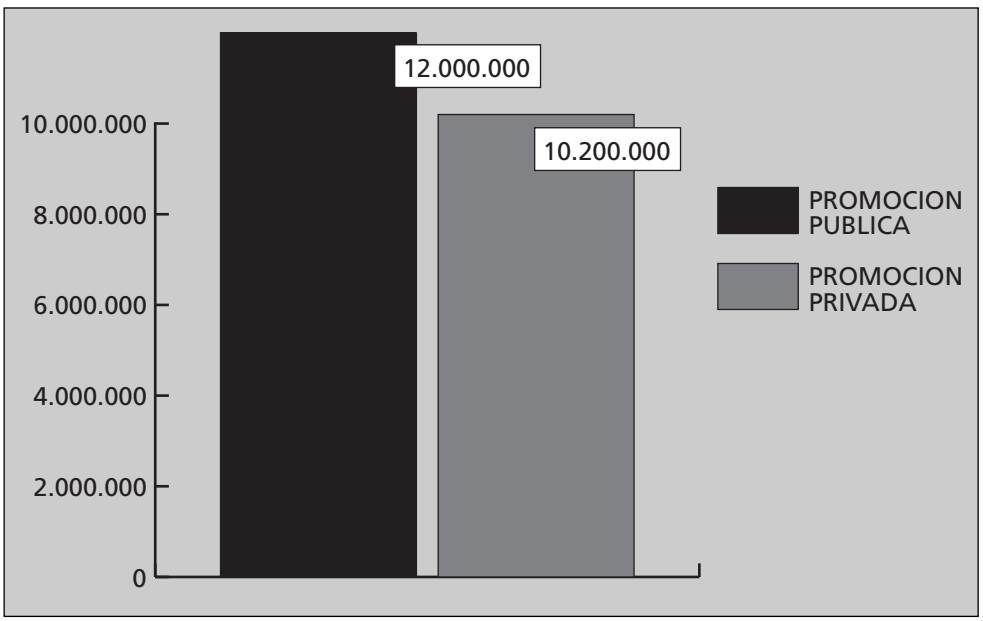
IVIMA. Secretaría General (Servicio de Régimen Jurídico)

En cuanto a los costes, analizadas las ofertas que resultaron adjudicatarias en trece de los concursos convocados, resulta un valor actual medio por vivienda (con una estimación de financiación al 6% y un I.P.C. al 2%) de **10.200.000 ptas**. Comparativamente, el coste real de una vivienda promovida directamente por el IVIMA, (se analizó una promoción de 120 viviendas en Madrid), una vez incluídos gastos estimados de mantenimiento y reparaciones así como la financiación al 6% en un plazo de 18 años y 2 de carencia —a semejanza del plazo de duración del derecho de superficie—, se valoró en **12.000.000** ptas.

Costes

DESGLOSE DE COSTES

	COSTES	MUESTRA	VARIABLES	TOTAL
PROMOCION PUBLICA	VALOR ACTUAL MEDIO	120 viviendas financiadas en 18 años y 2 de carencia	Mantenimiento + Reparaciones + Financiación 6%	12.000.000 Pts. por vivienda
PROMOCION PRIVADA	VALOR ACTUAL MEDIO	Según precio de adjudicación en 13 concursos convocados	Financiación 6% IPC 2%	10.200.000 Pts. por vivienda



MENCION ESPECIAL

Candidatura SERVICIO DE FORMACION. DIR. GRAL. DE LA MUJER

Galardón obtenido Mención Especial

Responsable Ilma. Sra. Dª María Asunción Miura Biendicho
Directora General

Persona de contacto Dª Rosa Goñi Ugalde
Jefa de Servicio de Formación

Dirección Pza. Carlos Trías Bertrán, 7. 5ª planta. 28020 Madrid
Teléfono 91 580 46 83
Fax 91 580 35 50

Nombre del proyecto Formación para la Inserción Laboral de las Mujeres

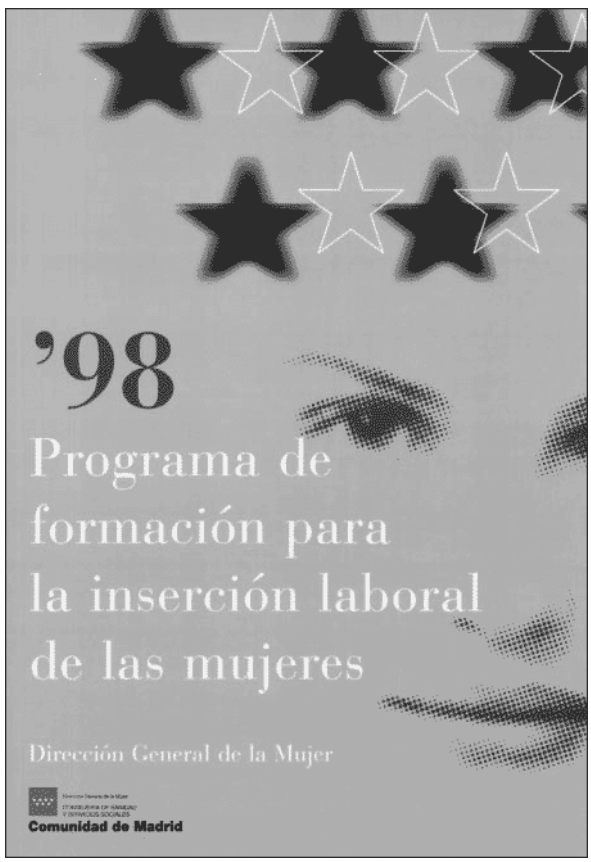
Servicios Prestados Información y realización de Cursos de Formación

SERVICIO DE FORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER

El Programa de Formación Profesional Ocupacional para la Inserción Laboral de las Mujeres va destinado a las mujeres desempleadas que desean acceder a su primer empleo y pretende impulsar y favorecer el acceso al trabajo de las desempleadas de larga duración y facilitar conocimientos que les permitan alcanzar mayor capacitación profesional para participar en condiciones de igualdad en un mercado cada vez más competitivo, elevando la posición de las mujeres en su trabajo en términos de jerarquía y responsabilidad.

Las distintas actividades que realiza el Servicio de Formación se inspiran en los siguientes principios:

- Globalidad: el programa de formación es un medio para lograr la igualdad de oportunidades entre los sexos, a este respecto, la formación ocupacional se encuentra insertada en el III Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de la Comunidad de Madrid, 1.997 - 2.000, aprobado por el Consejo de Gobierno el 23 de Octubre de 1.997. En aplicación de este principio se ha incluido en todos los cursos un módulo de "las mujeres y la igualdad de oportunidades", adaptado a las mujeres asistentes a cada curso, cuyo contenido trata de la situación social de las mujeres y las posibilidades de construir y vivir un futuro en igualdad.
- Inserción laboral de las mujeres.
- Satisfacción de las usuarias.



Programa de Cursos, 1998

MENCION ESPECIAL


B.O.C.M. Núm. 141 JUEVES 18 DIC.

CONS. HACIENDA
REGISTRO DE ENTRADA
Referencia: 05/091238.8/98
Fecha: 19.10.98 09:46
Destino: D. G. CAL. DE SERV.

Comunidad de Madrid

CONSEJERIA DE HACIENDA
Y PRESUPUESTOS

FECHA 15 OCT. 1998

REGISTRO GENERAL

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EL PREMIO A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

Denominación SERVICIO DE FORMACIÓN

Dirección PL. CARLOS TRIAS BERTRÁN, 7, 14 P. Teléfono 580 46 84

Dirección General/Organismo Autónomo/Ente Público DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER

Consejería SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES

Responsable (nombre y cargo) ASUNCIÓN RIERA, DIRECTORA GENERAL DE LA MUJER

Persona de contacto ROSA GORI Teléfono 580 46 83

Número de trabajadores 6

Programa presupuestario 323

Principales actividades PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE DIVERSAS ACTIVIDADES FORMATIVAS PARA LAS MUJERES

Principales servicios prestados al ciudadano REALIZACIÓN DE CURSOS GRATUITOS, INFORMACIÓN SOBRE LA OFERTA FORMATIVA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

¿Cuenta con Carta de Servicios? No

¿Ha sido realizada la autoevaluación con arreglo al modelo EFQM? No

Sobre el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios a la de consulta en ocasiones al precio

II. DOCUMENTACION APORTADA

RELACIÓN NOMINAL DEL PERSONAL, MEMORIA DEL SERVICIO, PROGRAMA 98 ANIMACIÓN 98, 3 MODELOS DE CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN

El solicitante declara son ciertos los datos consignados en la presente solicitud y asume las bases del premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, publicadas mediante Orden 2417/1998 de 5 de junio de la Consejería de Hacienda.

Madrid, a 15 de OCTUBRE de 1998

FIRMA DEL RESPONSABLE

DESTINATARIO CARGO DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
CONSEJERIA DE HACIENDA COMUNIDAD DE MADRID

(03/23.427/98)

Solicitud de participación en el Premio

- Coordinación y cooperación con los Ayuntamientos, Instituto para la Formación de la Comunidad de Madrid, INEM y cualesquiera otras entidades públicas o privadas con competencia en la formación no reglada.
- Periodicidad regular en la convocatoria de los cursos.

ACTIVIDADES

Planificación.

El programa de formación se elabora con la colaboración de los Ayuntamientos de la región, que, en base a las informaciones sobre oferta laboral local y de la zona y oportunidades de inserción laboral, a principios de año, solicitan los cursos o especialidades que pretenden desarrollar.

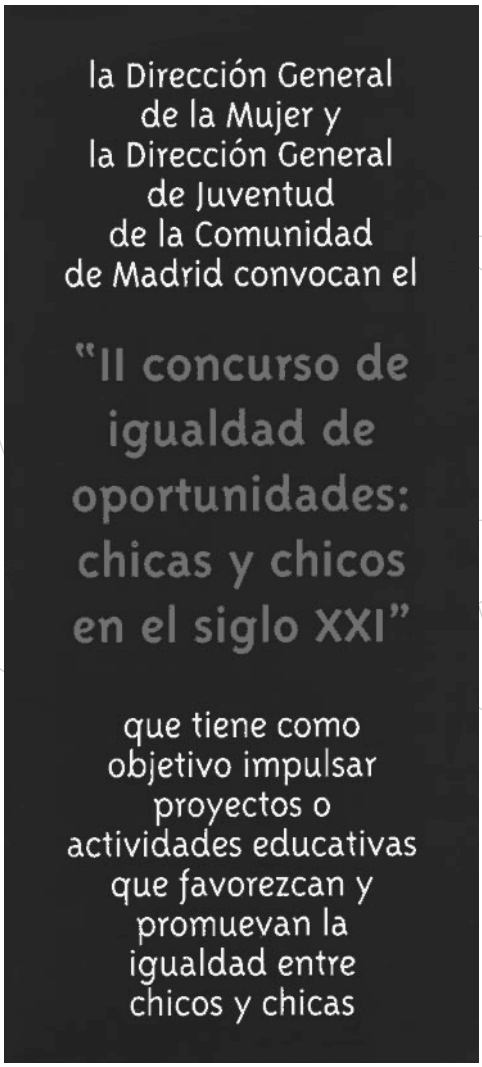
La Dirección General de la Mujer analiza y reconduce las peticiones en función de los resultados de las evaluaciones del año anterior y de diversos indicadores relacionados con las posibilidades futuras de inserción.

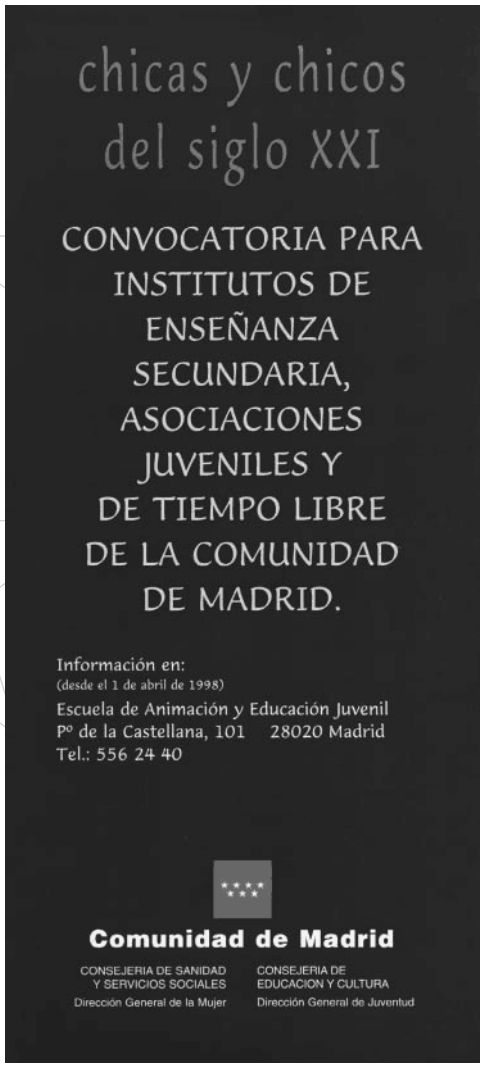
También se tienen en cuenta los planes formativos del Instituto para la Formación de la Comunidad de Madrid y el Plan de Formación e Inserción Profesional del INEM.

El Programa consta de cinco apartados:

1.- Formación Profesional-Ocupacional para la inserción laboral.

Se vienen desarrollando 363 cursos en los que participan alrededor de 7.345 mujeres.





Esta formación, enmarcada en el desarrollo de políticas activas de empleo, facilitará la integración de un mayor número de mujeres al mundo laboral.

En este apartado se incluyen también las actuaciones formativas dirigidas a las mujeres que residen en el medio rural, así como formación específica para colectivos de mujeres excluidas o potencialmente sujetas a exclusión.

Estos cursos se encuentran integrados en el Plan de Formación e Inserción Profesional del Instituto Nacional de Empleo.



2.- Cursos de Formación Preliminar.

Formación básica que prioritariamente apoya la reincorporación al trabajo de las mujeres que abandonaron el trabajo remunerado por las funciones familiares y desean reciclar sus conocimientos para una nueva incorporación. Este año se desarrollan 44 cursos en los que participan 900 mujeres.

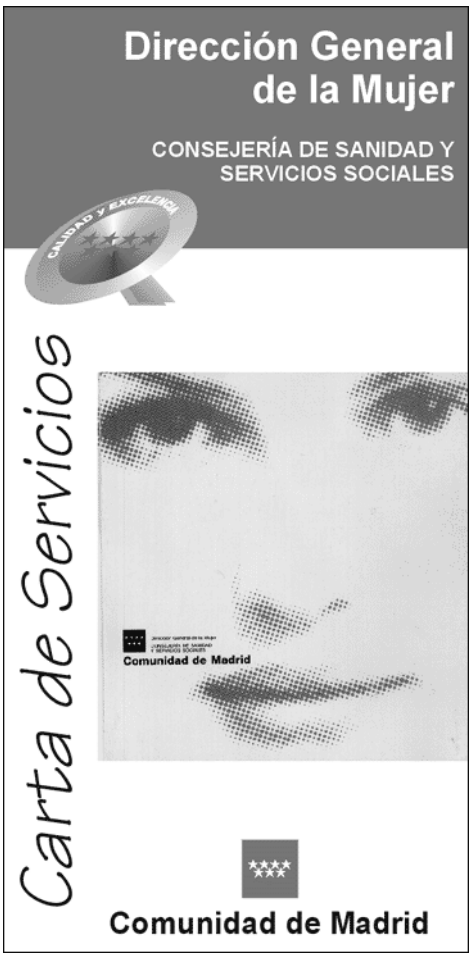
3.- Cursos de Orientación Laboral.

Dirigidos a licenciadas que, una vez terminada su formación, tienen dificultades para situarse en el mercado laboral, desconociendo técnicas, medios o instrumentos que la sociedad ofrece para encontrar un trabajo. En los distintos municipios se desarrollarán 26 cursos, participando 520 alumnas.

4.- Cursos de Búsqueda Activa de Empleo.

A pesar de la formación profesional que adquieren las mujeres existen una serie de circunstancias añadidas que dificultan unos mejores resultados de inserción, entre éstas encontramos la falta de autoestima, el desánimo, el desconocimiento de los recursos para la inserción, etc.

A fin de apoyar este proceso se realizarán un total de 38 cursos de "Búsqueda Activa de Empleo" en los que participarán 570 mujeres que buscan activamente empleo. En base a este programa se trata de tutorizar de una manera individualizada y con los apoyos existentes en el mercado la inserción laboral.



Carta de Servicios

5.- Programas específicos: Cursos de Nivelación Cultural y Formación Ocupacional.

Los programas específicos dirigidos a mujeres discapacitadas o excluidas van teniendo un gran peso en la programación de formación de la Dirección General de la Mujer. En colaboración con Asociaciones de Discapacitados, la Dirección General de Centros Penitenciarios, Asociaciones sin fines de lucro, etc., se vienen apoyando programas que tratan de cubrir el conjunto de lagunas o dificultades añadidas que por su situación marginal vienen soportando algunos colectivos de mujeres, necesitando de una formación singular más individualizada que les facilite superar su marginación. Durante este año se desarrollaron 19 cursos en los que participaron 285 mujeres.

Información sobre formación.

Esta actividad, que no supone un coste directo para el Servicio, se desarrolla de lunes a viernes, de 9 a 14 horas, para información presencial y de 8 a 15 horas para la información telefónica.



Se informa tanto sobre los programas formativos que promueve el servicio de Formación de la Dirección General de la Mujer como sobre programas de formación de otras entidades públicas que se presten en nuestra Comunidad.

Selección de alumnas.

La selección consta de cuatro fases:

1.- Anuncio público de la convocatoria de los cursos.

Se intenta dar la mayor difusión posible a los cursos para lo que se edita un programa, se distribuye en varios centros colaboradores y se realizan diversos anuncios en medios de comunicación.

2.- Recepción de preinscripciones o solicitudes.

Manteniendo el principio de periodicidad regular de la convocatoria todos los años se abre un plazo de dos semanas en el mes de febrero para la presentación de solicitudes en las oficinas de la Dirección General de la Mujer, en los municipios, en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid y otras direcciones que figuran en el programa.

En total se reciben anualmente cerca de 23.000 solicitudes.

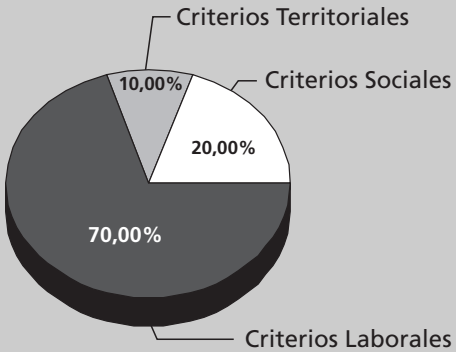
3.- Baremación de las solicitudes.

En base a los datos aportados en la solicitud y a la información laboral proporcionaba por el INEM se asigna una puntuación a cada candidata, proceso que se realiza por medios informáticos

4.- Selección final.

Para cada curso se eligen aproximadamente el doble de mujeres que de plazas (las que mayor puntuación han obtenido).De entre estas se seleccionan las que finalmente realizarán el curso, para lo que se emplearán entrevistas personales, pruebas de conocimiento o cualquier otro método de selección apropiado al contenido de cada curso. Esta última selección la realizan las empresas privadas que imparten los cursos, siguiendo las indicaciones que se marcan desde el Servicio de Formación de la Dirección General de la Mujer.

SISTEMA DE BAREMACIÓN PARA SELECCIÓN DE CANDIDATAS



CRITERIOS TERRITORIALES:	*100 PUNTOS*
Residentes en el mismo municipio en el que se imparte el curso.	

CRITERIOS SOCIALES:	*200 PUNTOS*
✓ Mujer sola con hijos a cargo	100
✓ Colectivos definidos	60
✓ Cursos de preformación	40

CRITERIOS LABORALES:	*700 PUNTOS*
➤ **SITUACIÓN LABORAL**	
❑ En paro:	
✦ primer empleo	420 p.
✦ demanda a tiempo parcial, a domicilio o autoempleo	300 p.
✦ demanda empleo coyuntural o en el extranjero	200 p.
✦ formación ocupacional	100 p.
❑ Con empleo a tiempo parcial:	
✦ demanda empleo sustitutivo	300 p.
✦ Expediente regulación	200 p.
✦ demanda otro empleo	100 p.
➤ **EDAD**: < 25 ó > 45:	35 p.
➤ **ANTIGÜEDAD EN DESEMPLEO**: hasta 5 años se dividen 245 p., más de 5 años = 100 p.	

Subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para realizar acciones de formación de colectivos de mujeres especialmente desfavorecidos.

En 1.998 se subvencionaron ocho entidades para realizar acciones formativas a cerca de 200 mujeres perceptoras del Ingreso Madrileño de Integración, inmigrantes, pertenecientes a minorías étnicas, etc., con un presupuesto total de 17.000.000 pesetas.

Evaluación de los cursos.

El fin último de la evaluación es conocer cómo se han desarrollado los cursos, detectando las desviaciones con respecto a la planificación originaria y analizando las causas, pero también es una fuente de retroalimentación para la planificación y la detección de necesidades de mejora, como el hecho de que era preciso mejorar la difusión de los programas para llegar a todas las mujeres de la Comunidad de Madrid, y no sólo a las que tienen un mayor acceso a los canales de información.

La evaluación se realiza por las alumnas de cada curso y por los/as responsables de los Ayuntamientos, utilizando un cuestionario similar al utilizado por el IMAF, a fin de homogeneizar las valoraciones.

INICIATIVAS DE MEJORA

1 Diseño del Programa.

El observatorio permanente del mercado de trabajo, los nuevos yacimientos de empleo y la participación de los Ayuntamientos, que aportan las informaciones de que disponen sobre la oferta laboral local y de la zona y las oportunidades de inserción laboral, así como una singular consideración de las nuevas tecnologías e innovaciones del sistema productivo, han determinado las especialidades formativas incluidas en el Programa.

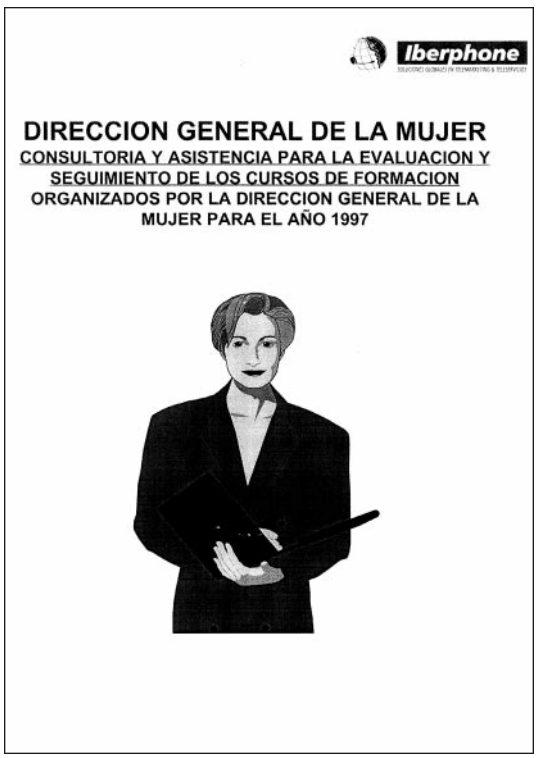
Se incluyen acciones formativas dirigidas a mujeres en el medio rural, tratando de ofrecer una formación en correspondencia a las potencialidades y recursos del entorno. Esta capacitación pretende emplear a las mujeres en su propio medio y apoyar, en última instancia, el desarrollo de las áreas rurales de nuestra Comunidad.

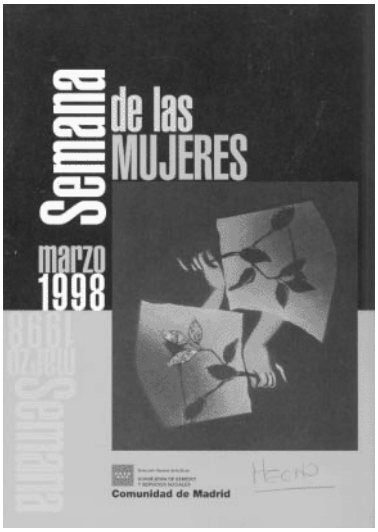
Por último el Programa incorpora varios cursos dirigidos a colectivos especialmente desfavorecidos que encuentran mayores obstáculos para su inserción laboral.

Se ha fomentado al realización de aquellos cursos con mayor grado de inserción profesional como por ejemplo el de programadoras de informática.

Se detectó la necesidad de que las mujeres cuenten con una orientación laboral para facilitar su inserción en el mercado de trabajo por lo que se ha realizado un curso de orientadora profesional, y se ha puesto en marcha un programa de cursos dirigido a apoyar la inserción laboral de las mujeres que habiendo recibido formación ocupacional tienen dificultades en encontrar trabajo.

La participación de los Ayuntamientos es fundamental, motivo por el cual se ha organizado una "Jornada de Reflexión sobre la Formación", en la que han participado representantes de los Ayuntamientos que intervienen directamente en el desarrollo de programas formativos.





Informes de seguimiento 1997

MENCION ESPECIAL

2 Difusión del Programa.

Los medios que se utilizan son: edición del programa en formato de libro con una tirada de 50.000 ejemplares, publicación de 3.000 carteles, publicidad en los dos periódicos de mayor tirada de la región, reportaje en TeleMadrid, cuñas en radio.

El material divulgativo se reparte a los Ayuntamientos, Juntas de Distrito, Asociaciones de Vecinos, Juveniles, de Mujeres, Oficinas del INEM...



3 Modificaciones en el Baremo.

Se ha modificado la aplicación del baremo de antigüedad en el INEM al objeto de poder dar mayores facilidades a aquellas mujeres cuyo objetivo a la hora de realizar los cursos es precisamente la inserción laboral, ya que de las evaluaciones anteriores se venia observando que en algunos supuestos se apartaban de esta finalidad, pero tenían gran facilidad para acceder a un curso debido a la puntuación por antigüedad como desempleada.

4 Análisis de los datos de preinscripción.

Todos los años se realiza una explotación de los datos de las preinscripciones para conocer con mayor exactitud el perfil de las demandantes de formación y con el objeto de adecuar las acciones formativas a las mismas.

5 Evaluación de los cursos.

Se realizan dos tipos de evaluaciones:

- Evaluación del desarrollo del curso mediante dos tipos de encuestas, a las alumnas y a los/las responsables de los Ayuntamientos. Los datos se analizan por una empresa externa que se selecciona mediante concurso público.
- Evaluación del cumplimiento de objetivos: encuesta telefónica después de realizar el curso sobre si han obtenido empleo, la importancia del curso en ese logro y las utilidades de lo aprendido en el mismo.

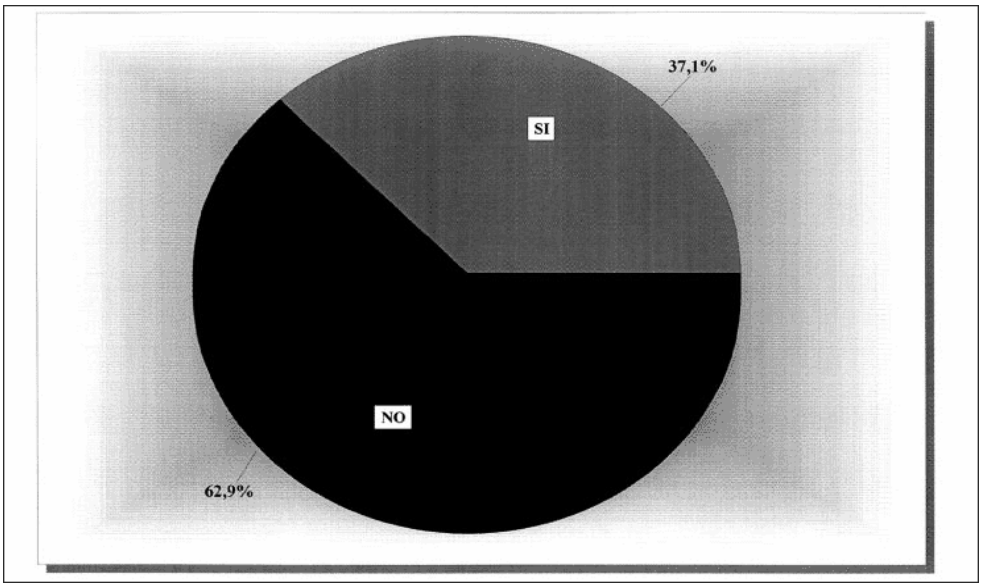
La valoración y grado de satisfacción de las mujeres con los distintos cursos, profesorado y empresas es determinante en la siguiente programación.

Se ha iniciado una evaluación de las practicas en las empresas.

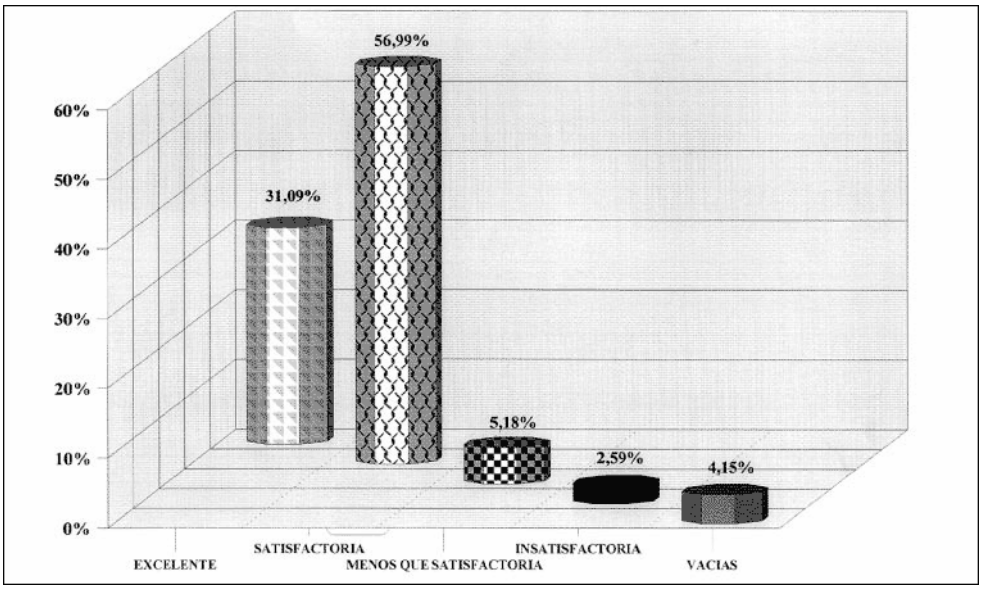
RESULTADOS

- Desde 1.996 existe una evolución ascendente en todos los datos básicos: número de cursos, número de especialidades, incorporación de nuevos cursos, número de municipios en los que se imparten los cursos, número de alumnas y presupuesto dedicado a las acciones formativas.
- La satisfacción de usuarias y responsables de los Ayuntamientos se sitúa por encima de la media en los tres grupos fundamentales de cursos:
  - Formación Ocupacional: la valoración global media de los cursos por las alumnas se sitúa en el 4'07, siendo la puntuación máxima 5, y los/as responsables de los Ayuntamientos los califican de satisfactorios en un 56'99% y de excelente en un 31'09%.
  - Formación Preliminar y Orientación Laboral: La valoración global es de bueno en un 50'16 % y 46'62 % de excelente para las alumnas y 49'5% de satisfactorios y 30'6% de excelentes para los/as responsables de los Ayuntamientos.
  - Nivelación Cultural: la valoración global de las alumnas es de 66'67% bueno y 30% muy bueno.
- La encuesta realizada entre los 3 a 6 meses después de finalizados los cursos muestra como principales resultados que el 37% de las alumnas ha encontrado trabajo tras realizar el curso, de las cuales el 34'7% considera que el curso le ha ayudado mucho o bastante para conseguir el empleo y el 35% afirma que utiliza mucho o bastante los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo.

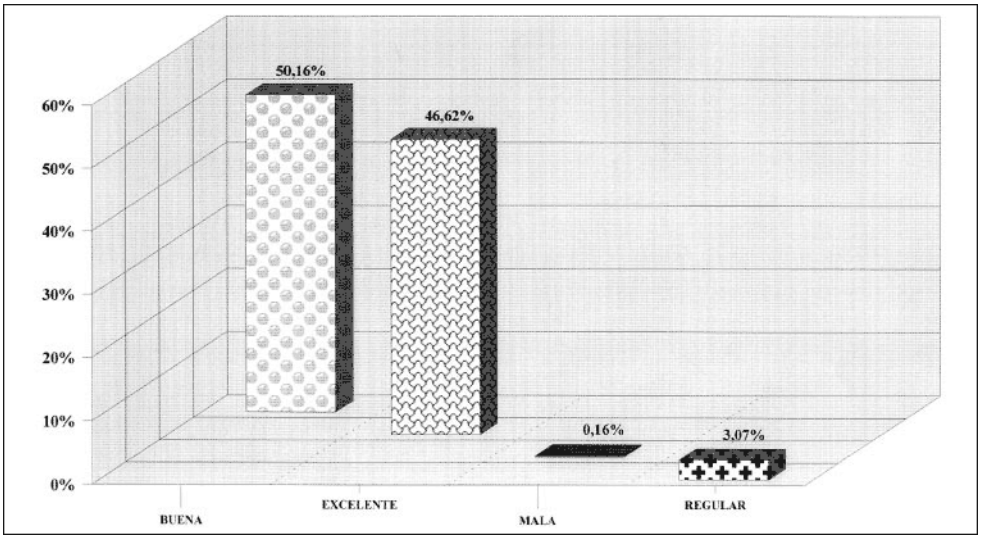
Estos datos pueden parecer modestos, pero vistas las tasas de paro que existen entre las mujeres y las dificultades que tienen en encontrar empleo, estos porcentajes representan el éxito obtenido con la realización de estos cursos.



Porcentaje de alumnas que han obtenido empleo después del curso (Seguimiento de acciones formativas 1996)

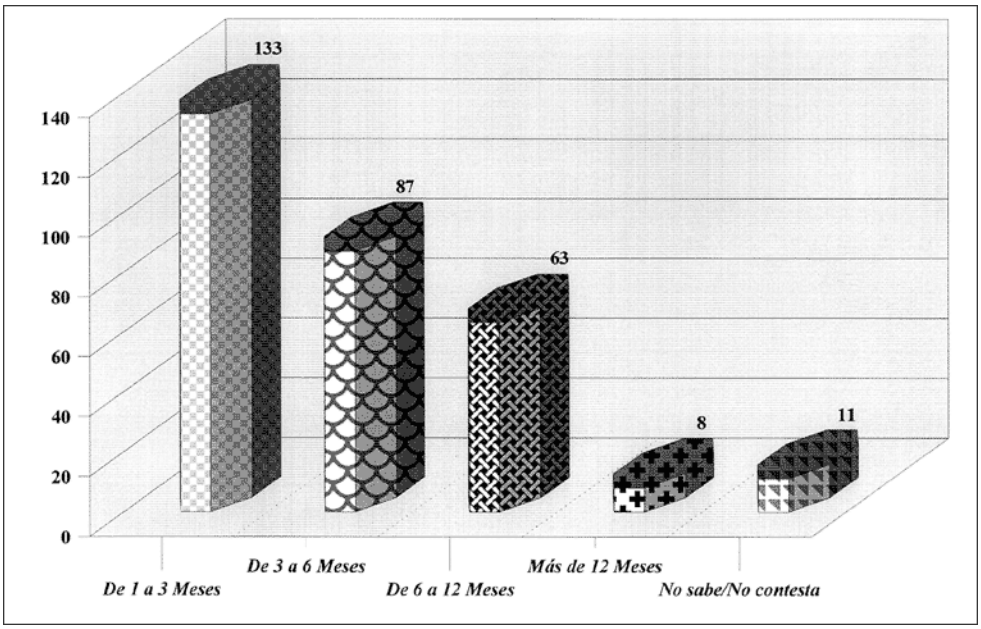


Valoración de los cursos por los responsables de los/las Ayuntamientos (Formación ocupacional 1997)

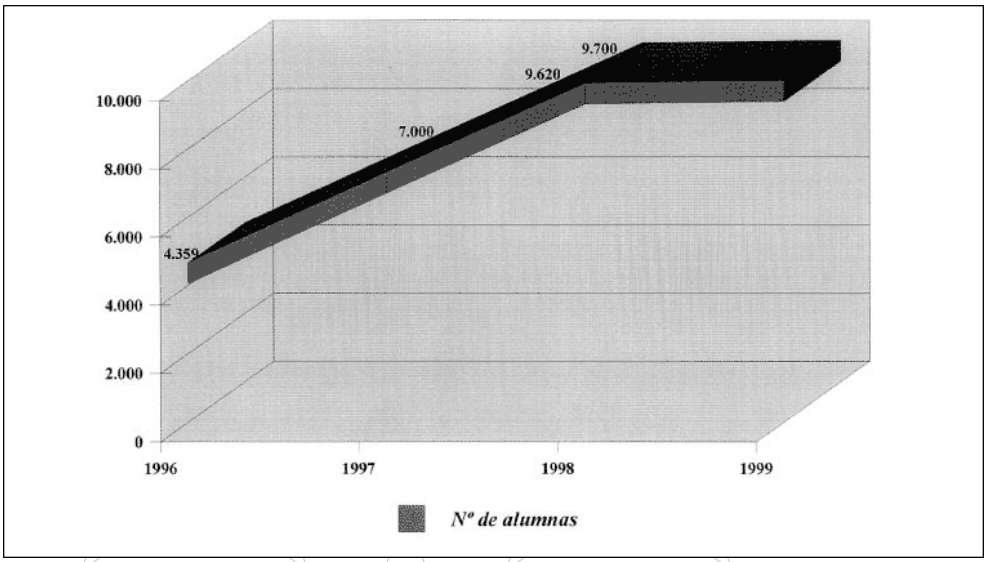


Valoración global de los cursos por las alumnas (Orientación Laboral 1997).

