

**MEMORIA**  
DEL VI Y I PREMIO  
A LA EXCELENCIA Y CALIDAD  
DEL SERVICIO PÚBLICO  
EN LA COMUNIDAD DE MADRID  
Y ENTES LOCALES



 VICEPRESIDENCIA  
Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**Comunidad de Madrid**

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

**Comunidad de Madrid**



# MEMORIA

---

DEL VI Y I PREMIO  
A LA EXCELENCIA Y CALIDAD  
DEL SERVICIO PÚBLICO  
EN LA COMUNIDAD DE MADRID  
Y ENTES LOCALES



VICEPRESIDENCIA  
Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

**Comunidad de Madrid**

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



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](http://www.madrid.org/publicamadrid)

© 2008 de la presente edición:

COMUNIDAD DE MADRID  
Dirección General de Calidad de los Servicios  
y Atención al Ciudadano  
Vicepresidencia y Portavocía del Gobierno  
MADRID

**Textos:**

COMUNIDAD DE MADRID

Esta obra se acoge al amparo del Derecho de la Propiedad Intelectual. Quedan reservados todos los derechos inherentes a que ampara la Ley, así como los de la traducción, reimpresión, transmisión radiofónica, de televisión, Internet (página Web), de reproducción en forma fotomecánica o en cualquier otra forma y de almacenamiento en instalaciones de procesamiento de datos, aún cuando no se utilice más que parcialmente.

**Coordinación de la publicación:**

Antonio Torrijos Chaparro

**Colaboradores:**

Luis Pérez Rodríguez  
Encarna Arranz Martín  
María Isabel Flores Aranda  
Manuel Méndez Pérez

**Diseño y Producción Gráfica:**

TALLER DE MEDIOS

**Tirada:** 1.000 ejemplares

**Coste unitario:** 18,21 € unidad (IVA 4% incluido)

**Edición:** 12/08

**Depósito Legal:** M-51.954-2008

**Impreso en España:**

EDIGRAFOS, S.A.  
Volta, 2  
Getafe (Madrid)





<b>PRESENTACIÓN-SALUDO</b> .....	5
Excmo. Sr. D. Ignacio González González .....	7
<b>EVOLUCIÓN DE LOS PREMIOS</b> .....	9
<b>GANADORES DE LA V EDICIÓN</b> .....	13
Metro de Madrid, S.A. ....	15
Gerencia Atención Primaria Área 9 .....	17
<b>LA EVALUACIÓN DE LAS EDICIONES ACTUALES</b> .....	19
<b>VI PREMIO A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID</b> .....	23
<b>Modalidad de Excelencia</b> .....	25
<i>Ganador:</i>	
Unidad de Psiquiatría de Adolescentes del Hospital General Universitario Gregorio Marañón .....	26
<i>Mención Honorífica:</i>	
I.E.S. Escuela de Hostelería y Turismo de Alcalá de Henares .....	30
<i>Participantes:</i>	
Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid .....	34
I.E.S. Luis Vives .....	36
<b>Modalidad de Mejores Prácticas</b> .....	39
<i>Ganadores ex aequo:</i>	
Coordinación de Trasplantes del Hospital Clínico San Carlos .....	40
Emergencia Social .....	43
<i>Menciones Honoríficas:</i>	
Portal del Contribuyente .....	48
Programa de Atención al Mayor Polimedicado para la Mejora de la Utilización de los Medicamentos .....	51
Mejoras en el Procedimiento de Expedición de Licencias de Caza y Pesca en la Comunidad de Madrid .....	54
Solicitud de Información Ambiental (SINA) .....	57
Registro de Uniones de Hecho .....	60



### *Participantes:*

Inmigramadrid, Portal de la Integración y Convivencia .....	64
El Sistema de Calidad Docente de la Red de Centros propios de Formación para el Empleo .....	67
I.E.S. Prado de Santo Domingo .....	70
Abriendo Páginas (S.R.B.S.) .....	73
Proyecto Sol crea Empresa (S.R.B.S.) .....	76
I.E.S. Francisco Tomás y Valiente: Mejorando lo presente hacia el horizonte de la Calidad .....	79
Portal del Mayor .....	82
Sistema de Información de Tramitación de Expedientes Administrativos (SILEX) .....	85
Desarrollo del Sistema de Calidad, Fase 1 (S.G.T. de Economía y Hacienda) .....	88
Mejora del Servicio al Ciudadano a través de la Implantación de un Plan de Calidad Percibida (Hospital El Escorial) .....	91

## **I PREMIO A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS ENTIDADES LOCALES EN LA COMUNIDAD DE MADRID .....**

95

### **Modalidad de Excelencia .....**

97

#### *Ganador:*

Ayuntamiento de Alcobendas .....	98
----------------------------------	----

#### *Mención Honorífica:*

Centro de Atención Integral a las Drogodependencias de Getafe (CAID) ....	102
---	-----

### **Modalidad de Mejores Prácticas .....**

105

#### *Ganadores ex aequo:*

Limpieza y Medio Ambiente de Getafe (LYMA) .....	106
--	-----

Moralzarzal, una Organización enfocada a la Calidad .....	109
---	-----

#### *Mención Honorífica:*

Plan General de Control de Plagas de Leganés .....	114
--	-----

## **JURADO DE LOS PREMIOS .....**

117

## **EVALUADORES Y AGRADECIMIENTOS .....**

121

## **CONVOCATORIAS DE LOS PREMIOS .....**

125



# Presentación - Saludo

---







## **Excmo. Sr. D. Ignacio González González**

*Vicepresidente y Portavoz del Gobierno  
de la Comunidad de Madrid*

---

**E**l Gobierno de la Comunidad de Madrid mantiene un compromiso constante con la innovación, la calidad y la excelencia de los servicios. Por eso, nos estamos dotando de una administración moderna, eficaz y capaz de adaptarse a las demandas de los ciudadanos. Porque somos conscientes de que sólo aquellas organizaciones que reúnen unos altos estándares de calidad, que logran la confianza y el reconocimiento de sus clientes, que en este caso son los ciudadanos, y son dinámicas e innovadoras consiguen marcar la diferencia y mantener su liderazgo.

Para promover y apoyar este proceso de cambio continuo hacia la calidad y para simplificar la gestión, la Comunidad de Madrid ha desarrollado numerosos instrumentos, como son, entre otros, las Cartas de Servicios, la evaluación de los servicios y la modernización tecnológica que supone la Administración Electrónica.

Estamos convencidos de que el esfuerzo de las personas es un factor imprescindible en el camino hacia la mejora, y fruto de ese convencimiento es la convocatoria de los Premios a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid. Estas convocatorias tienen como objetivo premiar a aquellos órganos de la Administración Regional que destacan en la modernización y calidad. Estos premios son una muestra más de la firme apuesta que el Gobierno regional tiene para que los madrileños reciban unos servicios de calidad por parte de las Administraciones Públicas.

En esta edición de los premios, la sexta, se han convocado dos modalidades, la de Excelencia y la de Mejores Prácticas. El modelo de evaluación utilizado es el mismo que se utiliza en el ámbito empresarial europeo, el Modelo Europeo EFQM. De esta manera logramos, además del reconocimiento público de la tarea bien hecha, la equiparación con los reconocimientos que se otorgan en el sector de la empresa privada con el que tenemos que relacionarnos e interactuar.

Con el mismo esquema de este premio se ha creado un nuevo galardón para reconocer y recompensar la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales en la Comunidad de Madrid. Extendemos así el reconocimiento a los Ayuntamientos de la Región y fomentamos la comparación y el intercambio entre dos administraciones.

Mi más sincera enhorabuena a todos los participantes de esta convocatoria. Tengo la certeza de que la presente Memoria contribuirá a dinamizar y hacer más sencillo el proceso de cambio en todas las áreas de la Administración Regional y también Local. Entre todos conseguiremos que Madrid siga siendo una Comunidad pionera, que reconoce el esfuerzo de las organizaciones y, sobre todo, de las personas que en ella trabajan para aumentar la calidad de vida de todos los madrileños y facilitar su acceso a los servicios públicos que nos demandan.



**E**

volución de los Premios







La introducción de un concepto de Calidad en los Servicios Públicos está exigiendo un profundo proceso de cambio en su funcionamiento y gestión, incrementando extraordinariamente el nivel de exigencia de la Administración regional, que tiene como referente prioritario las demandas de los ciudadanos, quienes pagan unos impuestos a cambio de unas prestaciones que desean recibir con unos estándares de calidad razonables para el coste que están sufragando.

La Dirección General de Calidad de los Servicios se creó en julio de 1995 por Decreto del Gobierno de la Comunidad de Madrid, con el objetivo principal de desarrollar con las distintas unidades administrativas de la Comunidad nuevas técnicas de gestión, de organización y control interno, que llevarán a una mejora de la gestión pública y de la eficiencia en la asignación de los recursos.

Bajo el impulso de este centro directivo, se articuló el Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, compuesto por una serie de proyectos entre los que se encuentra el reconocimiento público de la Excelencia, a través de los Premios a la Excelencia y Calidad. Su expresión jurídica se efectuó a través del Decreto 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los Premios Anuales a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid.

En el único artículo del Capítulo III del mencionado Decreto 27/1997, el octavo, se crea el

Premio a la Excelencia y Calidad y se lleva a cabo la regulación básica del mismo.

Como finalidad para la creación del Premio, el Decreto señala que consiste en <<premiar a los órganos y entidades dependientes de la Administración autonómica, que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora de la calidad del servicio ofrecido al ciudadano>>.

De este modo la Comunidad de Madrid trata de conseguir los mejores resultados respecto a la satisfacción de los ciudadanos, la implicación de los empleados de la Administración regional, así como respecto a la satisfacción de la sociedad en su conjunto. En suma, los mejores resultados en el rendimiento de las organizaciones públicas.

Ello sólo puede lograrse mediante un liderazgo de estas organizaciones que dirija e impulse la política y estrategia, la actividad de las personas que integran éstas, las alianzas y los recursos, y también los procesos de las organizaciones públicas.

El Decreto 27/1997 remite a la Orden de convocatoria para la determinación de las Bases que rijan la concesión del Premio, así como la composición del jurado.

Hasta la fecha se han celebrado cinco ediciones de los Premios a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid, a las que se han presentado un total de 101 candidaturas y de las que resultaron ganadoras las siguientes:



Edición	Candidatura ganadora
I	CETEMA (Centro Tecnológico de Madrid)
II	Residencia de Personas Mayores de Carabanchel
III	<i>Ex aequo</i> Universidad Carlos III e IMAF (Instituto Madrileño para la Formación)
IV	Servicio Regional de Bienestar Social
V	<i>Ex aequo</i> Metro de Madrid y Gerencia Atención Primaria Área 9

Además, se han otorgado Menciones Especiales y Diplomas de finalista a las candidaturas mejor valoradas tras la ganadora, así como Diplomas de reconocimiento a la iniciativa de calidad en el servicio público a las candidaturas que el jurado consideraba merecedoras de tales reconocimientos.

La Sexta Edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid, se convocó por Orden 54/2007, de 26 de enero (B.O.C.M. núm. 36, de 12 de febrero de 2007).

Paralelamente, se creó el Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid, y se convocó la primera edición del mismo por

Orden 55/2007, de 26 de enero (B.O.C.M. núm. 38, de 14 de febrero).

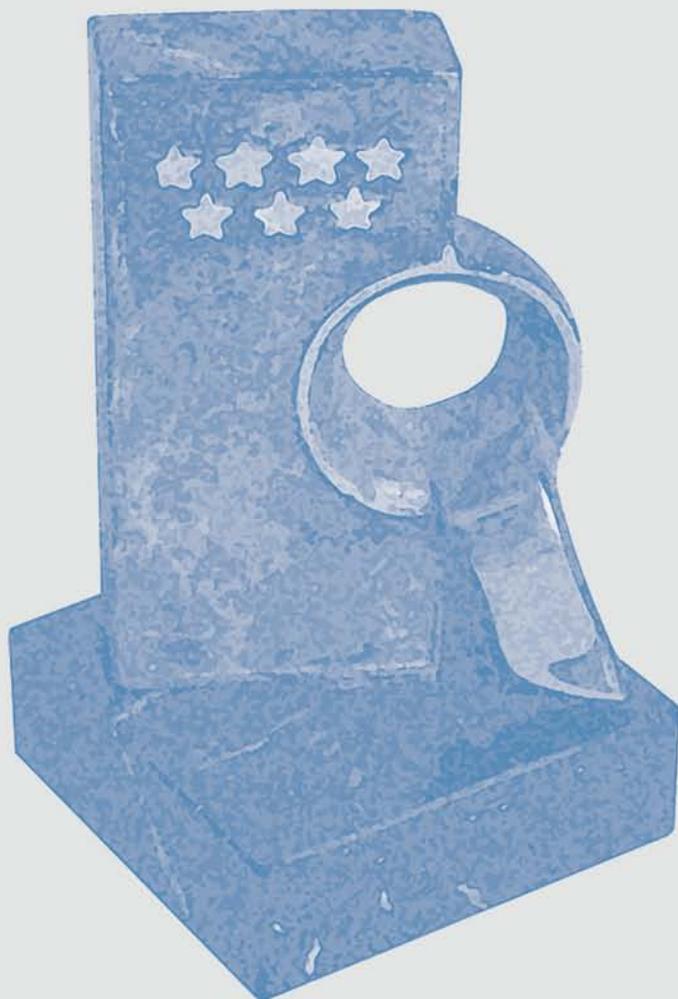
Como novedades principales de estas convocatorias destacan la creación de dos modalidades dentro del mismo Premio: Excelencia y Mejores Prácticas. Derivados de ello, se han creado dos sistemas diferentes de valoración.

Al VI Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid se han presentado 21 candidaturas: 4 en la modalidad de Excelencia y 17 en la modalidad de Mejores Prácticas.

Al I Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales se han presentado 5 candidaturas: 2 en la modalidad de Excelencia y 3 en la modalidad de Mejores Prácticas.

# Ganadores de la V Edición

---







# METRO DE MADRID, S.A.

**D. Ildefonso de Matías**

*Director Gerente Metro de Madrid*

**P**ara Metro de Madrid, S.A. la concesión del pasado Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid supuso un reconocimiento al esfuerzo realizado por todas las personas que forman parte de la empresa y un impulso renovado para acometer los grandes retos de las ampliaciones y mejorar la calidad de servicio que nos demandan los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

Es a partir de ese momento cuando se refuerza la orientación de Metro de Madrid hacia el foco real de todos sus procesos *-el cliente-* con el que la compañía decide establecer compromisos que garanticen la fiabilidad, la profesionalidad del servicio, la seguridad, la información y la atención a esos clientes así como el mínimo impacto ambiental de todas sus actuaciones.

El éxito de la estrategia de orientación al cliente ha supuesto el punto de partida para el establecimiento

de nuevos y más ambiciosos compromisos con nuestros grupos de interés.

Este avance queda patente en la redefinición de nuestra misión:

- Ser la opción de movilidad socialmente más rentable y cercana a las expectativas de los clientes.

Para ello, la Dirección ha definido una estrategia de Responsabilidad Social que aporta una guía de actuación corporativa para asegurar la contribución de Metro de Madrid al desarrollo sostenible y el cumplimiento de estos nuevos compromisos.

Estos nuevos retos están suponiendo una evolución en nuestros sistemas de gestión, que esperamos nos permitan seguir liderando la Excelencia y Calidad en el servicio público en el siglo XXI.







# GERENCIA ATENCIÓN PRIMARIA ÁREA 9

**Dña. María Luisa Illescas Sánchez**

*Directora Gerente del Área 9 Atención Primaria*

**E**l Área 9 de Atención Primaria es el primer nivel asistencial del Servicio Madrileño de la Salud. Somos más de 800 personas que con un trabajo en equipo multidisciplinar atendemos las necesidades de salud de nuestra población.

En nuestro camino de mejora de servicio, con aciertos y fracasos, hemos dado el salto de ciclos de mejora de calidad sobre aspectos parciales de la actividad asistencial a Gestión de Calidad Total y modelo EFQM.

En el año 2003 tras realizar nuestro Plan estratégico y nuestra primera autoevaluación EFQM, tuvimos la osadía de presentarnos al V Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid, para lo cual elaboramos una memoria de evaluación del Plan estratégico.

La concesión del premio ha supuesto un reconocimiento para el trabajo realizado por todos los profesionales que trabajamos en este Área Sanitaria.

Nos ruborizó y llenó de satisfacción compartir el premio *ex aequo* con Metro de Madrid. Una pequeña y desconocida parte de la sanidad madrileña al lado de <<un grande>> y conocido por todos.

Hemos llevado con orgullo <<nuestra Q>> que

continuamente nos recordaba nuestro compromiso con la mejora de calidad.