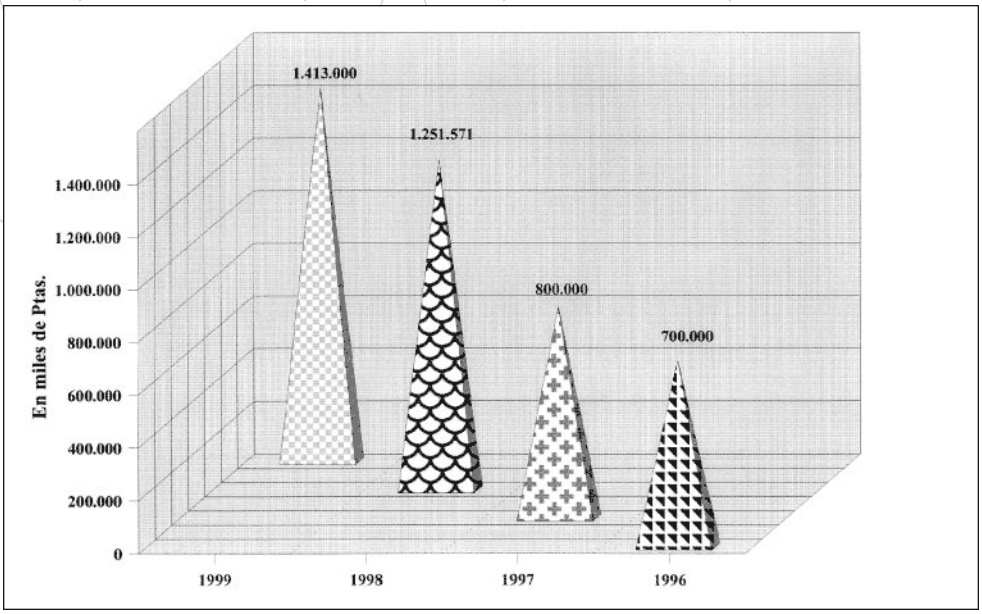
Tiempo transcurrido hasta conseguir empleo después del curso (Seguimiento de acciones formativas 1996)

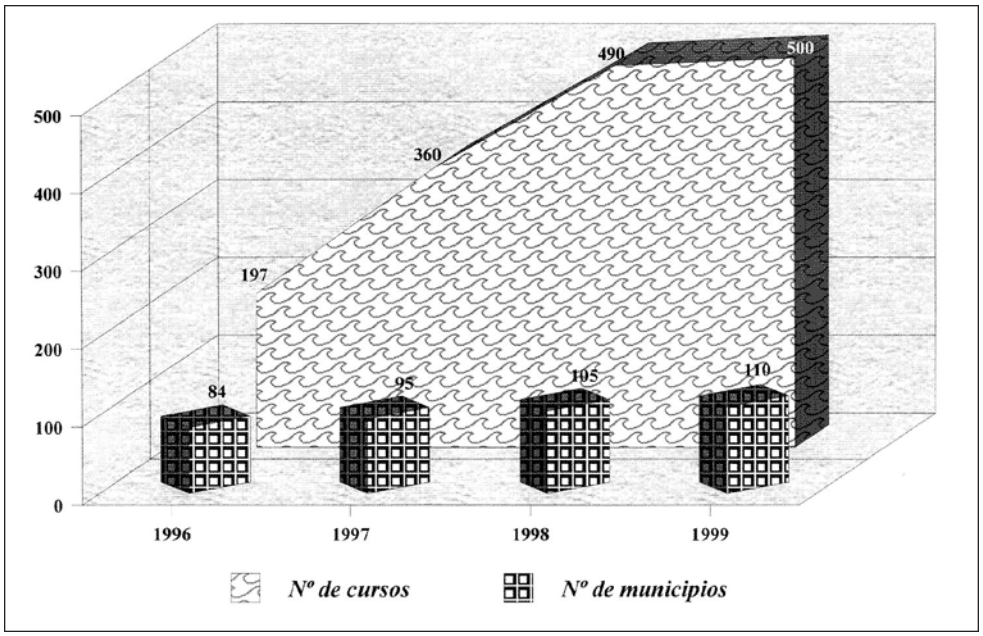


Evolución del número de alumnas

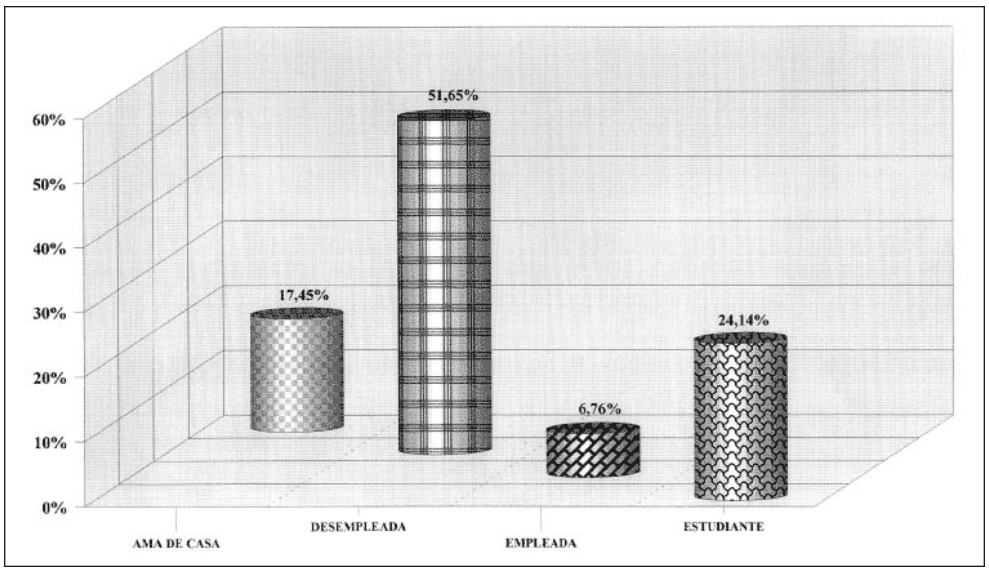


Evolución del presupuesto





Evolución del número de cursos y el número de municipios en los que se imparten cursos



Actividad que desarrollaban las alumnas antes de realizar el curso (Orientación laboral 1997)

Candidatura	CANAL DE ISABEL II. DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS APLICADAS
Galardón obtenido	Mención Especial
Responsables	Excmo. Sr. D. Antonio Beteta Barreda Presidente D. Ricardo Domínguez Bautista Gerente del Canal de Isabel II
Persona de contacto	D. Francisco Cubillo González Jefe Departamento
Dirección	C/Santa Engracia, 125. Edificio 4 – 2ª planta Teléfono 91 445 10 00 Fax 91 446 31 01
Nombre del proyecto	Departamento de Tecnologías aplicadas del Canal de Isabel II
Servicios Prestados	Desarrollos tecnológicos para la mejora del servicio de suministro de agua.



CANAL DE ISABEL II

El Canal de Isabel II ha adquirido un compromiso de calidad con sus clientes, es decir, con los ciudadanos de la Comunidad de Madrid. La preocupación por cumplir las expectativas y exigencias de sus clientes preside la estrategia del Canal en un plano tan importante como el cumplir los estándares de calidad de servicio que establezca la legislación y el desarrollo de todas las actividades en un balance económico equilibrado.

La relación del ciudadano en el suministro de agua se concreta habitualmente en tres tipos de situaciones: la formalización del contrato y la conexión de la instalación particular a la general de suministro; el reconocimiento de los servicios prestados, mediante la emisión y pago de facturas; y la intercomunicación en el caso de alteraciones en las condiciones habituales de suministro.

El Canal de Isabel II adquirió el compromiso, en el segundo semestre del año 1996, de asegurar la calidad de los servicios prestados a sus clientes mediante un Sistema de Calidad diseñado de acuerdo con los requisitos exigidos por la Norma ISO-9002 y certificarlo a través de una entidad independiente, autorizada y reconocida oficialmente, que ha sido AENOR. Con fecha 7 de julio de 1998, y dentro del plazo establecido, el Canal de Isabel II recibió de AENOR la comunicación de la concesión del Cer-



IQNet

THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

IQNet Registration No. ES-0561-1998

This is to state that

CANAL DE ISABEL II

C/ SANTA ENGRACIA, 125
28003 - MADRID

VER DIRECCIONES INDICADAS EN EL ANEXO

holds the
Quality System Certificate

AENOR ER-0561/2/98

for the scope specified thereon and for the standard

ISO 9002

Signed for and on behalf of IQNet

Dr. Klaus PETRICK
President of IQNet

1998-07-06
Date

Mr. Ramón NAZ
General Manager of AENOR

This document and the underlying certificate are recognized by all IQNet members.

AENOR Spain AFAQ France AIB-Vincotte Inter Belgium APCER Portugal BSI-QA United Kingdom
CISQ Italy DQS Germany DS Denmark ELOT Greece JQA Japan KEMA Netherlands KSA-QA Korea
NCS Norway NSAI Ireland ÖQS Austria PSB Singapore QAS Australia QMI Canada SFS Finland SII Israel
SIQ Slovenia SIS Sweden SQS Switzerland

This document is only valid when presented with the member's certificate referenced above.
The issuing member indemnifies all other members from any claims arising from the existence of this document.

Certificado de Calidad según normas ISO 9000



Certificado de Empresa otorgado por AENOR

tificado de Registro de la Empresa, que acreditaba que su Sistema de Aseguramiento de Calidad cumplía con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9002.

Los objetivos estratégicos de calidad que conforman el marco del Sistema de Aseguramiento de Calidad implantado en la empresa son:

- Cumplir la Política de Calidad de la Dirección a través del Sistema de Calidad implantado.
- Garantizar la calidad del producto y servicios suministrados a los clientes.
- Prever las necesidades y expectativas de los clientes, creando los sistemas para satisfacerlas.
- Implantar acciones de mejora en los procesos productivos y de prestación de servicios.

Siguiendo avanzando en esta línea, el Canal de Isabel II ha adquirido unos "compromisos con el cliente" en la atención que como tal se le presta, que de no cumplirse, por causas imputables a la Empresa, supondrán una compensación económica al cliente.

Para mejorar la atención dispensada a sus clientes, el Canal ha iniciado el proceso para la elaboración de un nuevo formato de factura y de un informe anual que recoja los datos económicos y acontecimientos surgidos durante el año.

ACTIVIDADES

El Canal de Isabel II es una Empresa Pública, creada en 1851, dependiente de la Comunidad de Madrid, a la que fue adscrita por Real Decreto 1872/1984, de 26 de septiembre. En la actualidad el Canal de Isabel II depende de la Consejería de Hacienda de la Comunidad de Madrid.



Casi siglo y medio después, el Canal de Isabel II es el responsable de garantizar el abastecimiento del suministro de agua potable a la práctica totalidad de la población de la Comunidad de Madrid, es decir, a casi cinco millones de madrileños y de depurar las aguas residuales de sus municipios, excepto Madrid capital.



- El número total de municipios abastecidos es 140, a fecha 31 de diciembre de 1997, según los diferentes tipos de convenio establecidos (integral, aducción, etc.).
- El número total de clientes en esa fecha era de 548.288.
- La población abastecida es de 4.779.000 habitantes.
- La longitud de la red de distribución supera los 8.000 kilómetros.



Cuaderno de Compromisos con los Clientes

- **Instalar un contador divisionario en batería en el plazo de 3 días laborables, desde la fecha de la contratación.**

  Por cada día de demora se compensará al Cliente con 1.000 ptas. hasta el total del coste de la instalación y de los materiales.

- **Instalar una nueva acometida, que tenga que ser ejecutada por el Canal de Isabel II y que exista red de distribución adecuada a la que conectaría, en el plazo de 10 días naturales, desde la fecha en que el cliente contrata y/o recibe la Licencia del Ayuntamiento correspondiente para poder realizarla.**

  Por cada día de demora se compensará al Cliente con 3.000 ptas. hasta el total del coste de la instalación y de los materiales.

- **Contestar a una reclamación presentada por el Cliente por consumo de agua en el plazo de 10 días laborables, desde la fecha de recepción de la petición.**

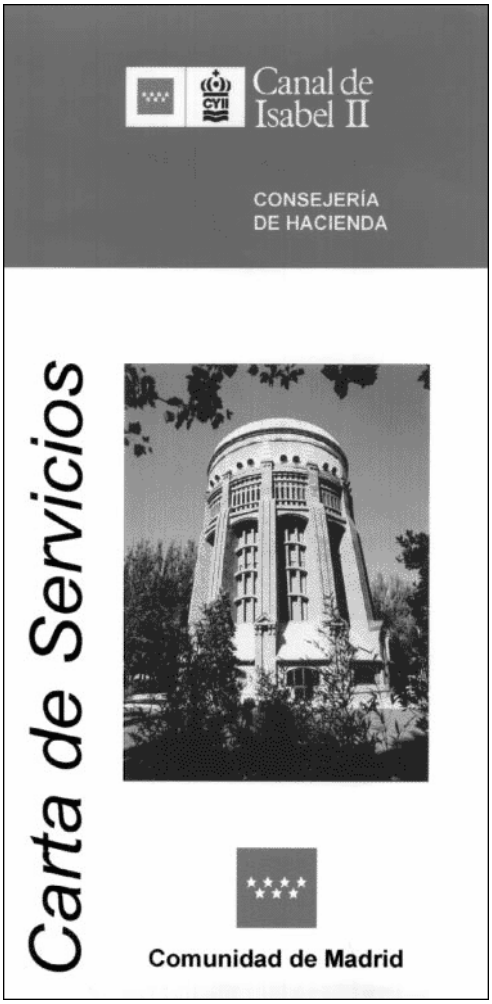
  Por cada día de demora se compensará al Cliente con 500 ptas.

- **Personarse el lector en la finca para leer el contador en la fecha en la que previamente se le ha comunicado al Cliente.**

  Se compensará al Cliente con 500 ptas. por cada incumplimiento.

- **Comprobar el contador, si técnicamente es posible, en el plazo de 15 días laborables, desde la fecha de recepción de la petición.**

  Por cada día de demora se compensará al Cliente con 500 ptas.



Carta de Servicios del Canal de Isabel II

La prestación de dichos servicios abarca todas las tareas vinculadas al ciclo integral del agua: captación, regulación, potabilización, transporte y distribución hasta las redes particulares y depuración de las aguas residuales.

Dependiente de la Dirección de Ingeniería y Desarrollo del Canal de Isabel II, se encuentra el Departamento de Tecnologías Aplicadas. Esta unidad es la responsable de la reingeniería y búsqueda de soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia en los procesos de planificación y gestión, eficiencia que debe entenderse en tres aspectos básicos:

- En la planificación del servicio de distribución de agua a los clientes.
- En la gestión del recurso agua.
- En la rentabilidad de los procesos productivos.

Entre las actividades de este departamento se incluyen los procesos de investigación, desarrollo, implantación y mantenimiento de las soluciones tecnológicas adoptadas.

En algunos procesos la labor va mas allá de lo citado y comprende también la utilización y aplicación de los desarrollos realizados; tal es el caso de la detección y control de fugas, la elaboración de estudios de renovación de redes, la propuesta de utilización óptima mensual de agua, producción cartográfica de infraestructuras, etc.

Las actividades del Departamento están centradas en los siguientes procesos:

- Análisis global del problema. Estudio de soluciones. Eficiencia y rentabilidad. Análisis Funcional.
- Adquisición del Hardware y Software básico necesario.
- Desarrollo e implantación del Software específico y sus correspondientes plataformas.
- Implantación de plataformas elaboradas.
- Entrenamiento de operadores y usuarios.
- Administración y mantenimiento de plataformas y sistemas.
- Edición de revisiones y versiones mejoradas.
- Verificación de buenas prácticas de uso por operadores y usuarios.

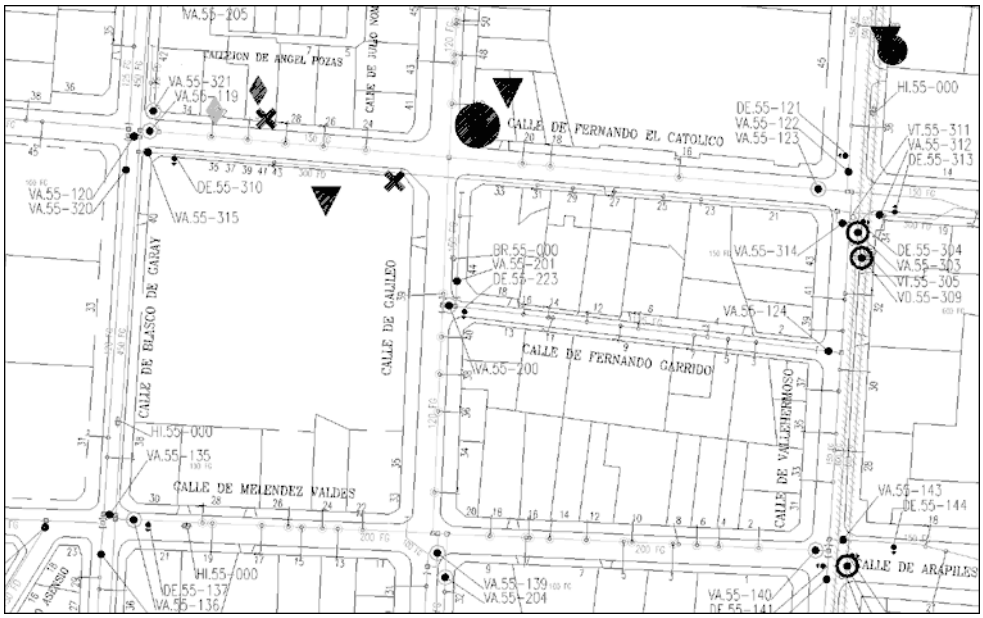
En esta serie de actividades y planteamiento se encuentra la iniciativa de mejora que es objeto de este trabajo.

INICIATIVAS DE MEJORA IMPLANTADAS

La iniciativa de mejora presentada por el Departamento de Tecnologías Aplicadas se plantea a partir de la aparición en el mercado tecnológico de herramientas más potentes y con nuevas funcionalidades, que permiten abordar y dar solución a todos los impedimentos existentes hasta esa fecha para una gestión eficiente de la problemática de la detección y resolución de anomalías y perturbaciones en el funcionamiento de las redes de distribución de agua.



El sistema implantado permite visualizar toda la infraestructura de una zona y los acontecimientos presentes y pasados vinculados a la empresa, sus contratistas y sus clientes.





Estas tecnologías emergentes se engloban dentro de los denominados Sistemas de Información Geográfica y aportan las siguientes ventajas:

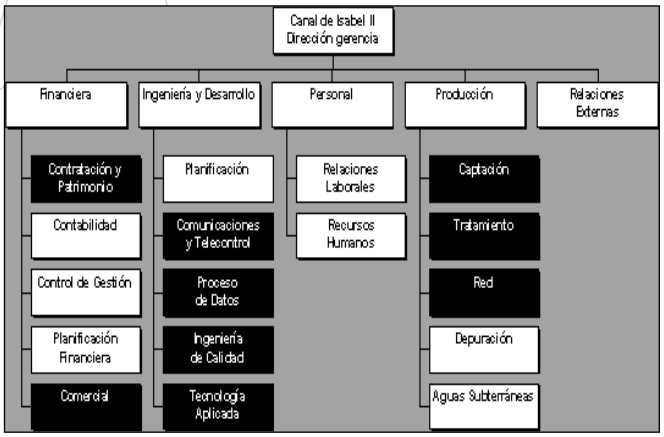
- Ubicar de forma automática en cartografía urbana las reclamaciones de los usuarios, las incidencias detectadas y cuantas actuaciones se estén llevando a cabo sobre las redes de distribución.
- Relacionar cada edificación con las tuberías que le suministran el agua.
- Relacionar y asociar cuantas reclamaciones pudieran ser debidas a un mismo problema o anomalía.
- Analizar los vínculos topológicos entre efectos, orígenes y causas de las disfunciones.

Además de estas ventajas, los sistemas geográficos traen consigo grandes requerimientos:

- Gran complejidad derivada de la implantación de estas tecnologías.
- Rotunda reconfiguración necesaria en algunas de las principales unidades productivas de la empresa.
- Inversión significativa en innovación tecnológica corporativa.

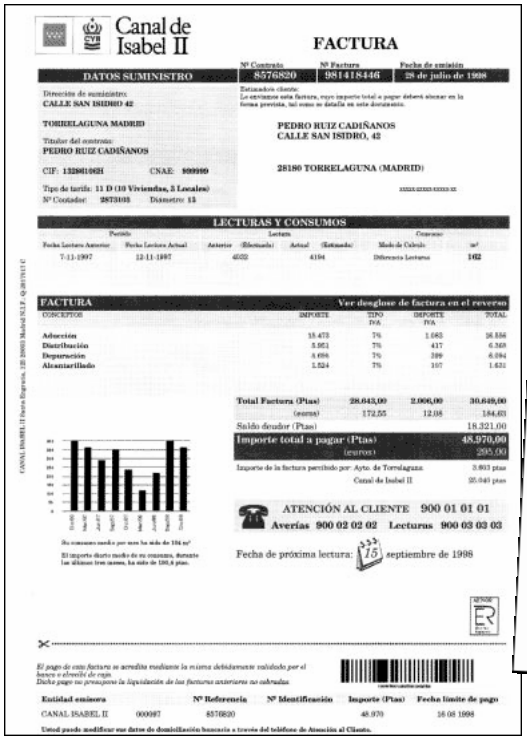
Esto hizo necesario que, aunque la iniciativa fuera desarrollada por el Departamento de Tecnologías Aplicadas, se implicara directamente a los procedimientos de gestión de más de la mitad de la empresa. Para lo cual resultó necesario el liderazgo de las más altas instancias de la dirección, para garantizar la implicación de todas las unidades orgánicas afectadas. La estrategia de implantación había de estar impregnada del concepto de integración.

Fue necesario definir nuevos procedimientos e instrucciones técnicas que asegurasen la correcta actualización de información básica y los nuevos métodos de atención al ciudadano/cliente y de interrelación entre las diferentes unidades que intervienen en la resolución del problema.



El sistema implantado permite que desde cualquier unidad se pueda ver, para un determinado ámbito geográfico, toda la infraestructura que hay en la zona y los acontecimientos presentes y pasados vinculados a la empresa, a sus contratistas y a sus clientes. La trazabilidad de cada una de las actuaciones con sus responsables está entre las funciones e imposiciones del sistema y es una de sus cualidades mas ajustadas al espíritu de Calidad Total de la empresa. De ello se deriva la seguridad de que ninguna reclamación quede sin atender y proporciona parte de la información necesaria para corregir los objetivos de mejora continua.

El desarrollo e implantación del sistema ha tenido un coste significativo en adquisición de infraestructura tecnológica, aunque más del 50% del mismo ha tenido lugar en labores de verificación y contraste de la información básica y en formación y entrenamiento del personal.


Canal de Isabel II

FACTURA

DATOS SUMINISTRO

Nº Contrato 8576820 | Nº Factura 9814418446 | Fecha de emisión 28 de julio de 1998

Dirección de suministro:
CALLE SAN ISIDRO 42

TORRELAGUNA MADRID

Titular del contrato:
PEDRO RUIZ CADIÑANOS

CIF: 13280106H CNAE: 999999

Tipo de tarifa: 11 D (10 Viviendas, 5 Locales)
Nº Contador: 2873103 Diámetro: 15

Estimados clientes:
Le enviamos esta factura, cuyo importe total a pagar deberá abonar en la forma prevista, tal como se detalla en este documento.

PEDRO RUIZ CADIÑANOS
CALLE SAN ISIDRO, 42

28180 TORRELAGUNA (MADRID)

LECTURAS Y CONSUMOS

Periodo		Lectura			Consumo	
Fecha Lectura Anterior	Fecha Lectura Actual	Anterior (Efectiva)	Actual	(Estimada)	Modo de Calculo	m³
7-11-1997	12-11-1997	4032	4194		Diferencia Lecturas	162

FACTURA — Ver desglose de factura en el reverso

CONCEPTOS	IMPORTE	TIPO IVA	IMPORTE IVA	TOTAL
Adución	15.473	7%	1.083	16.556
Distribución	5.921	7%	417	6.338
Depuración	5.696	7%	399	6.094
Alcantarillado	1.524	7%	107	1.631
Total Factura (Ptas)	28.643,00	2.006,00		30.649,00
(euros)	172,55	12,08		184,63
Saldo deudor (Ptas)				18.321,00
Importe total a pagar (Ptas)				48.970,00
(euros)				295,00

Importe de la factura percibido por: Ayto. de Torrelaguna 3.803 ptas
Canal de Isabel II 35.040 ptas

ATENCIÓN AL CLIENTE 900 01 01 01
Averías 900 02 02 02 Lecturas 900 03 03 03

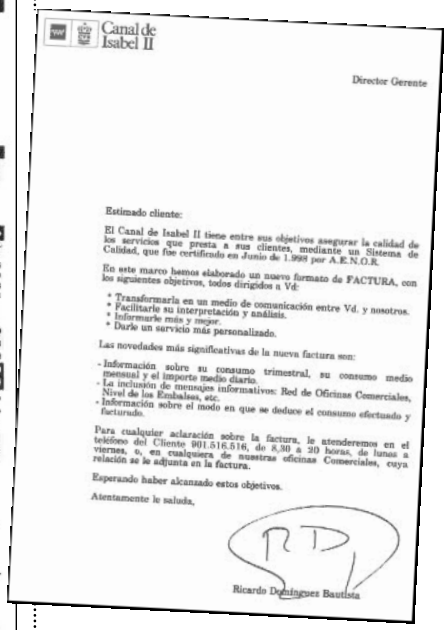
Fecha de próxima lectura: 15 septiembre de 1998

El pago de esta factura se acredita mediante la misma debidamente validada por el banco o efectivo de caja.
Dicho pago no presupone la liquidación de las facturas anteriores no cobradas.

Entidad emisora	Nº Referencia	Nº Identificación	Importe (Ptas)	Fecha límite de pago
CANAL ISABEL II 000097	8576820		48.970	16 08 1998

Usted puede modificar sus datos de domiciliación bancaria a través del teléfono de Atención al Cliente.

Nueva factura de suministro, junto con carta explicativa para el cliente


Canal de Isabel II

Director Gerente

Estimado cliente:

El Canal de Isabel II tiene entre sus objetivos asegurar la calidad de los servicios que presta a sus clientes, mediante un Sistema de Calidad, que fue certificado en Junio de 1.998 por A.E.N.O.R.

En este marco hemos elaborado un nuevo formato de FACTURA, con los siguientes objetivos, todos dirigidos a Vd:

* Transformarla en un medio de comunicación entre Vd. y nosotros.
* Facilitarle su interpretación y análisis.
* Informarle más y mejor.
* Darle un servicio más personalizado.

Las novedades más significativas de la nueva factura son:

- Información sobre su consumo trimestral, su consumo medio mensual y el importe medio diario.
- La inclusión de mensajes informativos: Red de Oficinas Comerciales, Nivel de los Embalses, etc.
- Información sobre el modo en que se deduce el consumo efectuado y facturado.

Para cualquier aclaración sobre la factura, le atenderemos en el teléfono del Cliente 901.516.516, de 8,30 a 20 horas, de lunes a viernes, o, en cualquiera de nuestras oficinas Comerciales, cuya relación se le adjunta en la factura.

Esperando haber alcanzado estos objetivos.

Atentamente le saluda,

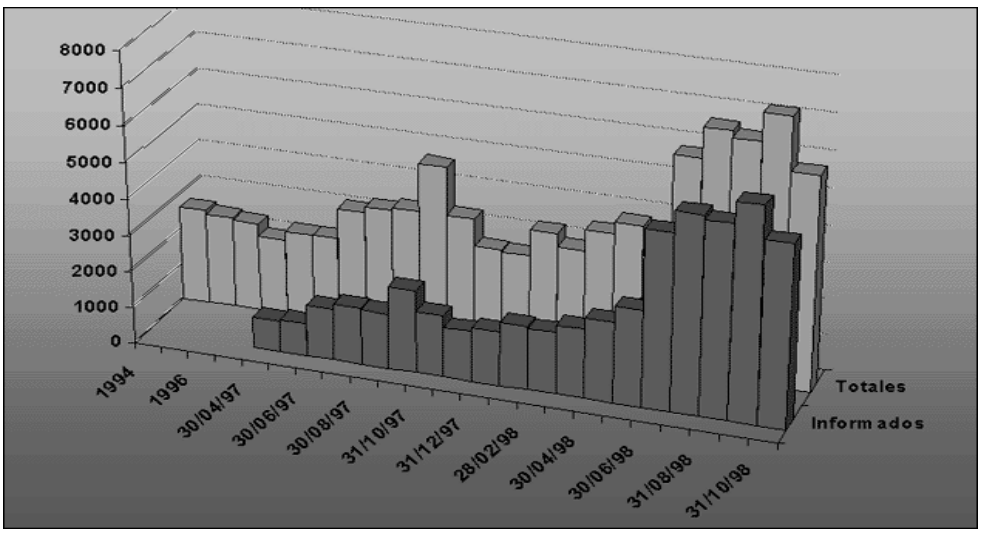
Ricardo Domínguez Bautista

La formación se realizó por medio de 42 cursos en grupo, seguidos de entrenamiento personalizado en los propios puestos de trabajo, a una media de 2 días por operador. Durante los mismos se realizó una recogida adicional de comentarios y sugerencias de mejora de los operadores, sugerencias que siguen abiertas mediante unos formularios diseñados al efecto. Hasta la fecha se han recibido 480 sugerencias, habiéndose incorporado al sistema en un 90% en las 12 versiones actualizadas del sistema.

El sistema inició su andadura, tras las pruebas previas, en abril de 1997 en el servicio de resolución de incidencias, ampliándose a los servicios de atención al cliente en agosto del mismo año, y al resto de los departamentos durante el resto del año.

RESULTADOS

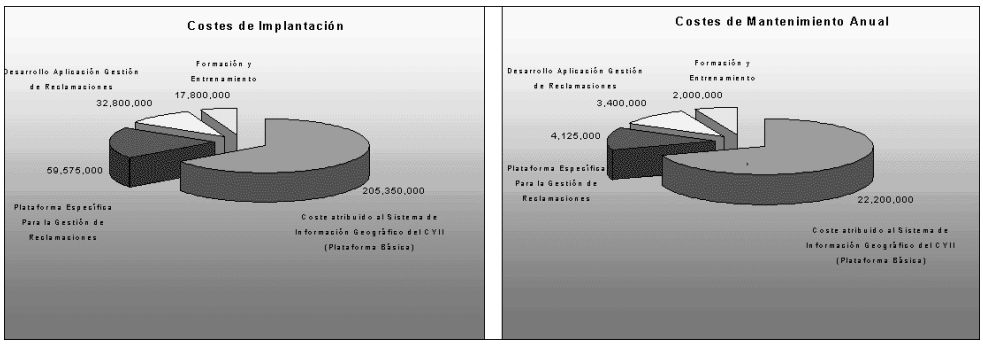
Como primer beneficio a considerar estaría la disponibilidad de unos indicadores de eficacia en la atención al cliente, obtenidos a partir del sistema de gestión de reclamaciones del Canal, y que en periodos anteriores a la implantación del sistema no existían.



Número de reclamaciones atendidas

Vinculado a lo anterior, se produce un aumento constatable de la satisfacción de clientes y personal de la empresa. En los clientes, por la repercusión favorable en la calidad del servicio prestado; y en el personal de la empresa, ya que siendo conscientes éstos de la importancia de un servicio tan crítico, como es el abastecimiento de agua, han percibido la eficacia de sus acciones, materializadas en una disminución de las anomalías inevitalbes y en la percepción de una manifiesta satisfacción de los clientes/ciudadanos.

Costes de Implatación (derecha) y de Mantenimiento Anual (izquierda)

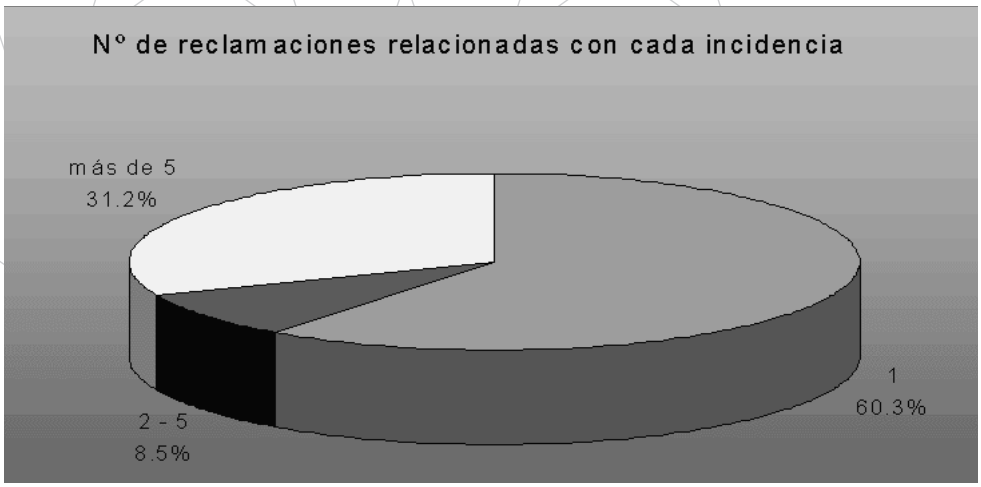




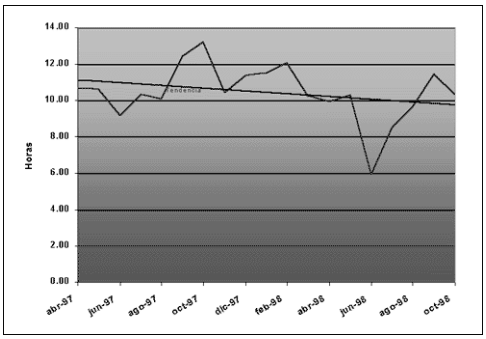
La implantación del sistema de reclamaciones tienes la siguientes ventajas:

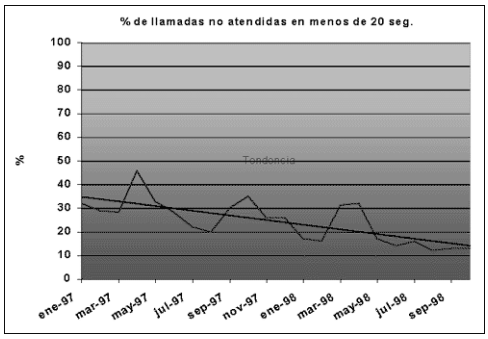
- Establece una normativa de obligado cumplimiento en la recepción y resolución de reclamaciones, anomalías y sugerencias de mejora.
- Permite la recepción y registro de todas las llamadas y notificaciones relacionadas con anomalías en el servicio. Observando el gráfico, se detecta un incremento de las llamadas registradas, aumento que debe interpretarse como una consecuencia del registro de todos los contactos del cliente con la empresa, incluidas las redundantes, y no como un aumento del número de problemas o anomalías.
- Permite una mejor atención al ciudadano por cuanto posibilita la información en "tiempo real" sobre la evolución de las anomalías y el pronóstico de su resolución. El gráfico nos muestra la distribución del número de reclamaciones asociadas a un mismo problema, se observa que más del 30% de las anomalías ha originado más de 5 reclamaciones/notificaciones diferentes, en todos estos casos se ha podido informar con detalle de la causa y el pronóstico a todos los ciudadanos, excepto al primer informante, en el caso de que la anomalía no hubiera sido detectada con anterioridad por los propios servicios del Canal de Isabel II.

Número de reclamaciones relacionadas con una misma incidencia



- El sistema asegura la eficiencia en la resolución de las reclamaciones, al vincular las reclamaciones por una misma causa, evitando así, las demoras y costes asociados a inspecciones particulares para cada una de las reclamaciones.





Tiempo medio de resolución de reclamaciones (derecha) y tiempo de espera para la recepción de la llamada (izquierda)

- Facilita el aviso previo al ciudadano de las posibles alteraciones que el servicio pueda sufrir a causa de actuaciones programadas de mantenimiento preventivo.
- Reduce el tiempo de espera para la atención de llamadas como consecuencia de las facilidades que aporta el sistema. Como puede verse en el gráfico ha pasado de una media de 35 segundos de espera media en enero de 1997 a 15 segundo en septiembre de 1998.
- Reduce el tiempo de resolución de las anomalías, al facilitar a los operadores y unidades de reparación información técnica de gran complejidad en el análisis del funcionamiento de redes de distribución, como válvulas a maniobrar, ubicación de las infraestructuras, características, accesibilidad, afección de maniobras, etc.
- Permite la trazabilidad de todas las operaciones realizadas. Para cada uno de los pasos de atención y resolución se registra el momento de su realización, su duración, la persona que lo realiza, el momento en que se registra, etc. Hasta la fecha de presentación de la candidatura se habían recibido 80.640 avisos, que habían dado lugar a 106.600 intervenciones.

La iniciativa ha tenido muy buena acogida en el sector de la distribución de agua, tanto en el ámbito español como en el mundial, habiendo sido presentada en diversos foros:

– Reunión anual de 1998 de la Asociación Española de Abastecimiento y Saneamiento.

– 21 Congreso Mundial de la International Water Services Associa-

El Canal pagará a los clientes si se retrasa en cumplir sus compromisos

EL PAÍS, Madrid

Desde hoy, si el Canal de Isabel II se demorara en la instalación de un sistema de distribución de agua compensará al cliente con una suma de 3.000 pesetas por día, hasta cubrir el coste de la instalación y los materiales. Si se tratara de un medidor, pagará al usuario 1.000 pesetas diarias. Así lo postula la carta de "Compromisos con el cliente", aprobada ayer por la empresa.

El pago a los clientes se extenderá a los casos de reclamaciones por deficiencias del servicio. Si la compañía no respondiera en un plazo de 10 días a la solicitud de un usuario deberá entregarle 500 pesetas por cada jornada que se extendiera el retraso. La misma suma será abonada si un empleado de la firma no se presentara en la fecha comunicada para leer el contador de una finca.

Para la instalación de nuevos sistemas de distribución, el plazo que se fija el Canal antes de empezar a pagar es de 10 días laborables desde la rúbrica del contra-





tion, seleccionada como International Report y Special Subject..

– Aquatech 98 celebrada en Amsterdam.

– Simposium Internacional en Tokio, noviembre 1998.

El Canal conectará las dos cuencas que suministran el agua a Madrid

VICENTE G. OLAYA, **Madrid**

El agua de Madrid se va a unificar. El Canal de Isabel II y la Confederación Hidrográfica del Tajo firmaron ayer un convenio de 15.157 millones de pesetas que pondrá en marcha cinco grandes proyectos para mejorar el abastecimiento de la región e interconectar todos los grandes depósitos y redes de suministro existentes. Se evitará así el desabastecimiento de la población en el caso de avería de alguna de estas grandes infraestructuras. El consejero de Hacienda y presidente del Canal, Antonio Beteta, calificó las obras aprobadas como la "M-30 del agua". Son las siguientes:

▶ **Plaza de Castilla.** El más importante de los proyectos, con un presupuesto de 5.049 millones, unirá las dos grandes cuencas abastecedoras de Madrid: Jarama-Lozoya (644,39 hectómetros cúbicos) y Alberche-Guadarrama (132,25 hectómetros). Actualmente toda la región, excepto la zona oeste, se abastece del agua procedente de las cuencas de los ríos Lozoya y Jarama, que se distribuye a los hogares desde los depósitos de la plaza de Castilla.