Nos ha permitido llevar nuestra experiencia a muchos foros y a estar seguros de que el camino iniciado es el correcto y que desde nuestro modesto lugar en la atención primaria de Madrid hemos realizado un nivel evolucionado de gestión en un servicio público. También la humildad de saber que a este premio se opta y que hay muchas experiencias en muchos ámbitos que serían merecedores de disfrutarlo. Sentimos este premio compartido con el resto de la Atención Primaria.

No obstante, supuso un empuje a continuar trabajando con el modelo EFQM como modelo de gestión de modo que nuestro plan de gestión anual está adaptado al modelo. Aprendimos y nos introdujimos en la gestión de procesos y por procesos, en la que ahora estamos avanzando paso a paso. Ya hemos realizado una segunda autoevaluación y estamos trabajando en mejorar nuestros resultados.

Este año dejamos de tener el privilegio de exhibir nuestra <<Q>> a la que nos habíamos acostumbrado y ha sido como la pérdida de una vieja amiga. Sin embargo persiste la inquietud de avanzar en dar el mejor servicio público a la población.



**Instituto Madrileño  
de la Salud**

Atención Primaria Área 9



**Madrid**





# La evaluación de las ediciones actuales

---







Tanto la VI edición del Premio a la Excelencia y Calidad en la Comunidad de Madrid como la I edición del Premio a la Excelencia y Calidad en las Entidades Locales, han seguido un esquema de convocatoria y evaluación idéntico con el objetivo de que ambos fueran lo más equiparables posibles, dentro de la diferencia existente en sus dos destinatarios, el Sector Público de la Comunidad de Madrid, y los Ayuntamientos de la misma.

Los dos Premios se convocaron con el mismo plazo de presentación de instancias y han contado con el mismo jurado para su fallo. Asimismo, la estructura de los Premios es la misma, dos modalidades: una de Excelencia y otra de Mejores Prácticas, evaluadas con la misma metodología.

El método de evaluación ha supuesto un paso adelante en el reconocimiento que la madurez de algunas unidades representaba, sin olvidar que hay otras que no han alcanzado el mismo nivel de avance. Así, se optó por introducir la modalidad de Excelencia para aquellas unidades que hubieran implantado una mejora en la organización y en los servicios al ciudadano evaluable por un método de referencia como es el modelo EFQM de Excelencia, y la modalidad de Mejores Prácticas para aquellos proyectos que hubieran implantado cualquier tipo de mejora en sus procesos de gestión o en sus resultados y servicio al ciudadano, contrastado a través de un método basado en el ciclo PDCA (planificar, hacer, comprobar y actuar).

La modalidad de Excelencia de ambos Premios ha seguido la metodología del Club de Excelencia en Gestión en todo el proceso de evaluación: presentación de una memoria, evaluación por un grupo de evaluadores con la cualificación reconocida por el Club, visita de las instalaciones e informe y puntuación final. Con el objetivo de aportar aún más valor al reconocimiento que la concesión del Premio supone, se acordó con el Club que el resultado de las evaluaciones realizadas obtendría el respaldo del sello correspondiente de Excelencia que otorga el citado organismo.

Para su evaluación se constituyeron grupos de evaluadores liderados por personas con amplia experiencia y capacitación en la evaluación de sellos EFQM, e integrados por evaluadores de empresas privadas y de la Administración de la Comunidad de Madrid y de la General del Estado.

Una vez evaluada la memoria cada candidatura presentó al jurado en un acto público su proyecto de mejora para que fuera conocido de forma más directa por el jurado.

La modalidad de Mejores Prácticas siguió una metodología que descomponía la práctica elaborada en cuatro fases, Planificación, Implementación, Verificación y Actuación. La evaluación corrió a cargo de un equipo compuesto por el Área de Calidad de los Servicios, que evaluó y puntuó cada una de las candidaturas, elevando un informe final al jurado.



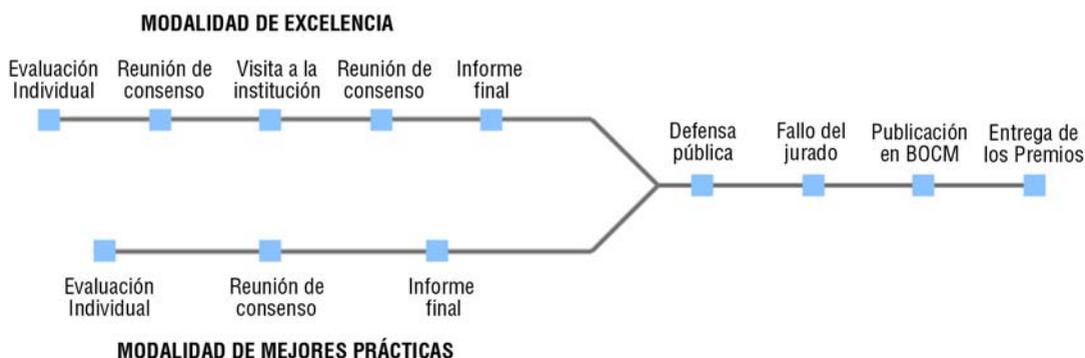
## Comunidad de Madrid

Al igual que en la modalidad de Excelencia, todos los candidatos presentaron al jurado en un acto público su proyecto de mejora.

Una vez recibida toda la información y evaluaciones de cada una de las candidaturas, el jurado decide el ganador y hasta un máximo de 5 menciones honoríficas elegidas entre las mejor valoradas después del ganador. El Premio al ganador consiste en una escultura conmemorativa y un certificado firmado por la Presidenta de la Comunidad de Madrid y las menciones incluyen un diploma de reconocimiento. Además, en

las modalidades de Excelencia de los dos Premios, todas las candidaturas obtendrán el sello del Club de Excelencia en Gestión que hubieran superado en la evaluación correspondiente.

En conclusión, todas las mejoras introducidas en las convocatorias de ambos Premios han supuesto una ampliación de las posibilidades de reconocimiento a las unidades de la Comunidad de Madrid y Ayuntamientos de la región, así como una adaptación a los distintos momentos en la aplicación de las técnicas de calidad.





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

---



*Faint, illegible text or a signature at the bottom of the page.*



# Modalidad de Excelencia



**Ganador**



# UNIDAD DE PSIQUIATRÍA DE ADOLESCENTES



**D. Antonio Barba Ruiz  
de Gauna**

*Gerente Director*

## Ganador

**ÓRGANO:**

Hospital General Universitario  
Gregorio Marañón

**CANDIDATURA:**

Unidad de Psiquiatría de Adolescentes

**CONSEJERÍA:**

Sanidad

**DIRECCIÓN POSTAL:**

C/ Ibiza, 43 - 28009 MADRID  
☎ 91.586.81.33

**RESPONSABLE TÉCNICO:** D. Celso Arango López

**SERVICIOS PRESTADOS:**

La Unidad tiene 20 camas para la hospitalización breve de jóvenes de entre los 12 y los 17 años con patología psiquiátrica aguda que no puede ser tratada en un recurso menos restrictivo. La actividad principal se caracteriza por la evaluación, la intervención en crisis y la estabilización de pacientes agudos. Presta también los servicios de consultas ambulatorias en las que se cuenta con un programa específico para primeros episodios psicóticos en infancia y adolescencia y tiene una importante actividad docente e investigadora.



Hospital General Universitario  
Gregorio Marañón

Comunidad de Madrid



## Objetivos:

El objetivo del proyecto era realizar un cambio en el sistema de gestión de la Unidad, incorporando al mismo los principios y la metodología de mejora de calidad, con el fin de obtener un mejor aprovechamiento de los recursos, mejor calidad de la asistencia prestada a los pacientes y mayor satisfacción de los trabajadores. De forma secundaria se pretendía también avanzar en la aplicación del Modelo EFQM al sector sanitario mediante su utilización en una Unidad de Psiquiatría, ámbito en el que no había experiencias previas.

## Contenido y organización del proyecto:

Para alcanzar los objetivos planteados, se establece un sistema de trabajo cíclico compuesto por tres fases principales: (1) detección de oportunidades de mejora, que se lleva a cabo mediante la autoevaluación según el Modelo EFQM, (2) elaboración de planes de acción para mejorar los aspectos identificados en la autoevaluación y (3) trabajo para desarrollar dichos planes de acción, que se lleva a cabo principalmente mediante grupos

lizado tres ciclos completos con autoevaluaciones bianuales, en 2003, 2005 y 2007.

Para realizar las autoevaluaciones se desarrolla una metodología basada en unión de dos de los enfoques propuestos por la EFQM: En primer lugar, como método de recogida de información, se elabora una memoria de la Unidad siguiendo el esquema de <<simulación de presentación al premio>>, que revisan y validan todos los trabajadores de la Unidad. En segundo lugar, basándose en la información contenida en dicha memoria, se realiza la autoevaluación de la Unidad mediante el <<enfoque por cuestionario de autoevaluación>> utilizando la herramienta Perfil. Tras la autoevaluación, se lleva a cabo un proceso de priorización de todas las áreas de mejora identificadas con el fin de seleccionar las más relevantes, que se incluirán en el plan de calidad de los dos años siguientes. En el plan de calidad, además de las acciones concretas a desarrollar en un periodo se incluyen los indicadores que se utilizarán para la monitorización continua de resultados. Para desarrollar las acciones contenidas en el plan de calidad se trabaja a través de responsables individuales o grupos de mejora compuestos por voluntarios. El seguimiento de las acciones



de mejora se lleva a cabo en reuniones trimestrales de equipo a las que asisten todos los profesionales de todos los turnos horarios.

### **Resultados:**

En la autoevaluación realizada en el año 2003 se obtuvieron un total de **208** puntos, que en dos años aumentaron en 103 puntos hasta alcanzar los **311** del año 2005, que supone un incremento del 49,51% de la puntuación inicial. En el año 2007, se alcanzaron los **406** puntos, lo que supone un incremento del 30,5% de la puntuación previa. Además de mejorar la puntuación global, a lo largo de los años las puntuaciones de los distintos criterios se han ido acercando, lo que refleja que se mejora más en las áreas que partían de una situación más baja. Las actividades llevadas a cabo hasta la fecha han redundado en la mejora de distintas áreas: Mejora de la eficiencia en el uso de recursos, por el incremento del número de ingresos y del índice de ocupación mientras que disminuye la estancia media y se atiende a pacientes con una mayor complejidad clínica. Mejora de la satisfacción de los clientes que alcanza una media de 9,3 sobre 10, destacando el aumento estadísticamente significativo de la puntuación de los 3 aspectos peor valorados en los estudios iniciales. Mejora en la satisfacción de los trabajadores. Mejora de la calidad asistencial reflejada, por ejemplo, en la mejora de la continuidad asistencial con los Centros de Salud Mental, en el aumento de ingresos programados y en la mejora de la documentación clínica. Reconocimiento social, reflejado en la

obtención de la segunda posición en el V Premio a la Excelencia y Calidad en el Servicio Público de la C.M. del año 2005, el Premio Pfizer a la Excelencia en Gestión Clínica del año 2006 o el Premio al Servicio al Paciente en la categoría Centros Asistenciales de Farmaindustria del año 2006. La unidad se ha convertido en referente para la docencia e investigación en psiquiatría infanto juvenil en el país.

Las rotaciones para MIR están ocupadas con más de dos años de antelación y se ha incrementado a 12 los profesionales contratados para investigación. El Jefe de la Unidad ha sido nombrado Director científico del Centro de Investigación Biomédico en Red (CIBER) de Salud Mental con 25 centros y más de 300 investigadores en 8 Comunidades autónomas. Esta experiencia muestra que es posible la aplicación del EFQM a nivel de unidad, ya que únicamente un subcriterio (4B) tuvo que excluirse por estar gestionado a un nivel superior.

### **Conclusiones:**

Realizar autoevaluaciones periódicas permite identificar áreas de mejora y establecer planes de acción concretos para la mejora de la calidad. Entre los aspectos positivos del proyecto destaca que todos los profesionales de la Unidad han participado directamente, en mayor o menor medida, de este proyecto de mejora de calidad y que no se ha contado con recursos humanos, económicos o materiales adicionales para llevarlo a cabo.

# Modalidad de Excelencia



**Mención Honorífica**



# I.E.S. ESCUELA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE ALCALÁ DE HENARES



**D. Juan Carlos del Mazo  
Blázquez**  
*Director*



## Mención Honorífica

### ÓRGANO:

D.G. de Educación Secundaria  
y Enseñanzas Profesionales

### CANDIDATURA:

I.E.S. Escuela de Hostelería  
y Turismo de Alcalá de Henares

### CONSEJERÍA:

Educación

### DIRECCIÓN POSTAL:

Camino de la Esgaravita, s/n  
28805 Alcalá de Henares (MADRID)  
☎ 91.880.23.13

**RESPONSABLE TÉCNICO: D. Tomás Hernández Vicente**

### SERVICIOS PRESTADOS:

Centro docente con oferta educativa de la etapa de Formación Profesional en sus niveles de: Iniciación Profesional. Ciclos Formativos de Grado Medio. Ciclos Formativos de Grado Superior. Programa específico de actividades complementarias y extraescolares. Prácticas formativas reales en el propio centro, etc.





**D**edicarse a la docencia hoy en día no es una decisión fácil. Una vez que te aventuras y te adentras en el universo de las aulas, todo puede pasar.

Para los 35 profesionales que conformamos la Escuela de Hostelería y Turismo de Alcalá de Henares nuestros sueños docentes se han hecho realidad: día a día disfrutamos viendo como nuestros alumnos llegan al centro con ganas de estudiar y trabajar, suben y bajan de aula en aula con la alegría y la ilusión de quien se encuentra en casa, de quien se siente valorado y apoyado en su proyecto de Formación Profesional.

Ese era el sueño de los profesores que fundaron nuestro centro, el sueño que nosotros heredamos y nuestro máximo objetivo y preocupación después de 14 años de duro trabajo buscando un modelo excelente de organización y funcionamiento para la mejor de las empresas humanas, la formación y la educación de nuestros jóvenes.

Resaltar lo más esencial en el proceso de implantación del Modelo EFQM en nuestra unidad significa mirar atrás y disfrutar de lo

que ha sido un intenso trabajo en equipo de todas las personas que han ido enriqueciendo esta experiencia educativa llamada EHT Alcalá a lo largo de los años.

Desde la creación de la Escuela de Hostelería y Turismo en 1994, la calidad se convirtió en un objetivo básico para la organización. Las primeras actividades organizadas y sistemáticas en esta línea se llevaron a cabo en 1996 coincidiendo con la adscripción del centro al I.E.S. Mateo Alemán. Desde aquel momento, este centro participó de su sistema de calidad basado en un amplio y detallado Manual de Procedimientos que regulaba toda la actividad de la organización.

La Escuela de Hostelería y Turismo trabajó duro por convertirse en un centro independiente y así ocurrió en el año 2002. Se inició una nueva andadura organizativa adaptando el Manual de Procedimientos de Gestión a la nueva condición del centro. Las continuas evaluaciones internas y externas derivaron en numerosos planes de mejora.

A partir del año 2004, se producen dos acontecimientos básicos en el camino de la Exce-



lencia. Por un lado, la recién creada Subdirección General de Formación Profesional de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid presentó a todos los Directores de centros educativos específicos de Formación Profesional las principales líneas de actuación de esta unidad entre las que destacaba el desarrollo del Modelo de Calidad EFQM y, por otro lado, se presenta un proyecto de dirección basado en 33 planes de mejora organizados en tres grandes programas de gestión fruto de la última evaluación interna. Desde este momento, la terminología EFQM se extiende a todas las actividades del centro.

A lo largo del curso 2005-2006 varios profesores realizaron cursos de formación relacionados con el universo EFQM, Isabel Sanz, Luis García, Lourdes Banegas, Antonio López y Tomás Hernández. Se nombró como Coordinador de EFQM a Tomás Hernández Vicente que ha sido la persona encargada de dirigir y coordinar todos los aspectos del proyecto. Durante todo el proceso, la empresa <<IN PACT>>, en la persona de Marisa Muñoz-Caballero, fue la encargada de asesorarnos y dirigir nuestros primeros pasos en este trabajo tan novedoso para todos.

La primera evaluación, de acuerdo con los baremos de calificación del Modelo EFQM a la Excelencia, se llevó a cabo a finales de este curso deparando una puntuación de **213** puntos sobre los 1.000 máximos posibles. Nos situábamos en la media de los trece centros que nos acompañaron en todo este proceso. Durante el curso siguiente realizamos el análisis pormenorizado de los aspectos mejorables que se reseñaban en el informe del servicio de asesoría. El resultado de todo este proceso fue la creación de un ingente plan de mejora del que se seleccionaron dieciséis acciones de mejora las cuales se pusieron inmediatamente en marcha.