Pero, con la obra acordada, estos depósitos quedarán conectados con los del Plantío y Retamares (en Majadahonda), que son los que recogen en el oeste de la región el agua de los ríos Guadarrama y Alberche. Con la nueva arteria, el agua podrá pasar ahora de unos a otros depósitos cuando se necesite.

▶ **Una tubería por El Pardo.** Los trabajos de interconexión de estas dos cuencas se completan con otra conducción que enlazará los depósitos de El Goloso (El Pardo) con los de la zona oeste. Según el Canal, "se pondrá el máximo cuidado en no dañar el paraje natural del monte del Pardo, dado su gran valor ecológico".

▶ **Depósito de urgencia**. En Colmenar Viejo se levantará además un nuevo depósito para prever una posible avería de las instalaciones de El Goloso. El proyecto cuesta 1.888 millones.

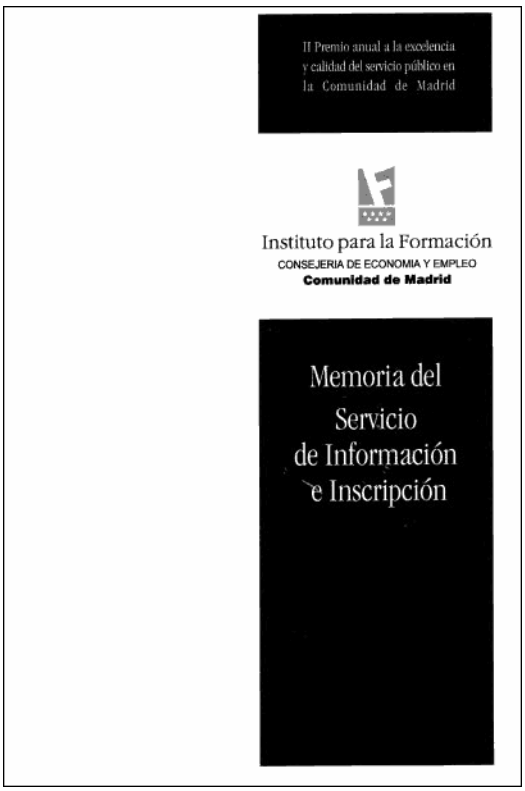
▶ **Arteria de la N-III**. El nuevo con-

Candidatura	Instituto Madrileño para la Formación
Galardón obtenido	Finalista
Responsable	Dª María Antonia Agudo Riaza Directora del IMAF
Persona de contacto	D. Daniel Cabrero Suárez Jefe de la Unidad de Gestión Formativa
Dirección	Vía Lusitana, 21. 28025 Madrid Teléfono 91 580 54 78 Fax 91 580 54 59
Nombre del proyecto	Servicio de Información e Inscripción. Unidad de Gestión Formativa
Servicios Prestados	Formación orientada a mejorar las posibilidades de los desempleados madrileños para encontrar empleo.



SERVICIO DE INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN (INSTITUTO MADRILEÑO PARA LA FORMACIÓN)

El **Instituto Madrileño para la Formación** (IMAF), organismo público de la Comunidad de Madrid adscrito a la Consejería de Economía y Empleo, tiene como finalidad mejorar las posibilidades de los desempleados madrileños para encontrar un empleo a través de la formación. Dentro de sus funciones se encuentra ofrecer una información exhaustiva y detallada de la oferta de formación que pone a disposición de los desempleados, orientando al ciudadano en la elección de los cursos más adecuados a su trayectoria formativa y profesional, y asesorando en la formalización de dicha demanda.



Memoria del Servicio de Información e Inscripción

Estas funciones son coordinadas, desde el año 1993, por el **Servicio de Información e Inscripción** del Instituto, que nace con una clara vocación de servicio público de atención y respuesta a las necesidades y expectativas del ciudadano, introduciendo en su configuración una serie de elementos que le caracterizan como un servicio orientado a la calidad.

Estos elementos son:

1º La concepción del servicio como un conjunto integrado de elementos entre los que se establecen una serie de interrelaciones que inciden en la percepción que nuestros usuarios obtienen del servicio. Estos elementos son las personas que mantienen el contacto directo con los usuarios del servicio, la propia organización interna en cuanto a las normas y procedimientos que se determinan en la prestación del servicio, los materiales impresos que dan soporte a las labores de información e inscripción y la infraestruc-

FINALISTA



Comunidad de Madrid

ANEXO I

CONS. HACIENDA
REGISTRO DE ENTRADA
Referencia: 06/101215.7/98
Fecha: 16.11.98 14:01
Destino: D. G. CAL. DE SERV.

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

I.DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

II.DOCUMENTACIÓN APORTADA

ENTRADA

DESTINATARIO CARGO .....DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS
CONSEJERÍA DE .....HACIENDA .....COMUNIDAD DE MADRID

Solicitud de participación en el premio

tura, es decir, los centros y el espacio destinado a ofrecer el servicio.

2º La adaptabilidad y flexibilidad en el diseño del servicio, en función de las características de los programas formativos objeto de información.

3º La descentralización del servicio, a fin de acercar la información al ciudadano, ya que uno de los objetivos del Instituto es difundir al máximo la información y poder garantizar el principio de igualdad de oportunidades. Para conseguir este objetivo, se realizan una serie de actuaciones tales como:

- Una **Campaña de publicidad**, con la inserción de anuncios de prensa.
- Una **Red de difusión**, compuesta por instituciones consideradas como cabeceras de redes estratégicas (Centro Regional de Información y Documentación Juvenil —CRIDJ—, Dirección General de la Mujer, Dirección Provincial del Inem, Centros de Orientación e Información sobre empleo —COIES— de las Universidades de Madrid).
- Un **Servicio de Atención Telefónica** de carácter gratuito (**nº 900 702 207**).
- Una **Red de Centros de Información e Inscripción**, distribuidos por todo el territorio de la Comunidad de Madrid, y que es ampliada en determinados períodos en función de las características de las programaciones ofertadas por medio de la colaboración de las corporaciones municipales, organizaciones sindicales, Universidades madrileñas, asociaciones juveniles y vecinales, etc.

4º La definición de unos procedimientos o protocolos de actuación para que los procesos que componen el servicio se realicen de una forma coherente y puedan mantener unos niveles de calidad homogéneos. Estos procedimientos hacen referencia a las especificaciones que se traducen en el denominado **Modelo único de Atención al Cliente**.



Las distintas **actividades** que se abordan desde este servicio y que repercuten directamente en el ciudadano son:

1. Referidas a la difusión de la oferta de formación: publicación de materiales informativos; Planes de difusión y sensibilización a través de prensa, radio, mailings, etc.; presencia en ferias.

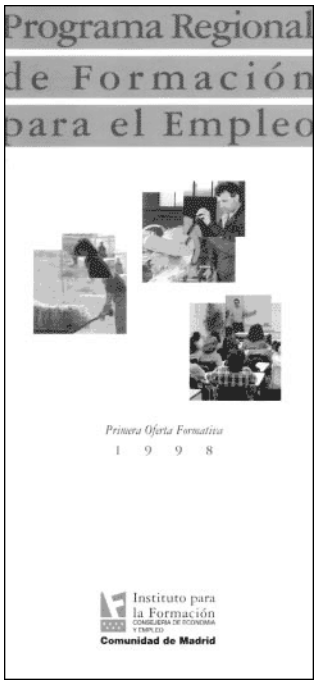
2. Referidas a la información de la oferta formativa: información telefónica a través de un servicio gratuito, información personalizada por medio de personal especializado, orientación a la demanda.

3. Referidas a los procesos de inscripción a los cursos: asesoramiento en la cumplimentación de la solicitud, validación de los datos de la inscripción, atención a los cambios o correcciones de datos, cumplimentación de informes.

4. Referidas al control de calidad del servicio: atención y recepción de las iniciativas, sugerencias y reclamaciones, aplicación de una encuesta de satisfacción, control en el cumplimiento de los plazos internos.

5. Referidas a la información ofrecida sobre otros procesos.

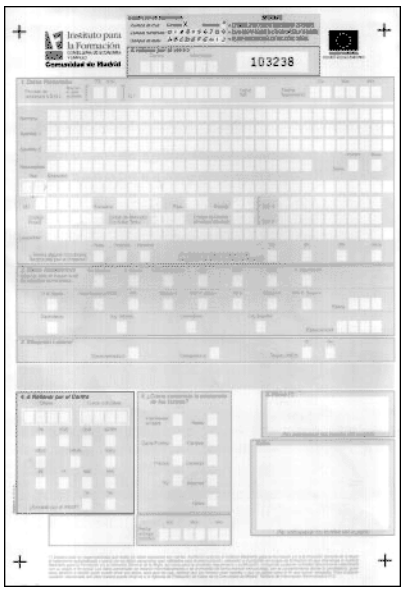




Algunos de los folletos publicados

La práctica totalidad de las **iniciativas de mejora** implantadas en el IMAF y recogidas en la Memoria presentada junto con la candidatura a la II edición del Premio a la Excelencia y Calidad están destinadas a descentralizar el servicio y a acercar la información al ciudadano:

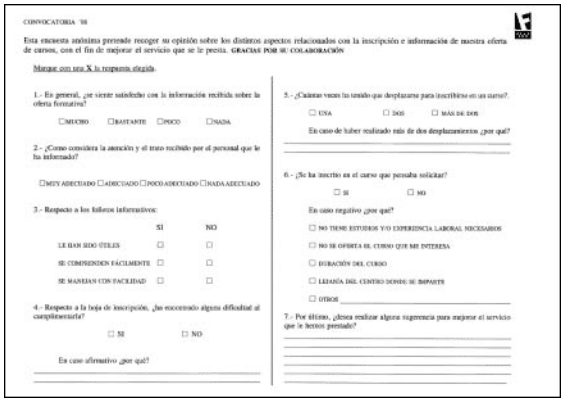
- Establecimiento de una Red de difusión, compuesta por instituciones consideradas como cabeceras de redes estratégicas (CRIDJ, DG de la Mujer, DP del INEM,etc.).
- Ampliación de la Red de Centros de Información e Inscripción en determinados períodos en función de las programaciones ofertadas, por medio de la colaboración de las corporaciones municipales, organizaciones sindicales y empresariales, Universidades, asociaciones juveniles, etc.
- Campañas de publicidad.
- Ampliación de la información que ofrece el **Servicio de Atención Telefónica**, de carácter gratuito (nº 900 702 207).
- Introducción del denominado **"Modelo único de Atención al Cliente"**, garantizado a través del establecimiento de normas y procedimientos comunes de actuación y de la formación de todo el personal.
- Ampliación de los canales de difusión de la oferta, a través de otros organismos o instituciones.
- Utilización de las nuevas tecnologías en los procesos de difusión de la oferta (p.ej. Internet: http:// www.imaf.es/watis).
- Mejoras en los soportes de información escrita.
- Modificaciones en el modelo de inscripción, mediante la elaboración de una nueva ficha



Modelo de inscripción

FINALISTA

Se han mejorado los modelos de las Encuestas de Satisfacción (izquierda) y de Iniciativas, Sugerencias y Reclamaciones (derecha), entre otras iniciativas.



CONVOCATORIA '98

Esta encuesta anónima pretende recoger su opinión sobre los distintos aspectos relacionados con la inscripción e información de nuestra oferta de cursos, con el fin de mejorar el servicio que se le presta. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Marque con una X la respuesta elegida.

1.- En general, ¿se siente satisfecho con la información recibida sobre la oferta formativa?

☐ MUCHO ☐ BASTANTE ☐ POCO ☐ NADA

2.- ¿Como considera la atención y el trato recibido por el personal que le ha informado?

☐ MUY ADECUADO ☐ ADECUADO ☐ POCO ADECUADO ☐ NADA ADECUADO

3.- Respecto a los folletos informativos:

	SI	NO
LE HAN SIDO ÚTILES	☐	☐
SE COMPRENDEN FÁCILMENTE	☐	☐
SE MANEJAN CON FACILIDAD	☐	☐

4.- Respecto a la hoja de inscripción, ¿ha encontrado alguna dificultad al cumplimentarla?

☐ SI ☐ NO

En caso afirmativo ¿por qué?

5.- ¿Cuántas veces ha tenido que desplazarse para inscribirse en un curso?

☐ UNA ☐ DOS ☐ MÁS DE DOS

En caso de haber realizado más de dos desplazamientos ¿por qué?

6.- ¿Se ha inscrito en el curso que pensaba solicitar?

☐ SI ☐ NO

En caso negativo ¿por qué?

☐ NO TIENE ESTUDIOS Y/O EXPERIENCIA LABORAL NECESARIOS

☐ NO SE OFERTA EL CURSO QUE ME INTERESA

☐ DURACIÓN DEL CURSO

☐ LEJANÍA DEL CENTRO DONDE SE IMPARTE

☐ OTROS

7.- Por último, ¿desea realizar alguna sugerencia para mejorar el servicio que le hemos prestado?



HOJA PARA INICIATIVAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Instituto para la Formación CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO
Comunidad de Madrid

(Los recuadros en rojo se cumplimentarán por el Instituto)

FECHA:
CENTRO:
CÓDIGO:
APORTA DOCUMENTACIÓN: SÍ ☐ NO ☐

REGISTRO ZONA:
REGISTRO BASE:
FECHA:

PERSONAL ☐ CARTA ☐
TELEFÓNICA ☐ FAX ☐

SOLICITANTE ☐ ALUMNO/A ☐ OTRO ☐

APELLIDOS NOMBRE
D.N.I. FECHA DE NACIMIENTO
DIRECCIÓN C.P.
POBLACIÓN TELÉFONO
CÓDIGO DEL CURSO CONVOCATORIA

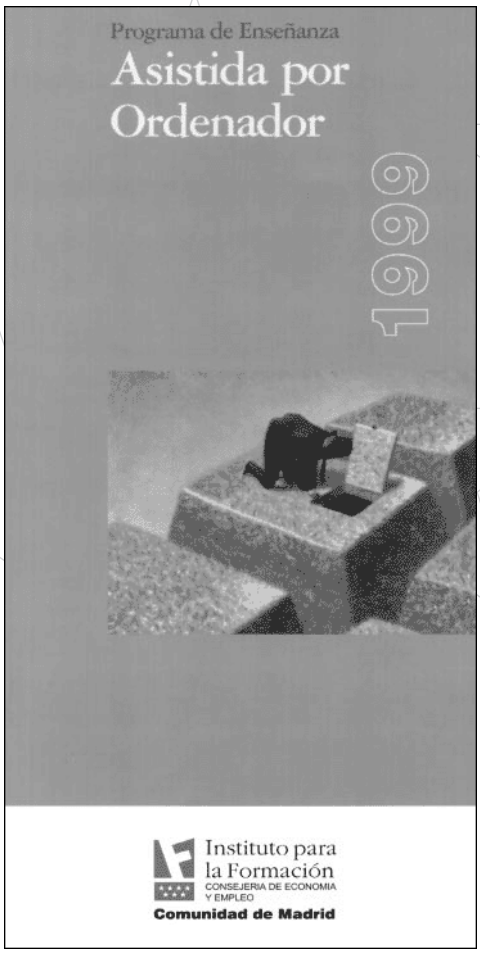
INICIATIVA, SUGERENCIA O RECLAMACIÓN PLANTEADA

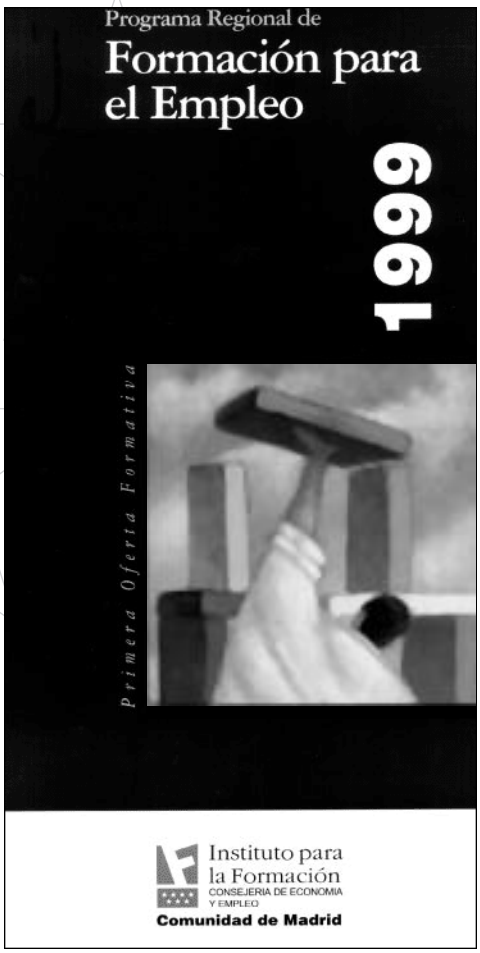
Firma,

de recogida de datos.

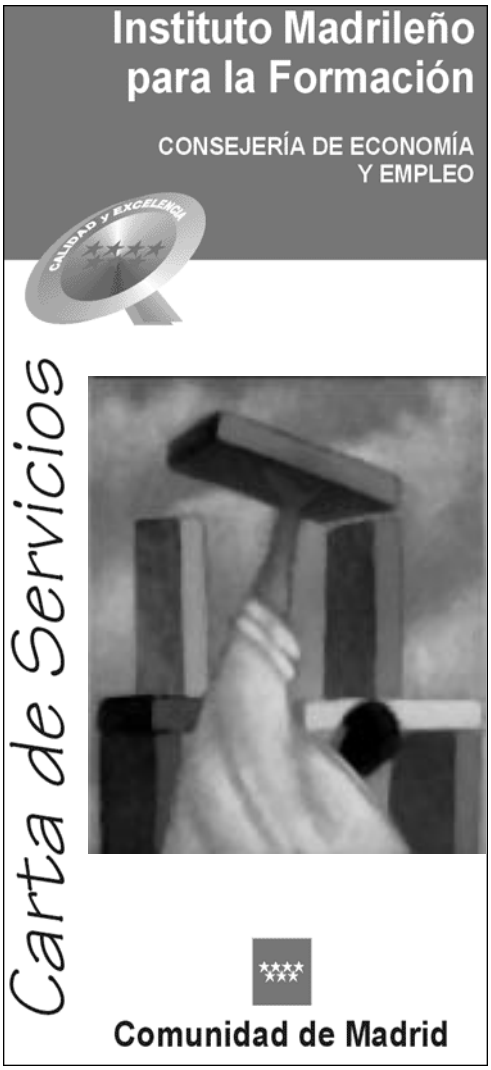
- Simplificación de los procesos de verificación de datos de la inscripción.
- Mejoras en la atención de peticiones de información específica de los solicitantes y alumnos, a través del acceso "on line" a su historial como usuarios del Instituto.
- Mejoras en los modelos de correcciones de datos y de los modelos de Inic./Sug./ Reclamac.
- Introducción de nuevos indicadores en la encuesta de satisfacción, referidos a las sugerencias planteadas por los usuarios en años anteriores.
- Aumento en las prestaciones del Servicio de Reclamaciones.

Varios programas de formación





- **Carta de Servicios** informada favorablemente por la Dirección General de Calidad de los Servicios y publicados los trípticos divulgativos de su contenido.



Carta de Servicios

Los **resultados obtenidos** gracias a las iniciativas de mejora implantadas se agrupan según los recursos empleados, el volumen de la demanda atendida y la satisfacción de los usuarios:

1. Referidos a los recursos empleados.

- Incremento de centros colaboradores con el IMAF (32 en 1997, 62 en 1998).
- Aumento respecto a 1997 en la inversión en folletos informativos y actuaciones publicitarias.

2. Referidos al volumen de la demanda atendida.

- Incremento de llamadas atendidas (111.701 en 1997, 147.327 en 1998) y emitidas a través del servicio telefónico.
- 80% de las personas informadas personalmente en centros del IMAF -más de 100.000 en 1998-, formaliza finalmente su demanda a través de la inscripción.
- Aumento respecto a 1997 del número de plazas ofertadas, personas informadas e inscripciones recogidas.
- Media de 1.056 conexiones semanales del sistema de información instalado en septiembre a través de Internet.

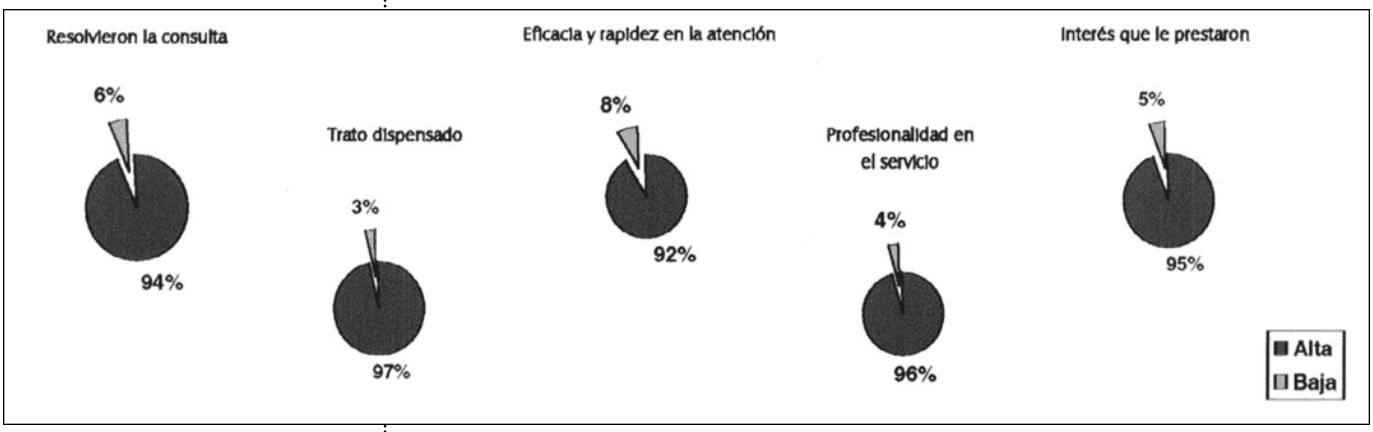
PERIODO	Fechas	Cursos ofertados	Plazas ofertadas	Personas informadas	Inscripciones recogidas	Ratio de la demanda
Primer Periodo	12 al 29 de enero	247	4.671	43.912	20.055	4,2
Segundo Periodo	2 al 12 de marzo	248	5.176	19.108	21.175	4,1
Tercer Periodo	4 al 19 de mayo	183	3.571	11.084	8.457	2,3
Periodo especial Programa Usera/Villav.	18 al 26 de junio	99	1.875	996	878	0,5
Cuarto periodo	29 junio al 7 de julio	137	2.763	4.794	3.303	1,2
Convocatoria Especial (cursos no cubiertos)	18 al 26 de julio	264	4.765	4.551	4.046	0,8
Quinto periodo	7 al 17 de septiembre	536	10.133	24.418	21.602	2,1
Periodo especial Programa medio rural Programa medio ambiente	7 al 23 de octubre	53	845	678	692	0,8
	TOTALES	1.767	33.799	109.541	80.208	

Volumen de la demanda atendida. Información e inscripción 1998

3. Referidos a la satisfacción de los usuarios.

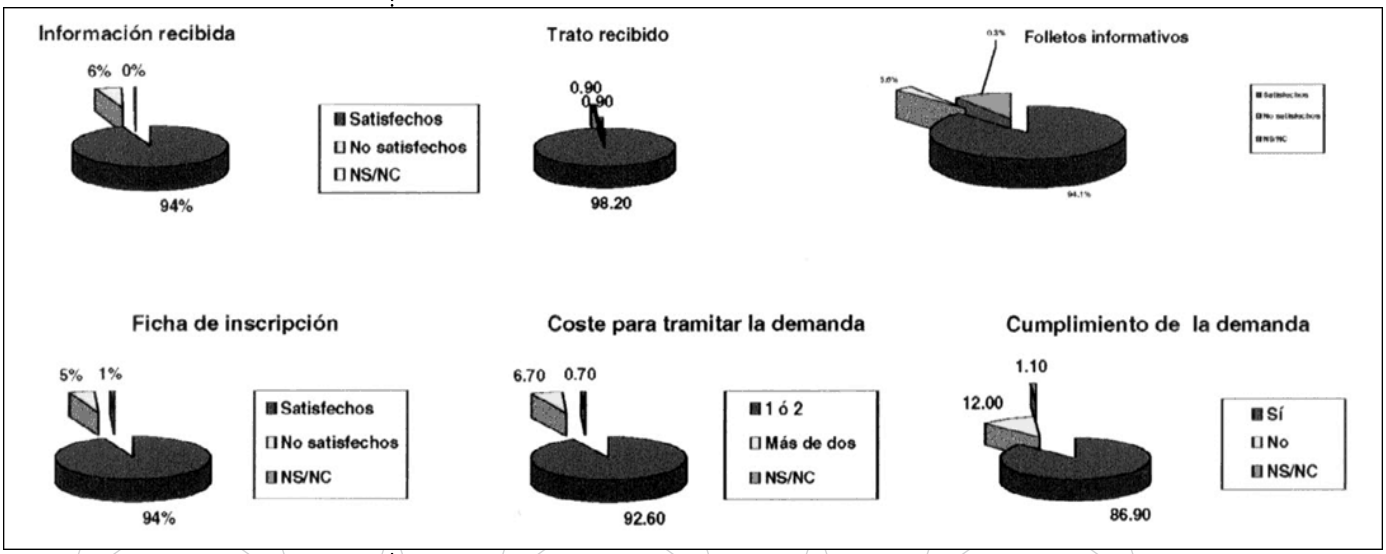
- Constatación, a través de la encuesta anual, del alto grado de satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica en 1998 (entre un 92% y un 97%), sobre items como trato dispensado, profesionalidad del servicio, interés prestado al cliente, etc.

FINALISTA



Grado de satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica 1998.

- Alto grado de satisfacción con el Servicio de Información e Inscripción, destacándose sobre todo el 98,20% de clientes satisfechos con el trato recibido. Ligeras mejoras en la percepción de los usuarios con el trato recibido, la ficha de inscripción, el coste de tramitar la demanda y el cumplimiento de la demanda con el curso deseado, respecto a 1997.



Grado de satisfacción con el Servicio de Información / Inscripción 1998.

- Satisfacción de los usuarios reflejada en la presentación de 55 felicitaciones en 1998, dentro de un total de 364 sugerencias.
- Análisis de sugerencias y adopción de medidas para la mejora de aspectos relativos a la normativa y procedimientos en los procesos de inscripción, como ampliación del horario, ampliación de los plazos de inscripción, etc.

Candidatura	O.A. Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM)
Galardón obtenido	Finalista
Responsable	D. Blas Labrador Román Gerente
Persona de contacto	D. José Estévez Meléndez Director del Area de Formación
Dirección	Embajadores, 181. 28045 Madrid Teléfono 91 580 50 00 Fax 91 580 50 89
Nombre del proyecto	Plan de Mejora Total en la Formación Informática de los empleados públicos de la Comunidad de Madrid
Servicios Prestados	Formación Informática de los empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

PLAN DE MEJORA TOTAL DE LA FORMACIÓN INFORMÁTICA DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM) es el organismo autónomo de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Hacienda, responsable, entre otros aspectos, del desarrollo e implantación de los Sistemas de Información y de la formación de los usuarios en el uso de estos. El **Área de Formación** es el departamento de ICM que tiene la responsabilidad de desarrollar los planes de formación de los empleados públicos para el adiestramiento de sus funcionalidades. De esta manera, dicha Área se convierte, de hecho, en el departamento interno de formación informática de la propia Comunidad, ya que a sus actividades formativas asisten exclusivamente los empleados de la misma.



Memoria del Plan de Mejora

Tal como se verá con detalle más adelante, el Área de Formación de ICM desarrolla todas las actividades relativas a los **Planes de Formación en Informática** de los empleados públi-

FINALISTA



Carta de Servicios de ICM

cos de la Comunidad y así, la planificación de la formación informática, la ejecución de los Planes y la evaluación de los mismos. El servicio de formación se viene prestando desde hace 10 años, sin embargo adolecía de falta de indicadores internos y externos para medirlo y, sobre todo, de los mecanismos suficientes para prevenir los errores, corrigiendose antes de que se produjeran. Esta situación puso de manifiesto la conveniencia de revisar en profundidad la actividad desarrollada y de potenciar en cada uno de los componentes del equipo de trabajo el sentido de autocontrol, en el convencimiento de que el éxito del proyecto se basa en la implicación que los integrantes del equipo tengan con los objetivos globales planteados.

Así, el Área de Formación de ICM se planteó la conveniencia de redefinir los procesos operativos y crear un área que gestionara la calidad, y convino que la forma más eficaz para establecer estos criterios y llevar a cabo la puesta en escena, era implantando los procedimientos contemplados en las **Normas de Sistema de Aseguramiento de la Calidad UNE EN ISO 9002:1994**.

Se pone así en marcha el **PLAN DE MEJORA TOTAL DE LA FORMACIÓN INFORMÁTICA DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**, en la idea de que formar a los empledos públicos en las tecnologías de la información, se integra en la cadena de valor que imprescindiblemente se necesita para que el trabajo que la Administración realiza sea percibido como eficaz por los ciudadanos, destinatarios últimos de los servicios que la Comunidad de Madrid presta.

ACTIVIDADES

Las actividades llevadas a cabo por el Área de Formación de ICM se enmarcan en tres acciones fundamentales:

1.- Planificación de la formación informática

2.- Aprobación, distribución y ejecución del Plan de Formación Informática de la Comunidad de Madrid

3.- Evaluación del Plan.

Planificación de la Formación Informática de la Comunidad de Madrid: Análisis de Necesidades y Diseño del Plan

Los Planes de Formación son el resultado del análisis de necesidades que, en materia de conocimiento de tecnologías de tratamiento de la información, tiene la Comunidad de Madrid. Dicho análisis se realiza conjuntamente entre ICM y la propia Comunidad a través de las Direcciones Generales, Secretarías Generales Técnicas, Organismos e Institutos que conforman su estructura organizativa (un interlocutor por cada uno).

Las acciones contenidas en el Plan, se agrupan en tres Áreas Formativas:

SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SIEF (Sistema de Información Económico y Financiero) SIGEP (Sistema de Información para la Gestión de Personal) SICA (Sistema de Información para la Contratación Administrativa) SIGI (Sistema de Información Geográfico Institucional)
OFIMÁTICA
Productos Ofimáticos Perfiles Profesionales Sesiones de Especialización
INFORMÁTICA ESPECIALIZADA
Multimedia Diseño Sitios Web .....

Aprobación, Distribución y Ejecución del Plan de Formación Informática de la Comunidad de Madrid

El Plan de Formación Informática **aprobado** por el Consejo de Administración de ICM, es **distribuido** a los resonsables de máximo nivel de todas las Unidades Directivas afectadas y a los interlocutores asignados, al Consejo de Administración, al Gerente del IMAP y a los interlocuotres sociales. Además, se incluye en el sitio web de la Intranet de la Comunidad, donde se llevan a cabo las actualizaciones correspondientes.

Aprobado y distribuido, el Área de Formación procede a **impartir las acciones formativas** contenidas en el Plan, desarrollando todas y cada una de las acciones que ello comporta: gestión del profesorado, gestión de alumnos, seguimieto de las acciones formativas, gestión de certificados,...

Evaluación del Plan de Formación Informática

La evaluación de los Planes de Formación constituye una pieza fundamental de los mismos por la importante información que aporta sobre ellos. Consciente de ello, y de que sus Planes de Formación se basan más en criterios cualitativos que cuantitativos, el Área de Formación de ICM da a esta actividad un impotante contenido evaluando:

- El resultado de los cuestionarios de valoración cumplimentados por los alumnos al finalizar las actividades formativas.
- El resultado de las evaluaciones de los profesores.
- Las valoraciones dadas por los responsables de las unidades directivas de la Comunidad de Madrid (interlocutores).
- El informe semestral de seguimiento del Plan.
- El cumplimiento de los objetivos fijados para cada uno de los indicadores de Calidad.

INICIATIVAS DE MEJORA

La puesta en marcha del PLAN DE MEJORA TOTAL y la implantación de los procedimientos contemplados en las Normas de Sistema de Aseguramiento de la Calidad UNE EN ISO 9002:1994, trajeron consigo la organización de un Comité de Calidad y la aprobación de los siguientes documentos: Manual de Calidad, Manual de Procedimientos (veinte procesos relevantes), Guías Metodológicas (siete) e Impresos Normalizados (veintinueve).

Junto a ello, las iniciativas de mejora implantadas han sido muchas y de lo más variadas. Podemos clasificarlas en los siguientes grupos: personal, procesos, clientes y de revisión del Sistema de Calidad implantado.

Personal:

- Se ha definido el perfil psicoprofesional del personal.
- Además de la Formación inicial para la adecuación a la actividad que se va a desarrollar, se diseña un Plan de Formación interno para favorecer la mejora continua en el desempleño de actividades.
- Se potencia la polivalencia y el intercambio de puestos, para lo que se presta especial atención a que cada uno tenga una visión global del conjunto de actividades.
- Se fijan objetivos individuales y colectivos, asociandose el resultado, según sea el caso, al Sistema de Retribuciones Variables.
- Cada colaborador es valorado mediante el Sistema de Evaluación de Desempeño, en el que se consideran los siguientes aspectos: productividad, calidad del trabajo, iniciativa, disponibilidad, comunicación con su responsable, integración en el equipo y en la organización y formación.

Procesos:

- Todas las actividades llevadas a cabo quedan identificadas en los Procedimientos.

- Prácticamente la totalidad de los procesos se incluyen en el Sistema de Información de "Gestión del Centro de Formación".
- Se han identificado los Procesos críticos. Para ellos se han establecido fechas límite de ejecución.
- Se realizan auditorías de los Procedimientos.

Clientes:

- Los alumnos, al finalizar las actividades formativas, cumplimentan los correspondientes Cuestionarios de Valoración.
- Puesto que también son clientes los responsables de las unidades directivas de la Comunidad, para evaluar su satisfacción:
  - ◊ se mantiene una constante relación con el interlocutor de la unidad;
  - ◊ se les presenta el informe semestral de seguimiento del Plan;
  - ◊ existe un servicio de atención permanente a través de soporte telefónico (Hot-Line).
- Se ha implantado un Sistema de Opiniones, Sugerencias y Reclamaciones. Todas ellas son analizadas por el Comité de Calidad.

Área de Formación de ICM

Revisión del Sistema de Calidad:

- El Comité de Calidad establece los objetivos de mejora continua y analiza los elementos siguientes:
  - ◊ Objetivos fijados para cada uno de los indicadores de Calidad
  - ◊ Cuestionarios de valoración de los alumnos
  - ◊ Valoraciones de los responsables de las unidades directivas
  - ◊ Evaluaciones de los profesores
  - ◊ Plan de Formación interno
  - ◊ Objetivos individuales y colectivos del personal
  - ◊ Auditorías de los Procedimientos
  - ◊ Opiniones, Sugerencias y Reclamaciones recibidas
- El Comité de Calidad desarrolla, junto con los implicados en los procesos, el Plan de Mejora de la Calidad, donde se documentan las innovaciones que se van produciendo.

El Área de Formación de ICM:

- ❑ Ha definido normas y objetivos de funcionamiento del servicio que presta.
- ❑ Informa a los usuarios de cuáles son las normas y si se cumplen normalmente. Informa a los clientes acerca de todos los servicios y la ayuda de que pueden disponer por parte de la organización.
- ❑ Pregunta a sus clientes acerca de qué servicios necesitan y cómo piensan que puede mejorar. Da a los usuarios la posibilidad de escoger, siempre que ello es posible.
- ❑ Hace buen uso de las ideas que le hacen llegar quienes utilizan sus servicios.
- ❑ Tiene un personal que atiende educadamente y de los más atento.
- ❑ Facilita la presentación de reclamaciones y sugerencias y actúa rápidamente para solucionar problemas.
- ❑ Valora el dinero y gasta cuidadosamente los fondos públicos.
- ❑ Está comprometido con la mejora de la calidad de sus servicios y tiene nuevas ideas para seguir mejorando.
- ❑ Los ciudadanos/usuarios reconocen que les ofrece un buen servicio y se sienten sus verdaderos clientes.

RESULTADOS OBTENIDOS

Cursos y Alumnos

DATOS DE LA ACTIVIDAD			
	NÚMERO DE CURSOS	NÚMERO DE HORAS	NÚMERO DE ALUMNOS
AÑO 1997	311	6.582	3.956
AÑO 1998	229	6.079	2.688

Datos de la actividad formativa 1997-1998

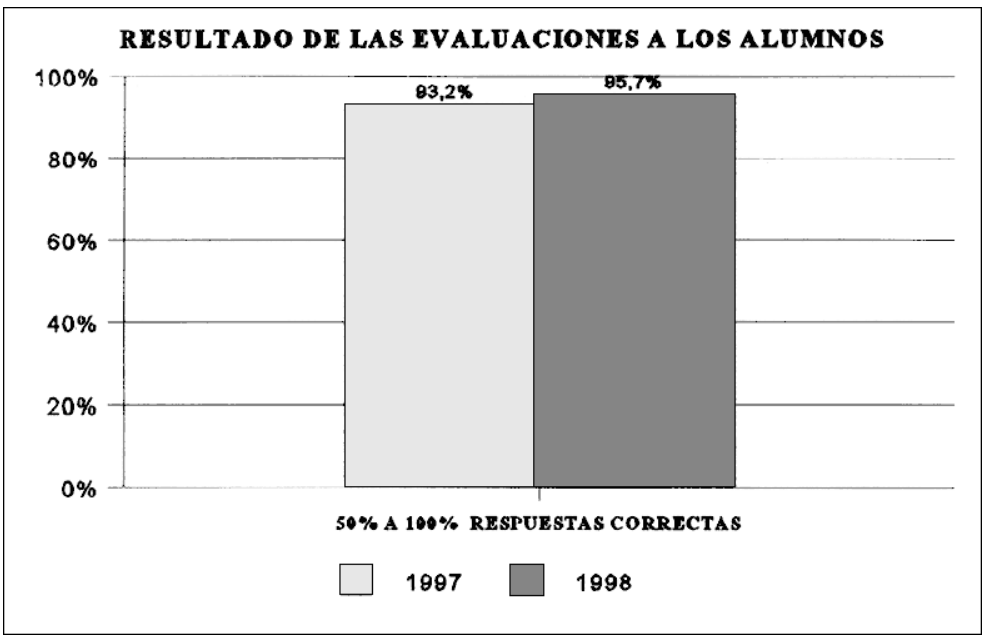
El Plan de Formación de 1998 ha supuesto una modificación importante en la duración media de los cursos programados, pasando de **21,16 horas** en 1997 a **26,55 horas** en el presente año.

La mayor duración de los cursos, justificada por la mayor calidad de las acciones impartidas, lleva aparejada un menor número de ediciones y, consecuentemente, un menor número de alumnos.

El número de cursos impartido responde al planteamiento no sólo de la mayor duración de los mismos, sino a la validación estricta de los requerimientos de asistencia en el proceso de selección de los alumnos, dado que el Plan se basa en los resultados cualitativos más que cuantitativos.