Nuestro siguiente objetivo ya se atisbaba en el horizonte, acceder al sello de Calidad EFQM nivel 200. Con la documentación exhaustiva de tres acciones de mejora culminadas nos presentamos al Certificador del



Club de Calidad para revisar todos nuestros materiales y documentación. Según sus palabras, el proceso había sido excelente y la documentación presentada resultó muy clara y completa, algunos días más tarde recibimos la confirmación de la obtención del sello de Calidad EFQM nivel bronce.

La segunda evaluación se realizó a finales del mismo curso y en ella alcanzamos **373** puntos. En términos cualitativos, dicha valoración situaba a la Organización progresivamente en niveles de <<Excelencia>>.

De todo este caminar podemos resaltar lo siguiente: nuestro objetivo se mantiene cada día con más fuerza y da sentido a lo que hacemos, **queremos ofrecer el mejor servicio educativo posible a nuestro entorno y los resultados de ese esfuerzo queremos que se midan y se difundan**. La esencia de nuestro trabajo reside en realizar los esfuerzos de forma ordenada y compartida. Somos concedores del hecho que las posibilidades formativas de nuestros alumnos tienen un valor único, por ello no podemos fallarles en lo que nos demandan.

A modo de conclusión, no podemos dejar de resaltar lo más esencial del momento actual que vive nuestra unidad, **observar los resultados de las encuestas de satisfacción y disfrutar con la valoración calificada de notable que recibe nuestra institución a cargo de su equipo profesional y de sus alumnos, nuestro gran valor**.

**¡Dedicado a ellos vaya todo nuestro esfuerzo!**

# Modalidad de Excelencia



Participantes



# OFICINA DE VIVIENDA DE LA COMUNIDAD DE MADRID



**Ilmo. Sr. D. Juan Van-Halen  
Rodríguez**

*Director General de Vivienda  
y Rehabilitación*



## Participante

### ÓRGANO:

D.G. de Vivienda y Rehabilitación

### CANDIDATURA:

Oficina de Vivienda de  
la Comunidad de Madrid

### CONSEJERÍA:

Medio Ambiente, Vivienda  
y Ordenación del Territorio

### DIRECCIÓN POSTAL:

Avda. Asturias, 28 - 28029 MADRID  
☎ 91.728.52.86/84

**RESPONSABLE TÉCNICO:** D. Francisco Javier Carmena Lozano

### SERVICIOS PRESTADOS:

Información en materia de vivienda libre y protegida en la Comunidad de Madrid. Información y tramitación sobre ayudas relacionadas con vivienda, Plan Joven, Viviendas de Promoción Pública y Bolsa de Vivienda Joven. Asesoramiento específico administrativo, fiscal, jurídico y social en materia de vivienda. Registro Público.





La Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid tiene como objetivo ser el centro de información y asesoramiento en materia de vivienda en la Comunidad de Madrid, a modo de ventanilla única.

Con este fin, la Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid ha desarrollado una serie de actuaciones, entre las que se encuentra el control de calidad y excelencia del centro, que le permite desarrollar sus funciones de la forma más eficaz y eficiente para con los usuarios y los trabajadores del mismo.

Para llevar a cabo el control de calidad de la Oficina de Vivienda se ha confiado en la implantación del Modelo Europeo de Excelencia EFQM.

La Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid ha considerado que el Modelo de Excelencia EFQM es el que más se adaptaba al método participativo que se busca para la evaluación de la calidad. Para ello se ha creado una unidad especializada en dicho Modelo y un equipo evaluador, formado por componentes de los distintos departamentos de la Oficina de Vivienda, que forma la base para

la realización de la evaluación y la posterior creación de la memoria.

La evaluación se ha llevado a cabo mediante un formulario realizado por el Ministerio de Administraciones Públicas adaptado a los servicios que ofrece la Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid. Como resultado de esta evaluación se ha conseguido una puntuación +300, centrandolo en los puntos fuertes obtenidos y las áreas de mejora en las que se debe trabajar.

Posteriormente, se ha realizado una memoria con los resultados obtenidos con el Modelo de Excelencia EFQM que hemos presentado para la consecución del Premio a la Excelencia al que optamos.

En la actualidad la Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid, en su principal empeño de mejorar en sus funciones ha implantado distintas actuaciones relacionadas con las áreas de mejora planteadas según el Modelo EFQM, pretendiendo con ello la consecución del Sello AEVAL.



# I.E.S. LUIS VIVES



**D. Rafael López Hernando**  
*Director*



## Participante

**ÓRGANO:**

D.G. de Educación Secundaria  
y Enseñanzas Profesionales

**CANDIDATURA:**

I.E.S. Luis Vives

**CONSEJERÍA:**

Educación

**DIRECCIÓN POSTAL:**

Pº de la Ermita, 15  
28915 Leganés (MADRID)

 91.680.77.12

**RESPONSABLE TÉCNICO:** D. Francisco Javier Carrascal Andrade

**SERVICIOS PRESTADOS:**

Centro Educativo de Enseñanza Secundaria: Eso. Bachillerato. Formación Profesional.  
Programas de garantía social.



 **CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN**  
**Comunidad de Madrid**  
[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Fruto del interés general por mejorar la calidad en los servicios educativos, se ha producido en los últimos años un proceso de acercamiento de los modelos de excelencia a los centros.

Así, el Ministerio de Educación y Cultura procedió a adaptar el Modelo EFQM para su implantación en los centros educativos, pasando posteriormente la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid a facilitar mediante diversas actividades formativas el conocimiento del Modelo, para, a continuación, proceder a lograr la implantación y desarrollo de este Modelo de mejora continua en los centros educativos.

Tanto la directiva del I.E.S. Luis Vives como su claustro, impulsado por aquella, son conscientes de la importancia de prestar sus servicios orientándolos a la obtención del mayor grado de satisfacción de sus usuarios, que son los alumnos y sus familias, el personal del centro, las Instituciones con las que se relaciona, y en definitiva, la sociedad en general.

Por este motivo, una parte importante del personal del centro participó en las actividades formativas que se plantearon, así como la realización de la carta de servicios del centro, teniendo como lógica continuación el comienzo de la implantación del Modelo.

La implantación, que comenzó en 2003, se está realizando siguiendo una metodología basada en las siguientes pautas:

1. Definición de la **Misión** y **Visión** del Centro y su correspondiente despliegue.
2. Realización periódica de la **Autoevaluación** prevista en el modelo. Actualmente comenzamos ciclo de autoevaluación anual. Hasta el momento se han realizado dos.
3. Detección de la satisfacción y necesidades de los usuarios, mediante cuestionarios adapta-



dos a la lógica REDER. Actualmente se despliegan cuestionarios al alumnado, sus familias, personal docente y no docente.

4. Definición del mapa de procesos del Centro, dividido en procesos estratégicos, clave y de apoyo.
5. Elaboración, revisión, documentación y despliegue de procesos.
6. Definición y elaboración de indicadores de servicio.
7. Anualmente, la realización de actividades formativas relacionadas con el Modelo EFQM.
8. Consecución de ayudas institucionales para el apoyo a la implantación del Modelo.

Somos conscientes de que la implantación de un modelo de mejora continua exige un esfuerzo muy grande por parte de todas las personas e instituciones relacionadas, y sin embargo también estamos dispuestos a realizar esta tarea con el mayor grado de implicación, para lo cual será necesario contar con todo el apoyo posible, el cual, sin duda, se verá reflejado en los resultados de la prestación de nuestro servicio.



MUSEO DEL PRADO  
CASÓN DEL BUEN RETIRO

# Modalidad de Mejores Prácticas



*Ganadores ex aequo*



# COORDINACIÓN DE TRASPLANTES



**D. José Soto Bonel**  
*Gerente*



## *Ganador ex aequo*

**ÓRGANO:**

Hospital Clínico San Carlos

**CANDIDATURA:**

Coordinación de Trasplantes

**CONSEJERÍA:**

Sanidad

**DIRECCIÓN POSTAL:**

C/ Martín Lagos, s/n - 28040 MADRID

 91.330.32.16/649.403.359

**RESPONSABLE TÉCNICO:** D. José Ramón Núñez Peña

**SERVICIOS PRESTADOS:**

La Coordinación de Trasplantes del Hospital Clínico San Carlos, tiene como función primordial, entre otras muchas, la de detectar, evaluar y coordinar el proceso de donación con el objetivo de obtener el mayor número de órganos de la mejor calidad y válidos para trasplante, que permita disminuir al mínimo el periodo de lista de espera de los receptores y, por tanto, la mortalidad de los pacientes durante el mismo.





Con este objetivo primordial y dentro de un programa de <<donación en asistolia>>, reconocido internacionalmente como el de mayor eficacia y efectividad, realizó a principios del año 2002 un análisis interno/externo del proceso donación/trasplante para identificar posibles áreas de mejora, encontrando que los índices de trasplante pulmonar no seguían la tendencia de otros órganos, aumentando significativamente el número de pacientes en lista de espera, el tiempo medio de espera pre-trasplante y consecuentemente la mortalidad durante el mismo (> 10%).

Por ello, se planteó como posible área de mejora, la optimización del proceso de donación en asistolia mediante un procedimiento que permitiera obtener pulmones válidos para trasplante a partir de estos donantes. En el planteamiento de esta posible área de mejora y dado que no existía ninguna experiencia previa en la utilización de pulmones procedentes de donantes en parada cardiaca, la primera línea estratégica necesariamente pasaba por el estudio clínico-experimental de viabilidad de los órganos.

El análisis de los resultados de esta fase concluyó con resultados muy satisfactorios, permitiendo

solicitar la necesaria autorización para efectuar el trasplante clínico al Comité Ético Asistencial del Hospital, a la ORCT de la Comunidad de Madrid y a la ONT. Una vez obtenida ésta y en colaboración con la Clínica Puerta de Hierro, el 25 de noviembre de 2002, se realizó por primera vez en el mundo, un trasplante bipulmonar con órganos procedentes de un donante fallecido por parada cardiaca fuera de un Centro Hospitalario.

Los resultados clínicos de los primeros 44 trasplantes (2002-2006) han sido excelentes cuando se comparan con los obtenidos con órganos procedentes de donantes en muerte encefálica. Con el objetivo de evitar pérdidas de órganos por falta de receptores adecuados en la Comunidad de Madrid, se decidió evaluar la viabilidad de estos órganos tras incrementar el tiempo de isquemia cuando eran trasladados a otros Centros. Los trasplantes realizados en el Hospital Marqués de Valdecilla (Santander) tras el traslado en helicópteros del SUMMA-112, mostraron resultados superponibles a los de la Clínica Puerta de Hierro, confirmándose la idoneidad de estos pulmones para su trasplante revelándose como una nueva alternativa para incrementar el <<pool>> de órganos.



Al margen de la gran repercusión mediática, que ha difundido la excelencia de los Servicios Sanitarios de la Comunidad de Madrid, de la repercusión científica que ha determinado la apertura de programas siguiendo el <<Modelo Madrid>> en otras partes del mundo, donde se ha puesto de manifiesto más claramente los resultados de este área de mejora ha sido, sin lugar a dudas, en los pacientes susceptibles de recibir un trasplante pulmonar, pues una vez consolidada permite que la posibilidad de recibir un órgano sea mayor y además con menor tiempo de permanencia en lista de espera.

El número de pacientes fallecidos en el periodo de lista de espera ha descendido desde un 10,2% en el año 2003 hasta un 5% en el 2006, con un incremento significativo en el número de trasplantes realizados en la CPH, pasando de 31 (2003) a 46 (2006), consolidándose como el Centro con mayor actividad en trasplante pulmonar de España.

La repercusión de este programa no se ha limitado a los receptores pulmonares, también ha tenido un gran impacto en los resultados en la sociedad, determinando que existe una mayor conciencia social sobre la necesidad e importancia de las donaciones, disminuyendo significativamente el número de negativas familiares a la donación en asistolia, pasando de alrededor del 13% en el año 2001 a entre 4-6% en los años 2002 y 2003, del 0% en el 2004 y entre el 3 y 5% en los años 2005-2006.

Estos datos son de especial valor si se considera además que el número global de donantes ha pasado de 17 en el 2001 a 71 en el 2006.

En conclusión, el procedimiento ha permitido mejorar la expectativa y calidad de vida de numerosos pacientes y sobre todo representa una puerta a la esperanza para otros muchos, no solo en la Comunidad de Madrid sino en todo el mundo.





# EMERGENCIA SOCIAL



**Ilma. Sra. Dña. Laura Ruiz de Galarreta Barrera**

*Directora General del Voluntariado y Promoción Social*



## Ganador ex aequo

**ÓRGANO:**

D.G. del Voluntariado y Promoción Social

**CANDIDATURA:**

Emergencia Social

**CONSEJERÍA:**

Familia y Asuntos Sociales

**DIRECCIÓN POSTAL:**

C/ Espartinas, 10 - 28001 MADRID

 91.420.82.52

**RESPONSABLE TÉCNICO:** D. Javier Martín Sánchez

**SERVICIOS PRESTADOS:**

Información y orientación. Formación. Atención *in situ* en situaciones de emergencia social. Subvenciones para la supresión de barreras arquitectónicas en edificios públicos.





La Consejería de Familia y Asuntos Sociales contaba desde 1988 con el Servicio de Información Telefónica y Atención de Emergencias Sociales (SITADE). Este Servicio, con sede en Madrid, daba respuesta a las diferentes situaciones de Emergencia Social que se producían en todo el territorio de la Comunidad de Madrid. A partir de la firma en noviembre de 2006, de un nuevo Protocolo de emergencias con el Ayuntamiento de Madrid, el SITADE pasó a denominarse **Servicio de Emergencia Social**.

Actualmente se originan en nuestra Comunidad, cada vez con más frecuencia, situaciones de carácter individual y familiar que precisan una **actuación social inmediata allí donde se producen**, para minimizar los riesgos que conllevan para las personas. Todo ello, conforme a lo previsto en la Ley 11/2003, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, que establece que una de las funciones del Sistema Público de Servicios Sociales, es la «atención social y ayuda en situaciones de **emergencia individual, familiar y colectiva**».

Para dar una respuesta más eficaz a estas situaciones, la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, se ha dotado de un **novedoso instrumento**, las **Unidades Móviles de Emergencia Social**.

Son vehículos adaptados para el traslado de hasta ocho personas, equipados con medios técnicos y personal especializado (un trabajador social, un auxiliar de servicios sociales y el conductor). Su funcionamiento se inició en febrero de 2005, con 2 unidades móviles y debido al aumento de la demanda y de las intervenciones, en junio de 2006 se duplicó el número de unidades.

Entre otras, sus **funciones** son:

- Atender las situaciones de emergencia social individual, familiar, grupal y/o colectiva allí donde surjan.
- Dar cobertura de atención a **todo el territorio** de la Comunidad de Madrid, **24 horas, todos los días del año**.
- Realizar una intervención inmediata, con personal especializado en atención social (trabajadores sociales y auxiliares de servicios sociales) y personal de apoyo (psicólogos, intérpretes, servicio de **Acompañamiento Social de Urgencia**, etc.).

En definitiva, este novedoso instrumento permite atender a:



*Personas o grupos sociales que se encuentren en situaciones de desamparo o de crisis, originadas por causas imprevisibles y que, por su carácter de emergencia, no pueden esperar a ser atendidas por los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.*

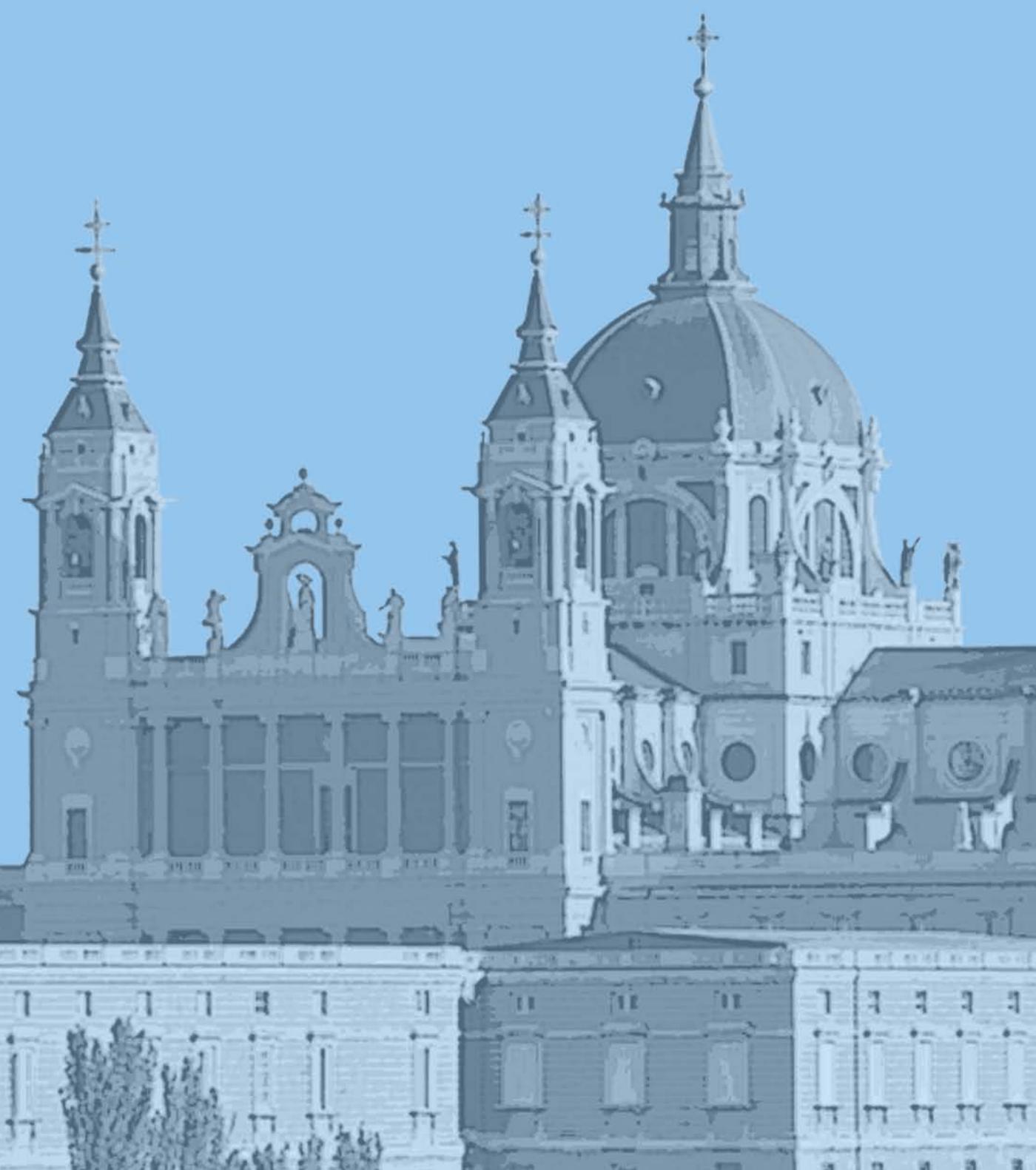
Los elementos fundamentales que hacen de este servicio un **instrumento de mejora de la eficacia en las intervenciones** son:

- Es **pionero** a nivel autonómico. La Comunidad de Madrid, es la primera en desarrollar este modelo de intervención en situaciones de emergencia social.
- Está permanentemente conectado con el Centro de Emergencias MADRID-112, lo que **permite optimizar la coordinación y las respuestas** a las alertas de Protección Civil ante emergencias colectivas y/o grandes emergencias.
- Aporta **servicios de valor añadido**, como son el Servicio de Acompañamiento Social de Urgencia y el Servicio de intérpretes en once idiomas y de intérpretes de lengua de signos española.
- Dispone de **diferentes tipologías de recursos** adaptadas a las problemáticas y necesidades de los usuarios.

La implantación de las Unidades Móviles ha contribuido notablemente al desarrollo y buen funcionamiento del Servicio de Emergencia

Social, destacando sobre todo, las siguientes áreas de actuación:

- **Capacidad de atención a los ciudadanos:**
  - Se ha puesto en marcha un *procedimiento ágil y cercano* al ciudadano para dar una rápida respuesta a sus demandas.
- **Cobertura territorial del Servicio:**
  - Se ha producido un incremento a dos niveles: *cuantitativo* (aumento de las intervenciones en los municipios de la región) y *cualitativo* (agilización de los procesos de coordinación y transmisión de información con los responsables municipales).
- **Adecuación de los recursos humanos y materiales del Servicio:**
  - Refuerzo de la plantilla profesional con más personal de apoyo, así como mejoras en la dotación informática, incorporando la novedosa tecnología que dispone la red institucional de la Comunidad de Madrid.



# Modalidad de Mejores Prácticas



Menciones Honoríficas



# PORTAL DEL CONTRIBUYENTE



**Ilmo. Sr. D. Fernando Prats  
Máñez**

*Director General de Tributos  
y Ordenación y Gestión del Juego*



## Mención Honorífica

**ÓRGANO:**

D.G. de Tributos y Ordenación  
y Gestión del Juego

**CANDIDATURA:**

Portal del Contribuyente

**CONSEJERÍA:**

Economía y Hacienda

**DIRECCIÓN POSTAL:**

Carrera de San Jerónimo, 13 - 2ª planta  
28014 MADRID  
☎ 91.580.46.89

**RESPONSABLE TÉCNICO:** Dña. Isabel Asenjo Arroyo

**SERVICIOS PRESTADOS:**

Información detallada y sencilla sobre los tributos y los beneficios fiscales para los contribuyentes. Programas de ayuda para la elaboración de las declaraciones de los tributos gestionados por la Comunidad de Madrid. Pago telemático de los tributos. Valoración *on-line* de bienes (inmuebles, vehículos...). Descarga de impresos.

portal del  
**contribuyente**





El Portal del Contribuyente es una Web que centraliza en un **único punto de acceso** todo lo relacionado con los tributos de la Comunidad de Madrid, dedicando un **espacio exclusivo al contribuyente** dentro de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Se pueden distinguir **dos espacios diferenciados**, uno destinado a ofrecer **información detallada** sobre tributos en las secciones de Actualidad, Información Tributaria e Impuestos y otro destinado a la gestión de los tributos en la **Oficina virtual**.

En el apartado de **información** se ha llevado a cabo un importante esfuerzo para adaptar los contenidos al entorno Web. Se ha procurado **estructurar la información de manera clara** y emplear un **lenguaje sencillo** para que sea **comprensible para todos los usuarios** tanto para los **expertos** como a los **no conocedores de la materia**. Incorpora un apartado de **preguntas frecuentes** y un **glosario de términos** para aclarar los conceptos más técnicos.

En la Oficina virtual se pueden consultar valoraciones de bienes, obtener impresos y descargar los programas de ayuda para la **Gestión Telemática de Tributos Autonómicos (G@TA)**. Estos programas facilitan la tarea de cumplimentar la declaración-liquidación de los impuestos gestionados por la Comunidad de Madrid ya que **permiten liquidar los impuestos de forma telemática, ahorrando tiempo y desplazamientos innecesarios**.

Existen **3 tipos de usuarios** dentro de la Oficina virtual:

- **Usuarios particulares:** Acceden al sistema mediante un certificado para el que tienen habilitado un acceso en calidad de usuario particular. Únicamente pueden gestionar tributos donde ellos mismos figuren como Sujeto Pasivo y Presentador.
- **Usuarios profesionales (gestorías, asesorías fiscales, etc.):** Acceden al sistema mediante un certificado para el que

tienen habilitado un acceso en calidad de usuario profesional.

- **Usuarios de la administración tributaria:** Realizarán labores de ayuda a los usuarios particulares en el proceso de pago y presentación de autoliquidaciones.

Actualmente están disponibles los **modelos de autoliquidación** de Transmisiones Patrimoniales Onerosas (Modelo 600), Actos Jurídicos Documentados (Modelo 601), Transmisión de Vehículos (Modelo 620), Sucesiones (Modelo 650), Donaciones (Modelo 651).

Una vez que se ha cumplimentado el formulario se genera el **código de la autoliquidación** que es el número de justificante válido para realizar la presentación. Para generar la autoliquidación la aplicación se conecta con el Servidor Web de la Comunidad de Madrid, por lo que es necesario disponer de conexión a Internet en ese momento. **El sistema** de asignación de número de autoliquidación a través de un Servidor Web **permite garantizar la inexistencia de números duplicados**.

Una vez generada la autoliquidación, el contribuyente puede optar por imprimir los ejemplares de la declaración y realizar la **presentación tradicional** (presencialmente en las oficinas de competentes de la Comunidad de Madrid junto con el resto de la documentación necesaria) o bien realizar la **presentación y pago telemático**.

Si el usuario opta por realizar la **presentación telemática** debe generar el fichero con la remesa de autoliquidaciones y después conectarse con la Oficina virtual para importarlo. El acceso a la **plataforma de presentación y pago** se hace mediante certificado digital que incorpora todos los mecanismos de seguridad soportados por firma electrónica. Dicha plataforma está dotada de las últimas soluciones en materia de seguridad y confidencialidad de datos. La Oficina virtual permite consultar las autoliquidaciones que el usuario ha tramitado a través de la plataforma o que están pendientes de tramitar.



## Comunidad de Madrid

---

Finalizado el proceso de pago y presentación, **el usuario puede imprimir toda la documentación.** La carta de pago generada **incluye los justificantes necesarios que acreditan la correcta realización del trámite.**

El Portal del Contribuyente supone un **gran avance en la gestión de los tributos autonómicos** y es un gran paso en el camino de **acercar la administración al ciudadano** ofreciendo un servicio las **24 horas los 365 días del año.**



# PROGRAMA DE ATENCIÓN AL MAYOR POLIMEDICADO PARA LA MEJORA DE LA UTILIZACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS



**Ilma. Sra. Dña. Carmen Navarro  
Fernández-Rodríguez**

*Directora General de Gestión Económica  
y Compras de Productos Farmacéuticos  
y Sanitarios*



## Mención Honorífica

### ÓRGANO:

D.G. de Gestión Económica y Compras  
de Productos Farmacéuticos y Sanitarios

### CANDIDATURA:

Programa de Atención al Mayor  
Polimedicado para la Mejora de  
la Utilización de los Medicamentos

### CONSEJERÍA:

Sanidad

### DIRECCIÓN POSTAL:

Paseo de Recoletos, 14-3<sup>a</sup> - 28001 MADRID

 91.426.93.18

**RESPONSABLE TÉCNICO:** Dña. Encarnación Cruz Martos

### SERVICIOS PRESTADOS:

A cada paciente se le revisa el tratamiento, se le entrega su Hoja de Medicación y se le facilita gratuitamente los materiales que necesite para evitar el olvido y/o confusiones en la toma de los medicamentos. Además se le hace un seguimiento por parte de los distintos profesionales (médicos, enfermeras, farmacéuticos) que participan en el Programa.



CONSEJERÍA DE SANIDAD  
**Comunidad de Madrid**  
[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



### Justificación:

El área de intervención elegida, los pacientes mayores polimedificados, representa un área prioritaria por afectar a un colectivo especialmente vulnerable donde el coste de la no calidad, medido en términos de ingresos hospitalarios y consultas médicas motivadas por efectos adversos y falta de cumplimiento de los tratamientos es especialmente significativo. Las condiciones físicas de los pacientes, problemas cognitivos y sociales dificultan el uso adecuado de los fármacos, y aumentan los riesgos asociados a la polimedicación, interacciones, reacciones adversas, etc.

### Marco legal:

La Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid se ha comprometido a mejorar la asistencia farmacoterapéutica de estos pacientes en el Decreto 6/2006, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban medidas para la mejora de la prestación farmacéutica a los pacientes crónicos.

Por otro lado el actual Concerto suscrito entre la Consejería de Sanidad y el Colegio Oficial de

*Farmacéuticos* incorpora aspectos relacionados con la atención farmacéutica que dan base a la incorporación de la actividad de las farmacias en programas integrales de asistencia farmacoterapéutica como el que se presenta.

### Recursos:

La Consejería de Sanidad establece los objetivos asistenciales en materia de farmacoterapia y establece los procedimientos para hacer efectiva la prestación farmacéutica a través del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS). Dado el interés de esta práctica para el ciudadano, se han incluido indicadores de calidad en los *Contratos de Gestión* suscritos por las gerencias de atención primaria. Asimismo la Consejería de Sanidad se ha comprometido a destinar al Programa los recursos humanos y materiales que posibiliten su implantación dada la magnitud de los profesionales participantes (10.000 profesionales del SERMAS y aproximadamente 2.000 farmacéuticos de Oficina de farmacia) y el gran número de pacientes susceptibles de beneficiarse del servicio (aproximadamente 100.000 pacientes).



## Actividades:

El Programa articula en un protocolo de actuación, la intervención de los médicos y enfermeros de centros de salud disponiendo de un hilo conductor que es un documento técnico consensuado con los distintos colectivos y sociedades profesionales.

El Programa protocoliza, asimismo, las intervenciones sanitarias de apoyo al paciente y a los cuidadores, con el objetivo de que asuman un papel más activo en el cumplimiento de los tratamientos que redunde en una mayor adherencia terapéutica y en menores errores de medicación. Este refuerzo del papel del paciente se plasma en la entrega a cada paciente de una <<Hoja de Medicación>>, diseñada a partir de las preferencias de cada paciente, en la que de forma clara y con pictogramas se recoge una mejor y más clara información sobre los tratamientos y la forma de administrarse. Se realizan además intervenciones de educación sanitaria, y se entregan bien en el Centro de Salud o en la Oficina de farmacia dispositivos personalizados de ayuda al cumplimiento terapéutico.

El Programa cuenta con un sistema de seguimiento basado en los registros de las intervenciones y en un conjunto de indicadores.

Distintos mecanismos: responsables del Programa a nivel de centro de salud, referentes de farmacias y Comisión de seguimiento del Programa, aseguran el despliegue uniforme y el alineamiento de la organización y de las farmacias con

los objetivos del Programa. También contribuye a esto último la formación homogénea y simultánea impartida mediante el método de formación de formadores a más de 10.000 profesionales implicados en el mismo en la Comunidad de Madrid.

## Algunos resultados:

Hasta ahora 73.000 pacientes se han beneficiado de las actividades del Programa.

Del análisis de la información de estos pacientes, podemos deducir que ha incrementado el porcentaje de pacientes que conoce el problema de salud para el cual le han prescrito el medicamento, pasando de un 81% al 84%. En cuanto al conocimiento de la posología, se ha incrementado del 81% al 87%. Evidentemente los pacientes que no conocen la posología, difícilmente van a realizar de forma correcta el tratamiento. De hecho, solo el 56% de los pacientes cumple correctamente con el tratamiento prescrito.

Desde el inicio del Programa, se ha disminuido un 12% el número de pacientes que utiliza fármacos considerados potencialmente inapropiados en el anciano, que dado la magnitud del Programa significa que se ha disminuido el riesgo de 12.000 pacientes.

Todas estas intervenciones tienen un enfoque de gestión estratégica orientado a resultados en salud y centrados en los pacientes. Este aspecto es el que probablemente ha sido valorado por otras Comunidades Autónomas para implantar actuaciones similares al Programa aquí presentado.



# MEJORAS EN EL PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE LICENCIAS DE CAZA Y PESCA EN LA COMUNIDAD DE MADRID



**Ilmo. Sr. D. Federico Ramos  
de Armas**

*Director General de Medio Ambiente*



## Mención Honorífica

**ÓRGANO:**

D.G. Medio Ambiente

**CANDIDATURA:**

Mejoras en el Procedimiento de Expedición de Licencias de Caza y Pesca en la Comunidad de Madrid

**CONSEJERÍA:**

Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio

**DIRECCIÓN POSTAL:**

C/ Princesa, 3 - 28008 MADRID

📞 91.580.38.83/16.53

**RESPONSABLE TÉCNICO:** D. José Luis Gallego Calvo

**SERVICIOS PRESTADOS:**

Expedición de Licencia Administrativa para el ejercicio de la Caza o la Pesca en la Comunidad de Madrid.



La vigente Ley de **Caza** recoge que <<La **Licencia de caza** es el documento nominal e intransferible cuya tenencia es necesaria para practicar la caza>> y el Reglamento de Ley de **Pesca** establece que <<Se entiende por **licencia** el documento administrativo, nominal, individual, e intransferible, cuya tenencia es necesaria para practicar legalmente la pesca>>.

La LICENCIA de caza y/o pesca es, por tanto, el <<carné de cazador o pescador>> que acredita al interesado al ejercicio de la caza en cumplimiento del resto de normativa en la materia, protección medioambiental y normas de seguridad en su ejercicio.

Esta situación obligaba a los ciudadanos a la renovación ANUAL de la licencia de caza y/o pesca mediante la solicitud presencial o remisión de la misma por cualquiera de los medios recogidos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común con el consiguiente inconveniente de la presentación de documentación adicional como es el justificante de ingreso de la tasa administrativa correspondiente, fotocopia del DNI o documento que acredite la identidad del solicitante y fotografía en el caso de menores de 16 años. Y en el caso de caza con armas, póliza de seguro de responsabilidad civil.

Nos encontramos pues en un procedimiento que obliga al ciudadano a renovar –en la mayoría de los casos– los mismos datos de pertenencia a un fichero de forma anual. Lo que implica, importantes costes para la Administración y desplazamientos y tiempos innecesarios para el ciudadano.

El número de expedientes tramitados en los últimos años en ambos procedimientos (caza y pesca) oscila próximo a los 95.000 expedientes agrupados en <<épocas críticas>> al inicio de la temporada piscícola de especies salmoneras (marzo) y la actividad cinegética (junio y octubre). Lo que hace que hayan llegado a expedirse hasta 1.400 licencias en un día por ventanilla de atención al público de 9



a 14 horas. Y filas que rodeaban diariamente el edificio de la Consejería.