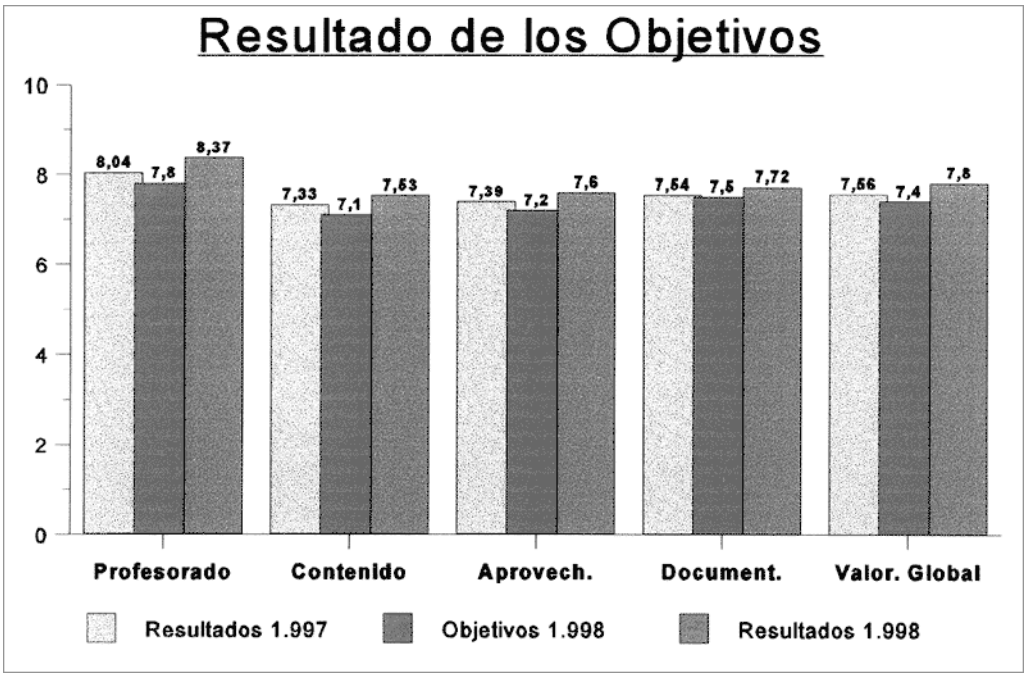
Resultados de las pruebas de Evaluación del conocimiento

Las Pruebas Objetivas de Evaluación se han completado desde primeros de 1998, con una Evaluación Personal Contínua de cada uno de los alumnos. La agregación de ambos resultados dan lugar a la nota que el alumno obtiene por su participacióin en los cursos



Resultados de los Objetivos: Indicadores de Calidad

Los objetivos fijados para cada indicador se asignaron en Enero de 1998, basándonos en la planificación de actividades previstas. Los resultados alcanzados han superado en índice fijado para cada uno de ellos.



Finalmente ha de considerarse como MUY SATISFACTORIO RESULTADO la OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN NORMA UNE EN ISO 9002: 1994, otorgada por Lloydss Register Quality Assurance, el 16 de julio de 1998

Certificado de aprobación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9000



CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Certificamos que el Sistema de Gestión de Calidad de:

AREA DE FORMACION del Organismo Autónomo INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Madrid, España

ha sido aprobado por Lloyd's Register Quality Assurance de acuerdo con las siguientes Normas de Sistemas de Gestión de Calidad:

ISO 9002:1994
UNE EN ISO 9002:1994

El Sistema de Gestión de Calidad es aplicable a:

Formación sobre tecnologías de tratamiento de la información.

Aprobación
Certificado No: E198135

Aprobación Original: 16 Julio 1998
Certificado en Vigor: 16 Julio 1998
Caducidad del Certificado: 31 Julio 2001

por LRQA

Candidatura Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2

Galardón obtenido Finalista

Responsable Ilmo. Sr. D. Luis Mallo Alvarez
Director General de Protección Ciudadana

Persona de contacto Dª Camino Arroyo Prada
Responsable de Comunicación e Imágen

Dirección C/ Gobelas, 33. 28023 Madrid
Teléfono 91 580 52 69
Fax 91 580 52 66

Nombre del proyecto La Innovación en el Servicio Madrid 1-1-2

Servicios Prestados Atención de llamadas de urgencia.

SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE URGENCIA 1-1-2



El Servicio Madrid 1-1-2 tiene sus antecedentes en una Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas, que establece la conveniencia de crear un número de llamada de urgencia único 1-1-2. En cumplimiento de la mencionada Decisión, en julio de 1997 se iniciaron los trabajos preparatorios para la implantación en seis meses del Servicio 1-1-2 en la Comunidad de Madrid, inaugurándose el mismo el 1 de enero de 1998. Los criterios seguidos para el diseño del Servicio, el cual presentó su candidatura a la II edición del Premio a la Excelencia y Calidad tras únicamente diez meses de andadura, han respondido básicamente a los siguientes aspectos:

- **Ubicación, espacios e instalaciones del Centro Principal**: Se seleccionó un edificio exento en una ubicación despejada que favoreciese, desde el punto de vista radio eléctrico, las comunicaciones con otros emplazamientos de interés. Sus aproximadamente 3.000 metros cuadrados se dotaron de espacios funcionales e instalaciones avanzadas, que le confieren un claro perfil de edificio inteligente.
- **Plataforma tecnológica**: Se puso especial esmero en su fiabilidad y disponibilidad, en su capacidad funcional y operativa y, en su red integrada de información y comunicaciones con terminales remotos.
- **Explotación del Servicio**: La relativa al modelo del Centro, con operadores de primer nivel que atienden y despachan el grueso de las llamadas, y operadores especialistas (de seguridad, sanitarios y de rescate y salvamento) que resuelven demandas específicas de su especialidad. Y la concerniente, para su engarce con el Centro, con Organismos relacionados estrechamente con el servicio, para los planes de activación



Memoria EFQM

FINALISTA



globalmente acordados en función del tipo de incidente y, el seguimiento y actualización de los procedimientos de operación de acuerdo con un Proyecto continuado de desarrollo en común.

Lo expuesto anteriormente pone claramente de manifiesto que el Servicio Madrid 1-1-2 es:

1) **Util** para el ciudadano, proporcionándole seguridad y calidad de vida. De carácter gratuito, fácil de memorizar y conectado con todos los servicios de intervención, brinda una respuesta global y minimiza los tiempos de actuación.

2) **Abierto** dado su carácter europeísta, que garantiza un fácil acceso a los no residentes.

3) **Innovador**, puesto que sus criterios de diseño y su tecnología están a la altura de los más avanzados centros de emergencias del mundo.

4) **Integrador**, extendiéndose hasta las distintas entidades implicadas en la emergencia en todo el ámbito de la Comunidad de Madrid, y brindando una plataforma tecnológica común de anexión que optimiza la atención y la actuación en la emergencia.

5) **Modular**, puesto que está concebido para crecer en el tiempo pudiendo llegar a atender hasta ocho millones de llamadas/año en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

6) **Flexible**, con una configuración abierta que le posibilita conectarse y dialogar con otros centros de similares características que se implanten en las Comunidades vecinas a la de Madrid.

El Servicio Madrid 1-1-2, adscrito a la Dirección General de Protección Ciudadana e integrado plena y decididamente en el Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, ha continuado innovando, implantando múltiples iniciativas de mejora sobre el proyecto de base que arrancó el 1 de enero de 1.998, con los objetivos de mejorar la calidad del servicio y satisfacer las expectativas de los ciudadanos de nuestra Comunidad. El Servicio Madrid 1-1-2 ha contribuido a una mejora del bienestar y seguridad de toda la sociedad en su ámbito regional, al resolver las dificultades de acceso a los Servicios de Urgencia y aumentando la



SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO eN LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

Denominación SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE URGENCIA 1-1-2.
Dirección C/ COMELAS, 33 - 28023 MADRID Teléfono 91 7089120
Dirección General/Organismo Autónomo/Ente Público DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIUDADANA.
Consejería CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA.
Responsable (nombre y cargo) ILMO. D. LUIS MILO ALVAREZ. DIRECTOR GENERAL DE PROTECCIÓN CIUDADANA.
Persona de contacto Rocío López-Quesada Pacheco Teléfono 91-4807000
Número de trabajadores 112
Programa presupuestario 329 "Protección Civil"
Principales actividades Simplificar al ciudadano el acceso a los servicios de emergencia y seguridad pública; Atención de la llamada; Transmisión de los requerimientos de asistencia a los servicios competentes.
Principales servicios prestados al ciudadano Atender cualquier llamada de urgencia al número telefónico 1-1-2, realizada en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid. Gestión de la actuación de los servicios necesarios en función de la situación de emergencia producida.
¿Cuenta con Carta de Servicios? Actualmente está tramitándose.
¿Ha sido realizada la autoevaluación con arreglo al modelo EFQM?Se está introduciendo este modelo.
☑ Solicito el reconocimiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios a fin de completar mi candidatura al premio

II. DOCUMENTACION APORTADA

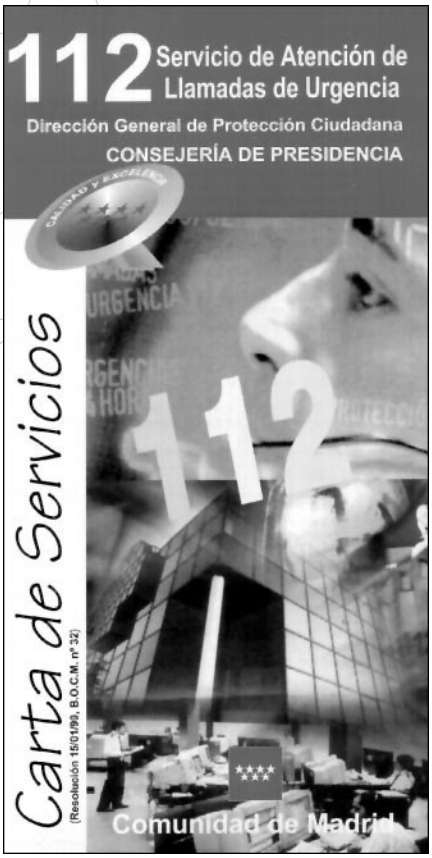
Relación nominal del personal del Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2. Memoria Abreviada EFQM. Memoria EFQM.

El solicitante declara ser cierto los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, publicadas mediante Orden 1422/1999 de 5 DE JUNIO de la Consejería de Hacienda.

Madrid, a 11 de NOVIEMBRE de 1999
FIRMA RESPONSABLE

DESTINATARIO: CARGO DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
CONSEJERÍA DE HACIENDA COMUNIDAD DE MADRID

Solicitud de participación en el premio



eficacia en una respuesta global y coordinada.



Las **actividades** fundamentales del Servicio Madrid 1-1-2 son:

- Atención de las llamadas de urgencia al número telefónico 1-1-2, 24 horas al día, todos los días del año y, entre ellas, las que requieran atención sanitaria, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana, de protección civil, cualquiera que sea la Administración Pública competente para la prestación material de la asistencia requerida en cada caso.
- Tratamiento y evaluación de las llamadas de urgencia.
- Transmisión del requerimiento de asistencia a los servicios competentes para su prestación.
- Creación y mantenimiento de los ficheros relativos a la actividad de asistencia.
- Mantenimiento de instalaciones y sistemas de información, así como formación permanente del personal.
- Información a los ciudadanos de los servicios, normas y objetivos de funcionamiento del 1-1-2.



En relación con las **iniciativas de mejora** que ha desarrollado el Servicio, en primer término debe advertirse que, por razones de espacio, la Memoria que se presentó a la II edición del Premio a la Excelencia y Calidad únicamente incorporaba **iniciativas de mejora relativas a los criterios 3, 4, 5 y 6 del Modelo Europeo de Excelencia**. No obstante, como documentación de apoyo se aportó una Memoria más extensa que recoge la autoevaluación completa según el mencionado Modelo, en la que se incluyen iniciativas sobre todos los criterios. Asimismo, el

FINALISTA





Servicio 1-1-2 cuenta con **Carta de Servicios** informada favorablemente por la Dirección General de Calidad de los Servicios, así como con los trípticos divulgativos de su contenido.

Las **iniciativas de mejora** implantadas se agrupan según los criterios del Modelo Europeo de Excelencia:

Criterio 3. Gestión del personal:

- Adecuación de los recursos humanos para la prestación del servicio 24 h/365 días.
- Mejora en la gestión de recursos humanos (p.ej. a través de la participación en grupos), motivada por la nueva orientación de la organización del Servicio a procesos.
- Diseño e implantación de una "Red con servidor dedicado para 6 puestos de formación y apoyo a operación", con el objeto de que los operadores puedan formarse en el manejo de la plataforma sin interferir en el sistema real de operación.

Criterio 4. Recursos:

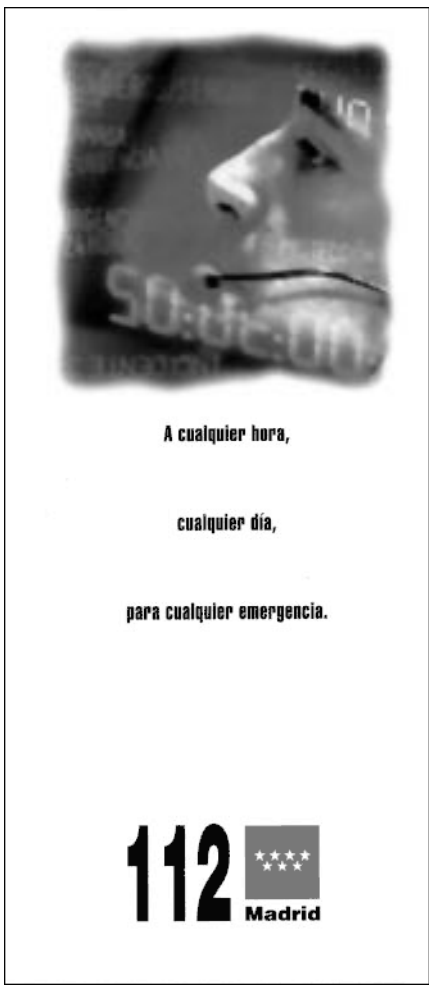
- Respecto a los **recursos de información**, se han implantado las siguientes iniciativas: actualización y mejora de la Base de Información del Sistema GIS, empleada para la localización geográfica de los incidentes; proyecto de dotación al Servicio de un Centro de Información Cartográfico; desarrollo de un Sistema de Gestión de Bases de Datos Documentales, en fase de diseño, con el fin de gestionar adecuadamente la documentación e información, así como mejorar la implantación del Sistema de Calidad sobre la base del modelo EFQM.
- Respecto a los **materiales, edificios y equipos**, se han llevado a cabo las siguientes iniciativas: creación de una Sala de Gestión y Supervisión de Red con el fin de detectar y tomar medidas correctivas remotas sin necesidad de desplazarse hasta los Ter-





minales de Atención y Seguimiento (TAS), optimizando con ello tiempos y costes, al solucionarse un 80% de las incidencias en remoto; dotación al Centro de una Sala Multifuncional de Demostraciones; ampliación de la Red de TAS.

- En relación con la **aplicación de la tecnología** se han implantado las siguientes iniciativas: creación de un Centro Secundario del Centro Principal en caso de circunstancias excepcionales o fallos técnicos; plan de desvío progresivo de las líneas 0-8-5 al 1-1-2; dotación de un Sistema de Apoyo Integrado de Sistemas Audiovisuales, para la presentación de información de interés general en caso de grandes emergencias y catástrofes.



Criterio 5. Procesos:

- Identificación de los procesos críticos para la organización: atención y despacho de llamadas, supervisión y gestión, apoyo a emergencias, aviso a la población, formación interna y externa en seguridad y emergencia pública y atención al ciudadano.
- Rediseño y estructuración de todos los procedimientos en cinco áreas: los de calidad y organización en fase de elaboración y otros ya existentes, operativos, de formación y del sistema, en fase de normalización.
- Asignación a cada proceso de un equipo y un responsable, cuyo seguimiento y supervisión es competencia del Coordinador del Proceso.
- Revisión contínua, que conlleva incluso análisis diarios, de los procesos en



el marco del Plan de Mejora Continuada del Servicio (actualmente en su segunda fase).

- Mejora continua de los procedimientos de atención y despacho de llamadas inherentes a las Tipologías de Incidencias, como objetivo permanente (p.ej. a través de la constitución de Grupos de Procedimientos de Organismos de Emergencia).

Criterio 6. Satisfacción del cliente:



- Comprobación del nivel de cumplimiento de los compromisos con los ciudadanos, recogidos en su Carta de Servicios, a través de los indicadores de calidad (ej. promedio diario de llamadas telefónicas generadas, netas, atendidas, nº de quejas, etc.).
- Participación en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones de los Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad.
- Puesta en marcha de un Servicio de Atención al Ciudadano en el Centro Madrid 1-1-2.
- Creación de un sitio WEB en Madrid 1-1-2.
- Medidas destinadas a la difusión del Servicio: participación en diversas ferias y congresos; organización de jornadas, campañas publicitarias, visitas, entrevistas; proyecto de edición de la revista MADRID 1-1-2, etc.



En relación con los **resultados obtenidos** en estos diez primeros meses de funcionamiento del Servicio 1-1-2, se destacan los siguientes:

- Existencia de numerosos indicadores internos como p.ej. nº de puestos, nº de promociones de personal, tipologías de incidentes de los procedimientos operativos, nº de registros inventariados, nº de registros puntos callejeros, cartográficos, etc., que permiten evaluar los resultados obtenidos en el primer año de funcionamiento.
- Existencia asimismo de numerosos indicadores del Servicio, cuyos estándares del 1 de abril y del 1 de noviembre arrojan los siguientes resultados:
  - incremento en el promedio diario de llamadas telefónicas generadas (de 2.100 a 3.500),
  - aumento en las llamadas telefónicas netas (de 750 a 1.500),
  - reducción en el tiempo medio desde entrada de la llamada hasta inicio comunicación (de menos de 6 a menos de 5 segundos) y en el tiempo medio de respuesta (de menos de 90 a menos de 60 segundos),
  - incremento en el promedio diario de llamadas filtradas (de 1.870 a 2.970).

Candidatura	Secretaría General Técnica de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes
Galardón obtenido	Finalista
Responsable	D. Jesús Mora de la Cruz Secretario General Técnico
Persona de contacto	Dª Mar Pérez Merino Jefe de Servicio de Asuntos Generales
Dirección	C/ Maudes, 17. 28003 Madrid Teléfono 91 580 31 14 Fax 91 580 44 33
Nombre del proyecto	Diseño e implantación de un Sistema Integrado de Gestión del Gasto Público desde la perspectiva de la Calidad y la Eficacia.
Servicios Prestados	Control y recionalización del gasto en Obras Públicas.

SECRETARIA GENERAL TECNICA DE LA CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS

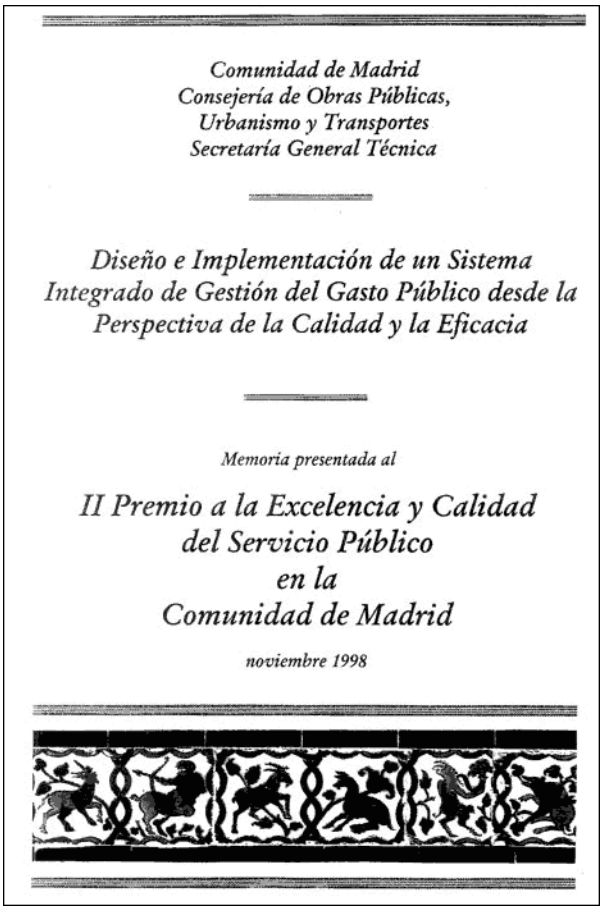
La Secretaría General Técnica de la Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes viene desarrollando desde el año 1995 diferentes actuaciones encaminadas a la contención y reducción del gasto corriente, al objeto de mejorar la gestión económica y optimizar los recursos disponibles.

Se han producido dos fases para el desarrollo de este proceso:

- Adopción de medidas puntuales respecto a las partidas más significativas.
- Elaboración de un modelo normalizado de solicitud de "material de oficina ordinario" que recogía la tipología del material y su precio unitario, que debía ser firmado por el responsable de la unidad, complementando el precio total de la petición y el acumulado a lo largo del año; asimismo, se redujeron el número de productos susceptibles de ser solicitados, eliminando los no genéricos, cuyo precio unitario es más elevado.

En cuanto a la "energía eléctrica" se efectuó la revisión de la contratación de las tarifas, segmentándose la instalación eléctrica y procediéndose a la sustitución de los equipos de alumbrado por otros de mayor

Memoria



FINALISTA


Comunidad de Madrid

OBRAS PUBLICAS URBANISMO Y TRANSPORTE

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

Denominación: Diseño e Implementación de un Sistema Integrado de Gestión del Gasto Público desde la perspectiva de la Calidad y la Eficacia

Dirección C/ Maudes, nº 17

Dirección General Organismo Autónomo: Secretaría General Técnica

Consejería: Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transporte

Responsable: Secretario General Técnico

Persona de contacto: Jefe del Servicio de Asuntos Generales Teléfono: 91- 580-33-14

Número de trabajadores: 5

Programa presupuesto: 608

Principales actividades:

Principales servicios prestados al ciudadano:

¿Cuenta con Carta de Servicios? SI

¿Ha sido realizada la autoevaluación con arreglo al modelo EFQM? NO

El Solicita el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios a fin de completar su candidatura al premio.

II. DOCUMENTACIÓN APORTADA

Ella solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del premio a la excelencia y calidad del servicio Público en la Comunidad de Madrid, publicadas mediante la Orden 1417/1998, de 5 de junio de la Consejería de Hacienda.

Madrid, a 13 de noviembre de 199

(Firma)

Fdo.: Jesús María de la Cruz

EL SECRETARIO GENERAL TECNICO

DESTINATARIO	CARGO/ÓRGANO DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS CONSEJERÍA DE HACIENDA ..... COMUNIDAD DE MADRID

Solicitud de candidatura al Premio

rendimiento y menor consumo.

Se redujo el gasto en la partida del consumo de "agua" revisando los instrumentos de facturación, detectando y reparando averías y fugas históricas.

En lo referente a la partida de "servicios telefónicos" se produjo una reordenación de los ámbitos de cobertura, se dió de baja las líneas ajenas a la Consejería, y se apercibió del gasto desproporcionado, exigiendo el reembolso por uso particular, abusivo e injustificado.

- Estos proyectos piloto, y su experiencia acumulada, ha permitido avanzar en el proceso de racionalización del gasto, una vez superadas las primeras iniciativas de choque, y ha supuesto un avance en el sistema global de gestión del gasto corriente. Durante 1998 y, conforme a la metodología que se detalla a continuación se ha concretado la segunda fase:

Toma de datos y análisis de la evolución del gasto

Se ha llevado a cabo un trabajo de toma de datos de todas las partidas de los Capítulos II y VI de la Consejería y del Programa de la Secretaría General Técnica, correspondiente a los años 1991 a 1997.

Una vez obtenida toda la información, se ha llevado a cabo un estudio comparativo, que ha permitido identificar las partidas presupuestarias críticas, por su volúmen o su desviación y, conocer la evolución histórica de todos los gastos y la reducción de aquellos sobre los que se había actuado en la primera fase, a fin de cuantificar la eficiacia de las medidas adoptadas desde 1995.

Se trataba de elaborar un diagnóstico de la situación, fiable y cuantificable en los conceptos más significativos, desde el punto de vista económico, en los que existiera un mayor margen de ahorro.

Instrucción de 12 de mayo de 1998, de la Secretaría General Técnica.

Con esta Instrucción se intenta controlar y racionalizar el gasto, adecuando estos a las disponibilidades presupuestarias, mediante una gestión equilibrada, mejorando con ello la imagen institucional de la Administración Autonómica ,el fomento de la concienciación de los empleados del uso racional de los recursos públicos, con criterios de austeridad, ahorro, rigor y control del gasto, exigiendo una utilización eficaz de los recursos de que se dispone.

Los objetivos propuestos para racionalizar el gasto corriente eran:

- Concienciación y sensibilización:

  Fue entregada la instrucción a cada trabajador junto con la nómina, incluyendo a Directores Generales, Viceconsejero y Consejero, con el fin de dar la mayor difusión. Asimismo, se acompañó una nota del Secretario General Técnico, en la que se cuantificaban los gastos totales más significativos -por ejemplo, el gasto diario de teléfono y luz, que se elevaba a 200.000,- pts. o el número de fotocopias efectuadas en un día era de 22.000.

- Consolidación de las medidas ya adoptadas desde 1995:

  Las medidas de choque iban encaminadas a frenar el coste en algunas partidas como el teléfono, la luz y el material de oficina, a través de un sólo documento.

Evolución de los años 1995 a 1997:

Con el uso de las nuevas técnicas telemáticas, se limitó la utilización de papel, se racionalzó la adquisición de impresos y el uso de las fotocopiadoras, se reguló la adquisición de material fungible de informática y se restringió el uso del taxi.

- Fomentar la colaboración:

  Se instalaron buzones de sugerencias en los tres edificios centrales de la Consejería, con el fin de incentivar la colaboración de todos los sectores implicados.

- Motivación:

  Para profundizar en esta linea —el gasto razonable— y con el fin de estimular la motivación, por una parte, gratificando las mejores sugerencias y por otra, estableciendo el compromiso de aplicar gran parte de los ahorros producidos a la mejora de las condiciones de trabajo y a inversiones. Se contempla, por último, la información periódica de los logros obtenidos.

Implantación de medidas de participación de todos los empleados en el proyecto.

Para alcanzar el éxito se requiere la máxima implicación y la participación activa de todo el personal. Para ello se colocó un Buzón de Sugerencias en los Centros de Trabajo, con el fin de recoger las ideas e iniciativas de los empleados.

Próximamente se publicará una Orden convocando premios a la iniciativa, innovación y aportación de ideas que elaboren nuestros empleados. Todas las propuestas deberán estar dirigidas a optimizar la gestión de los recursos económicos mediante el ahorro del gasto público. Para el desarrollo y valoración de las propuestas y la adjudicación de los premios, la Administración adquiere el compromiso de poner en marcha los proyectos más idóneos, con el fin de contar con datos valorables y cuantificables. Con el carácter novedoso de la convocatoria se pretende la motivación de un premio económico y el reconocimiento público a la iniciativa.

Auditoría interna de resultados y de información de empleados

Es necesario establecer un procedimiento periódico y estructurado, que analice el comportamiento del gasto, con el fin de analizar los resultados y valorar las medidas adoptadas, para corregir las posibles desviaciones producidas. Dicho procedimiento es de carácter trimestral, con un contenido sencillo, fácil de manejar y de procesar. Se trata de comparar el gasto del periodo con el anterior, recogiendo la desviación, las medidas implantadas y su fecha, y las conclusiones.

ACTIVIDADES

- Control del gasto en material de oficina a través de un sistema normalizado.
- Revisión y renegociación de tarifas eléctricas.
- Control del gasto de agua a través de una revisión de la facturación y del suministro.
- Reordenación de categorías de tráfico en los teléfonos de la Consejería.
- Definición de planes de ahorro a corto y medio plazo.

INICIATIVAS DE MEJORA

- Elaboración de un Plan de Ahorro de gastos corrientes (Material de oficina, Electricidad, Agua, Teléfonos, Seguros, Protocolo y Asistencias Técnicas) bajo criterios de calidad y eficiencia.
- Priorización de acciones desde un punto de vista económico y de calidad del servicio.
- Aplicación de los ahorros conseguidos a la mejora de la inversión y en prestaciones sociales a los empleados.
- Fomento de la colaboración e iniciativa del personal en el desarrollo del proceso (buzón de sugerencias, premios en metálico a las mejores propuestas. etc.).
- Consecución de ahorros significativos sin menoscabo de la calidad del servicio a los ciudadanos y de calidad de las condiciones de trabajo de los empleados.

RESULTADOS OBTENIDOS

- Reducción del Capítulo II de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Obras

Públicas en un 4,17% para el periodo 1995-1996 y de un 26,55% para el periodo 1996-1997.

- Incremento paralelo en inversión mejora de condiciones de trabajo:
  - ◊ Organización del Archivo Central.
  - ◊ Seguro de Responsabilidad Civil para todo el personal.
  - ◊ Equipamiento informático por 27 millones.
  - ◊ Mejoras en conservación de edificios.
  - ◊ Reconversión de mobiliario.
- Fomento de un clima de participación y motivación del personal, a través de un sistema de sugerencias y del denominado "Premio a la iniciativa y mejora de la gestión económica" para los empleados de Obras Públicas.

Candidatura Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid

Galardón obtenido Finalista

Responsable Dª Carmen Magallón Dueñas
Directora General de Cooperación con el Estado y Asuntos Europeos

Persona de contacto D. Emilio Sánchez Blanco
Responsable del Centro

Dirección C/ Bárbara de Braganza, 8. 28004 Madrid
Teléfono 91 319 66 09
Fax 91 319 34 75

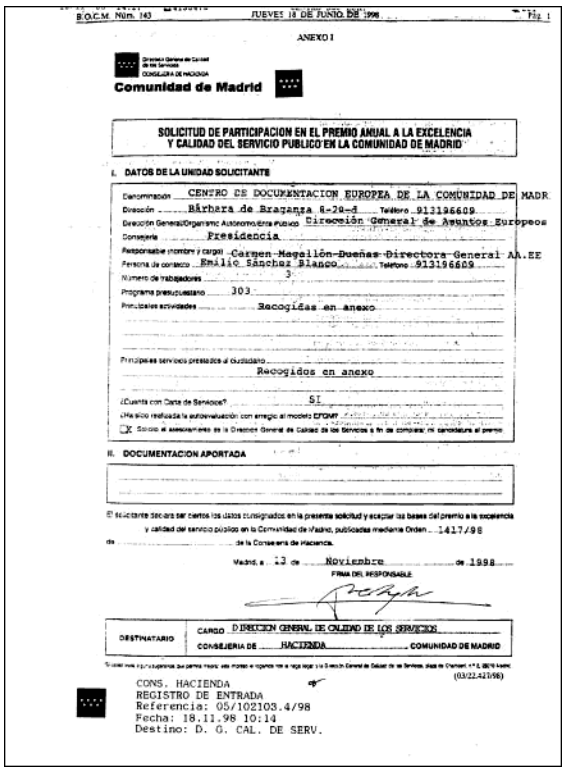
Nombre del proyecto Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid.

Servicios Prestados Centro de documentación especializado relativo a la Unión Europea.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EUROPEA

El Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid es un centro de documentación especializado que cuenta entre sus fondos, en régimen de libre acceso, con más de 2.500 títulos relativos a la Unión Europea, sus diversas políticas, Derecho Comunitario, mercado interior, estadísticas, política regional, etc., así como de otras organizaciones europeas como el Consejo de Europa.

Es un servicio público, accesible a cualquier ciudadano, así como a empresas, estudiantes, profesores, etc., que necesitan una determinada información sobre cualquier cuestión relativa a la Unión Europea, o a cualquier persona que desarrolle su actividad en el ámbito de la Administración Pública, Organizaciones Empresariales, Sindicatos, Organizaciones no gubernamentales, Fundaciones, Colegios Profesionales, etc.


B.O.C.M. Núm. 143 JUEVES 18 DE JUNIO DE 1998

ANEXO I

Comunidad de Madrid

SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

Denominación: CENTRO DE DOCUMENTACION EUROPEA DE LA COMUNIDAD DE MADR
Dirección: Bárbara de Braganza 8-28-4 Teléfono: 913196609
Dirección General/Organismo Autónomo/otra Unidad: Dirección General de Asuntos Europeos
Consejería: Presidencia
Responsable (nombre y cargo): Carmen Magallón Dueñas Directora General AA.EE
Persona de contacto: Emilio Sánchez Blanco Teléfono: 913196609
Número de trabajadores: 3
Programa presupuestario: 303
Principales actividades: Recogidas en anexo

Principales servicios prestados al ciudadano: Recogidos en anexo

¿Cuenta con Carta de Servicios? SI
¿Ha sido realizada la autoevaluación con arreglo al modelo CFQM?
X Solicito el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios a fin de completar mi candidatura al premio

II. DOCUMENTACION APORTADA

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, publicadas mediante Orden 1417/98 de la Consejería de Hacienda.

Madrid, a 13 de Noviembre de 1998

FIRMA DEL RESPONSABLE

DESTINATARIO: CARGO DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
CONSEJERIA DE HACIENDA COMUNIDAD DE MADRID

(03/22.427/98)

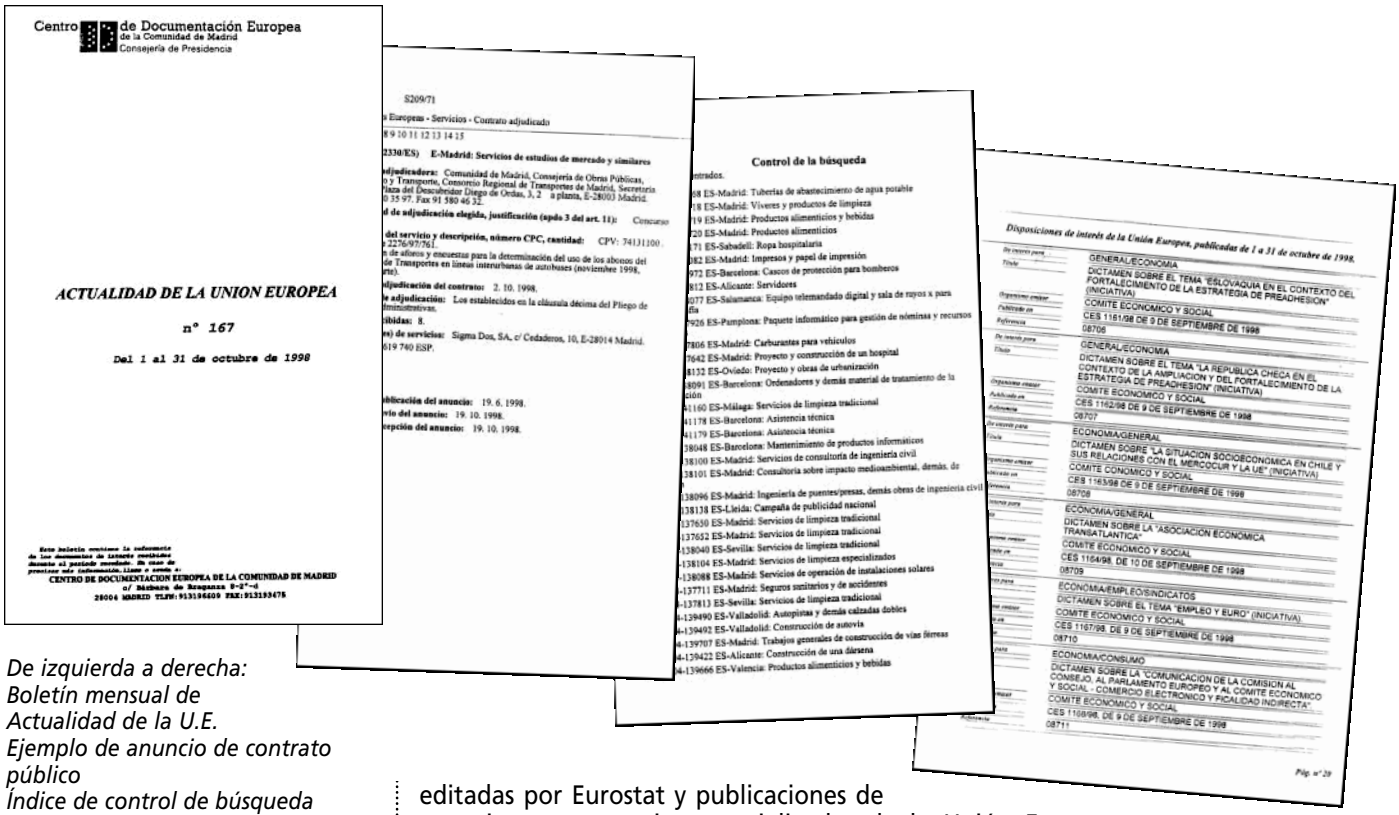
CONS. HACIENDA
REGISTRO DE ENTRADA
Referencia: 05/102103.4/98
Fecha: 18.11.98 10:14
Destino: D. G. CAL. DE SERV.

Solicitud de participación en el Premio

Constituye, junto con la Oficina de la Comunidad de Madrid en Bruselas y el Euro Info Centre (Euroventanilla) del IMADE, uno de los principales recursos para trasladar a los ciudadanos y al conjunto de los interlocutores económicos y sociales de la Comunidad de Madrid, la información procedente de la Unión Europea.

Con este CDE, la Comunidad de Madrid ofrece al público la posibilidad de consultar más de 60 publicaciones periódicas oficiales del Consejo, la Comisión, el Parlamento Europeo, el Comité Económico y Social, el Comité de las Regiones, el Tribunal de Cuentas y la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas y del Tribunal de Primera Instancia. Además, pueden consultarse numerosas series estadísticas

FINALISTA


Centro de Documentación Europea
de la Comunidad de Madrid
Consejería de Presidencia

ACTUALIDAD DE LA UNION EUROPEA

nº 167

Del 1 al 31 de octubre de 1998

CENTRO DE DOCUMENTACION EUROPEA DE LA COMUNIDAD DE MADRID
c/ Bárbara de Braganza 2-2º-d
28004 MADRID TLFN: 913194609 FAX: 913193475

S209/71

Control de la búsqueda

Disposiciones de interés de la Unión Europea, publicadas de 1 a 31 de octubre de 1998.

De izquierda a derecha:
Boletín mensual de Actualidad de la U.E.
Ejemplo de anuncio de contrato público
Índice de control de búsqueda de anuncios de contratos
Relación de disposiciones

editadas por Eurostat y publicaciones de organismos y agencias especializadas de la Unión Europea (CEDEFOP, Agencia Europea de Medio ambiente, OAMI), y revistas de editores privados.