**Se detectaron las siguientes deficiencias:** Obligación de personarse el interesado en ventanilla. Altísimo número de solicitudes presenciales con exigencia de documentación en muchos casos innecesaria, sin rigor de veracidad, mediante modelos de solicitud no homologados ni publicitados y con ausencia de adaptación de normativa de Protección de Datos. Imposibilidad de tramitación de licencia con urgencia o desde fuera de la Comunidad de Madrid. Formato incomodo para impresoras matriciales de arrastre y soporte de escasa durabilidad. Elevados costes, lugar de expedición de espacio muy reducido, alta situación de estrés en el personal de ventanilla y ausencia de grabación de datos de solicitudes incompletas, desestimadas, o denegadas por inhabilitación.

Las principales mejoras asociadas al procedimiento de concesión de licencias de caza vienen asociadas a la **tramitación plurianual** de las mismas (1 a 5 años) y **licencias de carácter indefinido** para mayores de 65 años. Con ello se ha reducido el número de expedientes anuales a un 44% del total de licencias.

Ha sido conveniente establecer importantes **mejoras sobre la aplicación LCPI** carga de



los datos y depuración de los mismos desde el histórico para reducir de esta forma las actividades de nueva grabación de datos que conlleva la renovación. **Mecanización del procedimiento <<no presencial>>** la fase de requerimientos de documentación, de resoluciones de denegación o desestimación y la necesaria generación automática de estos documentos desde la propia aplicación.

Adaptación normativa legal que **suprimiera el requerimiento de documentación adicional innecesaria** sin pérdida de seguridad del procedimiento.

**Homologación de un único modelo de formulario de solicitud** para ambos tipos de licencia que incluya los datos necesarios y asegure el cumplimiento de la normativa de protección de datos, de fácil cumplimentación y descarga desde Internet.

Habilitación de **nuevos canales de comunicación con el interesado**, que permitan acelerar y personalizar la comunicación con el ciudadano. Nuevos modelos de tramitación no solo presencial en la oficina de la Consejería sino desde otras **oficinas de atención al ciudadano, oficinas conjuntas, tramitación postal**. Implantación del procedimiento como **SERI (servicio de respuesta inmediata)**. Se ha abierto la posibilidad de **Teletramitación** del procedimiento mediante tecnologías Web desde su propio domicilio (generación vía Web de una licencia provisional con transacción electrónica del pago de la tasa administrativa).

Se ha iniciado y **mantenido un mailing periódico de envío de información** a los poseedores de licencias de caza o pesca con un mes de adelanto a su caducidad para su renovación postal e información del resto de opciones de tramitación. Este procedimiento ha llegado a suponer un volumen punta del 22% del porcentaje mensual. Proceso que permite la entrega <<presencial>> de la solicitud por representantes o autorizados.

Se ha sustituido el modelo de la propia licencia hacia un **diseño más moderno**, cómodo y perdurable (soporte de vinilo formato tarjeta de crédito). Normalizando sus características y apariencia similar a otros procedimientos SERI.

El envío de la misma en el modo <<postal>> se acompaña de una **carta de remisión** que se emite **desde la propia aplicación personalizada** con textos informativos que se deseen dar a conocer al ciudadano.

Se han **ampliado y modificado las instalaciones del PIAC** de la Consejería. Con una zona de espera, amplia pantalla audiovisual de información temática, gestor de turnos, sucursal de una entidad bancaria dentro del PIAC, etc. **Y se ha suprimido la barrera física** que suponía el cristal de la ventanilla de atención al público.

Con todo ello SE HA CONSEGUIDO:

- Evitar largas colas y aminorar el tiempo de espera, un trato más personalizado y una evidente mejora de la calidad del servicio al ciudadano.
- Evitar la reiteración de un procedimiento rutinario. Simplificar el procedimiento y aminorar el furtivismo motivado por la incomodidad del mismo.
- Tramitación completa desde Internet y otros puntos SERI aproximando la gestión administrativa a su domicilio.
- Aminorar el coste, mayor comodidad para el ciudadano y economía del gasto público, modernizar el formato de la propia licencia.
- Intensificar la motivación de los propios gestores de la Administración y un mayor acercamiento ciudadano-Administración que conlleva una mayor colaboración en la responsabilidad compartida del cuidado del Medio Ambiente.



# SOLICITUD DE INFORMACIÓN AMBIENTAL (SINA)



**Ilmo. Sr. D. Alfonso Moreno Gómez**  
*Secretario General Técnico*



## Mención Honorífica

### ÓRGANO:

Secretaría General Técnica de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación Territorial

### CANDIDATURA:

Solicitud de Información Ambiental (SINA)

### CONSEJERÍA:

Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio

### DIRECCIÓN POSTAL:

C/ Princesa, 3 - 28008 MADRID  
☎ 91.580.16.64

**RESPONSABLE TÉCNICO:** Dña. María José Gallego Muñoz

### SERVICIOS PRESTADOS:

Atención a las solicitudes de Información Ambiental según lo establecido en la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de Medio Ambiente. *Información ambiental:* Gestión y respuesta a consultas formuladas por cualquiera de los canales disponibles: presencial, telefónico, escrito. Solicitudes de cartografía ambiental. Elaboración de informes sobre el estado y evolución del Medio Ambiente. Difusión de información sobre áreas temáticas y contenidos ambientales en el portal institucional [www.madrid.org](http://www.madrid.org) Boletín de Información Ambiental. *Documentación ambiental:* Consulta en sala de Estudios de Impacto Ambiental, otros documentos y publicaciones. Distribución de fotografía digital de contenido ambiental.





Desde la entrada en vigor de la Ley 38/1995, sobre derecho de acceso a la información en materia de Medio Ambiente, la Comunidad de Madrid ha conseguido atender la demanda de información ambiental a través de lo que actualmente es el Área de Información y Documentación Ambiental. Esta fórmula permite facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos sin bloquear el funcionamiento normal de las unidades de la Administración regional con competencias en materia de Medio Ambiente.

La actualización del sistema existente desde 1997 con el actual SINA tiene un planteamiento determinado por tres aspectos clave:

- **Nuevo marco jurídico** tras la incorporación al ordenamiento jurídico español del Convenio de Aarhus, con la reciente aprobación de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de Medio Ambiente.
- **Modernización y digitalización administrativa:** En respuesta a las exigencias de

transparencia de la actuación de la administración ambiental, así como el necesario reflejo, en la forma de afrontar las relaciones entre la Administración y los ciudadanos, de la creciente incorporación de Tecnologías de la Información y de la Comunicación por parte de los distintos agentes implicados.

- **Normativa horizontal:** Procedimiento administrativo, protección de datos de carácter personal, propiedad intelectual, así como otros requisitos que confluyen y deben ser escrupulosamente atendidos para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las distintas partes interesadas.

La amplitud del ámbito de aplicación y la variedad de datos incluidos en la definición de Información Ambiental, la numerosa y creciente legislación promulgada en los distintos ámbitos normativos, así como la variedad de contenidos e interesados, son aspectos que obligan a gestionar Información Ambiental de numerosos temas que aumentan cada día en volumen y complejidad.

El correcto tratamiento de la información contenida en las bases de datos supone la optimización de



los recursos implicados en las tareas que desarrolla el Área de Información y Documentación Ambiental para atender a las demandas de los ciudadanos.

En este contexto, el diseño, desarrollo e implantación de SINA como sistema de gestión de la información, desarrollado con el apoyo de ICM, permite al Área dar cumplimiento de sus objetivos específicos:

- Permitir el acceso a la Información Ambiental de la Comunidad de Madrid al público interesado, ofreciendo asistencia en el proceso de búsqueda.
- Mantener actualizado el Sistema de Información Ambiental, sus bases de datos y los contenidos ambientales en el portal institucional de la Comunidad de Madrid, en coordinación con otras unidades de la Consejería.
- Optimizar los recursos disponibles y minimizar los tiempos de respuesta.

- Colaborar con organismos de otras Comunidades Autónomas, del Estado e instituciones europeas con competencias ambientales.
- Disponer de documentación que permita la consulta en sala de aspectos ambientales de interés general.
- Mejora continua del Área de Información y Documentación Ambiental, y los servicios prestados, mediante la gestión de sugerencias y reclamaciones, realización y análisis de encuestas y otros instrumentos adecuados.

El desarrollo y la implantación de SINA para la gestión y atención de solicitudes es la cristalización del esfuerzo realizado para conseguir ser una unidad proactiva. SINA es una herramienta vertebradora de la respuesta del Área de Información y Documentación Ambiental a los nuevos desafíos, aprovechando las oportunidades del contexto tecnológico y social.





# REGISTRO DE UNIONES DE HECHO



**Ilma. Sra. Dña. Mar Pérez  
Merino**

*Secretaria General Técnica de Presidencia,  
Justicia e Interior*

## Mención Honorífica

**ÓRGANO:**

S.G.T. de Presidencia, Justicia e Interior

**CANDIDATURA:**

Registro de Uniones de Hecho

**CONSEJERÍA:**

Presidencia, Justicia e Interior

**DIRECCIÓN POSTAL:**

C/ Gran Vía, 18 - 1ª planta - 28013 MADRID

☎ 91.720.90.94

**RESPONSABLE TÉCNICO:** D. José Ramón Aparicio de Lázaro

**SERVICIOS PRESTADOS:**

Información e inscripción en el Registro de Uniones de Hecho.





Desde noviembre de 2003 se han llevado a cabo un conjunto de actuaciones que han mejorado sustancialmente el servicio que se presta al ciudadano en el Registro de Uniones de Hecho (RUHE).

El primero de estos cambios consistió en dignificar la inscripción habilitando una sala específica, a semejanza de las salas de los juzgados donde se celebran los matrimonios civiles, en lugar del mostrador ubicado en el pasillo, en el que coincidía y esperaba su turno, tanto el ciudadano que venía a inscribirse como aquél que solicitaba información.

El mostrador pasó a ser exclusivo para la información y recepción. Se instalaron separadores físicos sobre el mismo, semejantes a los existentes en los mostradores de las entidades bancarias, de manera que quedan delimitadas claramente dos zonas, cada una de ellas atendida por su respectiva funcionaria. De igual modo, se colocó una línea roja en el suelo a una distancia prudencial del mostrador con la indicación de *espere su turno*.

El RUHE se documentaba mediante expedientes en formato papel, un libro de registro y una simple agenda. Se procedió a la creación de la apli-

cación informática RUHE y se dio de alta en la base informática todos los expedientes existentes en el Registro desde su creación en 1995: 4.705 expedientes en el plazo de 6 meses. De igual forma, se informatizó la agenda y se instaló de forma compartida entre el personal adscrito al RUHE: dos funcionarias.

Desde su creación, ha habido un aumento exponencial en la demanda del servicio. Desde noviembre de 2007 se ha procedido a aumentar el número de inscripciones a la hora: hasta entonces se fijaba una cita cada media hora, acrecentándose a 3 parejas por cada hora, es decir, una cita cada 20 minutos, intervalo por debajo del cual no es posible descender sin mermar la calidad del servicio prestado.

En cuanto a la documentación exigida para la inscripción, se procedió a facilitar durante la inscripción un modelo normalizado de declaración jurada, sustituyendo la molestia de desplazarse al Registro Civil para obtener el correspondiente Certificado de Estado Civil. Se procedió a ubicar dicho modelo en la página Web [www.madrid.org](http://www.madrid.org), con lo cual se puede aportar el modelo debidamente consignado desde su domicilio.



En diferentes etapas se ha procedido a modificar el contenido de la página Web de la Comunidad de Madrid en lo relativo al Registro de Uniones de Hecho:

- En un principio se diferenció el Registro de Uniones de Hecho de la Subdirección General de Régimen Jurídico de quien depende, logrando una sistemática de acceso mucho más intuitiva y clara.
- Periódicamente se ha actualizado la ficha informativa del RUHE, incluyendo información adicional para contactar con el Registro, inclusión de los impresos de los documentos necesarios, vínculos normativos, etc.
- Se solicitó al Ayuntamiento de Madrid que modificara la información que se ofrecía en su Web [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es), respecto del Registro de Uniones de Hecho, ofreciéndose la posibilidad de utilizar el oportuno enlace directo.

Referente a la utilización de medios telemáticos, se solicitó a ICM la habilitación de una dirección de correo electrónico específica para el Registro: [unionesdehecho@madrid.org](mailto:unionesdehecho@madrid.org), como medio de contacto y comunicación.

El RUHE cuenta con dos líneas de teléfono, 917.209.298, destinado a atender solicitudes de cita previa y 917.209.299, destinado a ofrecer información general sobre el propio Registro, para lo cual está dotado de un contestador, con una grabación. Posteriormente, se procedió a habilitar un segundo contestador en el 917.209.298, cuya finalidad última era no perder ninguna de las llamadas que solicitaban cita previa, pudien-

do dejar el ciudadano su nombre y teléfono y posteriormente, se les devolvía la llamada.

Dos de las actuaciones que se encontraban en fase de tramitación y estudio cuando se procedió a participar en este premio son ya una realidad: desde este mes de abril se ha derivado el teléfono del RUHE, tanto para facilitar información como para gestionar citas, a través del **Número de Atención al Ciudadano 012**. Al tiempo que se ha logrado centralizar la atención telefónica, se ha ampliado el horario de la misma incluso hasta los fines de semana.

Asimismo, se ha implantado el sistema de recordatorio de citas vía SMS.

En colaboración con la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, dentro de la Segunda Fase del Plan Estratégico de Simplificación Administrativa de la Comunidad de Madrid (PESGA) se eligió al RUHE como piloto para participar en el Proyecto SERI (Servicios de Respuesta Inmediata). El resultado es que desde abril de 2006, los interesados pueden obtener el correspondiente certificado de estar inscritos en el Registro de Uniones de Hecho de forma inmediata, en el mismo momento de presentar la solicitud, gestión que también pueden realizar *online* por Internet, a través de la página Web [www.madrid.org](http://www.madrid.org), evitando desplazamientos y tiempo.

Hay que señalar que este procedimiento ha sido el primero en usar el código de verificación segura, que tiene una gran importancia por ser la herramienta que posibilita el paso a papel de ficheros electrónicos con las garantías de integridad y autenticidad debidas.

# Modalidad de Mejores Prácticas



**Participantes**



# INMIGRAMADRID, PORTAL DE LA INTEGRACIÓN Y CONVIVENCIA



**Excmo. Sr. D. Javier Fernández-Lasquetty Blanc**  
*Consejero de Inmigración y Cooperación*



## Participante

### ÓRGANO:

Observatorio de Inmigración

### CANDIDATURA:

Inmigramadrid, Portal de la Integración y Convivencia

### CONSEJERÍA:

Inmigración y Cooperación

### DIRECCIÓN POSTAL:

C/ Los Madrazos, 34 - 28014 MADRID  
☎ 91.720.66.19

**RESPONSABLE TÉCNICO:** D. Pablo Gómez Távira

### SERVICIOS PRESTADOS:

Información en cuatro idiomas. Asesoría Jurídica gratuita. Boletines. Tablón de anuncios. Noticias, etc.



**inmigra madrid**  
Portal de Integración y Convivencia

**Σ M**  
La Suma de Todos

**CONSEJERÍA DE INMIGRACIÓN Y COOPERACIÓN**  
**Comunidad de Madrid**  
[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



Desde la Consejería de Inmigración y Cooperación, se ha establecido que entre las medidas que componen el **Plan de Integración de la Comunidad de Madrid 2006-2008** se contemplen acciones específicas para la mayor difusión de estas nuevas tecnologías, haciendo factible el acceso de todos los ciudadanos a ella, tanto entre los extranjeros que viven y trabajan en nuestra región, como en sus países de origen –a través de proyectos de desarrollo. Con el objetivo antes mencionado se crea el **portal INMIGRAMADRID**. Un portal especializado que pone a disposición del inmigrante toda la información necesaria para vivir en Madrid. **INMIGRAMADRID** reúne toda la información que un nuevo madrileño necesita, desde los permisos de residencia, la reagrupación familiar hasta diversas vías para encontrar trabajo o mejorar el que ya tiene. Es un portal en donde se puede encontrar los recursos que la Comunidad de Madrid pone a disposición de los madrileños, como los servicios especializados en fomentar la integración y cohesión de nuestra sociedad, además de todos los servicios de la Comunidad, ya que se encuentra asociado al portal regional [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

**El contenido del Portal se divide en las siguientes Áreas:**

**Área I: Información.** Este área se refiere a la necesidad de la población inmigrante de tener toda la información que necesita en un único punto, en este caso el **portal INMIGRAMADRID**, en donde, de forma transversal, se puede consultar cualquier información relativa a su vida diaria, normalizando y acercando los distintos servicios y departamentos de la Administración al ciudadano inmigrante.

**Información multilingüe:** Se ofrece actualmente en cuatro idiomas: castellano, inglés, francés y rumano, lo que sirve para cubrir las eventuales dificultades idiomáticas del 85% de la población inmigrante en la C.M.

**Tipología de información:** Las diferentes secciones tratan temas informativos de gran trascendencia para el colectivo, así tenemos:

- La Sección **RESIDENCIA**, contiene toda la información sobre trámites y gestiones acerca de la situación administrativa de los extranjeros en España, directorio y enlaces con las Web de los organismos competentes en esta materia.
- Sección **EMPLEO**, con informaciones sobre búsqueda de empleo, creación de



empresas, bolsas de trabajo, formación para el empleo, centros POPI, etc. Se realizan enlaces con programas de otras Consejerías o Instituciones que pueden ser interesantes en el ámbito laboral.

- Sección **VIVIENDA**, se presenta como una sección completa, con el programa de viviendas en alquiler, y todo lo relativo a vivienda protegida además de un enlace con la Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid y todos sus servicios.
- Sección **SANIDAD**, con informaciones útiles acerca del trámite de tarjeta sanitaria, centros de salud, sistema sanitario madrileño, derechos y obligaciones del paciente y mucho más.
- Sección **EDUCACIÓN-FORMACIÓN**, con un gran abanico de información, sobre educación para adultos, homologación de títulos, acceso a la Universidad para mayores de 25 años y mucho más.
- Sección **SERVICIOS SOCIALES**, con información sobre todos los servicios sociales en la Comunidad de Madrid y los centros y servicios que se prestan en esta importante área.
- Sección **CASAS NACIONALES**, con todos los centros CEPI de la región madrileña, y sus servicios y actividades permanentes así como las actividades puntuales de cada mes.

La Sección **ASUNTOS DE INTERÉS** es una sección que abarca información variada e importante pero que no tiene entidad para ser una sección propiamente dicha. Podemos encontrar desde las direcciones de embajadas y consulados hasta información sobre transportes y consumo en la Comunidad de Madrid.

**Otras secciones informativas que encontramos en la Home del portal:** Informes y publicación de **ESTUDIOS del Observatorio de Inmigración de la Comunidad de Madrid**, para el conocimiento y difusión de

estudios e investigaciones de la inmigración como fenómeno social, la sección de **NOVEDADES**, con normativas, e informaciones útiles para el colectivo inmigrante y la sección **NOTICIAS** con la actualidad de la inmigración, actualizada diariamente. También contamos con una sección de **ENLACES DE INTERÉS** con múltiples enlaces de utilidad.

**Área II: Servicios participativos.** En este área se interactúa con el ciudadano, permitiéndole participar activamente en la página simplemente con un sencillo registro, se le da la palabra, para consultar, reclamar, sugerir, etc.:

- **Asesoría Jurídica personalizada:** Servicio de asesoría jurídica gratuita, con un compromiso de respuesta en 5 días.
- **Buzón de Sugerencias:** Este buzón permite el contacto directo con el administrador de la página. El buzón recibe todo tipo de propuestas y sugerencias.
- **Tablón de anuncios:** Permite editar anuncios de forma gratuita con una temática libre, bajo supervisión del editor del portal.
- **Boletines de información:** Los boletines son un medio para difundir las actividades interculturales que se desarrollan en la Comunidad de Madrid así como noticias, normativa e información para las personas interesadas en el fenómeno migratorio.

**Área III: Convivencia.** La integración es un camino bidireccional que involucra tanto a los inmigrantes como a los madrileños. Se impulsa el conocimiento de la cultura de los países de origen a través de las actividades interculturales que se realizan en la Comunidad de Madrid y que podemos encontrar en diferentes apartados a lo largo de la Web: Noticias, Casas Nacionales, Centros CASI, EMSI, etc. así como la difusión del conocimiento de los proyectos de cooperación que la solidaridad madrileña promueve en otros países menos desarrollados.



# EL SISTEMA DE CALIDAD DOCENTE DE LA RED DE CENTROS PROPIOS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO



**Ilma. Sra. Dña. María Eugenia  
Martín Mendizábal**  
*Directora General del Servicio  
Regional de Empleo*



## Participante

### ÓRGANO:

Servicio Regional de Empleo

### CANDIDATURA:

El Sistema de Calidad Docente de la Red de Centros propios de Formación para el Empleo

### CONSEJERÍA:

Empleo y Mujer

### DIRECCIÓN POSTAL:

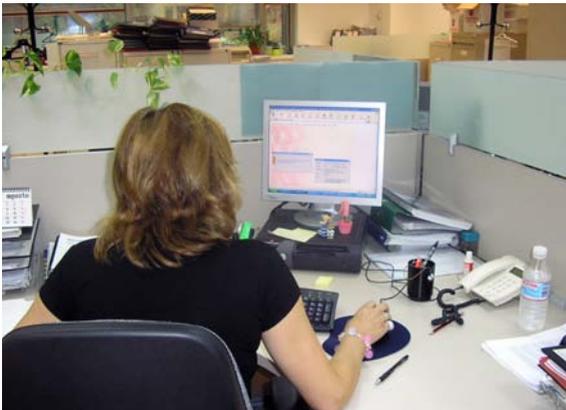
Vía Lusitana, 21 - 28025 MADRID

☎ 91.420.72.80

**RESPONSABLE TÉCNICO:** Dña. Carmen Orgambide Pinto

### SERVICIOS PRESTADOS:

Información y Orientación Laboral. Formación para el Empleo e Intermediación Laboral para trabajadores ocupados y desempleados.





Los Centros de Formación para el Empleo de la Comunidad de Madrid tienen como misión mejorar la capacitación profesional de la población activa de nuestra región a través de actuaciones personalizadas que integran la formación especializada y el apoyo activo en la búsqueda y mejora de empleo.

Con este fin, los Centros de Formación para el Empleo están especializados sectorialmente en familias profesionales o áreas formativas y gestionan e imparten directamente cursos de formación para empleados y ocupados o mediante convenios con empresas líderes de los diferentes sectores.

Asimismo estos Centros de la Comunidad de Madrid contribuyen a la actualización y ordenación del sistema de formación profesional para el empleo y al estudio de familias profesionales, al apoyo de la función de intermediación en el mercado de trabajo y a la mejora de la calidad del sistema a través de la formación de formadores.

La red está compuesta por los siguientes centros:

- Centro de Formación en Seguros y Finanzas (C.F. Fuencarral).

- Centro de Formación en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones *Madrid Sur* (C.F. Getafe).
- Centro de Formación en Tecnologías del Frío y la Climatización (C.F. Moratalaz).
- Centro de Formación en Electricidad, Electrónica y Aeronáutica (C.F. Leganés).
- Centro de Formación en Edificación y Obra Civil (C.F. Paracuellos del Jarama).

La calidad del sistema de formación para el empleo en la red de centros propios del Servicio Regional de Empleo de la Comunidad de Madrid descansa en su personal y de forma destacada, en el profesorado. Sin duda la Red de Centros cuenta con unas instalaciones y unas dotaciones que los convierten en los referentes formativos de sus respectivos sectores pero es la solidez y calidad de su profesorado lo que los ha convertido en centros referentes dentro de cada uno de los sectores en los que están especializados.

El Modelo formativo que se oferta en la Red de Centros Propios de Formación para el Empleo de



la Comunidad de Madrid está basado en la práctica y en la reproducción de entornos y situaciones similares a los que el alumno encontrará en el mundo laboral. Este modelo exige un tipo de profesorado en contacto directo con ese mundo laboral que le proporcione ese saber y saber hacer actualizado y por otra parte que cuente con las habilidades docentes que le ayuden a transmitir ese conocimiento. Deben ser profesionales activos y cualificados en su propia profesión, que además tengan la competencia y capacidad para transferir sus competencias y conocimientos. Consecuencia de esta concepción del modelo formativo es el sistema de Calidad docente que presentamos en esta candidatura y que está basado en la exigencia en cuanto al estándar de acceso a la función de profesor, la calidad del desempeño y en la evaluación y mejora continuas.

En 2003 comenzó una labor de sistematización de la gestión de la Calidad que recogiendo toda la experiencia anterior afrontó las siguientes fases:

### Planificación

A través de una **normativa reguladora** específica del sistema de selección y contratación de expertos docentes y apoyado en los **procedimientos de gestión** de selección y contratación de expertos desarrollados por el **grupo de mejora intercentros**, verdadero motor del sistema. La planificación del sistema se sustentó asimismo en la **formación del personal** de la Red de Centros y en el desarrollo del **sistema informático** necesario para sustentar la gestión del fichero de expertos.

### Implementación

Una vez puestas las bases se implementó la organización del sistema a través de las comisiones de evaluación en cada uno de los centros y de la comisión central de seguimiento participada por los órganos centrales de gestión de personal del S.R.E y las principales centrales sindicales. En este apartado cabe reseñar que el sistema ha gestionado hasta la fecha cerca de 3.000 expedientes con un criterio bastante exigente complementado con cursos selectivos de metodología para suplir los déficits en este aspecto de los candidatos y con la actualización técnica permanente a través del Plan de Perfeccionamiento Técnico Docente.

### Verificación

A través de un exhaustivo procedimiento de seguimiento y evaluación docente y la inclusión del mismo en el sistema de indicadores de gestión de la Red de Centros Propios de Formación. Resalta el hecho de que en el cuadro de indicadores la satisfacción del alumnado, en concreto en la variable profesorado, resalta por encima de la media y alcanza cotas cercanas al 85%, lo que valida en gran medida el sistema por parte de los clientes finales.

### Actuación

El sistema ha estado vivo durante todos estos años y reflejo de esa vitalidad son las numerosas modificaciones y **mejoras introducidas** en el sistema: normativas y procedimentales y la proyección externa que ha colocado a la Red de Centros Propios como un **modelo** para el resto de las Comunidades Autónomas y para otros entes de formación, nacionales e internacionales.



# I.E.S. PRADO DE SANTO DOMINGO



**D. Enrique Gutiérrez López**  
*Director*



## Participante

### ÓRGANO:

D.G. de Educación Secundaria  
y Enseñanzas Profesionales

### CANDIDATURA:

I.E.S. Prado de Santo Domingo

### CONSEJERÍA:

Educación

### DIRECCIÓN POSTAL:

Avda. de Pablo Iglesias, 3  
28922 Alcorcón (MADRID)

☎ 91.643.81.87

**RESPONSABLE TÉCNICO: D. Luis Javier Abadía Sánchez-Regalado**

### SERVICIOS PRESTADOS:

Enseñanza en diversos niveles.





El objetivo de esta práctica es presentar el trabajo desarrollado en la implantación del Modelo de Calidad EFQM llevada a cabo en el I.E.S. Prado de Santo Domingo durante los últimos cursos escolares.

Lo más destacado de todo el proceso en el que nuestro centro se ha visto inmerso con la serie de dificultades encontradas, los logros alcanzados y las perspectivas de futuro que se van replanteando curso tras curso, y que nos ha llevado a continuar trabajando sobre el tema en cuestión.

Uno de nuestros objetivos ha sido el de difundir nuestra experiencia (cuando así nos lo han solicitado otros centros) de forma que ello pueda servir de apoyo a quienes como nosotros desarrollen su trabajo dentro del ámbito docente y que estén interesados en la implantación de un modelo de calidad en los centros educativos.

Nos hemos centrado en el estudio de posibles áreas de mejora sobre las que pudiéramos trabajar, y hemos procedido a la elaboración de los correspondientes protocolos que faciliten su desarrollo. La idea es tocar aquellos aspectos que afecten

al mayor número de usuarios, centrándonos por un lado en los procesos de gestión del centro y por otro en los procesos relacionados más específicamente con la docencia, como pudieran ser las reuniones de tutores con padres, las reuniones de RED, de FCT, etc.

Hemos tenido el apoyo de un asesor externo, cuya colaboración nos ha resultado muy positiva y clarificadora, gracias a la visión objetiva que nos ha ofrecido.

Se vio la necesidad de plantear un modelo inicial, para empezar a elaborar los procesos, documento que se denomina PVO1. Este proceso PVO1 pretende dar forma y dotar de una estructura común a la serie de tareas que determinan el funcionamiento del centro y además recoge el esquema a seguir para la elaboración de los procesos, esquema que es el siguiente:

- Objetivo.
- Ámbito de aplicación.
- Misiones y responsabilidades.
- Procedimiento (ordinograma).



- Procedimiento de evaluación del proceso.
- Documentos anexos (cuestionarios, formularios, impresos, etc.).

Se ha gestionado el registro de ISBN de los procesos elaborados. Dichos procesos están recogidos en soporte informático, y en algunos casos se manejan, por esta misma vía, a través de la red interna del centro, minimizando así el uso de soporte papel, y permitiendo su difusión y utilización por parte de los implicados en ello.

Por otro lado, a lo largo de los años se ha procedido a revisar los procesos elaborados en los cursos anteriores, introduciendo las pertinentes correcciones.

Se ha trabajado con la inclusión en los procesos de los correspondientes indicadores. También se han manejado encuestas muestrales, acordes al Modelo EFQM, aplicada a alumnos y padres, obteniéndose resultados que han permitido detectar puntos de mejora.

La relación de procesos elaborados es la siguiente:

- PROCESO AE01 V201: ORGANIZACIÓN SALIDAS EXTRAESCOLARES.
- PROCESO OA01 V201: EMERGENCIAS EVACUACIÓN.
- PROCESO OA02 V201: ATENCIÓN ACCIDENTADOS.
- PROCESO OA03 V202: COMPRAS POR DEPARTAMENTOS.
- PROCESO OA04 V201: EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS.
- PROCESO OA05 V201: ATENCIÓN TELEFÓNICA.
- PROCESO OA06 V201: PRÉSTAMO BIBLIOTECARIO.
- PROCESO OP01 V201: ORGANIZACIÓN JUNTAS EVALUACIÓN.
- PROCESO OP03 V202: GESTIÓN ESCUELA DE PADRES.
- PROCESO OP06 V201: ACOGIDA PROFESORES NUEVOS.
- PROCESO OP12 V201: ENTREVISTAS TUTORES.
- PROCESO OP13 V201: REUNIONES RED.
- PROCESO OP15 V201: TUTORÍA FCT.
- PROCESO PI04 V201: PÁGINA WEB.
- PROCESO PV01 V202: ELABORAR PROCESOS.
- PROCESO OP16 V200: ORGANIZACIÓN DE





# ABRIENDO PÁGINAS



**D. Américo Puente Berenguer**  
*Gerente del S.R.B.S.*



## Participante

### ÓRGANO:

Servicio Regional de Bienestar Social

### CANDIDATURA:

Abriendo Páginas

### CONSEJERÍA:

Familia y Asuntos Sociales

### DIRECCIÓN POSTAL:

C/ Agueda Díez, 5 - 28019 MADRID

☎ 639.118.012

**RESPONSABLE TÉCNICO:** Dña. María del Mar Díez Jiménez

### SERVICIOS PRESTADOS:

El C.O. Magerit atiende a personas con discapacidad intelectual, brindando los apoyos necesarios para mejorar la calidad de vida de estas personas y propiciar la integración en todos los ámbitos posibles. Con esta práctica se ha dado una alternativa al ocio, mediante la creación de relatos y cuentos. Ha servido de vehículo para que nuestros usuarios puedan expresar de forma creativa deseos e inquietudes. Se ha estimulado la participación mediante concursos en distintos medios (radio e Internet). Se ha trabajado el acceso a nuevas tecnologías. Se han obtenido resultados (premios internacionales y la edición de un libro), que ha contribuido a mejorar su autoestima y a relacionarse en otros medios distintos a los habituales.





La práctica consiste en fomentar la creación literaria entre los usuarios del C.O. Magerit, personas con una discapacidad intelectual. Entendemos que la creatividad es un potencial que todo ser humano posee y partimos de la premisa de que los relatos nacen y se desarrollan en el interior de las personas.

Ayudando a expresar sueños, deseos, vivencias, hechos reales o imaginarios, de forma individual o en grupo; empezaron a surgir los primeros relatos.

Para enriquecer esta práctica se enviaron relatos a un programa de radio, dentro de la sección del escritor Juan José Millás, participando y compitiendo con otros radioyentes, y siendo seleccionados en varias ocasiones.

Con el objetivo de motivar a los participantes de esta práctica y al mismo tiempo hacer una labor de difusión, se participa en varios concursos de relatos en páginas Web.

Al mismo tiempo se consigue acercar a nuestros usuarios el uso de la tecnología de la información y comunicación e interactuar con otros usuarios de la red.

Esto ha supuesto ampliar su mundo y que les sea familiar términos como página Web, foro y otros propios del medio.

Periódicamente en el aula abren la página Web y el blog de <<otros relatos>>.