El boletín "Actualidad de la Unión Europea", de difusión periódica y carácter gratuito, se distribuye, previa petición, a más de 1.100 empresas, administraciones y ciudadanos, permitiendo al usuario conocer los documentos publicados y solicitar, si lo desea, el texto íntegro de los mismos.

El CDE de la Comunidad de Madrid cuenta con dos bases de datos de elaboración propia, jurídica y bibliográfica, y acceso a las bases de datos comunitarias (Celex), así como a las páginas web especializadas en la difusión de la información comunitaria.

Mediante las siguientes iniciativas se ha dado un impulso al servicio público:

Info-point Europe:

En 1998 ha sido designada por la Comisión Europea como Info Point Europe, siendo por lo tanto la estructura de acogida del IPE, con el objetivo de acercar a los ciudadanos la información comunitaria. Al otorgarle esta condición y el correspondiente apoyo financiero, la Comisión reconoce su función en las tareas de:

- Responder a la demanda de informacion sobre la UE, su política y sus programas.
- Orientar hacia las fuentes de información más adecuadas.
- Dar acceso a la documentación comunitaria.
- Participar activamente en el debate comunitario.

Cabecera de la REIMAD

Además de CDE, es la cabecera de la red de Centros de Información Europea de la Comunidad de Madrid (REIMAD), constituida por 16 centros (de distinta naturaleza pero con un objetivo común, coordinar sus esfuerzos en la tarea de hacer accesible la documentación europea al ciudadano) como son: Centros de Documentación Europea, Euroventanillas y Centros de Información y Documentación Juvenil.

La Carta de Servicios:

El CDE dispone de una carta, en la que se especifican los servicios que se prestan en el mismo a los ciudadanos, y los indicadores para evaluar la mejora de la calidad de esos servicios.

Asimismo, colabora en la publicación sobre temas comunitarios de "Madrid Europeo", de carácter mensual.



Ámbito, enumeración y descripción de actividades

El ámbito sobre el que se desarrolla la actividad es la documentación comunitaria y tiene las siguientes características:

- Forma una red legislativa, que va desde las instituciones comunitarias a sus estados miembros, en un continuo intento de armonizar sus ordenamientos jurídicos.
- Es multinacional, por tratarse de quince países en relación continua y con objetivos comunes.
- Es supranacional, al existir un Ejecutivo, un Parlamento y un Tribunal de Justicia, que ejercen tareas de dirección y control sobre los estados miembros.
- Es multilingüe, se publica oficialmente en once idiomas: alemán, danés, finlandés, español, francés, griego, holandés, inglés, italiano, portugués y sueco.
- Es internacional, por la capacidad que tiene la Comunidad de relacionarse con organizaciones internacionales, y terceros Estados.
- La tipología documental y las fuentes son muy variadas: directorios, anuarios, documentos internos, literatura gris, publicaciones oficiales y no oficiales, bases de datos, etc.

Nos encontramos en un momento de transición: por un lado se incrementan las exigencias de accesibilidad —creación de redes, multilingüismo, diversidad de soportes, necesidad de texto completo— por otro, la transparencia (trabajos de consolidación y codificación).

Las nuevas tecnologías obligan a ir transfiriendo parte de los servicios de información hacia servicios on line y basados en Internet, aunque por el momento la difusión de Internet dentro de las empresas está limitada, y no se impone como sustituto de los servicios de información más clásicos.

En 1998 se realizaron por Eos-Gallup tres estudios en pequeñas y medianas empresas en Europa, y entre empresas de 10 a 50 empleados de los 15 países miembros de la UE, de todos los sectores, excepto la agricultura, apreciándose que Internet representa un



MADRID Europeo

Nº 6 FEBRERO/1999 INFORMATIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

El "eurometro" de Barajas acerca Madrid a la UE

El presidente de Madrid, Alberto Ruiz-Gallardón, la comisaria de Política Regional, Mónika Mulf-Mathies, y el comisario de Política Institucional, Marcelino Oreja, visitaron las obras que cofinancia la Unión Europea y presenciaron la llegada de la tuneladora a la estación del aeropuerto

Las obras del "eurometro", la prolongación de la línea del Metropolitano desde la estación de Mar de Cristal hasta el aeropuerto de Barajas, avanzan a buen ritmo. El pasado día 8 de febrero, la tuneladora que perfora el subsuelo madrileño llegó a la futura estación del aeropuerto, en presencia del titular del Ejecutivo regional, Alberto Ruiz-Gallardón, así como la comisaria de Política Regional de la Unión Europea, Mónika Wulf-Mathies, y el comisario de Política Institucional, Marcelino Oreja, que se desplazaron a Madrid para conocer sobre el terreno la situación de los trabajos. La UE financia el 85% del coste del "eurometro" al considerar que forma parte de la red transnacional que enlaza Madrid y los países de Europa.

(Páginas 6 y 7)

Iniciativas Horizon e Integra

La Comunidad desarrolla 16 proyectos de integración laboral con el FSE

(Página 4)

Ante la Comisión Europea

Gobierno regional y sindicatos defienden juntos el acuerdo sobre empleo

(Página 5)

SUMARIO

Los municipios piensan en Bruselas

Cuando se cumplen los tres primeros meses de funcionamiento desde la apertura de la delegación de la Federación de Municipios de Madrid en la Oficina de la Comunidad en Bruselas, sus responsables hacen balance y ponen de relieve el interés de los ayuntamientos por la línea directa abierta con la capital de la UE.

(Página 12)

Madrid abre su participación en los comités europeos

La participación madrileña se ha iniciado en el Comité Consultivo de Prevención de la Toxicomanía, donde se estudió el programa para el año 2000.

(Página 2)

Ya está en marcha la Red "Igloo"

(Página 2)

Novedades Editoriales

(Página 10)

Páginas azules

Ofertas Públicas de la UE

TODO SOBRE EL PARLAMENTO EUROPEO (Página 11)

instrumento de información comercial. Las informaciones más buscadas conciernen a la actualidad comercial o a la actividad de competidores, clientes y socios. Supone una ayuda en la gestión, aunque la profundización de conocimientos es escasa, por el momento. El 25% de los usuarios de las páginas web señala que, aunque se muestran globalmente satisfechos por las informaciones recibidas, éstas tienen un carácter demasiado generalista.

El CDE proporciona a la Asamblea de Madrid información en temas relacionados con la Unión Europea: los Grupos Parlamentarios y la Comisión de Presidencia son receptores de un servicio de difusión selectiva de la información, bien de oficio (Cumbres Europeas, programas de las diversas presidencias del Consejo, etc.) o bien a petición propia.

Es interlocutor en temas de la Unión Europea para la Administración Autonómica y sus diversas Consejerías y Organismos dependientes.

Suministra información acerca de la UE a un nutrido grupo de Ayuntamientos, Fundaciones, Colegios Profesionales, Emisoras de Radio y Televisión, Sindicatos, organizaciones no gubernamentales, Escuelas y Universidades Públicas y privadas, aunque algunas de estas instituciones radican en otras Comunidades y son de ámbito estatal.

El CDE apoya y colabora en la realización de actividades conjuntas, seminarios, jornadas o mesas redondas, o en el apoyo documental, con un conjunto de Asociaciones sin ánimo de lucro como: Casa de Europa de Madrid, Movimiento Europeo, Masters Comunitarios de diversas Universidades, Asociación de Diplomados en Comunidades Europeas de la Escuela Diplomática, Centro de Estudios Europeos de la Universidad de Alcalá de Henares, etc.

ACTIVIDADES

- Consulta de fondos de la biblioteca, revistas y publicaciones oficiales.
- Búsqueda de documentación asistida por personal especializado.
- Consulta en las bases de datos del CDE y exteriores.
- Uso de publicaciones en CD Rom.
- Servicio de reprografía y reproducción de microfichas.
- Posibilidad de petición telefónica de documentos.
- Envío de documentos breves por fax.
- Realización de búsquedas bibliográficas.



- Información sobre transposición al derecho nacional de las directivas comunitarias.
- Información sobre contratación pública
- Más de 80 folletos de divulgación disponibles en español, y de distribución gratuita.
- Preparación de paquetes informáticos para la realización de cursos, jornadas y actividades por parte de asociaciones, ONGs, Ayuntamientos e Institutos.
- Colaboración en actividades de divulgación con asociaciones europeístas.
- Seguimiento informativo sobre la participación en programas comunitarios abiertos.
- Obtención, por parte del ciudadano, de los productos documentales del Centro.

INICIATIVAS DE MEJORA

Frente a la fragmentación documental, continuum temático:

- En consultas de información, se proporcionan antecedentes, la documentación solicitada y derivaciones documentales que pueden ser de utilidad al solicitante.

Frente a la información estática, la información dinámica:

- Posibilidad de suscripción, de forma gratuita, a "Actualidad de la Unión Europea", que proporciona periódicamente un listado de referencias.

Un esfuerzo para la difusión de la contratación pública:

- Remisión a Organismos Públicos de los anuncios insertados.
- Ofrecimiento a las empresas que pretendan penetrar en nuevos mercados, de la definición de un perfil de interés asociado a códigos de CPV (Vocabulario Común de Contratación Pública), de modo que sean informados periódicamente de aquellos anuncios que han sido publicados.

RESULTADOS OBTENIDOS

Incremento de usuarios, evolución desde el año 1990 al 1997:

- Comunidad de Madrid: de 122 a 1.360.
- Estudiantes y profesores: de 47 a 2.281.
- Empresas: de 65 a 3.940.
- Particulares: de 33 a 1.178.
- Instituciones: de 45 a 1.423.

Respecto a los resultados de los 9 primeros meses del año 1998, y su proyección al total del periodo anual, serían los siguientes:

- Comunidad de Madrid: 1.142 → 1.523 anuales.
- Estudiantes y profesores: 2.246 → 2.995 anuales.
- Empresas: 3.005 → 4.007 anuales.
- Particulares : 903 → 1.204 anuales.
- Instituciones: 1.049 → 1.399 anuales.

Candidatura	Dirección General de Protección Ciudadana
Galardón obtenido	Finalista
Responsable	D. Luis Mallo Alvarez Director General
Persona de contacto	Andrés Vieitez Martín Oficial Bomberos. Responsable del GERA
Dirección	Ctra. de La Coruña, km. 22. Teléfono 91 580 52 65
Nombre del proyecto	Grupo Especial de Rescate en Altura de los Bomberos de la Comunidad de Madrid
Servicios Prestados	Rescates en montaña,rescate en escalada, espeleólogos, rescates en medios verticales, búsquedas de extraviados, etc.

GRUPO ESPECIAL DE RESCATE EN ALTURA G.E.R.A.

El Grupo Especial de Rescate en Altura de los Bomberos de la Comunidad (GERA), se define como un equipo de profesionales del Cuerpo de bomberos equipados y entrenados para realizar rescates en medios naturales de difícil acceso, así como en medios urbanos y rurales excepcionalmente complicados. El GERA actuará en medios naturales de acuerdo con el procedimiento operativo del rescate en montaña en coordinación con otros grupos, y asimismo actuará en medios urbanos y rurales a requerimiento del Jefe de Guardia del Cuerpo de Bomberos, cuando el mando de una intervención estime que no pueden solucionar el problema con los medios ordinarios del parque.

G.: Grupo porque es un conjunto de personas, englobado dentro de un operativo mayor.

E.: Especial porque para su actividad se requiere una preparación especializada, que le diferencia del resto de la plantilla del Cuerpo.

R.: Rescate porque su labor fundamental, es el acceso a victimas y la evacuación de las mismas, en zonas de difícil acceso.

A.: Altura porque sus trabajos se desarrollan en buena parte, en medios verticales.

La necesidad de creación de este grupo, surge como respuesta a una problemática concreta que se presenta en época invernal, y especialmente en el área de Navacerrada. Según datos del Plan de Eco desarrollo de la Sierra de Guadarrama elaborado en 1992, se producen más de 4 millones de visitas anuales a la sierra. De este total un 19 % de los visitantes realizan actividades deportivas muy vinculadas con la naturaleza. Actualmente el Sistema Central se ha convertido en el segundo del Estado con mayor número de accidentes. Cifras que están creciendo de modo preocupante, tal es así, que la mayoría de intervenciones son para rescatar o buscar, personas sin experiencia en el medio montañoso.

Hasta ahora la respuesta a este problema, corría a cargo de Guardia Civil de Montaña (SEREIM), y a la Unidad Alpina de Cruz Roja, cuya presencia se produce sólo fines de semana y festivos. Consideramos que dado el elevado potencial humano existente en el Cuerpo, así como el bajo coste que representa la creación del grupo, en relación a la mejora en la atención al ciudadano, estamos en disposición de afrontar este nuevo reto, como una ampliación de las funciones que corresponden al Cuerpo de Bomberos, atendiendo a los criterios establecidos en la Ley del Fuego.



Curso de formación de Rescate en Pared. La Cabrera

FINALISTA



B.O.C.M. Núm. 143 JUEVES 18 DE JUNIO DE 1998 Pág. 11

ANEXO I

Comunidad de Madrid

CONS. PRESIDENCIA
REGISTRO DE ENTRADA
Referencia: 03/071831.0/98
Fecha: 16.11.98 11:34
Destino: REGISTRO ROZAS

SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

II. DOCUMENTACION APORTADA

DESTINATARIO

Solicitud de participación en el Premio



Comunidad de Madrid

MEMORIA GRUPO ESPECIAL DE RESCATE EN ALTURA (GERA)

Memoria

ACTIVIDADES

La actividad de GERA, viene a desarrollar las competencias que en materia de emergencia le son propias al Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid. Es un servicio que ofrece cobertura en todo el territorio de la Comunidad, abordando situaciones específicas de especial riesgo en medios naturales y urbanos. Los supuestos de intervención más comunes son:

- búsquedas de extraviados o accidentados.
- rescate de escaladores precipitados.
- rescate de espeleólogos precipitados
- rescate de accidentados en montaña.
- rescate de precipitados en pozos o barrancos que precisen técnicas de rescate vertical.
- rescate de vehículos atrapados en la nieve.
- desbloqueo de carreteras cerradas por la nieve.
- búsqueda de desaparecidos en avalanchas.
- acceso a poblaciones-grupos aislados.
- prestación de primeros auxilios en zona de actuación.

Los objetivos que se pretenden cubrir son:

A) Disminuir el tiempo de respuesta en la Comunidad de Madrid, especialmente el área de mayor riesgo, que corresponde a la zona de la sierra madrileña.

B) Paliar la falta de recursos existentes, hasta ahora, en previsión de un incremento de la siniestrabilidad, a través de un dispositivo profesional.

C) Optimizar los recursos humanos y materiales propios del Cuerpo de Bomberos, adaptandolos a las nuevas necesidades de atención al ciudadano.

D) Disminuir el tiempo de evacuación, mediante el empleo de los helicópteros sanitarios del SERCAM.

E) Mejorar la calidad en la respuesta en intervenciones de rescate extremadamente complicadas en medios urbanos, empleando técnicas del rescate en montaña.

Todo ello amparado en las siguientes premisas:

- PROFESIONALIDAD de los intervinientes
- RAPIDEZ en el rescate
- EFICACIA en la intervención
- SEGURIDAD en las actuaciones
- CERCANÍA de los efectivos de rescate
- TRATO adecuado

INICIATIVAS DE MEJORA

Selección de personal:

El GERA consta en este momento de 36 bomberos especialistas, seleccionados entre la plantilla del Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid, atendiendo a los siguientes criterios:

a) El ingreso tiene carácter voluntario

b) En la selección se valoran los conocimientos y actividades en el ámbito del montañismo, la espeleología, la escalada , etc.

c) Una vez seleccionados los aspirantes son sometidos a un periodo de prácticas en montaña.

d) Desarrollo de cursos de formación encaminados al aprendizaje de las diferentes técnicas de montañismo y técnicas específicas de rescate en montaña y medio vertical.

e) Finalizado este periodo de formación el personal del grupo e sometido a unas pruebas que una vez superadas le capacitan para formar parte de pleno derecho del GERA.

Cursos de formación

Tras 6 meses de prácticas, en los que se profundizó en el conocimiento de la Sierra de Guadarrama, y en la actuación conjunta con otros grupos de rescate en montaña, comenzó el periodo de formación especializada.

Durante 4 meses, de setiembre a diciembre, el Grupo de Rescate en Altura ha completado la primera fase de su periodo formativo, perfeccionando el conocimiento de las técnicas de rescate en montaña y terreno vertical.

Como segundo módulo se abordó la formación específica en montaña, que corrió a cargo del profesorado de la Escuela Madrileña de Alta Montaña. Fueron sesiones teóricas completadas con prácticas de orientación sobre el terreno,(trazado de rumbos, triangulación, localización de puntos sobre el terreno...).

En la tercera fase de la formación, se ha estado trabajando durante una semana con el fin de perfeccionar las técnicas de esquí de montaña en la localidad oscense de Benasque. El programa no sólo contempla una mejora en las técnicas de esquí sobre todo tipo de nieves, sino ejercicios de montaje de camillas, rescate de accidentados, anclajes con esquí y búsqueda de desaparecidos en avalanchas.

Durante 1999 le tocará el turno a otros dos aspectos fundamentales : Las técnicas de rescate en medio glaciar, y el rescate en cuevas y pozos. Dos facetas amplias por si mismas y que darán aún más posibilidades de funcionamiento. Un periodo formativo que una vez concluido ha permitido abordar en una tercera fase la medicalización del rescate en altura.

Adicionalmente está prevista la formación continua del personal, con la impartición de cursos de reciclaje periódicos , además de maniobras rutinarias y simulacros ocasionales en los que se podrá colaborar con otros grupos de rescate de otros organismos.

Criterios de movilización y procedimientos operativos

El GERA está constituido por un dispositivo de 36 efectivos que dan cobertura diaria, 24 horas al día. Este grupo se organiza en grupos de 4 bomberos especialistas ubicados en el centro de riesgo en función de la época del año. La organización tiene capacidad para movilizar , en un corto espacio de tiempo, al resto de los integrantes si la situación así lo exigiese. Los desplazamientos a la zona del incidente se efectuarían en vehículos todoterreno o empleando medios aéreos

Existe un procedimiento operativo que contempla los distintos modos de actuar en función del tipo de intervención a realizar (busqueda ,rescate, etc), de la urgencia, y de la procedencia del aviso.

Evaluación de las intervenciones:

Mediante la elaboración de partes de intervención, seguimiento médico en el hospital de ingreso, y comunicación con los familiares de los afectados.

Medicalización del rescate en montaña:

Se está trabajando en la incorporación a GERA de personal sanitario con conocimientos amplios de actuación en emergencia sanitarias.

Colaboración…

…con otros grupos de rescate de la Comunidad de Madrid y con las federaciones deportivas correspondientes, así como con la comunidades autónomas de Castilla y León, y Castilla La Mancha, en virtud del convenio firmado en materia de Protección Civil.



Maniobras de Rescate en Pared. Patones



Maniobras de Rescate en Pared. Patones

FINALISTA

Ampliación de las infraestructuras, y la cobertura de comunicaciones

RESULTADOS OBTENIDOS

Mejora en la calidad del servicio

La primera mejora es que el personal del GERA, por el hecho de ser bomberos, tiene una formación global en emergencia que les capacita para comprender mejor las intervenciones desde el punto de vista de la rapidez, la seguridad, la coordinación, la dirección, y control del siniestro.

La segunda mejora que supone la creación del GERA, es ofrecer un nuevo servicio profesional de rescate de muy alta cualificación, y con disponibilidad 24 horas al día.

La tercera mejora es una mayor rapidez en la actuación, con la incorporación del medio aéreo. Sirva como ejemplo el hecho que con anterioridad a ello, bajar en camilla a un accidentado desde el risco del Yelmo, en la Pedriza, al aparcamiento de Cantocochino en la misma Pedriza, podía llevar, con numerosos relevos, cerca de 3 horas. Los helicópteros garantizan la llegada a la intervención en 15 minutos, y una vez estabilizado el paciente puede ser trasladado al hospital en 10 minutos.

La cuarta mejora es el tratamiento sanitario de la víctima por parte de personal de rescate, que permite un primer escalón de asistencia, al que sigue la inmediata intervención del equipo de facultativos del SERCAM.



Simulacro de rescate con helicóptero en Patones

Intervenciones más destacadas

- 29 de enero de 1998, encontrados sanos y salvos en la sierra de Ayllón, dos jóvenes montañeros de Coslada que permanecieron 3 días perdidos en la nieve.
- 2 de noviembre de 1998, una patrulla mixta del GERA y la Guardia Civil, localiza a tres montañeros madrileños perdidos por la niebla en la zona de Somosierra.
- Febrero 1998. Un escalador es rescatado, tras sufrir una caída escalando en hielo en Cabeza de Hierro.
- Febrero-Abril 1998. El GERA rescata 8 vehículos atrapados por fuertes nevadas en los puertos de Navacerrada y Cotos.
- Octubre 1998. Un escalador es rescatado por el GERA en el risco del Pájaro, en la Pedriza, tras sufrir una caída. Fue trasladado en camilla por espacio de 1 hora y media dadas las malas condiciones metereológicas que hacían imposible el traslado con helicóptero.
- Agosto 1998. El GERA rescata en la localidad abulense de Piedrafita a dos parapentistas franceses.
- Abril 1998. Rescate de un trabajador del interior de un pozo.



Carta de Servicios de la Dirección General de Protección Ciudadana.

Candidatura	INSTITUTO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (I.R.S.S.T.)
Galardón obtenido	Diploma de Reconocimiento a la iniciativa de Calidad
Responsable	Dª Raquel Sánchez Gerente
Persona de contacto	Ana Isabel Gómez Oliver Secretaria del Consejo de Administración
Dirección	C/Cardenal Marcelo spinola, 14. 2ª planta Teléfono 91 580 09 80 Fax 91 580 09 90
Nombre del proyecto	Ventanilla para la prevención de Riesgos Laborales del I.R.S.S.T
Servicios Prestados	Asesoramiento jurídico-técnico; información sobre derechos, responsabilidades, obligaciones, etc.; Formación en Prevención de riesgos; Cooperación Judicial; Canalización de denuncias, etc.

INSTITUTO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (I.R.S.S.T.)

El I.R.S.S.T. creado por la Ley 23/1997 de 1 de Noviembre, con el objetivo prioritario de promover la mejora de las condiciones de trabajo para elevar el nivel de protección de la Salud y Seguridad de los trabajadores en su medio laboral, y siempre bajo las previsiones de elaboración de una política coherente, coordinada y eficaz ,de prevención de riesgos laborales, cuenta entre sus funciones la divulgación de la información sobre los riesgos laborales y su prevención, y prestar a empresarios y trabajadores el asesoramiento y la asistencia técnica, que en materia de prevención de riesgos laborales necesiten, y tiene asignada entre otras, como medida concreta de actuación, el fomento de una verdadera cultura preventiva de los riesgos derivados del trabajo.





ANEXO I

Comunidad de Madrid

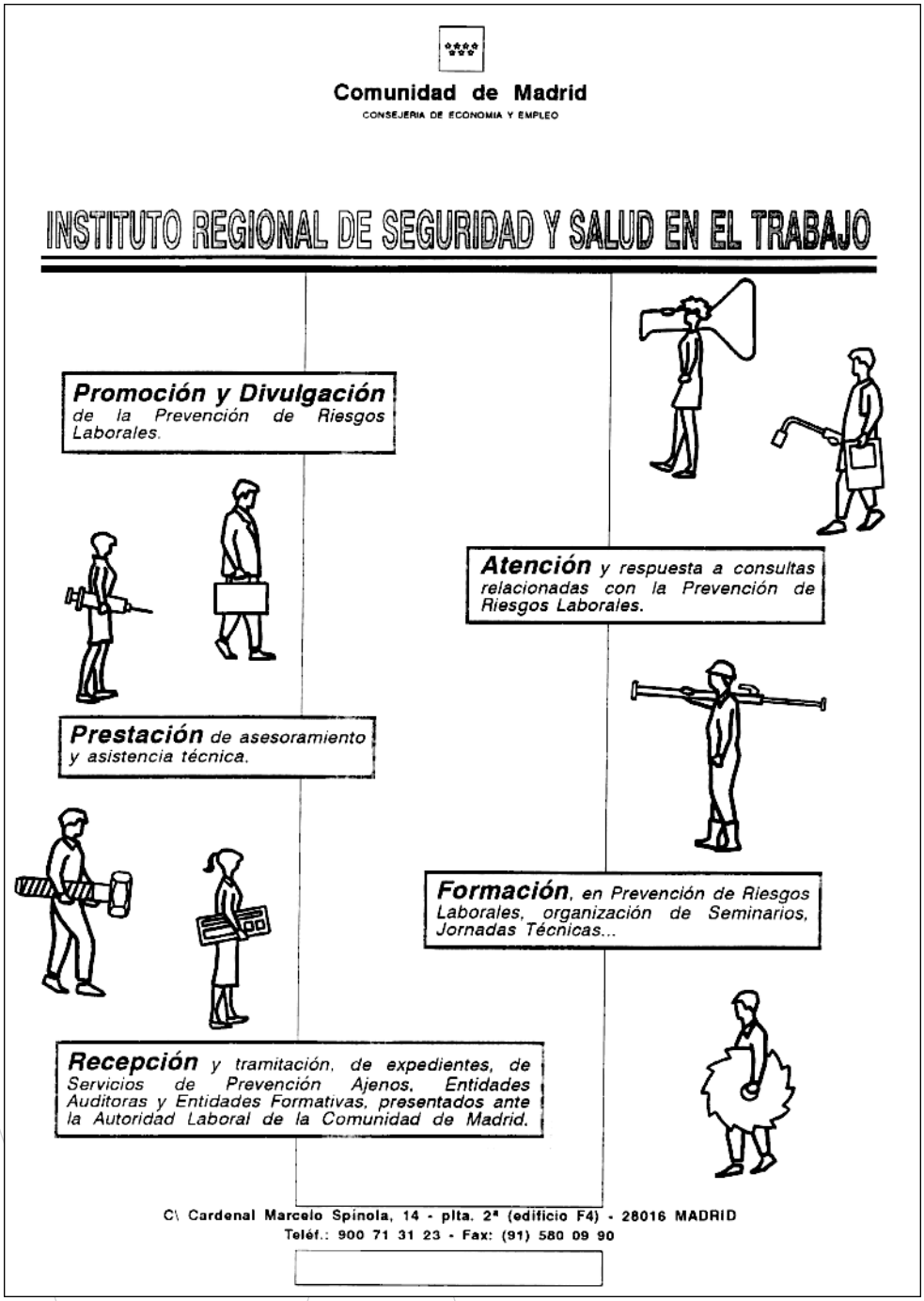
SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

II. DOCUMENTACION APORTADA

Solicitud de participación en el Premio

Servicios prestados por el I.R.S.S.T.



Folletos sobre actividades de formación





Dentro de esta línea de actuación el I.R.S.S.T. ha venido prestando información, asesoramiento, y asistencia técnica, a todos aquellos que mediante consulta telefónica, por escrito o personalmente lo solicitaban.

La entrada en vigor de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales , de 8 de noviembre, así como de sus normas reglamentarias, que fijan y concretan los aspectos más técnicos de las medidas preventivas, suponen un reorientación de la legislación y del ejercicio tradicional de la seguridad y salud en el trabajo, que hacía conveniente reorganizar y reforzar los servicios que desde el I.R.S.S.T. se venían prestando.

Se planteaba por tanto conseguir el acercamiento a empresarios y trabajadores, de los servicios de información, asesoramiento y asistencia técnica que en esta nueva etapa precisaran para desarrollar en el seno de la empresa, las actividades preventivas a las que están obligados, por la Ley 31/95, al tiempo que seguir proporcionando información específica, dirigida a un mejor conocimiento, tanto del alcance real de los riesgos

derivados del trabajo, como de la forma de prevenirlos y evitarlos, adaptando dicha información a las peculiaridades de cada centro de trabajo, a las características de las personas que en él desarrollan su prestación laboral, y a la actividad concreta que realizan, y proporcionar información a los ciudadanos que pudieran estar interesados en conocer aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales.



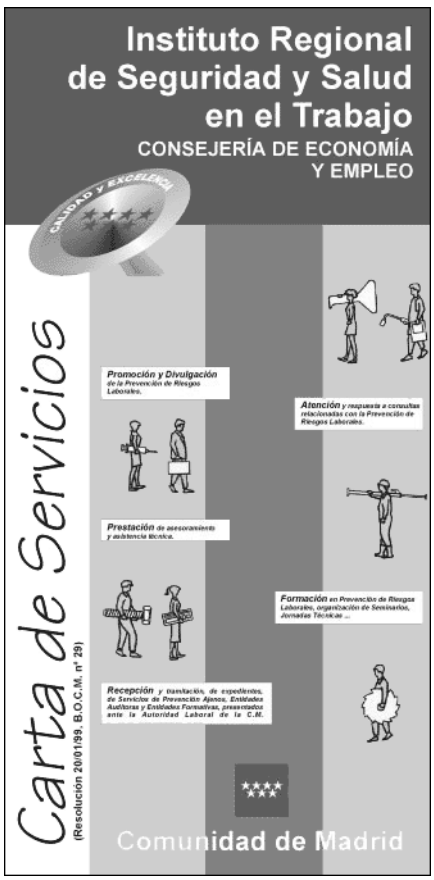
Catálogo de actividades de formación 1999

ACTIVIDADES

- Investigación de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales
- Elaboración de estadísticas de la Siniestralidad Regional
- Realización de acciones formativas para trabajadores, empresarios, delegados de prevención, desempleados, etc.
- Colaboración con IPTSS, autoridades judiciales, etc.
- Preparación normas de PRL
- Expedientes de acreditación
- Atención de la línea 900

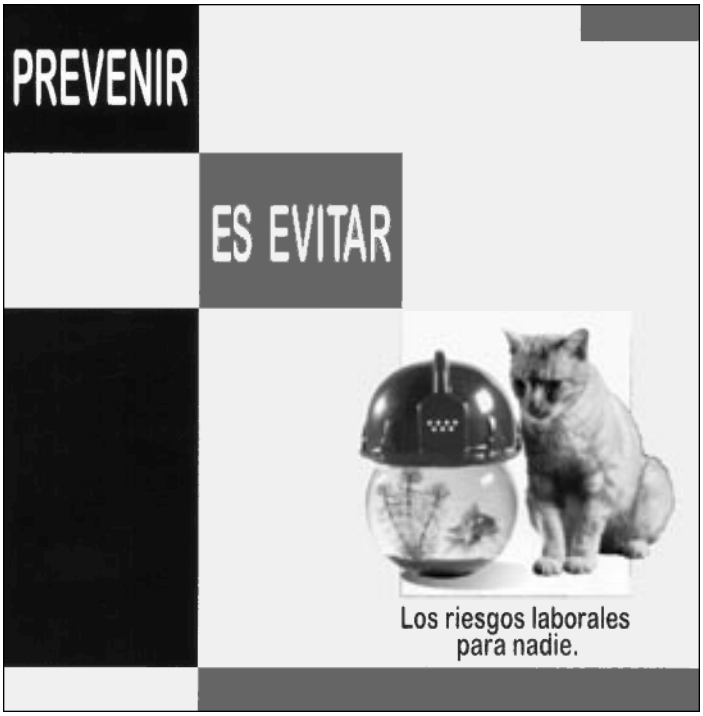
INICIATIVAS DE MEJORA

- Puesta en funcionamiento de la línea 900, gratuita, iniciativa innovadora sin precedentes en ningún otro organismo público, relacionado con la prevención de riesgos laborales
- Atención directa por parte de técnicos del IRSST, del teléfono 900
- Creación del procedimiento a seguir:
  - ◊ las consultas deberán se atendidas mayoritariamente en 1ª llamada
  - ◊ los temas muy específicos se derivarán a otros técnicos del Instituto
  - ◊ las llamadas que precisen atención presencial, por su especial complejidad o tiempo de atención, se propondrá al ciudadano cita con un técnico del IRSST
  - ◊ si la llamada precisa actuación inmediata, se ordena el desplazamiento de un técnico



Carta de Servicios

RESULTADOS



La línea 900 viene actuando desde el 7 de setiembre de 1998, y entre esa fecha y el 31 de octubre fueron atendidas 886 llamadas, correspondiendo el 15% a construcción, el 25% a formación y el 60% a seguridad, higiene, ergonomía, y medicina.

Atendiendo a la concreción de los temas planteados en las consultas, el 70% corresponden a aspectos generales relacionados con la prevención de riesgos laborales, y fueron atendidas en primera instancia. El 20 % fueron cuestiones específicas, y el 10% quejas y denuncias, que se derivar on a los servicios correspondientes del IRSST y a la Inspección Pr ovincial de Trabajo y Seguridad Social.

Debido al corto periodo de tiempo de funcionamiento de la línea 900, no es posible precisar otros resultados pero sí reflejar la amplia repercusión de la misma y su excelente acogida en el mundo laboral, haciendo notar que en el "Plan de acción sobre siniestralidad laboral", presentado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales el 4 de noviembre de 1998, durante la celebración de la I Cumbre sobre Seguridad y Salud Laboral, que se celebra en España, recoge, en su punto 2 "Actuaciones de promoción y apoyo a la actividad preventiva" y concretamente en el apartado 2.3.5 "Establecer puntos de asesoramiento técnico, mediante la creación de servicios telefónicos de acceso gratuito y consulta electrónica, además de la utilización de otras vías como las de la entrevista personal, correo y fax ".



Candidatura IVIMA (Instituto de la vivienda de Madrid)

Responsable D. Juan José Franch Ribes
Gerente del IVIMA

Persona de contacto D. Eladio Hernández Martínez
Jefe de Servicio de Personal y Régimen Interior

Dirección C/Basílica, 23
Teléfono 91 580 96 76
Fax 91 580 91 99

Nombre del proyecto Reorganización de la Sede Social del IVIMA

Servicios Prestados Gestión, admnistración y disposiciones de los bienes inmuebles del IVIMA, urbanización de terrenos para la promoción, construcción y rehabilitación de viviendas, gestión de obras.

IVIMA

ACTIVIDADES:

- Redistribución y acondicionamiento de las distintas áreas y zonas de atención al público.
- Haber hecho compatible la ejecución del proyecto con el funcionamiento habitual de los servicios del IVIMA.
- Renovación de la imagen interior (diafanidad, claridad y transparencia).
- Traslado del Area de Promoción y Rehabilitación fuera de la sede del IVIMA a fin de ganar espacio para la atención al ciudadano y para otras Areas.

INICIATIVAS DE MEJORA:

- Ubicación de los Departamentos en función de su grado de relación con el ciudadano.
- Reducción de los espacios circulatorios no necesarios, tales como pasillos.
- Reorganización de las zonas de atención al público, incrementando las zonas de espera.


Comunidad de Madrid

SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Solicitud de participación en el Premio



Oficina de Información y Atención al Ciudadano del IVIMA

- Dotación de los sistemas de seguridad y control de acceso.
- Adaptación a la normativa de protección contra incendios.
- Incremento de la accesibilidad y supresión de las barreras arquitectónicas.
- Renovación de las instalaciones sanitarias y de climatización.
- Aprovechamiento de elementos existentes.

RESULTADOS OBTENIDOS:

- Incremento de la superficie de las zonas de atención al ciudadano en un 66% (de 136 m^2 a 203,5 m^2), dotándolas con indicadores electrónicos de espera.
- Reducción en un 30% de los anteriores espacios circulatorios.
- Existencia de aseos separados para funcionarios y para el público, así como para minusválidos.
- Realización de una escalera de emergencia en el ala derecha del edificio.
- Acceso con rampa para minusválidos.
- Renovación de las maquinarias de aire acondicionado y torre de enfriamiento, caldera de calefacción, así como los elementos de Fancoil.
- La superficie por empleado ha pasado a ser de 15 m^2 a 20 m^2.

Candidatura Secretaría General del IVIMA. Servicio de Patrimonio

Responsable D. Juan José Franch Ribes
Gerente del IVIMA

Personas de contacto Dª Rosa Gracia Guillén
Secretaria General
Dª Carmen Blanco Orantes
Jefe del Servicio de Patrimonio

Dirección C/Basílica, 23
Teléfono 91 580 96 70
Fax 91 580 91 98

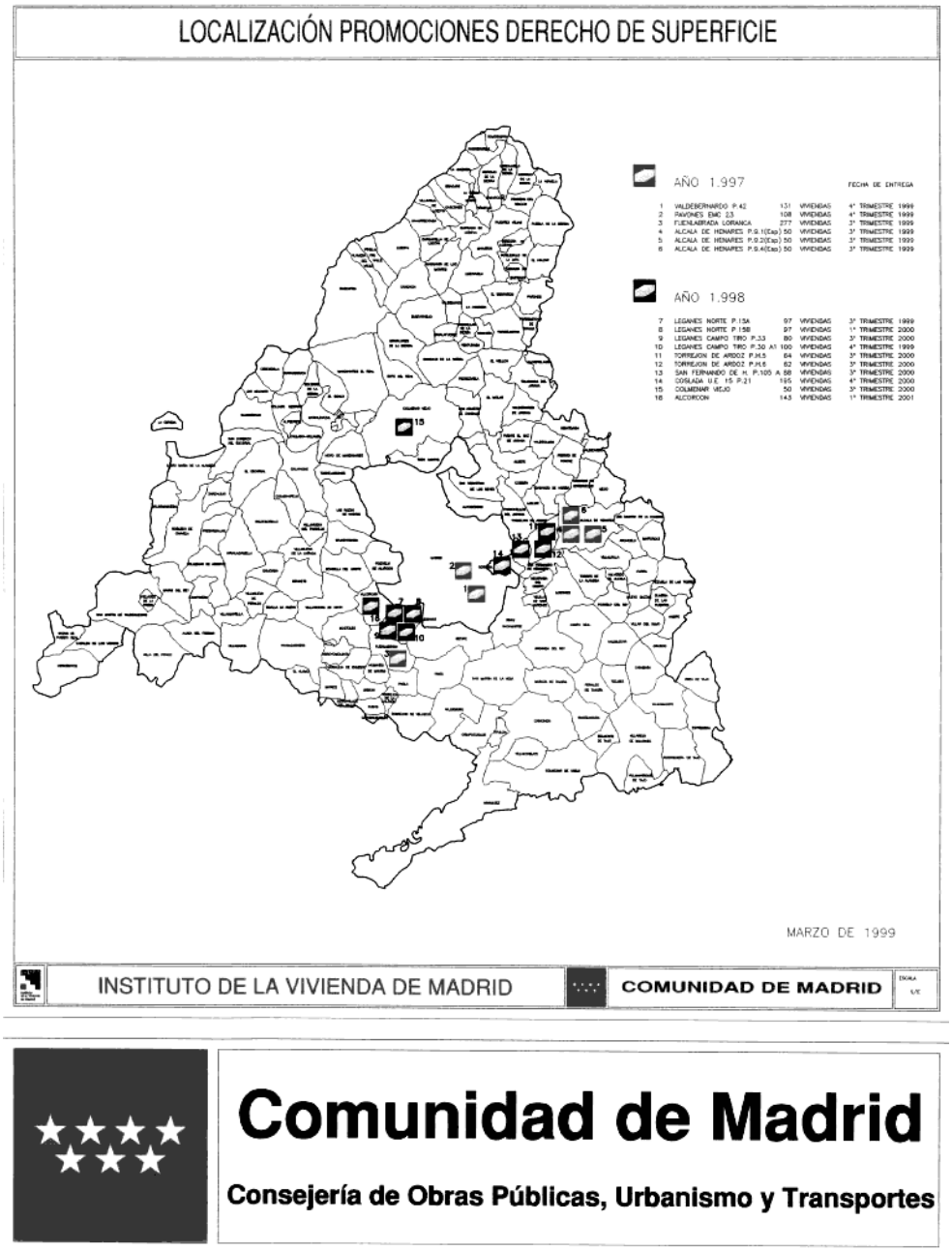
Nombre del proyecto Inventario de Bienes Inmuebles del IVIMA

Servicios Prestados Elaboración y actualización contínua del inventario de bienes y derechos de los que sea titular el IVIMA.

SECRETARIA GENERAL DEL IVIMA
SERVICIO DE PATRIMONIO

ACTIVIDADES:

- Servicio directo de atención al ciudadano en todas aquellas consultas que en su interés legítimo quiera realizar sobre las propiedades del IVIMA, ofreciendo resultados en el mismo día de la petición.
- Emisión de informes y certificados sobre situaciones de titularidad a petición de otras Unidades del IVIMA (Areas de Administración y Gestión, Promoción y Rehabilitación y Contratación), las cuales obtendrán los datos en tiempo real, así como a petición de los Tribunales.
- El objetivo es facilitar las consultas de los interesados sobre las características y titularidades del patrimonio del IVIMA, así como facilitar la planificación y programación de su actividad por parte de las diferentes Direcciones de Area del IVIMA.




INSTITUTO DE LA VIVIENDA DE MADRID

Comunidad de Madrid

Candidatura al II Premio a la calidad y excelencia del servicio público. Servicio de Patrimonio.- IVIMA.

IMPLANTACION DEL INVENTARIO DE BIENES INMUEBLES EN EL INSTITUTO DE LA VIVIENDA DE MADRID.

MEMORIA

1.- INTRODUCCION:

Independientemente de su planteamiento legal, y tal como realiza la Exposición de Motivos de la Ley 7/1986, de 25, de Julio de Patrimonio de la Comunidad de Madrid, la exigencia de un Inventario es un presupuesto de seguridad, control y eficacia para la Administración y los administrados, ya que implica no solo un presupuesto de confianza sobre el conocimiento perfecto de donde, como y quien ostenta un cada momento las propiedades que pertenecen a la Comunidad de Madrid, sino también un principio de control, que se expresa en la idea por la cual el Inventario debe reflejar en cada momento la situación patrimonial de la Comunidad.

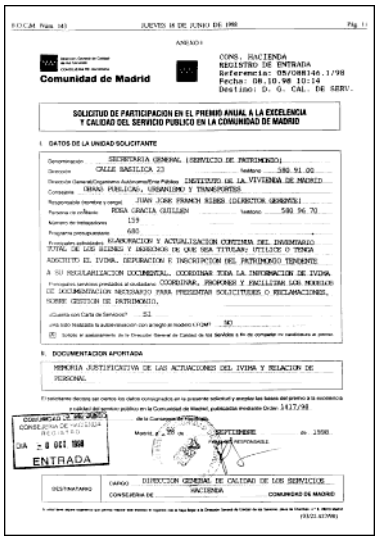
Para la articulación de esta exigencia, que afecta igualmente a los Organismos Autónomos de carácter comercial y financiero, se plantealte la necesidad de confeccionar un Inventario que se adecue a las citas técnicas propias de este Instituto, porque de los Inventarios Generales de la Comunidad de Madrid se excluyen los relativos a la promoción pública de la vivienda y del suelo que hayan sido adquiridos con el propósito de devolver al tráfico jurídico.

Teniendo en cuenta las premisas antes consignadas, la situación del control del patrimonio inmobiliario del IVIMA podemos clasificarla de extremadamente grave antes de la articulación de los registros que corresponden a un Inventario y su presentación a través de un programa informático que permita conectar su base de datos con la cartográfica de localización espacial de los inmuebles.

Efectivamente, el IVIMA desde su creación por Decreto 54/1984, de 17 de Mayo, es el depositario por transformación de bienes inmuebles de la Administración del Estado a la Comunidad de Madrid, según el Decreto 1.115/1984, de 6 de Junio, de los que era propietario como último titular el Instituto para la Promoción Pública de la Vivienda, Organismo de la Administración estatal que a su vez recogía el patrimonio del Instituto Nacional de la Vivienda, el Instituto Nacional de Urbanización, y la Administración del Patrimonio Social Urbano, que además era heredero de la Obra Sindical del Hogar.

En consecuencia, solo por patrimonio transferido, y sin contar las adscripciones que realizara la

"Implantación del Inventario de Bienes Inmuebles en el Institute de la Vivienda de Madrid". 1


B.O.C.M. Núm. 143 JUEVES 18 DE JUNIO DE 1998 Pág. 11

ANEXO I

Comunidad de Madrid

CONS. HACIENDA
REGISTRO DE ENTRADA
Referencia: 05/088146.1798
Fecha: 08.10.98 10:14
Destino: D. G. CAL. DE SERV.

SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

Denominación: SECRETARIA GENERAL (SERVICIO DE PATRIMONIO)
Dirección: CALLE BASILICA 23 Teléfono: 580 91 00
Dirección General/Organismo Autónomo/Ente Público: INSTITUTO DE LA VIVIENDA DE MADRID
Consejería: OBRAS PUBLICAS, URBANISMO Y TRANSPORTES
Responsable (nombre y cargo): JUAN JOSE FRANCH RIBES (DIRECTOR GENERAL)
Persona de contacto: ROSA GRACIA GUILLEN Teléfono: 580 96 70
Número de trabajadores: 159
Programa presupuestario: 680
Principales actividades: ELABORACION Y ACTUALIZACION CONTINUA DEL INVENTARIO TOTAL DE LOS BIENES Y DERECHOS DE QUE SEA TITULAR; UTILICE O TENGA ADSCRITO EL IVIMA, DEPURACION E INSCRIPCION DEL PATRIMONIO TENDENTE A SU REGULARIZACION DOCUMENTAL, COORDINAR TODA LA INFORMACION DE IVIMA.
Principales servicios prestados al ciudadano: COORDINAR, PROPONER Y FACILITAR LOS MODELOS DE DOCUMENTACION NECESARIO PARA PRESENTAR SOLICITUDES O RECLAMACIONES, SOBRE GESTION DE PATRIMONIO.
¿Cuenta con Carta de Servicios? SI
¿Ha sido tratada la autoevaluación con arreglo al modelo CAF? NO
(Si) Indicar el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios a fin de completar mi cuestionario al primer

II. DOCUMENTACION APORTADA

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LAS ACTUACIONES DEL IVIMA Y RELACION DE PERSONAL.

El solicitante declara que cumple los datos consignados en la presente solicitud y acepta las bases del premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, publicadas mediante Orden 3427/98

de la Consejería de Hacienda

En Madrid, a 30 de SEPTIEMBRE de 1998

FIRMA DEL RESPONSABLE

REGISTRO GENERAL
CONSEJERIA DE HACIENDA
DIA 8 OCT 1998
ENTRADA

DESTINATARIO: CARGO: DIRECCION GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
CONSEJERIA DE: HACIENDA COMUNIDAD DE MADRID

Portada de la memoria presentada (arriba) y solicitud de participación en el premio

Comunidad de Madrid

Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes

INICIATIVAS DE MEJORA:

- Debido a que los Inventarios Generales de la Comunidad de Madrid excluyen los datos relativos a la promoción pública de la vivienda y del suelo que vaya a devolverse al tráfico jurídico, se crea el inventario de bienes inmuebles del IVIMA, dotándosele desde febrero de 1998 de soporte informático compatible con el sistema informático estándar de la Comunidad de Madrid.
- La configuración del inventario permite obtener un conocimiento histórico de todo el proceso de desarrollo de las promociones.
- Permite también conocer los suelos vacantes propiedad del IVIMA.
- Se han formado a tres equipos compuestos de dos operadores cada uno de ellos, que se dedican a la carga y chequeo de datos de los inmuebles que previamente han sido regularizados por personal del Servicio de Patrimonio (por regularizar se entiende tener identificadas las características y titularidades de los inmuebles propiedad del IVIMA).









De izquierda a derecha:

Promoción de 148 viviendas en el consorcio Urbanístico de Loranca Ciudad-Jardín en Fuenlabrada, entregada en 1996.

Promoción de 106 viviendas en Leganés Norte entregadas en 1997

Situación final de la Avda. de Asturias, en el distrito de Tetuan de Madrid. Vista desde Plaza de Castilla

Situación final de la Avda. de Asturias, en el distrito de Tetuan de Madrid. Vista aérea

RESULTADOS OBTENIDOS:

- Inmuebles regularizados desde 1994:
  - ◊ Total inmuebles: 140.481
  - ◊ Regularizados: 106.783 (76%)
- Inmuebles introducidos en el inventario informático desde febrero de 1998:
  - ◊ Viviendas: 33.783
  - ◊ Locales: 1.545
  - ◊ Plazas de Garaje: 2.386

  TOTAL 37.714

  (Sobre el total de bienes inmuebles 140.481, esto representa un 27%)
- 2.100 registros a la semana son introducidos por los equipos de operadores.
- Rapidez en la respuesta:
  - ◊ Búsqueda de un registro: Ha pasado de 1,41 min. A 0,56 min.
  - ◊ Búsqueda de un registro histórico parcial: De 3,27 min. A 1,08 min.
  - ◊ Búsqueda de un registro completo: De 6,00 min. A 2,15 min.
- Otros indicadores:
  - ◊ Número de inmuebles ofertados en 1998: 6.649 viviendas
  - ◊ Obra nueva 1998: 1.304 viviendas.
  - ◊ Derribos 1998: 301 viviendas.
  - ◊ M^2 adquiridos a partir de noviembre de 1998: 993.994

Candidatura	Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid
Responsable	D. Blas Labrador Román Gerente
Persona de contacto	D. Luis Banet López de Rego Director Area de Información Geográfica y proyectos Internet
Dirección	C/ Embajadores, 181. 28045 Madrid Teléfono 91 580 50 00 Fax 91 580 50 89
Nombre del proyecto	La Tecnología Internet-Intranet en la mejora del Servicio Público de la Comunidad de Madrid (www.comadrid.es)
Servicios Prestados	Diseño y desarrollo de sistemas de información que faciliten un mejor servicio al ciudadano por la Comunidad de Madrid.

INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

El Organismo Autónomo ICM Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid tiene como objetivo principal la prestación de servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, sus Organismos Autónomos y las Entidades de cualquier naturaleza dependientes de ella.

La aparición de las nuevas tecnologías relacionadas con Internet ha constituido un cambio cualitativo importante en la difusión de información institucional y sectorial, un vehículo de conexión directa, entre la Administración y el ciudadano, que incide en una relación más fluida y transparente, posibilitando la mejora en la gestión de los servicios públicos.

Para ello ICM ha constituido y estructurado un WEB institucional, comadrid, que funciona sobre la red Internet desde todo el mundo, e infomadrid, que funciona como una intranet sobre la red institucional, y es accesible únicamente para los empleados de la Comunidad de Madrid.

La nueva infraestructura de comunicaciones proporciona la capacidad de acceder a la información desde multitud de localizaciones, no sólo oficiales (oficinas de información, ventanilla única, etc.), sino lo que es más importante, desde los propios hogares de los ciudadanos. Para ello ICM, con la puesta en funcionamiento de la infraestructura necesaria, trata de cubrir los siguientes objetivos:

- Proveer a la Administración autonómica de un acceso ordenado a los servicios disponibles sobre la red Internet, promoviendo la consulta de la información que resulte de interés.
- Difundir entre los ciudadanos el conocimiento de las Instituciones de la Comunidad de Madrid y proporcionarles información viva y actualizada.
- Desarrollar e implantar técnicas y procedimientos interactivos para que el ciudadano pueda realizar trámites o demandar información, incluso desde su propio hogar.

ACTIVIDADES

- Instalación y configuración de arquitectura técnica, hardware y software, para WEB internos y externos.
- Definición del modelo organizativo ICM: alimentación, actualización y administración de la información disponible.
- Utilización de esta plataforma como soporte de información, en proyectos institucionales y sectoriales.


CONS. HACIENDA
REGISTRO DE ENTRADA
Referencia: 05/101157.5/98
Fecha: 16.11.98 13:33
Destino: D. G. CAL. DE SERV.

PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

MEMORIA DEL PROYECTO

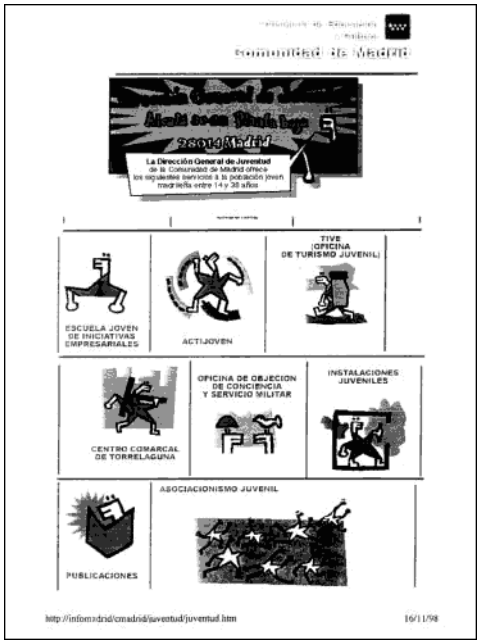
LA TECNOLOGIA INTERNET-INTRANET EN LA MEJORA DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

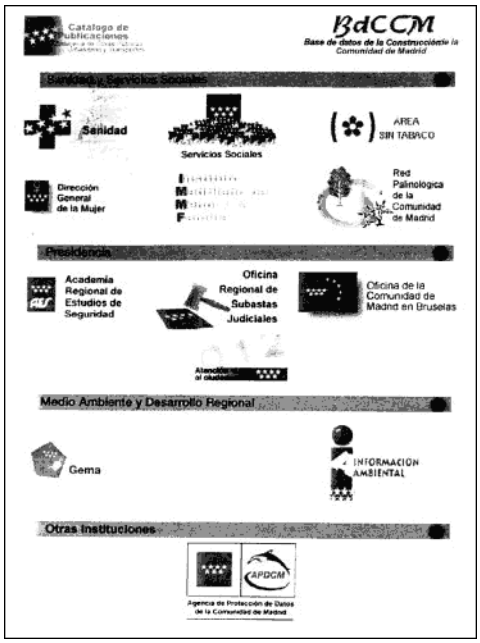
CANDIDATURA	ICM-INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID
RESPONSABLE	D. BLAS LABRADOR ROMÁN - GERENTE
DIRECCIÓN	AVDA. DE LOS MADROÑOS, 39 28043-MADRID TLF. 91 5805000 FAX. 91 5805089
NOMBRE DEL PROYECTO	LA TECNOLOGÍA INTERNET-INTRANET EN LA MEJORA DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID
SERVICIOS PRESTADOS	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIONES A LA COMUNIDAD DE MADRID

Noviembre de 1998

Memoria de ICM.

Diversas páginas web localizables a partir de http://comadrid.es





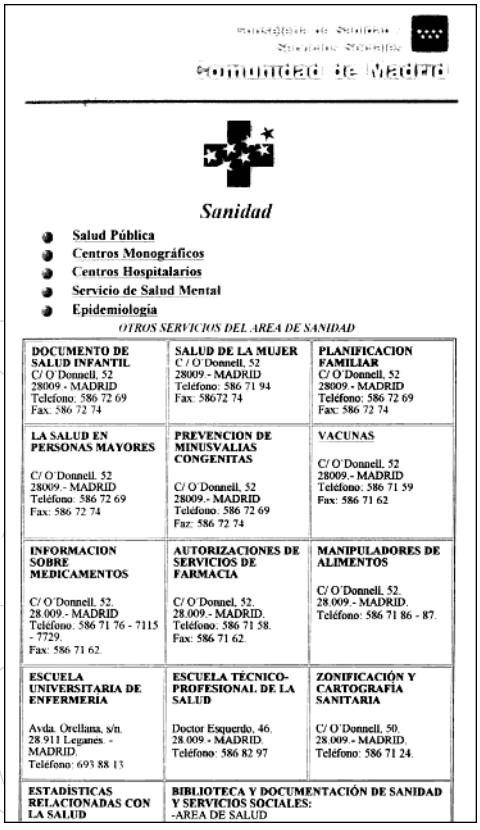


Solicitud de participación

- Potenciación de la Intranet como medio de difusión de información pública.

INICIATIVAS DE MEJORA

- Priorización estratégica de los proyectos relacionados con este medio, ante la creciente demanda de la Administración.
- Publicación de estadísticas de acceso a los diferentes temas, con el fin de detectar los de mayor interés.
- Recogida de sugerencias y reclamaciones, con objeto de mejorar la información.
- Posibilitar la relación entre el ciudadano y la Comunidad de Madrid a través de medios telemáticos, haciendo más cómoda, directa y transparente la gestión de expedientes.



RESULTADOS OBTENIDOS

- Crecimiento continuo, desde su puesta en funcionamiento, del número de sistemas de información incorporados a esta plataforma, así como del número de accesos realizados.
- Las peticiones de información en los sitios WEB se elevan a 200.000 mensuales en Internet, y a 175.000 mensuales en la red interna Intranet.
- Cerca de 100.000 peticiones de información, dentro de los proyectos de Información al Ciudadano 012 y de Ventanilla Única.
- Incorporación de 5.064 ficheros al WEB.



Candidatura Dirección General de Servicios Sociales

Responsable D. Joaquín Fernández de Casadevante Arín
Jefe de Servicio

Persona de contacto Dª. Begoña Elizondo López
Secretaria Jefe de Servicio

Dirección Plaza Carlos Trías Bertrán, 7.
Teléfono 91 580 36 91 - 92

Nombre del proyecto Servicio de Prestaciones

Servicios Prestados Gestión de Pensiones no contributivas de la Seguridad Social, LISMI y FAS

EL SERVICIO DE PRESTACIONES



El Servicio de Prestaciones, dependiente de la Dirección General de Servicios Sociales, tiene las siguientes competencias:

- Gestión de las Pensiones No Contributivas en sus modalidades de Invalidez y Jubilación (en adelante PNC).
- Gestión de las prestaciones otorgadas al amparo de la Ley de Integración Social de Minusválidos y la gestión del Fondo de Asistencia Social (en adelante LISMI y FAS, respectivamente).

Para el cumplimiento de las cuales se estructura en 4 Secciones: Sección de Reconocimiento Inicial, Sección de Nóminas y Control de Expedientes, Sección de Revisiones del Derecho y Sección de Reclamaciones.

Las prestaciones referidas son de pago periódico mensual, por lo que requieren su incorporación a tres nóminas diferentes que se confeccionan a partir de la gestión desarrollada en las tres áreas descritas.

El censo de beneficiarios y las cantidades abonadas anualmente son:

El censo de beneficiarios y las cantidades abonadas anualmente son:

	Nº DE BENEFICIARIOS	PESETAS
PNC	32.035	16.071.461.252
LISMI	7.085	2.689.622.252
FAS	9.028	3.382.745.570

El Servicio de Prestaciones parte de una situación en el mes de Julio de 1996, en la que tras la reestructuración del Servicio se afronta una carencia de gestión con una bolsa de expedientes pendientes de 8.001 (Febrero 96) . En el segundo semestre de 1996 y durante el año 1997 se reduce dicha bolsa de expedientes hasta situarles en 2.249 expedientes (Febrero de 1998).

Este importante logro, sin embargo, no tiene continuidad en el año 1998, por cuanto la insistencia del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en la lucha contra el fraude existente en dichas prestaciones, ralentizan la gestión obligando a los solicitantes, a la presentación de una copiosa y exhaustiva documentación.

Los objetivos inmediatos del Servicio de Prestaciones son: acortar los plazos de tramitación, disminuir la exigencia de documentos, facilitar el conocimiento puntual del trámite por parte de los administrados (solicitantes) y conseguir la confianza de los administrados en la gestión que se lleva a cabo.



Entre los resultados obtenidos los más claros son:

- Puesta al día en la tramitación administrativa, con la desaparición de la bolsa de expedientes, la revisión anual del colectivo de beneficiarios de PNC, que alcanza cotas próximas al 90% del censo de dichos beneficiarios, lo que supone un paso gigante en la lucha contra el fraude y una recuperación económica sin precedentes, por devoluciones por cobros indebidos.
- Tramitación al día de su interposición de las reclamaciones previas y recursos interpuestos, que nunca antes desde la implantación (año 91), se había logrado.
- Confección de las tres nóminas al principio referidas desde el propio Servicio de Prestaciones, con especial relevancia de la nómina de PNC por su complejidad y número de beneficiarios.



VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA
DE LA INFECCIÓN POR
VIH/SIDA

REGISTRO DE SIDA DE LA
COMUNIDAD DE MADRID

****

MEMORIA PARA LA PARTICIPACIÓN EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

1.998-1.999



Comunidad de Madrid

SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Memoria y solicitud de participación

Candidatura Dirección General de Salud Pública

Responsables Ilmo. Sr. D. Felipe Vilas
Director General
D. Rafael Buenos Vallejos
Jefe de Servicio Epidemiología

Persona de contacto Dª Dulce López–Gay
Jefa de Sección de Programas Especiales

Dirección C/O'Donnell, 52, 2ª planta. 28009 Madrid
Teléfono 91 586 70 19
Fax 91 586 76 89

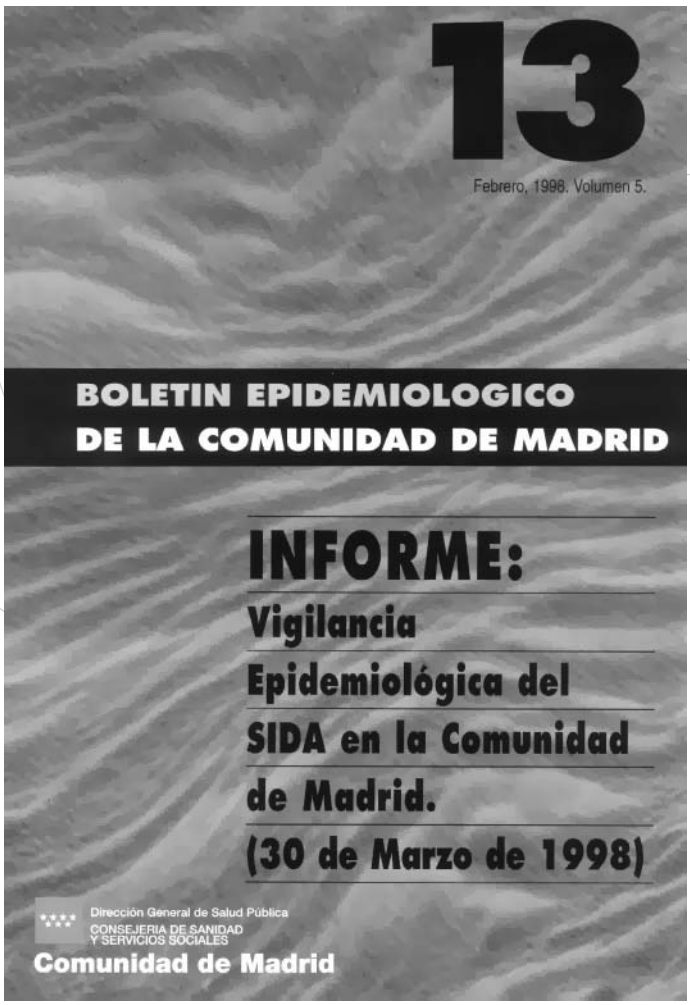
Nombre del proyecto Registro de SIDA de la Comunidad de Madrid

Servicios Prestados Vigilancioa epidemiológica, elaboración registro

REGISTRO VIH/SIDA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

En el año 1.984 se crea el Registro de Casos de SIDA de la Comunidad de Madrid. Con los datos obtenidos se pretende cuantificar el impacto de la epidemia, se adjudican recursos materiales y humanos para el tratamiento de los enfermos, se desarrollan programas de prevención específicos y se evalúa el impacto de estos programas.

Al inicio de la epidemia de SIDA, por su novedad científica y por el reducido número de casos, los profesionales los notificaron adecuadamente. Con el tiempo, la disminución de la alarma social, la sobrecarga asistencial del personal sanitario y el incremento de la casuística a notificar, provocaron que se produjera una disminución en la notificación de casos lo que afectaba a la calidad del sistema de vigilancia.



Portada del Boletín Epidemiológico nº 13

Tras analizar la caída en la exhaustividad de la notificación de los casos de SIDA la unidad de VIH/SIDA, se planteó un programa de mejora de los sistemas de notificación para conseguir la implantación de un Registro de casos de VIH/SIDA exhaustivo y de calidad, con criterios de eficacia y eficiencia y mejorar el análisis de los datos.

ACTIVIDADES

- Recopilación de datos

e informaciones sobre la evolución del VIH/SIDA.

- Análisis y difusión de datos.
- Divulgación de la información.
- Coordinación institucional y con entidades sociales.

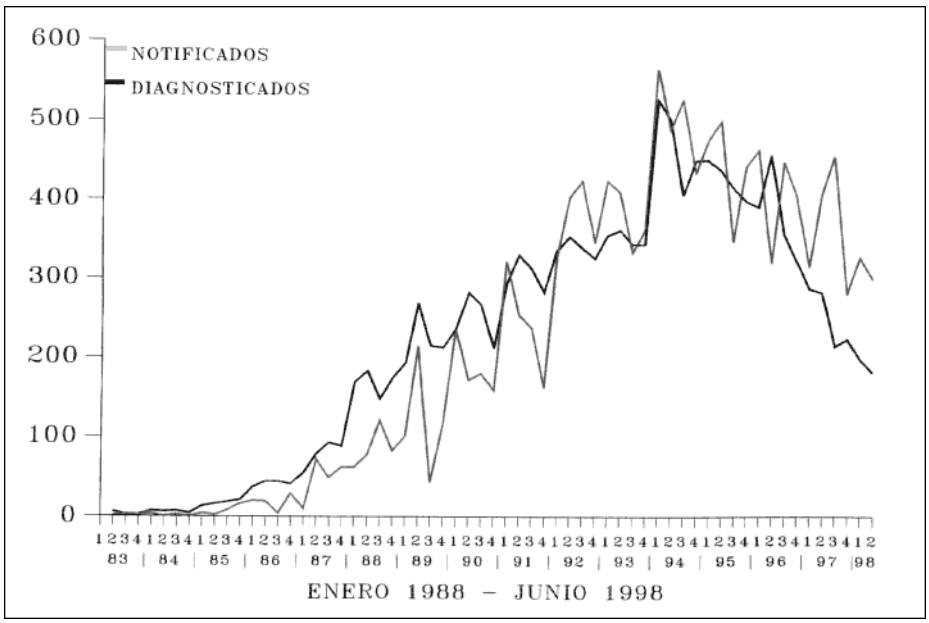


INICIATIVAS DE MEJORA

- Búsqueda activa de casos en hospitales.
- Detección de nuevos canales de información y centros fuera del área del Insalud.
- Creación de un Registro de mortalidad específico por VIH.
- Creación de sistemas de vigilancia de la infección.
- Mejora del análisis de los datos: se han desarrollado sistemas específicos de proyección de casos.
- Divulgación de la información: presentación de datos y sistemas en el Congreso de la Sociedad Española de Epidemiología, edición del Boletín Epidemiológico de la Comunidad de Madrid, devolución de información a cada centro notificador, conexión Internet.
- Coordinación con la Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid.
- Coordinación con otros organismos (Ministerio de Sanidad y Consumo, Organizaciones No Gubernamentales, Organización Mundial de la Salud).
- Elaboración de manuales de vigilancia y control de calidad de los sistemas de información de VIH para países de habla hispana.

RESULTADOS OBTENIDOS

- Se ha conseguido disponer de información real de la incidencia de la infección en la población madrileña.
- Al trabajar con datos muy actualizados se consiguen detectar en tiempo real los avances o consecuencias de nuevos tratamientos.



Casos diagnosticados y notificados en la Comunidad de Madrid en el período enero 1988 a junio 1998


MEMORIA PARA LA CANDIDATURA A LA II EDICIÓN DEL PREMIO A LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA C. M.

PLAN INTEGRAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACCIDENTE DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

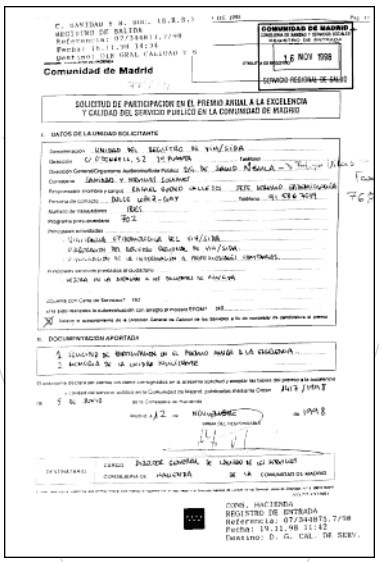
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA COLABORACIÓN CON EL I.N.S.S.
DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA
CONSEJERÍA DE HACIENDA

UAC

Memoria

Candidatura	Unidad Administrativa para la colaboración con el INSS
Responsable	D. Víctor de Gregorio Bernardo Director de la UAC
Persona de contacto	Dª Mª Angeles Llaurado Paz Médico de Asistencia Sanitaria
Dirección	Plaza del Conde Valle de Suchil, 20. 1º Teléfono 91 580 53 23
Nombre del proyecto	Plan Integral de Prevención y Atención del Accidente de Trabajo de los Empleados Públicos de la Comunidad de Madrid
Servicios Prestados	Gestionar el sistema sanitario de los trabajadores de la CM. Campañas de Prevención. Asistencia. Prestaciones del Accidente laboral y enfermedad profesional

PLAN INTEGRAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACCIDENTE DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID


Comunidad de Madrid

16 NOV 1998

SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

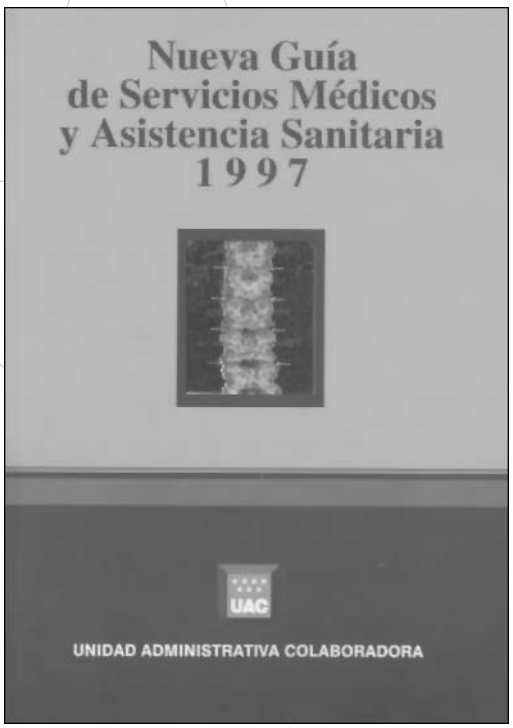
II. DOCUMENTACION APORTADA

CONS. HACIENDA
REGISTRO DE ENTRADA
Referencia: 07/344875.7/98
Fecha: 19.11.98 11:42
Destino: D. G. CAL. DE SERV.

Solicitud de participación

ACTIVIDADES

- **Actividades Preventivas:** información, formación en salud laboral, vigilancia de la salud laboral, análisis de condiciones de trabajo, campañas preventivas, reconocimientos médico-laborales.
- **Actividades Asistenciales:** asistencia sanitaria, gestión y mantenimiento de botiquines en los centros de trabajo, tramitación de partes de baja, alta y confirmación, tramitación de subsidio y prestaciones asistenciales.
- **Actividades Reintegradoras:** solicitudes de adaptación ergonómica y cambio de puesto de trabajo, informes a los departamentos de personal y Servicio de Negociación Colectiva

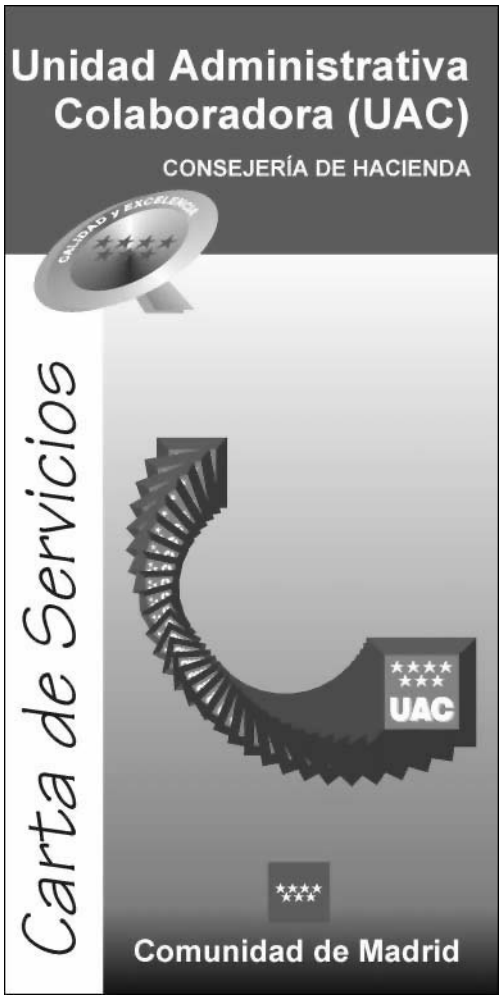


INICIATIVAS DE MEJORA

- **Formación:** del personal de la UAC en el modelo EFQM; los denominados "viernes de calidad"; organización de las Jornadas de Salud Laboral de la Comunidad de Madrid; charlas informativas en los centros de trabajo.
- **Compromiso de calidad:** en la guía de servicios se fijan estándares concretos.
- **Creación de dos subcomisiones:** de accidente laboral (elabora y analiza estadísticas de siniestralidad y pro-

yecta objetivos anuales) y de ropa de trabajo (inspecciona y asesora el cumplimiento de la normativa en la utilización de prendas laborales homologadas).

- **Diseño de un sistema informático** de información de salud laboral cuya fuente es el sistema institucional SIGEP y de una aplicación para el análisis de la incapacidad laboral.
- **Revisión de procesos y actividades** de coordinación con los servicios de medicina de empresa y salud laboral de la Comunidad de Madrid en reuniones mensuales.
- **Difusión de actividades** mediante notas informativas a responsables, edición de la guía de servicios, que se remite a todos los usuarios, carteles, ...
- **Acercamiento a los usuarios:** incremento y mejora de la información, telefónica y presencial, incremento de 24 a 41 del número de servicios concertados, mejora de la accesibilidad a los reconocimientos, creación de 4 nuevos servicios de salud laboral.
- **Realización de encuestas:** en acciones formativas, reconocimientos médicos y sobre la atención recibida en las instalaciones de la UAC.



Carta de servicios de la UAC

- **Colaboración** con el Centro Universitario de Salud Pública en la realización de una encuesta a cada accidentado en el momento de recibir la asistencia sanitaria.



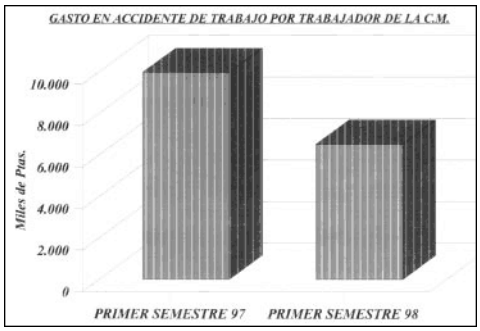


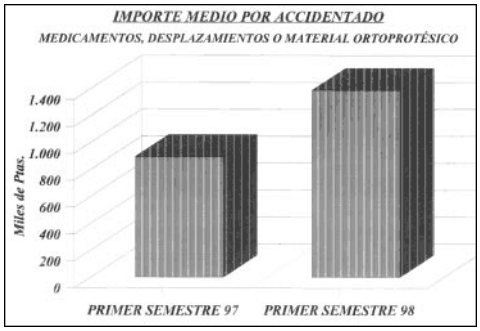
Como ejemplo de iniciativas de difusión de actividades destacan las Jornadas de Salud Laboral

RESULTADOS

- En las **comparaciones entre el primer semestre de 1997 y el primer semestre de 1998** se observa: el gasto por accidente de trabajo ha descendido el 47'04%; se han duplicado las prestaciones a los accidentados; se han perdido 5.853 días de trabajo menos; se ha reducido la tasa de absentismo el 0'12%; la duración media de los acci-

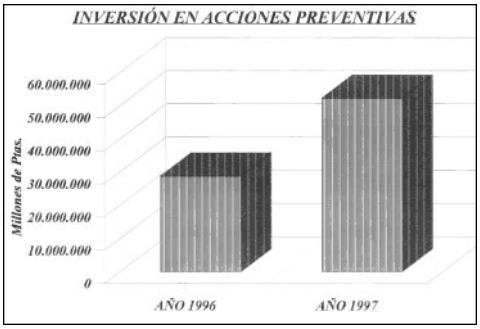
Gráficos comparativos: Gastos por accidente de trabajo (izquierda); Importe medio por accidentado (derecha) e Inversiones en acciones preventivas (abajo)





dentes se reduce 14 días.

- En las **encuestas de satisfacción** en los reconocimientos más del 80% de los encuestados califica el servicio como satisfactorio en todos los apartados. En las **encuestas de calidad** del servicio de la UAC se califica el servicio como excelente en porcentajes superiores al 42%.



Candidatura Servicio de Coordinación de la Contratación Administrativa

Responsable Dª Paz González García
Sec. Gral. Técnica de la Consejería de Hacienda

Persona de contacto Pilar Palacios de la Villa
Jefe de Servicio de Coordinación de la Contratación Administrativa

Dirección C/ Alcalá, 1. 28014 Madrid
Teléfono 91 580 34 76
Fax 91 580 32 27

Nombre del proyecto Homogeneización de los procedimientos para la adquisición de bienes y servicios públicos

Servicios Prestados Gestión centralizada de adquisición de bienes y servicios

SERVICIO DE COORDINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

La Consejería de Hacienda, con el propósito de servir mejor a los intereses públicos, se marcó el objetivo de homogeneizar los sistemas y procedimientos del gasto público. Esta actividad está encaminada a la homologación de bienes y productos de utilización común por las unidades administrativas y centros de la Comunidad de Madrid. Se persigue, tratándose de bienes de utilización común, la simplificación de la tramitación del procedimiento y la racionalización y ahorro en el gasto público, a través del volumen de compras (economía de escala).

El procedimiento tiene como finalidad seleccionar a los mejores proveedores, una vez verificada su solvencia ética, técnico-profesional y económico-financiera, y el mejor producto, aplicando unos criterios objetivos establecidos al inicio del procedimiento, como son la calidad, el valor técnico, la rentabilidad, el precio, la asistencia técnica, etc. De esta forma se exije al proveedor seleccionado la ejecución o entrega del producto ofer-

tado, consiguiendo los mejores bienes y servicios, estableciendo la debida relación calidad/precio, lo que significa un empleo adecuado de los recursos públicos.

Si además el procedimiento de contratación, conforme a las normas legales generales y sectoriales de aplicación (igualdad, eficacia, eficiencia, publicidad, concurrencia, objetividad y transparencia) se tecnifica desde un doble aspecto, establecer una metodología jurídica uniforme para todos los órganos y servicios de contratación y emplear y optimizar la informática como herramiento de trabajo, se estará actuando positivamente para conseguir el fin pretendido. Para el desarrollo de las actividades ha sido concebido el SICA "Sistema de Información de la Contratación Administrativa", como un sistema informático integrado del procedimiento, agregado al "Sistema de Información Económico Financiero", elaborado con el propósito de que los órganos de contratación de la Comunidad de Madrid dispongan de una herramienta que les conduzca secuencialmente al procedimiento, facilitándoles el cumplimiento del conjunto de disposiciones normativas aplicables a la contratación administrativa.

ACTIVIDADES

- Diseño e implantación del Sistema de Información y Contratación Administrativa (SICA).
- Elaboración y propuesta de normas legales, informes y recomendaciones sobre contratación administrativa.
- Registro de: Contratos Administrativos, de carácter público, con destino a la Asamblea de Madrid, Tribunal de Cuentas, etc.
- Inscripción de licitadores.
- Adquisición de bienes y servicios de gestión centralizada

INICIATIVAS DE MEJORA

- Elaboración e implantación del SICA.
- Incremento de solicitudes de informes por parte de los órganos de contratación.
- Implantación de un nuevo método de registro, que supone una mejora del sistema informático.
- En la Inscripciòn de Licitadores, mayor dinamismo en la atención de carácter personalizado, presencial y telefónica.
- Modificación de la normativa reguladora de homologación de bienes y productos de gestión centralizada.

RESULTADOS OBTENIDOS

La iniciativa supone un compromiso en la mejora de la calidad de los servicios, a través de:

- Área de Coordinación.

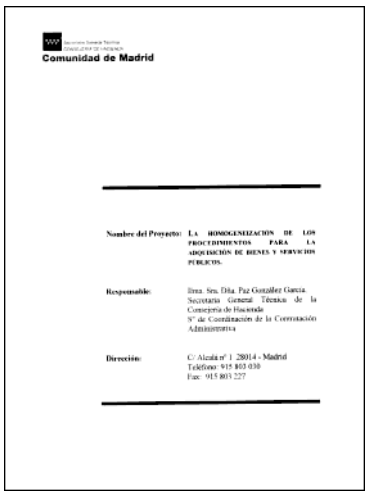
  Operatividad del SICA para contratos de obras, de consultoría, asistencia y servicios, de trabajos específicos y concretos no habituales y de suministros. El sistema está implantado en la Administración General de la Comunidad de Madrid, en los Organismos Autónomos de carácter administrativo y en el Organismo Autónomo Mercantil Instituto de la Vivienda de Madrid.

- Área de Asesoramiento.

  Elaboración de normas legales, emisión de informes, recomendaciones dirigidas, elaboración de Pliegos de cláusulas administrativas para su adopción como tipo por los órganos de contratación.

- Área de Gestión.

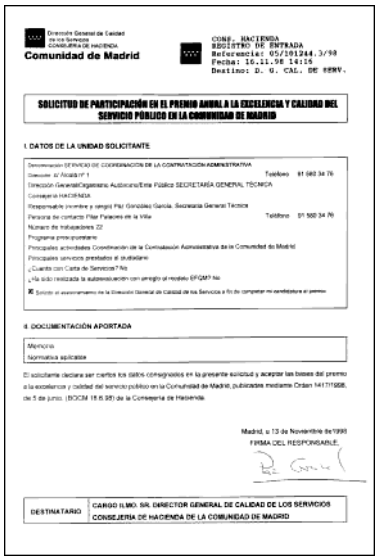
  Registro de Contratos Administrativos. Entre 1996 y 1997, se han registrado 2.149 contratos, por un importe de 105.429 millones de pesetas.


Comunidad de Madrid

Nombre del Proyecto: LA HOMOGENEIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PÚBLICOS.

Responsable: Ilma. Sra. Dña. Paz González García
Secretaria General Técnica de la Consejería de Hacienda
Nº de Coordinación de la Contratación Administrativa

Dirección: C/ Alcalá nº 1 28014 - Madrid
Teléfono 915 803 030
Fax 915 803 227


Comunidad de Madrid

CONS. HACIENDA
REGISTRO DE ENTRADA
Referencia: 05/101244.3/98
Fecha: 16.11.98 14:16
Destino: D. G. CAL. DE SERV.

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

II. DOCUMENTACIÓN APORTADA

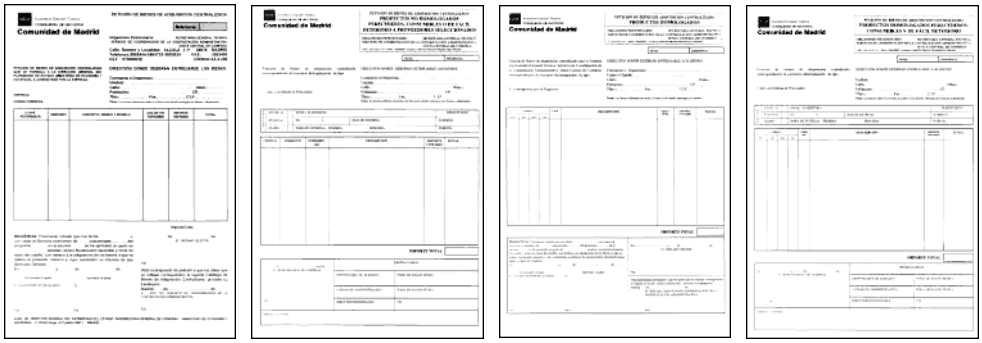
Memoria
Normativa aplicable

Madrid, a 13 de Noviembre de 1998
FIRMA DEL RESPONSABLE

DESTINATARIO: CARGO ILMO. SR. DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
CONSEJERÍA DE HACIENDA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Memoria y solicitud de participación

Diversos modelos de impresos "homogeneizados"



Inscripción de Licitadores. Se efectuaron: 11 en 1996, 202 en 1997 y 104 en 1998 (hasta octubre). En el bienio anterior a 1995 se realizaron 16 inscripciones.

Adquisición de bienes y servicios de gestión centralizada. Convocatoria y resolución de 9 concursos de determinación de tipo, para bienes que serán adquiridos por más de 180 unidades administrativas y centros. Para 1999 la estimación asciende a 2.300 millones.

Importante incremento de la adquisición de bienes y productos homologados por la Administración del Estado: desde 1995 hasta octubre de 1998, 4.201 millones. La Comunidad de Madrid es el tercer adquirente de bienes homologados por el Estado, después de la Administración del Estado y de la Seguridad Social.


Comunidad de Madrid
Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes
Secretaría General Técnica

Servicio de Documentación y Biblioteca

Memoria presentada al

II Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid

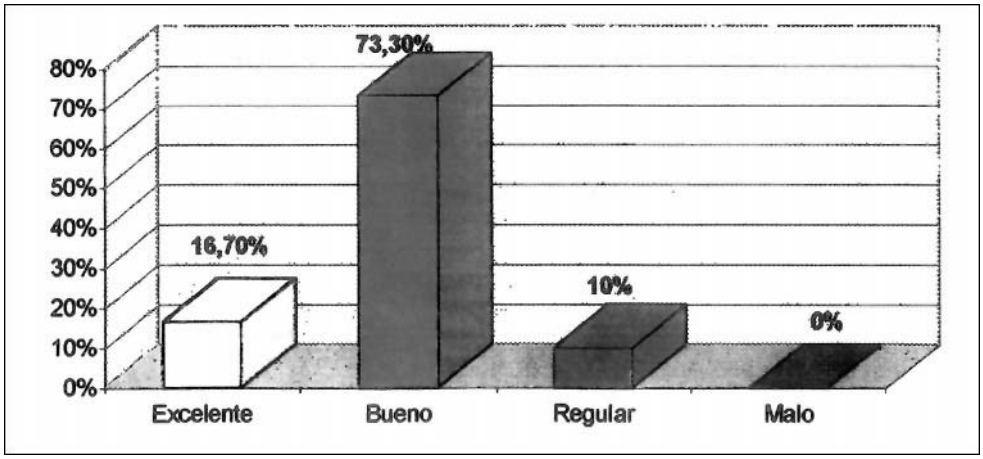
noviembre 1998

Memoria presentada

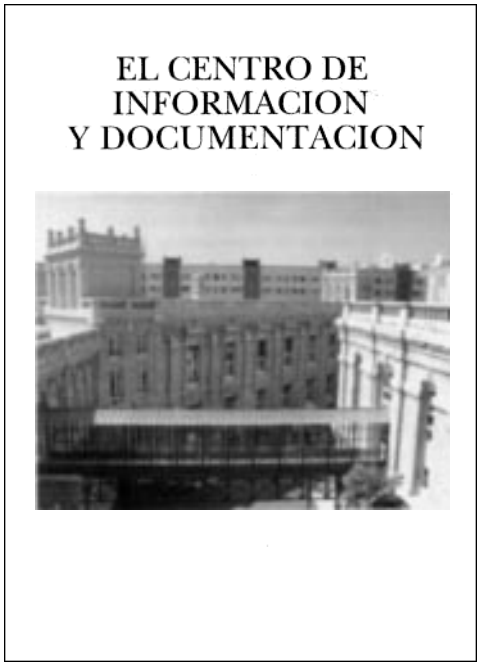
Candidatura	Secretaría General Técnica de la Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes. Servicio de Documentación y Biblioteca
Responsable	D. Jesús Mora de la Cruz Secretario General Técnico
Persona de contacto	Dª Isabel Carrillo Gijón Jefe de Servicio de Documentación y Biblioteca
Dirección	C/ Maudes, 17. 28003 Madrid Teléfono 91 580 44 71 Fax 91 580 44 33
Nombre del proyecto	Servicio de Documentación y Biblioteca
Servicios Prestados	Biblioteca, hemeroteca, cartoteca, fototeca, videoteca, edición del planeamiento municipal y venta de publicaciones

SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECA DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, URBANISMO Y TRANSPORTES

Centro especializado en urbanismo, vivienda, arquitectura, obras públicas y legislación, sus principales objetivos son la conservación y la difusión de la información técnica producida y adquirida por la Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes.



Gráfica sobre la valoración global del Servicio de Documentación y Biblioteca





Portadas del folleto de información sobre el "Centro de Información y Documentación" (izquierda) y del Catálogo de Publicaciones de 1998 (derecha)

ACTIVIDADES

- **Gestión del fondo documental:** conservación y mantenimiento, actualización adquisición e intercambio y puesta a disposición de los usuarios, a nivel de consulta, de cerca de 200.000 documentos de biblioteca, hemeroteca, cartoteca, fototeca y videoteca.
- **Difusión de actividades y de documentación**: impartición de cursos y conferencias, participación en congresos especializados, formación de alumnos en prácticas, publicaciones, participación en ferias del libro.
- **Venta de publicaciones.**
- **Servicios internos a la Consejería:** suministro de material heliográfico y fotográfico, trabajos de laboratorio fotográfico, reportajes fotográficos, reprografía general y del planeamiento.

INICIATIVAS DE MEJORA

- **Mejora de las instalaciones:** se han instalado medidas de seguridad, un sistema de ventilación continua y un sistema antifuego.
- **Informatización del fondo documental:** elaboración de una ficha para catalogar cartografía, unificación de los sistemas; modernización y conexión a red de todos

los equipos informáticos, dos con acceso a Internet, destinados a la consulta de los usuarios.

- **Acceso a bases de datos nacionales e internacionales:** en la actualidad pueden consultarse 44.
- **Difusión de la información:** edición y distribución trimestral de un Catalogo de Novedades, publicación en Internet del Catálogo de Publicaciones.
- **Relaciones institucionales:** en particular con las Universidades de la Región, se mantienen relaciones de colaboración para adquisición e intercambio, y son consideradas clientes preferentes.
- **Racionalización de la gestión:** nuevos contratos de reprografía general y cartografía, control de peticiones de fondos, fotocopiadora con monedero a disposición de los usuarios.
- **Estudio sobre el grado de satisfacción de los usuarios:** encuestas a usuarios internos y externos.




Comunidad de Madrid

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

II. DOCUMENTACIÓN APORTADA

Memoria y Anexos

Solicitud de participación en el premio

RESULTADOS

- **Incremento del número** de usuarios, documentos consultados, préstamos distribución y venta de publicaciones.
- **Incremento del número** de documentos registrados, bases de datos que pueden consultarse y organismos con los que se intercambian publicaciones.
- **Disminución de los gastos** en reprografía y fondos bibliográficos.
- **Alto grado de satisfacción** de clientes internos y externos.

Candidatura	Servicio de Información y Demanda y Servicio de Adjudicación. Dir. Gral. de Arquitectura y Vivienda
Responsable	Ilma. Sra. Dª Amalia Castro–Rial Garrone Directora General D. Joaquín Pahissa de la Fuente Jefe de Servicio de Información y Demanda Dª Carmen Fernández Tamayo Jefa de Servicio de Adjudicación
Dirección	C/Braganza, s/n. 28025 Madrid Teléfono 91 580 47 69 Fax 91 580 47 89
Nombre del proyecto	Servicio de Información y Demanda y Servicio de Adjudicación de Viviendas
Servicios Prestados	Información y Adjudicación de viviendas

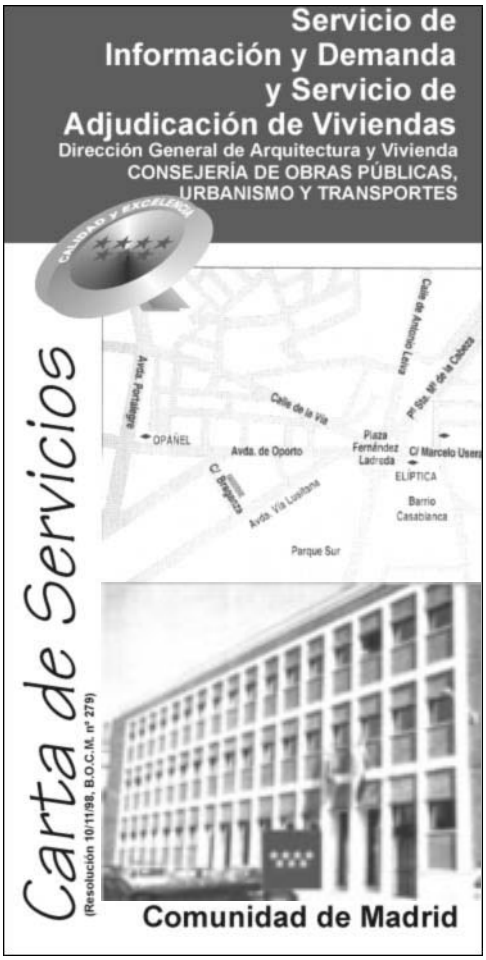

CONS. HACIENDA
REGISTRO DE ENTRADA
Referencia: GC/100365.0/98
Fecha: 13.11.98 09:59
Destino: D. G. CAL. DE SERV.
ENTRADA
Comunidad de Madrid
SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID
I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE
II. DOCUMENTACIÓN APORTADA
1º - MEMORIA
2º - GRAFICOS Y REPORTAJE
3º - ENTREVISTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE

Solicitud de participación en el Premio

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y DEMANDA Y SERVICIO DE ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS.

La Comunidad de Madrid, para satisfacer la demanda de vivienda en su territorio, ha desarrollado a través de la Dirección General de Arquitectura y Vivienda su propio Plan de Vivienda, con actuaciones protegibles no contempladas en la normativa estatal y por otra parte gestiona e introduce mejoras en las ayudas previstas en planes estatales.

El Servicio de Información y Demanda y el Servicio de Adjudicaciones tienen encomendadas las funciones referidas a los procesos de información, orientación, entrega de solicitudes, registro y resolución de la adjudicación de viviendas de promoción pública.



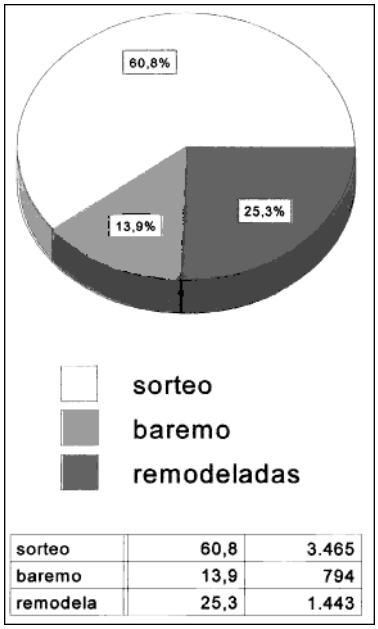
Carta de Servicios

ACTIVIDADES

- Información general sobre vivienda y servicios de la Comunidad de Madrid.
- Información y consultas personalizadas sobre vivienda.
- Registro y tramitación de solicitudes.
- Organización y celebración de sorteos.
- Adjudicación de viviendas.

INICIATIVAS DE MEJORA

- Modificación del sistema de adjudicación (se crea una reserva del 50% de las viviendas públicas promovidas para atender casos de grave carencia) y se crea la ventanilla permanente ha-



sorteo	60,8	3.465
baremo	13,9	794
remodela	25,3	1.443

Total de viviendas adjudicadas por el Servicio de Adjudicación de vivienda (período de Junio de 1995 a Octubre de 1998

ciendo más asequible la solicitud y adjudicación de vivienda, ya que con una duración anual se pueden ir atendiendo las necesidades de vivienda sin que el ciudadano tenga que presentar una solicitud por cada promoción.



- Remodelación del espacio y redistribución de las áreas de información, distinguiendo la información rápida que se facilita en mostrador, de la información que se da a través de entrevistas personales para las que se han habilitado los medios específicos.
- Modificación, actualización y simplificación de los medios de información.
- Ampliación del horario de atención mediante la colaboración de objetores de conciencia.





- Formación continua del personal a través de la participación en cursos de atención al público y comunicación permanente de los cambios de normativa o condiciones de adjudicación.
- Buscando una mayor transparencia e imparcialidad se realiza la celebración de los sorteos con el apoyo y asesoramiento de la ONCE y el Organismo Nacional de Loterías y Apuestas del Estado. Se han incluido medios audiovisuales en la sala de sorteos para mayor comodidad.
- Colaboración con el Colegio Oficial de Registradores de la Propiedad para abrir la posibilidad de pedir de oficio los índices de no titularidad de bienes inmuebles, con el consiguiente ahorro de tiempo y desplazamientos para los ciudadanos.
- Se ha realizado un grupo nominal para conocer "la opinión del cliente".

RESULTADOS OBTENIDOS

- Se han aumentado todos los índices: número de consultas, número de viviendas adjudicadas, entrevistas realizadas...
- Ha disminuido el tiempo de respuesta tanto en información como en adjudicación.
- De los resultados del grupo nominal realizado se deduce un porcentaje de satisfacción con el servicio muy elevado.

Candidatura Dirección General de Educación y Prevención Ambiental

Responsable Ilma. Sra. Dª Teresa Calatayud Prieto
Directora General

Persona de contacto Dª Rosario Ruiz López
Técnico Titulado Superior

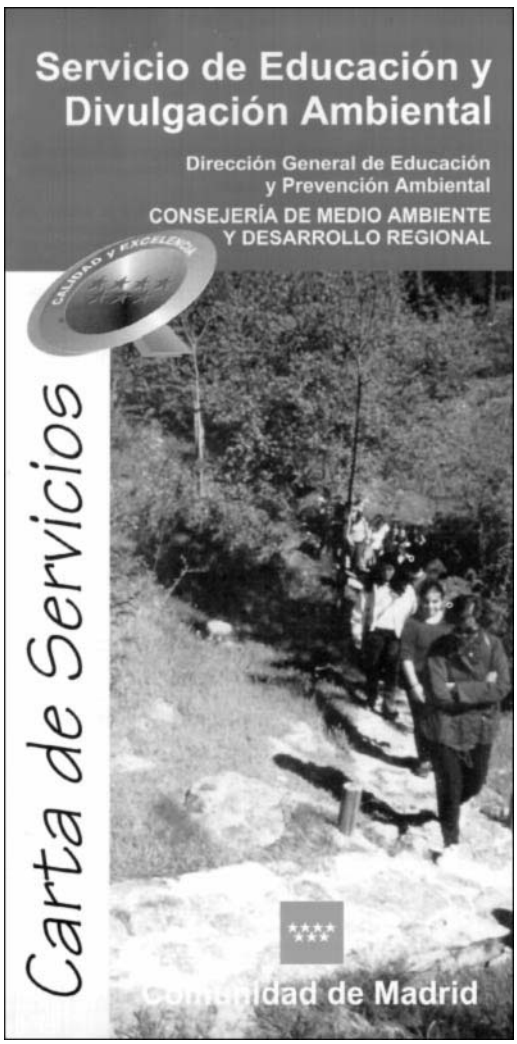
Dirección Princesa, 3. 5ª planta. 28008 Madrid
Teléfono 91 580 54 24
Fax 91 580 35 50

Nombre del proyecto Servicio de Educación y Divulgación Ambiental

Servicios Prestados Acogida e información de visitantes. Aproximación al medio ambiente. Formación medioambiental.

SERVICIO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN AMBIENTAL

Tras la supresión de la Agencia de Medio Ambiente en 1996, cuyas competencias pasaron a la Consejería de Medio Ambiente y Desarrollo Regional, se creó el Servicio de Educación y Divulgación Ambiental. Dicho cambio llevó consigo un incremento considerable del presupuesto, pasando éste de 55 millones de ptas. a 848 millones de ptas. para 1997, lo que pone de manifiesto el interés de la Administración por el fomento de la educación ambiental. Esta unidad presenta a la II edición del Premio anual a la Excelencia y Calidad la puesta en marcha en los dos últimos años de un Programa de Educación Ambiental, que se desarrolla en los ocho Centros de Educación Ambiental repartidos por el territorio de la Comunidad de Madrid.



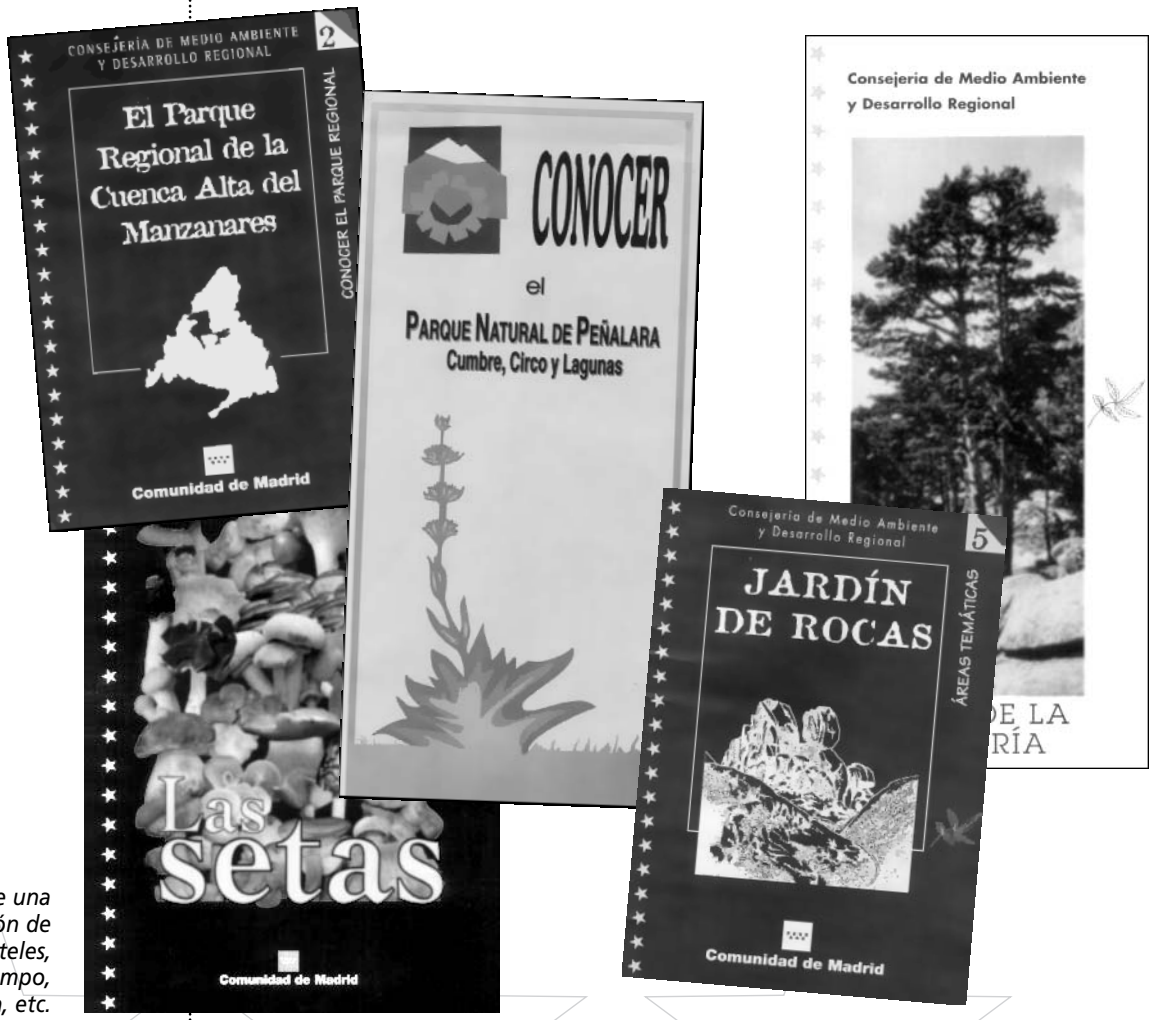
Carta de Servicios

ACTIVIDADES

- Elaboración, seguimiento y ejecución de los planes de educación ambiental.
- Estudio, formulación y ejecución de acciones de sensibilización y comunicación relativas a la problemática ambiental.
- Selección de criterios, coordinación y ejercicio de actividades formativas, informativas y divulgativas en relación con el medio ambiente.
- Planificación, coordinación y ejecución de programas y actividades formativas, divulgativas y educativas en el medio ambiente.
- Organización de campañas y jornadas de divulgación y educación ambiental.

INICIATIVAS DE MEJORA

- La puesta en marcha desde 1997 de un **Programa de Educación Am-**



Se dispone de una extensa relación de folletos, carteles, cuadernos de campo, hojas de evaluación, etc.

biental, que se desarrolla en los ocho Centros de Educación Ambiental distribuidos por el territorio de la Comunidad: Hayedo de Montejo, Caserío de Henares, Parque de Polvoranca, Parque Regional Cuenca Alta Manzanares, Valle de la Fuenfría, Arboreto Luis Ceballos, Puente del Perdón y El Hornillo. Precisamente es ésta la iniciativa que se presenta al Premio en su globalidad.

- Los programas educativos concretos se elaboran a partir de las directrices del Servicio de Educación y Divulgación, que los aprueba, supervisa y apoya con medios humanos y recursos diversos (publicaciones, información y divulgación de los Centros y sus Programas, etc.).
- La gestión de los Centros se contrata mediante concurso público a empresas que se ocupan de llevar a cabo tanto el programa educativo como el mantenimiento del conjunto del equipamiento.
- Por último, el Servicio ha elaborado ya su **Carta de Servicios** en la que se recogen los principales servicios que presta, sus compromisos con los ciudadanos así como los indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados y, por último, la relación de los 8 Centros de Educación Ambiental, junto a la dirección y teléfonos de contacto de los mismos y de servicios centrales. La Carta de Servicios ya ha sido objeto de informe favorable por la Dirección General de Calidad de los Servicios y publicada una primera tirada de trípticos con su contenido.

RESULTADOS OBTENIDOS

- Desde 1995 el presupuesto ha pasado de 50 millones de ptas a 1.100 millones de ptas en 1999 en los Servicios Centrales, mientras que en los Centros Educativos se ha incrementado en ese mismo periodo de 44 millones de ptas. a 468 millones de ptas.,

resultado del propósito de impulsar la educación ambiental.

- Ha habido un aumento sustancial en la mayoría de los Centros de **participantes** en los programas, tanto profesores como estudiantes (el total de participantes ha ascendido de 15.168 en 1996, a 32.831 en 1997 y en el primer semestre de 1998 a 29.575).
- Asimismo, se constata un incremento del **público** en general que acude a los Centros: 28.992 personas en 1996, 48.529 en 1997 y en el primer semestre de 1998, 38.453.
- Desde 1997, con la puesta en marcha del Programa de Educación Ambiental, ha habido lugar a un aumento considerable del número de **actividades** que se desarrollan en cada Centro y que se refieren a sendas, exposiciones, huertos ecológicos, observatorios de aves, publicaciones, actividades de fin de semana, casas de oficios, aulas itinerantes, etc.
- Se dispone de una extensa relación de folletos, carteles, cuadernos de campo, hojas de evaluación, etc. relativos a los programas educativos de los Centros de Educación Ambiental (folletos p. ej. como Las Setas; El fuego lo apagamos todos; Bartolo, Mensajero y Protector del Medio Ambiente, etc.).
- Finalmente, debe incidirse en los resultados positivos obtenidos por el Servicio en la encuesta realizada a su personal con ocasión de la evaluación de la candidatura —sobre todo, en las preguntas relacionadas con la dirección y estrategia, gestión de personal, recursos y procesos—.

Candidatura Academia Regional de Estudios de Seguridad (A.R.E.S.)

Responsable D. Ricardo Benítez Robredo
Gerente

Persona de contacto D. Alberto García Llovet
Secretario del Consejo de administración

Dirección Ctra. Colmenar Viejo, km. 13,600. 28049 Madrid
Teléfono 91 734 70 14
Fax 91 735 08 12

Nombre del proyecto Mejora global de la Actividad del ARES

Servicios Prestados Formación de policías locales y voluntarios de Protección Civil

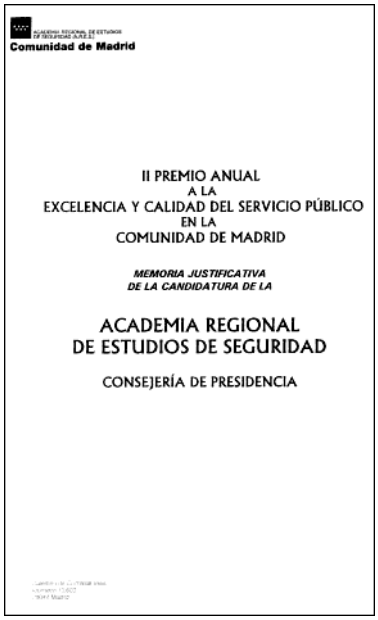


MEJORA GLOBAL DE LA ACTIVIDAD DE LA ARES Academia Regional de Estudios de Seguridad

Desde 1996, la Academia Regional de Estudios de Seguridad (ARES) viene realizando un enfoque estratégico de la formación para policías locales y voluntarios de Protección Civil.

Este enfoque estratégico parte de una previa definición de la misión de la organización y de su posicionamiento con respecto al resto de Instituciones, entidades y personas con las que se relaciona o a las que sirve.

El grupo directivo y las personas que trabajan en la ARES, han conseguido integrar en la planificación de actividades a los propios destinatarios de sus acciones formativas, de forma que los datos revelan un grado de ajuste muy alto entre lo que los clientes esperan de la organización y el servicio que ésta les presta.

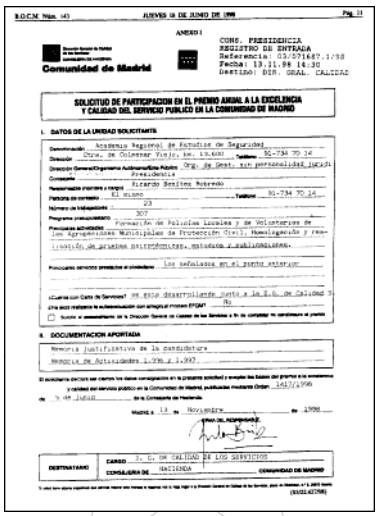

Comunidad de Madrid

II PREMIO ANUAL
A LA
EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO
EN LA
COMUNIDAD DE MADRID

MEMORIA JUSTIFICATIVA
DE LA CANDIDATURA DE LA

ACADEMIA REGIONAL
DE ESTUDIOS DE SEGURIDAD

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA


B.O.C.M. Núm. 143 JUEVES 18 DE JUNIO DE 1998 Pág. 11

ANEXO I

Comunidad de Madrid

CONS. PRESIDENCIA
REGISTRO DE ENTRADA
Referencia: 03/271647.1/98
Fecha: 13.11.98 14:30
Destino: DIR. GRAL. CALIDAD

SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

Comunicación: Academia Regional de Estudios de Seguridad
Dirección: Ctra. de Colmenar Viejo, km. 13,600 Teléfono: 91-734 70 14
Dirección General/Organismo Autónomo/Ente Público: Org. de Dest. sin personalidad jurídica
Consejería: Presidencia
Persona de contacto (nombre y cargo): Ricardo Benítez Rubredo
Teléfono: 91-734 70 14
Número de trabajadores: El mismo
Programa presupuestario: 23
Principales actividades: 307
Formación de Policías Locales y de Voluntarios de las Agrupaciones Municipales de Protección Civil. Homologación y realización de pruebas psicofísicas, médicas y psicológicas.
Funciones servicios prestados al ciudadano: los señalados en el punto anterior
¿Cuenta con Carta de Servicios? Se está desarrollando junto a la D.G. de Calidad
Sistema de seguimiento de la Administración con arreglo al sistema EFQM? No

II. DOCUMENTACION APORTADA

Memoria justificativa de la candidatura
Memoria de Actividades 1.996 y 1.997

El suscrito declara que cumple los requisitos establecidos en la presente solicitud y acepta las bases del premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, publicadas mediante Orden 1417/1998 de 5 de junio de la Consejería de Presidencia.

Madrid a 13 de Noviembre de 1998

EXCMO. SR. CONSEJERO DE PRESIDENCIA

DESTINATARIO: CARGO: D. G. DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
CONSEJERIA DE: HACIENDA COMUNIDAD DE MADRID

Portada de la Memoria presentada al premio y solicitud de participación en el mismo

Este planteamiento estratégico está apoyado, asimismo, en la formación de una red de relaciones con otras Instituciones autonómicas, estatales, locales y del sector privado, lo que le ha permitido al ARES un permanente contacto con las últimas innovaciones existentes en materia de formación para la seguridad.

ACTIVIDADES

- Formación de policías locales de la Comunidad de Madrid.
- Formación de voluntarios de las agrupaciones municipales de Protección Civil.
- Elaboración de publicaciones relativas al área de seguridad.
- Formalización de convenios para la gestión formativa en materia de seguridad.
- Organización de seminarios, jornadas, reuniones y ponencias técnicas en materia de seguridad.

INICIATIVAS DE MEJORA

- Adaptación de los servicios prestados a las necesidades de los usuarios (cuestionario de necesidades formativas, cuestionarios de evaluación, sesiones de trabajo con antiguos alumnos).
- Mejora de la formación impartida: adecuación al contenido de las funciones, unificación de criterios, descentralización de la formación, promoción de becas.
- Mejora de la información de los servicios prestados: distribución de la memoria de actividades, presencia acentuada en medios, sistema de circulares y notas periódicas para realizar la difusión de actividades, mejora de la señalización de instalaciones, salida a Internet y elaboración de Carta de Servicios.
- Acciones de promoción de la cultura interna de la organización: planificación de actividades mediante sistema "DAFO" y cuadro de mando integral.
- Racionalización de la organización interna y externa: acciones en materia de estructura, plantilla, procesos, grupos de trabajo, funcionamiento mediante redes institucionales.

RESULTADOS OBTENIDOS

- Adecuación de las acciones formativas a los distintos segmentos de clientes.
- Incremento progresivo de la cualificación de los formadores.
- Concesión de 18 becas para la realización de diversos cursos de postgrado.
- Reducción de tiempos de espera en la gestión administrativa de cursos y alumnos.
- Cumplimiento riguroso de la normativa de protección de datos personales sin menoscabo de la gestión.
- Gestión del conocimiento mediante la ampliación y mantenimiento del fichero de profesores y colaboradores con precisión de habilidades y destrezas.
- Mejora de la imagen y mayor conocimiento entre instituciones públicas y organizaciones sociales de los servicios y prestaciones de la ARES.



Candidatura Secretaría General Técnica de la Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes

Responsable D. Jesús Mora de la Cruz
Secretario General Técnico

Persona de contacto D. José María Ortega Antón
Coordinador de Programas

Dirección C/ Maudes, 17. 28003 Madrid
Teléfono 91 580 31 14
Fax 91 580 44 33

Nombre del proyecto Guía de Servicios al Ciudadano

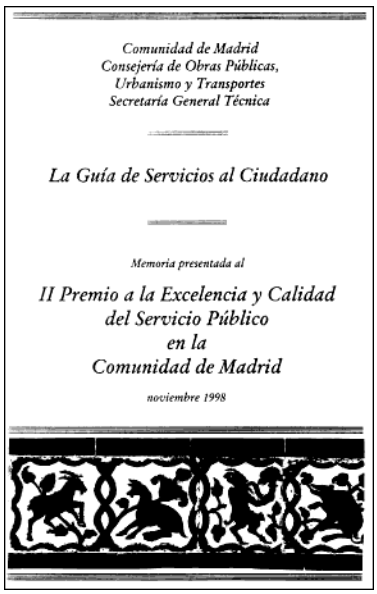
Servicios Prestados Información y trámites administrativos.
Atención al usuario

GUÍA DE SERVICIOS AL CIUDADANO. Secretaría General Técnica Obras Públicas, Urbanismo y Transportes

La mejora de la información administrativa en materias tan complejas para el ciudadano como el urbanismo, la vivienda, las obras públicas o la infraestructura del transporte constituye un área clave para fomentar una administración más transparente y abierta.

Por ello, la Secretaría General Técnica de la Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, tomó la decisión de mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos editando una "Guía de Servicios" cuyo punto clave está en la conversión de las competencias y atribuciones de la Consejería a verdaderos "servicios y productos" para el ciudadano-cliente.

Además, los formatos y canales de distribución del contenido de la Guía se encuentran "segmentados" por el tipo de usuario, utilizando tanto el clásico formato papel como mediante diskette informático y página "web" en Internet. Esta diversidad de formatos de presentación ha permitido llegar, de la forma más precisa y clara, a los distintos destinatarios y grupos de destinatarios de la publicación.



Memoria

ACTIVIDADES

- Información administrativa presencial.
- Trámites administrativos de registro de documentos.
- Captación, coordinación y difusión de la información administrativa de la Consejería de Obras Públicas en Internet.
- Elaboración y difusión de información sobre los servicios públicos de la Consejería mediante soporte papel o soporte informático.
- Coordinación y establecimiento de criterios e instrucciones sobre técnicas y métodos de atención al usuario en las oficinas de información de la Consejería.

INICIATIVAS DE MEJORA

- Elaboración de una Guía de servicios de la Consejería redactada en un lenguaje directo y sencillo.
- Conversión de la información sobre competencias y atribuciones de los órganos en un catálogo de servicios fácilmente comprensible por cualquier usuario.
- Sistema de distribución de la Guía adecuado a las diferentes unidades, usuarios y



ANEXO I

REGISTRO DE SALIDA

Comunidad de Madrid

OBRAS PUBLICAS URBANISMO Y TRANSPORTE

SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

Coordinador de Programas de Secretaría General

Secretaría General Técnica

Obras Públicas, Urbanismo y Transportes

José Mª Ortega Antón, Coordinador de Programas

Carmen Díez Sánchez

5821131

1

650. Dirección y Gestión Administrativa

Coordinación de los distintos Servicios de la Secretaría General Técnica. Organización y Métodos de trabajo.

Información administrativa. Registros. Acceso a Archivos públicos. Publicaciones y difusión de la información.

II. DOCUMENTACION REMITIDA

Memoria y Anexos.

5 de junio de 1998

DESTINATARIO

Dirección General de Calidad de los Servicios

CONSEJERIA DE HACIENDA

COMUNIDAD DE MADRID

Solicitud de participación

grupos sociales interesados.

- Presentación de la información de la Guía mediante tres formatos distintos (papel, diskette e Internet).
- Elaboración de un plan de trabajo para la confección de la Guía que ha permitido su edición con recursos humanos, técnicos y económicos propios de la Consejería.

RESULTADOS OBTENIDOS

- Recepción de múltiples cartas y escritos de reconocimiento de la utilidad de la Guía de Servicios.
- Obtención de una media de consultas de la Guía en Internet de 2.700 (90 diarias), pudiendo decirse que es la página de información estrictamente administrativa más visitada de la Comunidad de Madrid.
- Potenciación de una imagen de transparencia y claridad de la administración regional entre instituciones administrativas y organizaciones sociales.

Premiar las mejores prácticas

Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público 1997-1998

En la primera edición del Premio, el jurado acordó, en su reunión del día 13 de enero de 1998:

Otorgar **diploma de reconocimiento a la iniciativa de calidad en el servicio público** a todas las candidaturas presentadas.

Otorgar **8 diplomas de finalista** del Premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid en su edición de 1997, a las siguientes candidaturas:

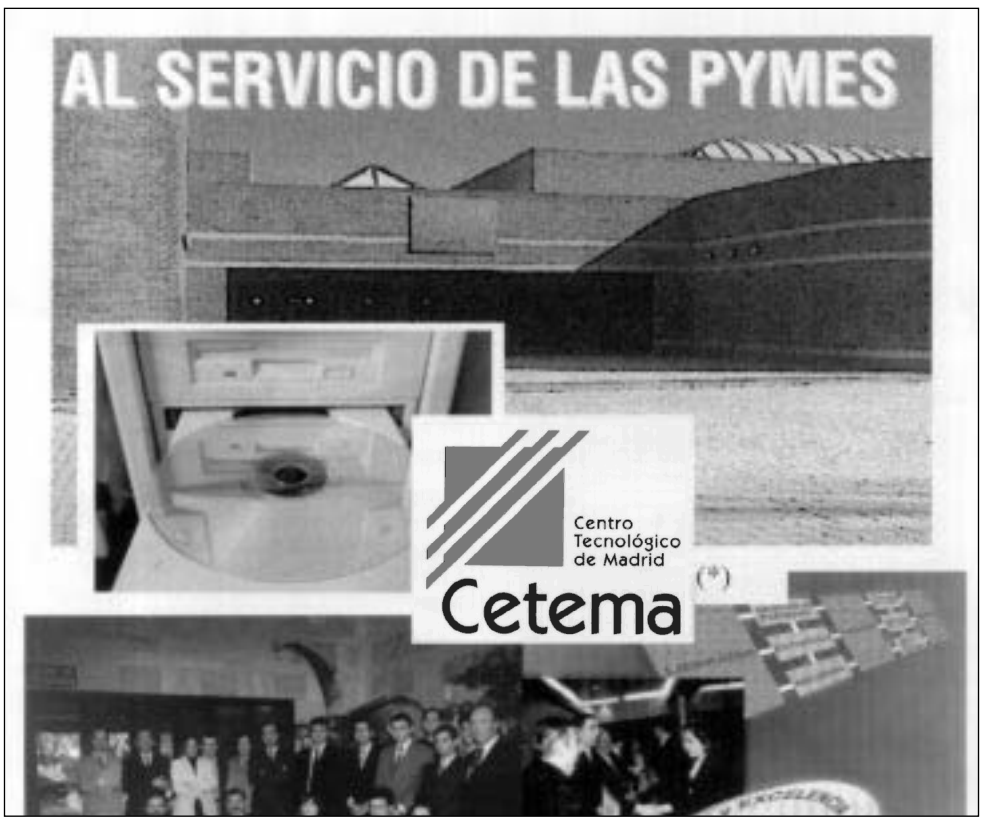
- Servicio de Tributos.
- Servicio de Información al consumidor.
- Biblioteca Pública Retiro.
- Departamento de Calidad Metro de Madrid.
- Centro de Natación "M-86".
- IMADE.
- Centro de Primera Acogida de Menores "Hortaleza".
- Centro Regional de Información y Documentación Juvenil.

Otorgar **4 menciones especiales** del Premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid en su edición de 1997, a las siguientes candidaturas:

- Universidad Carlos III.
- SERCAM.
- Servicio de Atención Social a la Mujer y Cooperación.
- Plan de Modernización de la Gestión de Autorización de Transporte.

Declarar **ganador** del Premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid en su edición de 1997 a la candidatura presentada por:

CENTRO TECNOLOGICO DE MADRID, S.A. (CETEMA)







Diversos momentos de la entrega de premios de la 1ª edición. Arriba: discurso del Presidente de la Comunidad de Madrid, D. Alberto Ruiz Gallardón. Abajo: entrega del Premio al Ganador, Cetema. Izquierda: Folleto del CETEMA.

LOS PREMIOS A LA EXCELENCIA Y CALIDAD EN EL AMBITO INTERNACIONAL



MALCOLM BALDRIGE NATIONAL QUALITY AWARD
National Institute of standards and Technology

EUROPEAN QUALITY AWARD
European Foundation for Quality Management

BRAZIL NATIONAL QUALITY AWARD
National Quality Award Foundation

SWEDISH QUALITY AWARD
Swedish Institute for Quality

NEW ZEALAND NATIONAL QUALITY AWARD
New Zealand National Quality Awards Foundation

UNITED KINGDOM QUALITY AWARD
British Quality Foundation

RAJIV GANDHI NATIONAL QUALITY AWARD
Bureau of Indian Standards

SINGAPORE QUALITY AWARD
Singapore Productivity and Starndards Board

CANADIAN AWARDS FOR EXCELLENCE
National Quality Institute

CITIZEN'S CHARTER AWARDS
U.K. Government

THE PRESIDENT'S QUALITY AWARD
The President of the USA



I. COMUNIDAD DE MADRID

A) Disposiciones Generales

Consejería de Hacienda

485 *DECRETO 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid.*

PREAMBULO

Nuestro ordenamiento jurídico-constitucional prevé como finalidad de la Administración Pública la de servir a los intereses generales de la sociedad, actuando para ello de acuerdo con unos principios propios de un Estado social y democrático de derecho. En las últimas décadas, el Estado se ha erigido en uno de los principales suministradores de bienes y servicios al conjunto de los ciudadanos, por lo que su actividad constituye un elemento decisivo en el establecimiento de las condiciones necesarias para el incremento de la calidad y la competitividad nacional.

La reforma y modernización de la Administración Pública y, en concreto, de la Administración de la Comunidad de Madrid, constituye un proceso dinámico y de continua adaptación, en sus formas organizativas y funcionales, a las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas de su entorno. En este sentido, nuestra Administración no puede permanecer ajena a la introducción en sus organizaciones de la cultura y las técnicas de gestión de la calidad, responsabilizándose, así, de la calidad global de los servicios, cuyos costes directos y los derivados de la ausencia de calidad en su prestación repercuten sobre los ciudadanos, en tanto que destinatarios y sostenedores de los mismos a través de los tributos.

Cada ciudadano tiene derecho a conocer cómo se utilizan los recursos a los que contribuye, debiendo responder nuestra Administración con un esfuerzo informativo y un ejercicio de transparencia para que conozca cabalmente cuáles son las prestaciones que puede demandar, así como en qué términos, con qué requisitos, con qué extensión y en qué condiciones o formas se le ofrecen.

Este Decreto persigue, por tanto, un doble objetivo. Por una parte, instrumentar la declaración concreta de la misión propia de nuestra Administración y, por otra, facilitar el conocimiento por los ciudadanos de lo que pueden esperar de aquélla. Tal es la finalidad de las Cartas de Servicios, que se articulan como documentos accesibles al público en general, a través de los cuales los órganos de la Administración Autonómica y sus entidades difunden los compromisos de calidad de sus servicios frente al ciudadano.

Las Cartas de Servicios constituyen, así, instrumentos idóneos para actualizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos al proporcionarles una influencia más directa sobre los propios servicios públicos, para fomentar la mejora continua de su calización y para hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos ante los ciudadanos, a los que transforman en verdaderos clientes de la Administración.

La heterogeneidad de los servicios y prestaciones dispensados por los diversos órganos y entidades de la Administración Autonómica desaconseja el establecimiento de un modelo uniforme y cerrado de Cartas de Servicios. Antes bien, es preciso determinar los aspectos clave que, en cualquier caso, deben tratar, permitiendo la plasmación concreta de los correspondientes compromisos y niveles o estándares en cada Carta singular. Asimismo, se conciben las cartas como documentos revisables que, mediante la actualización periódica de los compromisos, deben reflejar permanentemente las mejoras del servicio y adaptarse a las nuevas expectativas de los usuarios.

Toda iniciativa general de mejora de la calidad en las organizaciones públicas precisa obviamente del establecimiento de sistemas de evaluación que permitan apreciar el grado de consecución de los objetivos fijados y el impacto de los resultados realmente obtenidos. Para ello, este Decreto dispone la implantación de un sistema de evaluación estructurado en dos planos: la autoevaluación de cada uno de los órganos o entidades de acuerdo con unos criterios determinados y la evaluación global e integrada del conjunto de los servicios públicos, con lo que nuestra región se suma a las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) acerca de la necesidad de establecer sistemas de medición del rendimiento y calidad de la Administración Pública como medio imprescindible para mejorar su utilidad social.

Por último, en línea con las medidas anteriores y, tomando como marco de referencia iniciativas de otras Administraciones Públicas, se crea a través del presente Decreto el Premio anual a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, a fin de reconocer el esfuerzo que las unidades administrativas realicen en la consecución de la mejora de la calidad de los servicios que presten a los ciudadanos.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Hacienda, y previa deliberación del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid en su reunión del día 6 de marzo de 1997,

DISPONGO

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1

Objeto

El presente Decreto tiene por objeto regular las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad, así como los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid.

Artículo 2

Ambito de aplicación

El presente Decreto será de aplicación a los órganos de la Administración de la Comunidad de Madrid, así como a los organismos autónomos y demás entidades de derecho público de la misma, cuando gestionen prestaciones o servicios directos a los ciudadanos.

Sin perjuicio de lo anterior, las empresas públicas con forma de sociedad mercantil, que presten servicios directos a los ciudadanos, podrán acogerse a las medidas previstas en esta disposición, cuando así lo decidan sus órganos de gobierno y dirección.

Capítulo II

Las Cartas de Servicios

Artículo 3

Definición y contenido

Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano acerca de las cualidades con que se proveen las prestaciones y servicios públicos. Habrán de expresar:

a) La naturaleza, contenido, características y formas de proveer las prestaciones y servicios.
b) La determinación de los niveles o estándares de calidad en la provisión del servicio.
c) Los mecanismos de consulta a los usuarios acerca de los servicios que aquéllos demanden y de sus sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos.
d) El sistema de evaluación de la calidad.

Artículo 4

Prescripciones de contenido

Las Cartas de Servicios se redactarán en términos claros y fácilmente comprensibles para los ciudadanos y se estructurarán en los siguientes apartados:

1. De carácter general y legal.
a) Identificación del órgano en entidad prestador del servicio y de su Consejería de adscripción.
b) Descripción genérica de los fines del órgano o entidad.
c) Catálogo de las prestaciones o servicios dispensados con una descripción concisa e inteligible de todas sus modalidades.
d) Articulación de las modalidades de participación de los ciudadanos y usuarios.
e) Relación, periódicamente puesta al día, de las referencias normativas de cada una de las prestaciones y servicios.
f) Disponibilidad y acceso al "Sistema de Reclamaciones y Sugerencias ante la Comunidad de Madrid" sobre el funcionamiento de los servicios.

2. De compromisos de calidad.
a) Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida, en aspectos como:
   - Plazos previstos de tramitación.
   - Mecanismos de comunicación e información, ya sea general o personalizada.
   - Horario de atención al público.
   - Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a los ciudadanos.
b) Especificación de los criterios para la actualización de los compromisos declarados.

3. De carácter complementario.
a) Directorio de oficinas donde se presta cada uno de los servicios. Si se dispone de una red descentralizada se relacionarán las direcciones de todas ellas.
b) Identificación y dirección de la unidad responsable de la Carta.
c) Referencia de otras informaciones divulgativas sobre los servicios gestionados.

Artículo 5

Elaboración y gestión de las Cartas de Servicios

Los titulares de los órganos y entidades a que se refiere el artículo 2 de este Decreto designarán la unidad administrativa, con rango mínimo de Jefatura de Servicio, responsable de la elaboración y gestión de la correspondiente Carta de Servicios y de los sistemas de autoevaluación de la calidad previstos en el artículo 9 de esta disposición.

Artículo 6

Aprobación y difusión

1. Las Cartas de Servicios serán aprobadas por resolución del titular del órgano o del máximo responsable de la entidad a cuyos servicios se refieren aquéllas. La resolución se publicará en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, anunciando la existencia y disponibilidad de dicha Carta.
2. Cada órgano o entidad llevará a cabo las acciones divulgativas de su Carta de Servicios que estime más eficaces, siempre que se garantice su accesibilidad para los usuarios en todas las dependencias administrativas con atención al público.
3. Una vez aprobada la Carta, se remitirá un ejemplar completo a la Dirección General de Calidad de los Servicios para su registro y debida constancia. No obstante, con carácter previo, podrá recabarse el apoyo y asesoramiento de dicha unidad para la elaboración de la Carta.

Capítulo III

Evaluación de la calidad de los servicios públicos

Artículo 7

Finalidad

1. La evaluación de la calidad de los servicios públicos tiene el doble objeto de, por una parte, proporcionar al Gobierno de la Comunidad de Madrid la información agregada necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de servicio a los ciudadanos así como para adoptar las iniciativas de mejora requeridas y, por otra, hacer llegar a los ciudadanos la información precisa sobre los niveles de calidad realmente prestados para facilitarles el ejercicio efectivo de sus derechos ante la Administración.
3. A estos efectos, la evaluación de la calidad constituye un proceso integral que engloba el diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación de los servicios y su relación con las expectativas de los ciudadanos, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.

Artículo 8

Sistemas de evaluación de la calidad

Para alcanzar los fines descritos en el artículo anterior, la evaluación de la calidad de los servicios públicos se articulará en dos niveles:

a) El sistema de autoevaluación de los propios órganos y entidades dispensadores de los servicios.
b) El sistema de evaluación global sobre el conjunto de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid.

Artículo 9

Sistemas de autoevaluación

Los órganos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación de este Decreto realizarán una autoevaluación de la calidad de sus prestaciones o servicios que comprenderá la medición de los niveles efectivos de prestación de sus servicios, teniendo como referencia el modelo de Calidad Total de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), y el seguimiento de la respectiva Carta de Servicios.

Artículo 10

Medición de los niveles efectivos de prestación de los servicios

1. Para realizar un diagnóstico del nivel de calidad con que se vienen prestando los servicios, sobre la base de los modelos enunciados en el artículo anterior, los órganos y entidades de la Administración autonómica delimitados en el artículo 2 implantarán sistemas de medición de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Fijación de "valores-base" o estándares que sirvan como patrones de refere: cia objetivos y apropiados para cuantificar la evolución de los indicadores.

b) Selección de indicadores de calidad fiables y representativos de los parámetros o dimensiones de la prestación del servicio más relevantes para los usuarios, tales como:
   - La receptividad (p. ej. accesibilidad, transparencia, atención).
   - La calidad técnica (p. ej. acierto, precisiòn, ausencia de errores).
   - La actividad (p. ej. tiempos de respuesta, extensión oferta, flexibilidad).
   - Otros aspectos específicos de cada servicio.

2. La evaluación de los niveles de calidad con que se dispensan los servicios incluirá datos sobre la satisfacción de los usuarios, que podrán obtenerse directamente a través de métodos de consulta o encuestación.

3. Anualmente se elaborará un informe sobre la evolución de los indicadores de calidad, que será remitido a la Dirección General de Calidad de los Servicios a los efectos previstos en el artículo 12.

Artículo 11

Seguimiento de las Cartas de Servicios

1. Los órganos y entidades a los que se refiere el presente Decreto remitirán con periodicidad anual a la Dirección General de Calidad de los Servicios, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la correspondiente Carta, analizando las eventuales desviaciones y determinando las medidas correctoras oportunas.

2. Tales medidas se instrumentarán de acuerdo con lo establecido en el artículo siguiente y serán tenidas en cuenta para la actualización de compromisos prevista en el apartado b) del artículo 4.2 de este Decreto.

Artículo 12

Evaluación global del conjunto de los servicios públicos

Sobre la base de las autoevaluaciones remitidas por los distintos órganos y entidades así como de los informes relativos a reclamaciones y sugerencias recibidas, la Dirección General de Calidad de los Servicios presentará anualmente un Informe conteniendo una evaluación global de la calidad del conjunto de los servicios públicos.

Artículo 13

Medición del índice de percepción de calidad del servicio

Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, la Dirección General de Calidad de los Servicios medirá periódicamente el índice de percepción de calidad del servicio, el cual proporciona el conocimiento del grado de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que presta la Comunidad de Madrid.

Artículo 14

La Dirección General de Calidad de los Servicios

La Dirección General de Calidad de los Servicios desarrollará las siguientes funciones:

1. Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades responsables en la elaboración y actualización de las Cartas de Servicios.
2. Llevar el registro de las Cartas de Servicios.
3. Colaborar con las unidades responsables de los distintos organismos y entidades en el diseño de los sistemas de autoevaluación a que se refiere el artículo 9.
4. Elaborar el Informe sobre el conjunto de los servicios públicos previsto en el artículo 12.
5. Medir periódicamente el índice de percepción de calidad del servicio.

Capítulo IV

Premio anual a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid

Artículo 15

Creación

1. Se crea el Premio anual a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, con el fin de premiar a los órganos y entidades dependientes de la Administración autonómica, que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano.

2. El premio se dirige especialmente a organizaciones del sector público tales como hospitales, clínicas, centros de atención al menor, residencias de personas mayores, albergues juveniles, oficinas de atención al ciudadano, escuelas y universidades, sin perjuicio de que puedan concurrir al premio cualquier otro órgano o entidad comprendidos dentro del ámbito de aplicación del presente Decreto.

3. En la concesión del premio se tendrá en cuenta la calidad del servicio que una determinada organización ofrece a los ciudadanos y la opinión que éstos tienen como usuarios de dicho servicio, para lo cual se atenderá especialmente al resultado de las encuestas realizadas a los mismos.

4. La convocatoria del premio se hará con carácter anual, determinándose en la misma las bases por las que se habrá de regir su concesión, así como la composición del jurado que concederá el Premio, el cual estará presidido por el Presidente de la Comunidad de Madrid.

DISPOSICIONES FINALES

Primera

Facultad de aplicación y desarrollo

Se autoriza al Consejo de Hacienda para dictar cuantas disposiciones y medidas sean necesarias para la aplicación y desarrollo de este Decreto.

Segunda

Entrada en vigor

1. El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

2. En el plazo de doce meses desde la entrada en vigor de esta disposición, los órganos y entidades comprendidos en su ámbito de aplicación elaborarán y aprobarán sus Cartas de Servicios.

Dado en Madrid, a 6 de marzo de 1997.

El Consejero de Hacienda,
ANTONIO BETETA

El Presidente,
ALBERTO RUIZ-GALLARDON

(03/9.124/97)

Consejería de Hacienda

1465 *ORDEN 1417/1998, de 5 de junio, de la Consejería de Hacienda, por la que se convoca el II Premio anual a la excelencia y calidad del servicio público en la Administración de la Comunidad de Madrid.*

En desarrollo del Decreto 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, se convocó por Orden 1049/1997, de esta Consejería, el I de dichos Premios anuales. Con ello se pretendía, por una parte, premiar el esfuerzo y reconocer la mejora de los resultados alcanzada con la implantación de iniciativas de calidad, de las cuales son principales protagonistas los empleados públicos, que redundaran en la mejora de los servicios que presta la Comunidad a los ciudadanos. Además se perseguía el objetivo de divulgar el Modelo Europeo de Excelencia, elegido por la Administración de la Comunidad de Madrid como soporte de su sistema de calidad.

A la primera convocatoria del Premio se presentaron 26 candidaturas, que fueron valoradas en base a los criterios del Modelo Europeo de Excelencia por el Jurado constituido al efecto, integrado por representantes de organizaciones cuya característica común es la adopción de la Calidad Total como objetivo en un proceso de mejora continua, bajo la presidencia del Presidente de la Comunidad de Madrid. Tanto la presentación de un número significativo de candidaturas, tratándose de la primera edición del Premio, como el alto nivel puesto de manifiesto en los procesos de preselección y valoración no hacen sino corroborar el resultado positivo que se preveía iba a tener la convocatoria del Premio.

Dada la excelente acogida y los resultados obtenidos por la primera edición, procede convocar la segunda edición del Premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid 1998-99, manteniéndose la finalidad de la anterior, manifestada en un doble carácter, por una parte recompensar la mejora efectiva y comprobada en la prestación de los servicios al ciudadano por parte de las distintas unidades que componen la Administración de la Comunidad de Madrid, y además fomentar la implantación de proyectos de mejora cuyo beneficiario sea el ciudadano de la Comunidad de Madrid, considerado como cliente de la misma y como fin último de su actividad.

Por parte de la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Hacienda se prestará el asesoramiento técnico que necesiten las unidades candidatas al Premio, fomentándose asimismo de esta manera la implantación de proyectos de mejora y un mayor conocimiento, por parte de los gestores de los servicios públicos, de las técnicas y herramientas que sirven para alcanzar cotas de calidad cada vez más altas mediante un proceso de mejora continua que tenga por objetivo la excelencia de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

En base a lo expuesto,

DISPONGO

Artículo único

Se convoca la segunda edición de los Premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, con el fin de premiar a los órganos y entidades dependientes de la Administración de la Comunidad de Madrid que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano, de acuerdo con las bases que se hacen públicas en el Anexo de la presente Orden.

DISPOSICION FINAL

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Dado en Madrid, a 5 de junio de 1998.

El Consejero de Hacienda, ANTONIO BETETA

El Presidente, ALBERTO RUIZ-GALLARDON

ANEXO

BASES

Primera

El premio se dirige especialmente a organizaciones del sector público de la Administración de la Comunidad de Madrid tales como hospitales, centros de salud, centros de atención a la mujer, centros de atención al menor, residencias de personas mayores, albergues juveniles, oficinas de atención al ciudadano, bibliotecas, escuelas, instalaciones deportivas, universidades, teatros y museos, sin perjuicio de que pueda concurrir al mismo cualquier otro órgano o entidad con rango mínimo de Servicio de los comprendidos dentro del ámbito de aplicación del Decreto 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid.

Segunda

1. El premio consistirá en un certificado firmado por el Presidente de la Comunidad de Madrid.
2. Se otorgarán menciones especiales del Premio y/o diplomas de finalista a las candidaturas mejor valoradas tras la ganadora.
3. Se podrán otorgar diplomas de reconocimiento a la iniciativa de calidad en el servicio público a las candidaturas que el Jurado considere merecedoras de tal reconocimiento.

Tercera

1. Las candidaturas se dirigirán a la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Hacienda y podrán ser presentadas en el Registro de la Consejería de Hacienda en la plaza de Chamberí, número 8, o mediante cualquiera otra de las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
2. El plazo de presentación finalizará el 15 de noviembre de 1998.

Cuarta

1. Las candidaturas deberán formularse en el modelo que figura como Anexo I a las presentes Bases y deberán ir firmadas por el Director General o Gerente responsable de la unidad candidata al premio, así como ir acompañadas de toda la documentación que acredite la realidad de los hechos y circunstancias declaradas para optar al premio de acuerdo con los criterios establecidos en la base quinta.
2. Por parte de las unidades interesadas en ser candidatas al premio podrá solicitarse, con carácter previo a su presentación al mismo, el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Hacienda a fin de poder completar los extremos que serán objeto de consideración para la concesión del premio según lo dispuesto en la base quinta.
3. Si las solicitudes no vinieran acompañadas de la documentación prevista en la presente Orden, se requerirá a los solicitantes para que en el plazo máximo de veinte días se proceda a subsanar los defectos observados, apercibiéndoles de que, de no hacerlo así, se procederá a su exclusión como candidatos.

Quinta

Se establecen dos fases para la concesión del premio: Una primera de preselección de unidades candidatas, la cual será realizada por la Dirección General de Calidad de los Servicios, y una segunda de valoración de las candidaturas preseleccionadas y de concesión del premio, la cual será realizada por un Jurado.

Sexta

Las candidaturas podrán optar por uno de los dos siguientes procedimientos de preselección que se exponen a continuación:

A) La Dirección General de Calidad de los Servicios tendrá en cuenta los siguientes aspectos referidos a la unidad candidata al premio:
   - — Que ha definido normas y objetivos de funcionamiento del servicio que presta.
   - — Que informa a los ciudadanos en general y a sus usuarios en particular de cuáles son esas normas y si las cumple normalmente.
   - — Que informa a los ciudadanos acerca de todos los servicios y la ayuda de que pueden disponer por parte de su organización.
   - — Que pregunta a sus clientes acerca de qué servicios necesitan y cómo piensan que pueden mejorar.
   - — Que hace buen uso de las ideas que le hacen llegar quienes utilizan sus servicios.
   - — Que da a los usuarios la posibilidad de escoger siempre que esto sea posible.
   - — Que el personal que atiende las necesidades de sus clientes es educado y atento.
   - — Que facilita a los ciudadanos la presentación de sus reclamaciones y sugerencias.
   - — Que actúa rápidamente para solucionar los problemas que puedan surgir.
   - — Que valora el dinero y gasta cuidadosamente los fondos públicos.
   - — Que está comprometido con la mejora de la calidad de sus servicios y tiene nuevas ideas para seguir mejorando en el futuro.
   - — Que los ciudadanos reconocen que realmente les ofrece un buen servicio y se sienten "verdaderos clientes" de su organización.

B) La Dirección General de Calidad de los Servicios realizará una encuesta-evaluación basada en el Modelo Europeo de Excelencia, que someterá a la cumplimentación de una muestra del personal de la Unidad candidata, y cuyos resultados serán tenidos en cuenta para la preselección. La unidad candidata que opte por este procedimiento de preselección deberá adjuntar a la solicitud de presentación al Premio relación nominal del personal funcionario de nivel 25 o superior y personal laboral con categoría de nivel igual o superior a la de Titulado Medio, así como número al que asciende el restante personal de la unidad.

Séptima

Dentro de la fase de valoración de las candidaturas preseleccionadas y de concesión del premio el Jurado tendrá en cuenta las ideas de mejora implantadas por las unidades candidatas referidas como mínimo a uno de los nueve criterios que se relacionan a continuación, dentro del marco del Modelo Europeo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. Estas ideas de mejora se presentarán en una memoria suscrita por el Director General o Gerente de la unidad candidata al premio, y su extensión máxima será de diez páginas, a doble espacio.

Los extremos contenidos en la citada memoria podrán ser objeto de comprobación y/o aclaración por parte de la Dirección General de Calidad de los Servicios.

Criterio 1. *Liderazgo.*

Subcriterios:

1.a) Cómo los directivos demuestran de manera visible su compromiso con la filosofía de la Gestión de Calidad Total.
1.b) Cómo los directivos apoyan la mejora y la involucración proporcionando los recursos y la ayuda adecuados.
1.c) Cómo los directivos se involucran con clientes, proveedores y otras organizaciones externas.
1.d) Cómo los directivos reconocen y aprecian los esfuerzos y logros del personal.

Criterio 2. *Política y estrategia.*

Subcriterios:

2.a) Cómo la política y estrategia de la organización se basa en información relevante y global.

2.b) Cómo se desarrolla la política y estrategia de la organización.
2.c) Cómo se comunica e implanta la política y la estrategia de la organización.
2.d) Cómo se actualiza y mejora periódicamente la política y la estrategia de la organización.

Criterio 3. *Gestión del personal.*

Subcriterios:

3.a) Cómo se planifican y mejoran los recursos humanos.
3.b) Cómo se mantienen y desarrollan las capacidades del personal.
3.c) Cómo se acuerdan los objetivos del personal y se revisa continuamente su rendimiento.
3.d) Cómo se implica, faculta y reconoce al personal.
3.e) Cómo existe un diálogo eficaz entre el personal y la organización.
3.f) Cómo cuida la organización a sus empleados.

Criterio 4. *Recursos.*

Subcriterios:

4.a) Cómo se gestionan los recursos económicos y financieros.
4.b) Cómo se gestionan los recursos de información.
4.c) Cómo se gestionan los materiales y las relaciones con los proveedores.
4.d) Cómo se gestionan los edificios, materiales y otros bienes.
4.e) Cómo se gestionan la tecnología y la propiedad intelectual.

Criterio 5. *Procesos.*

Subcriterios:

5.a) Cómo se identifican los procesos críticos para el éxito de la organización.
5.b) Cómo se gestionan los procesos de manera sistemática.
5.c) Cómo se revisan los procesos y se establecen objetivos de mejora.
5.d) Cómo se mejoran los procesos mediante la innovación y creatividad.
5.e) Cómo se modifican los procesos y se evalúan las ventajas que de ello se derivan.

Criterio 6. *Satisfacción del cliente.*

Subcriterios:

6.a) La percepción que los clientes tienen de los productos, servicios y relaciones de la organización con ellos.
6.b) Mediciones complementarias relativas a la satisfacción de los clientes de la organización.

Criterio 7. *Satisfacción del personal.*

Subcriterios:

7.a) La percepción que los empleados tienen de su organización.
7.b) Mediciones complementarias relacionadas con la satisfacción del personal.

Criterio 8. *Impacto en la Sociedad.*

Subcriterios:

8.a) Cómo percibe la sociedad a la organización.
8.b) Mediciones complementarias relativas al impacto de la organización en la sociedad.

Criterio 9. *Resultados.*

Subcriterios:

9.a) Mediciones de carácter económico del rendimiento general de la organización.
9.b) Mediciones complementarias del rendimiento general de la organización.

Tanto la fase de preselección como la de valoración concluirán antes del 15 de enero de 1999.

Octava

Según el artículo 15.4 del Decreto 27/1997, de 6 de marzo, el Jurado se halla presidido por el Presidente de la Comunidad de Madrid. En la presente convocatoria se hallará integrado en cuanto a sus restantes miembros por cuatro Vocales y un Secretario que será el Director General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Hacienda y se constituirá antes del 5 de enero de 1999.

Una vez determinada la composición del Jurado de candidaturas será publicada en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Novena

— El fallo será inapelable y se dará a conocer antes del 10 de febrero de 1999, publicándose en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID. La entrega de premios se realizará en la fecha y lugar que en su momento se dé a conocer.
— Las unidades ganadoras del premio tendrán derecho a usar el logotipo del mismo durante tres años, después de este plazo necesitarán volver a presentarse al mismo y obtenerlo para poder seguir usándolo.
— Si a juicio del jurado ninguna candidatura reuniera los méritos suficientes para ser galardonada con el premio, éste será declarado desierto.

Décima

La presentación de propuestas supone la aceptación de las presentes bases.

B.O.C.M. Núm. 143 JUEVES 18 DE JUNIO DE 1998 Pág. 11

ANEXO I

Dirección General de Calidad de los Servicios
CONSEJERIA DE HACIENDA
Comunidad de Madrid

ETIQUETA DE REGISTRO

SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL PREMIO ANUAL A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

I. DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE

Denominación .....

Dirección ..... Teléfono .....

Dirección General/Organismo Autónomo/Ente Público .....

Consejería .....

Responsable (nombre y cargo) .....

Persona de contacto ..... Teléfono .....

Número de trabajadores .....

Programa presupuestario .....

Principales actividades .....

.....

.....

.....

Principales servicios prestados al ciudadano .....

.....

.....

¿Cuenta con Carta de Servicios? .....

¿Ha sido realizada la autoevaluación con arreglo al modelo EFQM? .....

☐ Solicito el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios a fin de completar mi candidatura al premio

II. DOCUMENTACION APORTADA

.....

.....

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, publicadas mediante Orden .....

de ..... de la Consejería de Hacienda.

Madrid, a ..... de ..... de .....

FIRMA DEL RESPONSABLE,

DESTINATARIO	**CARGO** ..... **CONSEJERIA DE** ..... **COMUNIDAD DE MADRID**

Si usted tiene alguna sugerencia que permita mejorar este impreso le rogamos nos la haga llegar a la Dirección General de Calidad de los Servicios, plaza de Chamberí, n.º 8, 28010 Madrid.

(03/22.427/98)

C) Otras Disposiciones

Consejería de Hacienda

2759 *ORDEN 3458/1998, de 3 de diciembre, de la Consejería de Hacienda, por la que se determina la composición del Jurado que concederá el II Premio anual a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid.*

En desarrollo del Decreto 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad y excelencia del servicio público en la Comunidad de Madrid, fue convocado el segundo de estos Premios anuales y aprobadas las Bases para su concesión mediante Orden 1417/1998, de 5 de junio, de esta Consejería (publicada en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 18 de junio). El artículo 15.4 de dicho Decreto establece que el jurado que concederá el Premio estará presidido por el Presidente de la Comunidad de Madrid. Por su parte, la base octava de la citada convocatoria dispone que el jurado, presidido por el Presidente de la Comunidad de Madrid, se hallará integrado en la presente convocatoria en cuanto a sus restantes miembros por cuatro vocales y un Secretario que será el Director General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Hacienda.

A la vista de la actual situación de las tareas relativas a la fase de preselección de las unidades candidatas al Premio que se están realizando por la Dirección General de Calidad de los Servicios, resulta necesario determinar la restante composición del Jurado, al objeto de afrontar la fase de valoración de las distintas candidaturas.

DISPONGO

Artículo Unico

Se designan los siguientes vocales del Jurado que concederá el II Premio anual a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid:

Don Rafael Ballesteros Torres, Vicepresidente del Comité Ejecutivo del Club Gestión de Calidad.

Don Ricardo Castella Zaragoza, Director de Calidad Corporativa de "Unión Fenosa".

Don Angel García de la Chica, Director del Centro Tecnológico de Madrid, Sociedad Anónima (CETEMA).

Don Juan Gomis Cerón, Presidente del Comité para el Desarrollo de la Calidad Total, Asociación Española para la Calidad.

DISPOSICION FINAL

La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Dado en Madrid, a 3 de diciembre de 1998.

El Consejero de Hacienda,
ANTONIO BETETA

(01/12.678/98)

Consejería de Hacienda

456 *RESOLUCION 50/1999, de 9 de febrero, de la Dirección General de Calidad de los Servicios, por la que se hacen públicos los resultados de la convocatoria al "II Premio anual a la excelencia y calidad del servicio público de la Comunidad de Madrid".*

De conformidad con lo previsto en la Base Novena de la convocatoria al Premio anual a la calidad y excelencia del servicio público en la Comunidad de Madrid en su segunda edición, aprobada mediante Orden 1417/1998, de 5 de junio, de la Consejería de Hacienda (publicada en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 18 de junio de 1998), se hace pública la decisión del Jurado constituido al efecto, el cual, tras la valoración de las veintitrés candidaturas presentadas, ha acordado:

Primero

Otorgar diploma de reconocimiento a la iniciativa de calidad en el servicio público a la siguiente candidatura:

— Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo (IRSST). "Ventanilla única de prevención de riesgos laborales".

Segundo

Otorgar diploma de finalista del Premio a la excelencia y calidad del servicio público en el Comunidad de Madrid en su segunda edición, a las siguientes candicaturas:

— Instituto Madrileño para la Formación (IMAF). "Servicio de Información e Inscripción".
— Informática de la Comunidad de Madrid (ICM). "Plan de Mejora de la Formación".
— Dirección General de Protección Ciudadana. "Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia 112".
— Secretaría General Técnica de la Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes. "Sistema Integrado de Gestión del Gasto Público".
— Dirección General de Asuntos Europeos. "Centro de Documentación Europea".
— Dirección General de Protección Ciudadana. "Grupo Especial de Rescate en Altura (GERA)".

Tercero

Otorgar mención especial del Premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid en su segunda edición, a las siguientes candidaturas:

— Instituto de la Vivienda de Madrid. "Nuevas fórmulas destinadas a incrementar la construcción de viviendas de Protección Oficial para los ciudadanos de la Comunidad de Madrid".
— Dirección General de la Mujer. "Servicio de Formación".
— Canal de Isabel II. "Departamento de Tecnologías Aplicadas".

Cuarto

Declarar ganador del Premio a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid en su segunda edición a la candidatura presentada por:

— Servicio Regional de Bienestar Social. Residencia de personas mayores de Carabanchel.

Dado en Madrid, a 9 de febrero de 1999.—El Director General de Calidad de los Servicios, José Luis Moreno Casas.

(01/1.542/99)