Leen sus propios relatos, los comentarios que escriben otros usuarios de la red y responden a éstos mediante la expresión escrita, por Internet. Hacen comentarios críticos de sus propios relatos y de otros. En definitiva expresan sus sentimientos, su creatividad, fomentan la memoria, la comunicación y la expresión oral y escrita.

En el propio Centro se crea el Certamen de Relatos de Navidad y en la fiesta de usuarios se entregan diplomas y premios a todos los participantes.

Todo esto contribuye al desarrollo de cualidades positivas, como el orgullo de poder mostrar los relatos de los concursos a familiares y amigos. Competir entre ellos, aceptando y alegrándose con los logros de otros compañeros y recibir premios.

Esta actividad se inició de forma voluntaria, fuera



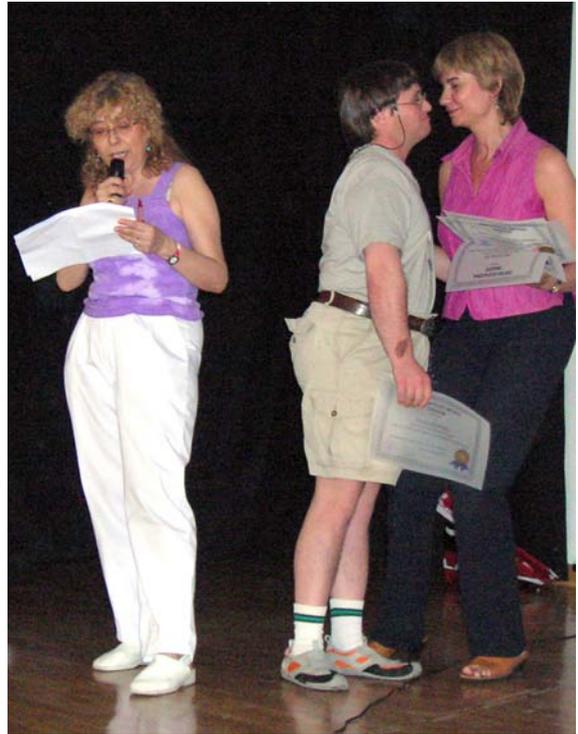
de la programación ordinaria del Centro, en los espacios de descanso, posibilitando el disfrute del ocio activo, fuera de las rutinas diarias.

Al ser una actividad que conlleva esfuerzo de elaboración y concentración, se ha trabajado siempre con la buena disposición de los usuarios, sin forzarles, para que no perdiera su carácter enriquecedor y lúdico.

La experiencia de estos años se ha concretado en la edición del libro <<La Vida desde mi ventana>>, historias del Centro Ocupacional Magerit. Editado por el Servicio Regional de Bienestar Social. Consejería de Familia y Asuntos Sociales.

Asimismo, una usuaria del Centro consiguió el primer premio del <<III Premio Internacional de Cuentos>> de la Fundación Anade, patrocinado por la Consejería de Cultura y Deportes.

- Esta iniciativa ha tenido repercusión en la satisfacción de las personas, tanto de usuarios, como de sus familias.
- Ha sido un medio de aprender disfrutando y de disfrutar aprendiendo.
- Ayuda a nuestros usuarios a poner a prueba sus habilidades.



- Proporciona una imagen más positiva de sí mismos.
- Les ha permitido relacionarse con otros entornos.



# PROYECTO SOL CREA EMPRESA



**D. Américo Puente Berenguer**  
*Gerente del S.R.B.S.*



## Participante

### ÓRGANO:

Servicio Regional de Bienestar Social

### CANDIDATURA:

Proyecto Sol crea Empresa

### CONSEJERÍA:

Familia y Asuntos Sociales

### DIRECCIÓN POSTAL:

C/ Agustín de Foxá, 31 - 28036 MADRID

☎ 609.057.939

**RESPONSABLE TÉCNICO:** D. Luis López Rica

### SERVICIOS PRESTADOS:

Promoción de una Cooperativa de Integración Social de Trabajo, con denominación de <<Los Ocho Girasoles, S. Coop. Madrid>> (Ley 4/1999, de 30 de marzo, de Cooperativas de la Comunidad de Madrid), para la integración socio-laboral de personas con discapacidad intelectual, procedentes de los Centros Ocupacionales del Servicio Regional de Bienestar Social, fomentando la participación y el compromiso de las familias.



CONSEJERÍA DE FAMILIA  
Y ASUNTOS SOCIALES

**Comunidad de Madrid**

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



La práctica desarrollada corresponde a uno de los objetivos del Proyecto Sol, <<Promoción y ayudas a la constitución de empresa social>>, ejecutado en el marco del Programa Operativo de la Comunidad de Madrid, F.S.E. 2000/2006 y reelegido en el nuevo Programa F.S.E. 2007/2013.

Teniendo presente las características de las personas a las que se dirige la promoción de la inserción laboral, o sea personas con discapacidad intelectual, la acción se ha desarrollado con las familias como futura base asociativa de la empresa y representantes cualificados de los usuarios.

Se ha actuado con una metodología tendente a involucrar a los representantes de las Asociaciones de Padres en un proyecto sostenido por tres pilares sistémicos fundamentales: integración en la vida real de los usuarios, participación activa de las familias y aportación de mejoras innovadoras al sistema de los Centros Ocupacionales. En síntesis invertir la tendencia de delegar todo al servicio público y crear una empresa gestionada por las familias, ayudándolos en el desarrollo y capitalización de la misma, hasta que puedan por sí mismos.

Se ha actuado teniendo en cuenta sus tiempos, sus incertidumbres y su capacidad de compromiso:

- Se ha constituido una Federación entre las Asociaciones de Padres de los Centros Ocupacionales (Federación Los Girasoles) con la finalidad estatutaria dirigida a la integración socio-laboral de los usuarios.
- Se han puesto en marcha tres talleres de transición, gestionados por la Federación y apoyados por el Proyecto Sol.
- Se han formado los representantes de la Federación y de las asociaciones con jornadas de formación y visitas de estudio a realidades nacionales y europeas.
- Se ha ayudado a la Federación en:
  - la elaboración de un plan de empresa;
  - la presentación de proyectos en el sector privado, dirigidos a inversiones para la capitalización de la empresa naciente;



- todos los contactos con el asociacionismo cooperativo.

### Resultados obtenidos:

- *Económicos y sociales:*

- La Federación Los Girasoles, ha obtenido la financiación de dos proyectos para inversiones, por la Fundación <<la Caixa>>.
- La Federación Los Girasoles ha promovido <<Los Ocho Girasoles, S. Coop. Madrid>>, formada por padres de personas con discapacidad intelectual.
- La Cooperativa de integración de Trabajo ha nacido el 8 de junio de 2005 y tiene el objetivo social de gestionar actividades económicas, productivas y comerciales que faciliten la integración socio-laboral de las personas con discapacidad intelectual de los Centros ocupacionales de la Comunidad de Madrid. La nueva cooperativa comienza su actividad en febrero de 2006 con la apertura de su primer sector económico en el ámbito de la jardinería y viverismo y la contratación de tres usuarios, procedentes del taller de transición de jardinería. La Cooperativa gestiona el mantenimiento de jardines, un quiosco de venta de plantas con un anexo como invernadero.

- *Implicación de las familias:*

- Acercamiento de las familias y/o sus representantes a la Institución con

actuaciones para sus hijos, concretas y medibles.

- Han tomado conciencia de que el futuro de sus hijos no se puede delegar totalmente a la Institución, y que ellos pueden y deben colaborar con la misma en objetivos comunes.
- Están colaborando diariamente para favorecer el autoempleo asociado implicándose ellos mismos en la constitución y gestión de una Empresa Social, entendiendo que no siempre el trabajo tienen que darlo otros.
- La colaboración se está consolidando con la búsqueda por su parte de recursos no solo públicos.
- Finalmente la autoestima de las familias está creciendo al ver que pueden hacer algo concreto para lograr la inserción social y laboral de sus hijos.

- *Institucionales:*

- Fomento de la colaboración unitaria y sistémica entre la Institución pública, las familias y los usuarios.
- Aplicación de las acciones basadas en las políticas activas para el empleo: promoción de autoempleo asociado como desarrollo del principio de subsidiariedad.
- Cumplimiento de los objetivos previstos por el Plan de Acción para Personas con Discapacidad y del Programa Operativo de la Comunidad de Madrid - Fondo Social Europeo.



# I.E.S. FRANCISCO TOMÁS Y VALIENTE: MEJORANDO LO PRESENTE HACIA EL HORIZONTE DE LA CALIDAD



**D. Tomás Alonso Pérez**  
*Director*



## Participante

### ÓRGANO:

D.G. de Educación Secundaria y  
Enseñanzas Profesionales

### CANDIDATURA:

I.E.S. Francisco Tomás y Valiente:  
Mejorando lo presente hacia el horizonte  
de la Calidad

### CONSEJERÍA:

Educación

### DIRECCIÓN POSTAL:

C/ Benita Ávila, 3 - 28043 MADRID  
☎ 91.759.41.52/40.77

**RESPONSABLE TÉCNICO: D. Miguel Ángel Sáez Lozano**

### SERVICIOS PRESTADOS:

Enseñanzas Postobligatorias: Bachillerato y ciclos formativos de F.P. Bolsa de empleo interactiva. Biblioteca e Infoteca. Disponibilidad de las infraestructuras del Centro. Salón de actos y exposiciones.





**B**ásicamente la práctica ha consistido en la formación en el ámbito de la CALIDAD para la mayoría del personal del centro y en la aplicación práctica del mismo, a lo largo de 4 años.

Inicialmente se partió en el curso 2003-04, con la denominación del proyecto como un Itinerario Formativo Conjunto: <<Evaluación de la Calidad en el Centro>>. La intención ya desde un principio fue la de estructurar el mismo a lo largo de los 3-4 años previstos.

A lo largo de los cursos siguientes y siempre basándonos en Proyectos de Formación en Centros se continuó con la formación y elaboración de documentos, a la vez que se iba consolidando un grupo de mejora en el ámbito de la CALIDAD.

Sirva como extracto de los aspectos específicos trabajados, el siguiente resumen desde el año 2003:

- Formación en el Modelo EFQM.
- Definición de Misión, Visión, Valores y Factores críticos de éxito.

- Autoevaluación del I.E.S. según EFQM.
- Determinación de Factores Críticos de Éxito, Puntos Fuertes y Áreas de Mejora.
- Formación y elaboración de documentación de procesos.
- Formación y elaboración de cuestionarios de evaluación de centros educativos.
- Formación y elaboración de la Carta de Servicios.
- Primera Evaluación del I.E.S. con los cuestionarios específicos elaborados.
- Constitución del Comité de Calidad del I.E.S.
- Presentación y aprobación de la Carta de Servicios del I.E.S. a la D.G.C.S.
- Diseño del Protocolo para la medición de los Indicadores de la Carta de Servicios.

Como aspecto destacado señalar que además todo este Proyecto se ha plasmado en una publicación en la que hemos reflejado nuestra experiencia para que todos los centros de enseñanza puedan conocer nuestra experiencia. Su título es de donde ha surgido la denominación de nuestra candidatura al premio:<<Mejorando lo presente hacia el horizonte de la Calidad. I.E.S. Fco. Tomás



y Valiente>>. Se puede adquirir dirigiéndose a nuestro centro o a través de su página Web: <http://www.iesfranciscotomasylviente.com>

Por último y dado el espacio tan breve en el que hemos de reflejar nuestra práctica destacaría los aspectos positivos sobre los que ha incidido esta práctica después de transcurrir varios años:

- El grado de implicación de los miembros de la Comunidad Educativa ha sido muy alto, resaltando **la voluntariedad** de los participantes.
- Desde el comienzo ha existido un liderazgo del director. Todos los miembros del Equipo Directivo participan activamente en los proyectos o áreas de mejora.
- Se está consolidando una formación relacionada con los conceptos del ámbito de la CALIDAD.
- Ha sido y es fundamental el **apoyo de especialistas** y del exterior.
- Gran parte del tiempo del compromiso de

los que han participado en los diferentes proyectos relacionados con la aplicación del modelo se ha realizado en **horario escolar**.

- Se estimula el **trabajo en equipo**, así como el debate entre los miembros de la comunidad educativa.
- Se ha asumido la necesidad de **identificar, definir y medir** lo que en el centro hacemos, como único medio de poder controlar y mejorar nuestra actividad.
- Se ha sentido la necesidad de contraer un **compromiso con los usuarios** de nuestros servicios, en cuanto a la calidad de los mismos.
- Se ha consolidado la formación de un **comité de calidad**.
- Se plantea como reto futuro, la **consolidación del sistema organizativo** basado en funciones y áreas de responsabilidad.



# PORTAL DEL MAYOR



**Ilmo. Sr. D. José María  
Alonso Seco**  
*Director General del Mayor*



## Participante

**ÓRGANO:**

D.G. del Mayor

**CANDIDATURA:**

Portal del Mayor

**CONSEJERÍA:**

Familia y Asuntos Sociales

**DIRECCIÓN POSTAL:**

C/ Agustín de Foxá, 31 - 7º Izq.

28036 MADRID

☎ 91.420.89.26

**RESPONSABLE TÉCNICO:** D. José Ignacio Fernández Martínez

**SERVICIOS PRESTADOS:**

Difusión de la información precisa y actualizada, sobre áreas de interés específicas para las personas mayores de la Comunidad de Madrid, a través de Internet, como subportal de la página institucional [www.madrid.org](http://www.madrid.org)





Desde la Comunidad de Madrid, mediante la colaboración de todas sus Consejerías, se ha puesto en marcha el Portal del Mayor, en el que confluyen distintas políticas transversales y ambiciona ofrecerse como canal telemático de comunicación, información, servicios y participación para las personas mayores de nuestra Comunidad.

El acceso a las nuevas tecnologías e Internet de las personas mayores, es ya un hecho generalizado, y en estos momentos es un mecanismo utilizado como medio de información y de tramitación telemática, para multitud de gestiones en todos los ámbitos.

El Portal del Mayor nace con la misión de difundir la información precisa y actualizada, sobre áreas de interés específicas para las personas mayores de la Comunidad de Madrid, con los siguientes objetivos:

1. Establecer una nueva vía de comunicación a través de las nuevas tecnologías de la información.
2. Proporcionar información actualizada que dé respuesta a las necesidades planteadas por este colectivo.

3. Estructurar la información sobre recursos, servicios, programas y temas de interés para personas mayores, de forma sencilla, clara y directa.
4. Facilitar una vía de acceso a la información interactiva, desde un punto de acceso a Internet.
5. Acceder a la documentación precisa para la solicitud de ayudas, recursos y prestaciones y de forma personalizada a la consulta sobre la tramitación de expedientes.
6. Proporcionar una información *on-line* sobre noticias y actualidad de la Comunidad de Madrid.
7. Recoger y tramitar sugerencias y quejas de manera directa por parte de los usuarios.
8. Estructurar la información sobre recursos, servicios, programas y temas de interés para personas mayores, de forma sencilla, clara y directa.

En este nuevo sitio Web regional, los mayores madrileños, sus familias y los profesionales, encontrarán infor-



mación sobre servicios, recursos y programas, iniciativas para el fomento de la vida activa, noticias, etc.

El nuevo portal ha sido diseñado con gran simplicidad estructural, con un lenguaje y formato asequible, para que sea fácil acceder y sencillo de usar.

En el sitio Web se han introducido secciones claras e instrumentos que minimizan las dificultades de lectu-

ra, la desorientación en la navegación por la página, mediante colores, que permiten identificar cada una de las áreas, con el objetivo de guiar al usuario y ayudar a delimitar los temas y secciones.

Las personas mayores, las familias y los profesionales pueden encontrar en cinco grandes secciones, contenidos muy diversos. En el área <<Centros y Servicios>>, identificada con el color rojo, se accede a información sobre todos los programas, recursos y servicios que la Comunidad de Madrid pone a disposición de las personas mayores y sus familias. En color azul, aparece la Sección <<Vivir con salud>>, con accesos directos a los recursos sanitarios de la Comunidad de Madrid, así como actividades y noticias de interés.

En color naranja, está la sección de <<Voluntariado>>, a través de la cual se obtiene información referente a las actividades de distintas asociaciones de voluntariado de la Comunidad de Madrid. En color verde está la sección de <<Cultura y Ocio>>, donde podrán encontrar ofertas para el desarrollo del ocio y tiempo libre y el acceso a la cultura (cine, teatro, bibliotecas, etc.). Por último está la sección de <<Noticias>>, en color marrón, a través de la cual se accede a todas las noticias institucionales de interés para este colectivo, que se producen en la Comunidad de Madrid.



# SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS (SILEX)



**Ilma. Sra. Dña. María del Rosario Jiménez Santiago**

*Secretaria General Técnica de Empleo y Mujer*



## Participante

### ÓRGANO:

Secretaría General Técnica de Empleo y Mujer

### CANDIDATURA:

Sistema de Información de Tramitación de Expedientes Administrativos (SILEX)

### CONSEJERÍA:

Empleo y Mujer

### DIRECCIÓN POSTAL:

C/ Santa Hortensia, 30 - 28002 MADRID

 91.420.68.82

**RESPONSABLE TÉCNICO:** Dña. Isabel Ferrán Thió

### SERVICIOS PRESTADOS:

La coordinación intraadministrativa de los Centros Directivos dependientes de la Consejería. El asesoramiento jurídico y técnico del Consejero y de las Direcciones Generales de la Consejería. La coordinación de los asuntos que vayan a ser sometidos al Consejo de Gobierno o a sus Comisiones. El estudio, impulso y tramitación de los proyectos de disposiciones generales en materias propias de la Consejería. La tramitación de los Convenios, Acuerdos, Protocolos o Declaraciones de Intención suscritos dentro del ámbito competencial de la misma, entre otros.



## 1. PLANIFICACIÓN

La Secretaría General Técnica impulsa la tramitación de los expedientes administrativos generados por los Centros Gestores de la Consejería. El elevado volumen de expedientes administrativos, así como su compleja tramitación, y la elevada movilidad del personal en la Comunidad de Madrid, demandaba una solución integrada en un procedimiento de gestión informatizado y común a todos los gestores.

Para dar respuesta a esta necesidad la Secretaria General Técnica propuso la realización de un proyecto informático integral que recogiese en un único Sistema toda la tramitación relativa a las actuaciones de la Consejería, con los siguientes objetivos: implantar la tramitación electrónica de los expedientes administrativos, como un paso más para llegar al objetivo de <<papel cero>>; racionalizar y normalizar los procedimientos de gestión administrativa; mejorar la calidad normativa; disponer de un repositorio de documentación común, seguro y sin papel; facilitar el seguimiento del estado de tramitación de los expedientes; y desarrollar un Cuadro de Mandos.

## 2. IMPLEMENTACIÓN

Las principales fases del proyecto han sido:

Análisis del **Sistema de Información**, en la que se define el prototipo de lo que será el nuevo Sistema de Información.

**Diseño del Sistema de Información.** En esta fase se define como arquitectura del sistema la habitual utilizada por el Gestor de Expedientes de la Comunidad de Madrid.

### Construcción del Sistema de Información:

- *Utilidades del Sistema.* El Sistema permite el anexo de documentación incorporando ficheros y escaneando documentación que no esté en el Sistema, y novedades en la tramitación informática como es el expediente electrónico y los semáforos para indicar el vencimiento de los plazos, así como la posibilidad de integrar la firma electrónica en breve plazo.
- *Alta y Tramitación de expedientes.* Se



pueden tramitar 6 tipos de expedientes (Órdenes, Convenios, Decretos, Leyes, Nombramientos y Ceses y Planes o Programas de actuación) y 25 subtipos.

- *Modelos de Documentación.* SILEX proporciona un elevado número de <<plantillas>> –95–, que además de facilitar la gestión a los usuarios, normalizan la documentación que debe acompañar a los expedientes.
- *Perfiles.* La aplicación se ha definido para que en un futuro, todas las unidades administrativas que intervienen en la tramitación de los expedientes administrativos, puedan hacerlo a través de SILEX si lo consideran oportuno. Para ello ha sido necesario definir 40 perfiles distintos.
- *Expediente Electrónico.* Esta herramienta permite que toda la documentación generada a lo largo de la vida del expediente quede archivada en la base de datos general de documentación. La gestión de la información en un soporte digital seguro y de fácil acceso permite su consulta en cualquier momento, evita envíos de documentación en papel y disminuye los tiempos de gestión.
- *Gestión del conocimiento.* SILEX cuenta con un amplio sistema de consultas y listados al que se puede acceder desde la propia aplicación. Se han diseñado 65 modelos de informes con salida a ficheros Pdf y Excel.

- *Catálogos.* El mantenimiento de la aplicación se realiza a través de catálogos generales.

**Implantación.** Para llevar a cabo las tareas previstas en el plan de implantación se establecieron los siguientes grupos de trabajo.

- *Formación:* Integrado por personal de la Consejería, del centro de soporte técnico a usuarios y de los desarrolladores de ICM.
- *Implantación y Aceptación:* Compuesto por personal de Instalaciones, de la Consejería y del Área de Desarrollo.
- *Calidad:* Grupo del Área de Calidad para certificar la aplicación.
- *Instalación:* Formado por personal del Área de Producción, Desarrollo y Mantenimiento.
- *Mantenimiento:* Personal de Desarrollo y Mantenimiento de ICM.
- *Apoyo a la Producción inicial:* Personas de Soporte técnico a usuarios.

### 3. VERIFICACIÓN

Tras la implantación del sistema en febrero de 2007, se realiza un estudio independiente en el último trimestre del año con el objeto de evaluar el estado de implantación del sistema y adaptarlo a las necesidades de los usuarios; detectar sus debilidades y en su caso, establecer las posibles líneas de mejora.



# DESARROLLO DEL SISTEMA DE CALIDAD, FASE 1



**Ilmo. Sr. D. Héctor Casado López**

*Secretario General Técnico  
de Economía y Hacienda*



## Participante

### ÓRGANO:

Secretaría General Técnica  
de Economía y Hacienda

### CANDIDATURA:

Desarrollo del Sistema de Calidad,  
Fase 1

### CONSEJERÍA:

Economía y Hacienda

### DIRECCIÓN POSTAL:

C/ Príncipe de Vergara, 132  
28002 MADRID  
☎ 91.580.22.80

**RESPONSABLE TÉCNICO:** Dña. Virginia Solans Ruiz

### SERVICIOS PRESTADOS:

Coordinación intradministrativa de los Centros Directivos y de la Administración Institucional adscrita a la Consejería de Economía y Consumo, asesoramiento jurídico y técnico del Consejero y las Direcciones Generales, coordinación de los asuntos que deban someterse a Consejo de Gobierno, tramitación de disposiciones generales en materias propias de la Consejería, tramitación de convenios, protocolos, coordinación de la gestión económico administrativa y presupuestaria de la Consejería, gestión del personal adscrito a las distintas unidades administrativas, coordinación de la creación, modificación y supresión de ficheros de protección de datos, coordinación de la atención al ciudadano, incluyendo registro e información, así como mantenimiento de la información relacionada con la Consejería en [www.madrid.org](http://www.madrid.org)





## Introducción:

La Secretaría General, en su doble cualidad de organización que presta sus servicios al ciudadano y a la propia Administración, de la que forma parte, desarrolla sus actividades, bajo la premisa básica de satisfacer las necesidades de sus clientes de acuerdo a principios de eficacia y de eficiencia en el desarrollo de sus funciones.

Por medio de la elaboración del Sistema de Calidad, la Secretaría General Técnica pretende desarrollar una gestión moderna y eficiente de los recursos presupuestarios asignados, dirigida principalmente al cumplimiento de los objetivos relacionados con los Centros Directivos de la Consejería y de servicio al ciudadano, empleando para ello técnicas de dirección y gestión que optimicen el modelo de funcionamiento, y lo sitúen a la altura de las demandas de los ciudadanos de nuestra Comunidad.

## Descripción de la Práctica:

El objetivo del presente proyecto es conocer y mejorar la organización, el desempeño, la eficien-

cia, la eficacia y el ambiente de trabajo de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Economía y Consumo, mediante la definición, el desarrollo y la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.

El Proyecto se planifica en tres fases:

1. Definición de la Organización.
2. Evaluación y adaptación a la norma ISO 9001.
3. Aproximación al Modelo Europeo de Excelencia.

La candidatura se presenta, una vez realizadas las acciones previstas para la Fase 1 con los siguientes objetivos:

- Optimizar las funciones y responsabilidades de las personas.
- Definir los procesos de trabajo.
- Mejorar los procesos a partir de su análisis y medición.



El germen inicial del desarrollo del proyecto se establece a través de la creación de un grupo de trabajo, denominado *grupo líder*, integrado, además de por el Secretario General Técnico, por cinco personas implicadas en la gestión de la Calidad, con la función de coordinar el proceso de información, formación y desarrollo en las distintas unidades en las que se estructura la Secretaría General Técnica.

En un segundo nivel, como apoyo para lograr un adecuado desarrollo del Plan, se establecieron grupos de trabajo especializados en determinadas áreas de actividad, sobre los que recayó el peso específico del análisis funcional de los procesos de cada uno de los procedimientos, así como de los puestos de trabajo.

### Resultados:

Cada grupo definió sus puestos de trabajo, con el análisis previo de la adecuación de las personas a los mismos, determinándose las necesidades de formación y las funciones asignadas a cada puesto. Al final del proceso se definieron 60 puestos de trabajo, sobre un total de 130 personas.

Por otra parte, los grupos de trabajo elaboraron las fichas de los procesos de trabajo de cada área en los que se encuentran incluidas todas las actividades desarrolladas en la S.G.T. En total se definieron 102 procesos, que fueron agrupados por el grupo líder en cinco procesos claves. En concreto, los denominados procesos de Recepción, Asesoría, Revisión, Servicio y Resultado.



El logro fundamental de esta fase lo constituye el análisis realizado, que ha permitido establecer un mapa de procesos definido de la organización, así como la implicación de la práctica totalidad del personal de la S.G.T. en las tareas de análisis y definición de puestos de trabajo, y de los procesos de trabajo.

Finalmente, se ha informado de la preparación de la Fase 2, donde se fijarán los indicadores para implantar y mejorar los procesos clave y asegurar la adaptación del Sistema de Gestión de Calidad definido, a la norma ISO 9001:2000.



# MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LA IMPLANTACIÓN DE UN PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA



**D. Francisco Javier Elviro Peña**  
*Gerente del Hospital El Escorial*



## Participante

**ÓRGANO:**

Hospital El Escorial

**CANDIDATURA:**

Mejora del Servicio al Ciudadano a través de la Implantación de un Plan de Calidad Percibida

**CONSEJERÍA:**

Sanidad

**DIRECCIÓN POSTAL:**

Ctra. M-600, Km 6,255  
28200 El Escorial (MADRID)

☎ 91.897.31.24

**RESPONSABLE TÉCNICO:** Dña. Cristina García Triana

**SERVICIOS PRESTADOS:**

Hospital Comarcal General.





El Hospital El Escorial decidió en el año 2006, tras realizar su autoevaluación EFQM, impulsar un **Plan de Calidad Percibida (PCP)** que es el que presentamos en este documento. Queremos que la Calidad Percibida se convierta en nuestra principal señal de identidad, que nos permita competir y diferenciarnos en cuanto al servicio ofrecido con otros centros sanitarios de nuestra misma área sanitaria.

Dentro del citado Plan se ha trabajado sucesivamente en estas fases:

- **Fase I: Planificación del Plan de Calidad Percibida.** Incluyendo un estudio cualitativo mediante grupos focales, una encuesta poblacional (estudio cuantitativo) y un análisis estratégico DAFO para orientar todo el proceso en la línea adecuada.
- **Fase II: Implementación. Con diferentes actuaciones:**
  - Presentar el proyecto a los trabajadores.
  - Crear la Comisión de Calidad Percibida cuyo trabajo ha sido analizar y proponer solucio-

nes a temas que afectan a la Calidad Percibida por parte del usuario. Los temas que se estudian en la comisión provienen de diferentes fuentes:

- ✓Temas que los clientes manifiestan como áreas de mejora, bien procedentes del análisis de reclamaciones y sugerencias, o bien aquellos que son identificados en los estudios de Calidad Percibida o de satisfacción.
- ✓Temas sugeridos directamente por los integrantes de la Comisión de Calidad Percibida.
- ✓Temas que hacen llegar otras personas del Hospital El Escorial. El grupo funciona de forma abierta y anima al resto de empleados a que les hagan llegar sus ideas e iniciativas sobre Calidad Percibida.

Además del estudio de estos temas, la Comisión de Calidad Percibida ha asumido también entre sus funciones la evaluación periódica del criterio número 6 del modelo EFQM (Resultados en Clientes).



- **Fase III: Verificación.** El análisis de los resultados del PCP se ha realizado desde tres perspectivas:
  1. Encuesta de satisfacción. Tras la encuesta de diagnóstico inicial, se ha realizado una nueva al año, tal y como establece el PCP. Aunque los datos no son estadísticamente significativos, se ha observado una mejoría en las valoraciones de los encuestados en todas las áreas de actividad.
  2. Análisis de las Reclamaciones. Encontramos dos situaciones significativas:
    - ✓ Incremento del número de reclamaciones, principalmente en el área de citaciones. Este aumento se concentra en los seis primeros meses del año pues a partir de entonces se adoptan medidas de mejora en esa área reduciéndose las reclamaciones de una media de 25 mensuales a 12.
    - ✓ Reducción significativa de las reclamaciones de demora.
  3. Resultados de la Comisión de Calidad Percibida. A lo largo del año, la CCP ha realizado diferentes acciones que se recogen en la tabla siguiente:

Iniciativas presentadas a la Gerencia	38
Iniciativas solucionadas o puestas en marcha	20
Comunicaciones internas	23
Boletines de difusión a todos los trabajadores	2
Sugerencias recibidas de trabajadores que no forman parte de la CCP	12

- **Fase IV: Creación de canales de comunicación.** Dentro del Plan de Calidad Percibida, la comunicación tiene un papel fundamental ya que la mejora de los aspectos intrínsecos del servicio no era suficiente para actuar sobre una opinión general formada. Por eso entendimos que debíamos utilizar la comunicación de forma activa. Así que se decidió abrir cuatro líneas de trabajo:
  1. Comunicación interna. Asumida principalmente por la CCP (datos en la tabla anterior).
  2. Comunicación externa. Además de informar a la población sobre nuestros servicios, deben convertirse en un elemento fundamental para potenciar la imagen del hospital.
  3. Incorporar la voz de los ciudadanos a la gestión del hospital. Para ello, además del análisis de encuestas y reclamaciones hemos contactado con la mancomunidad de servicios sociales y estamos extendiendo nuestra imagen y presencia a otras instituciones públicas del área.
  4. Relaciones con los Ayuntamientos del área. Hasta ahora la relación ha sido ocasional y ante situaciones o problemas concretos, pero debemos alcanzar una relación más continua. La próxima estructuración de nuestra área sanitaria nos ayudará a definir concretamente nuestros municipios de referencia.



I

Premio a la Excelencia y Calidad  
del Servicio Público en las Entidades  
Locales en la Comunidad de Madrid

---





# Modalidad de Excelencia



**Ganador**



# AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS



**D. Ignacio García  
de Vinuesa-Gardoqui**  
*Alcalde-Presidente de Alcobendas*



## Ganador

**AYUNTAMIENTO:**  
Alcobendas

**CANDIDATURA:**  
Ayuntamiento de Alcobendas

**RESPONSABLE TÉCNICO:**  
Dña. Concepción Villalón Blesa

**DIRECCIÓN POSTAL:**  
Plaza Mayor, 1  
28100 Alcobendas (MADRID)  
☎ 91.659.76.00

### SERVICIOS PRESTADOS:

Los desarrollados a través de las unidades de gestión: *Ayuntamiento*: Información, comunicación, tramitación y servicios a la ciudad (Urbanismo, Seguridad, Medio Ambiente...). *Patronato Sociocultural (PSC)*: Servicios Culturales (Auditorio, Mediatecas, etc.). *Patronato de Deportes (PMD)*: Servicios Deportivos e Instalaciones. *Patronato de Bienestar Social (PBS)*: Promoción Bienestar Social en la ciudad (atención a mayores, servicios sociales, etc.).





**E**l Ayuntamiento de Alcobendas, se destaca por una continua innovación en sus servicios y prestaciones al ciudadano. Este hecho se refuerza recientemente tras la inclusión de Alcobendas en el grupo de Municipios de gran población, posicionando a Alcobendas como <<gran ciudad>>.

En cuanto a herramientas y modelos de gestión utilizados, el Modelo EFQM se ha mostrado como una herramienta precisa a la hora de definir un marco adecuado para el desarrollo de la Gestión y la Innovación. La experiencia acumulada por la institución municipal a lo largo de las diferentes Autoevaluaciones y el nivel de implantación del modelo en las diferentes áreas organizativas constituyen una buena base para ir perfilando un modo diferenciado de entender la cultura de calidad, utilizando la Innovación y la Excelencia.

La gestión del Ayuntamiento de Alcobendas está avalada por el Sello de Excelencia Europea (+500 puntos) y el Premio a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública modalidad Excelencia, otorgado por el Ministerio de Administraciones Públicas en noviembre de

2006. Los principales avances abordados han sido:

#### **Eje liderazgo, planificación y estrategia.**

El Equipo de Gobierno del Ayuntamiento de Alcobendas ha puesto en marcha una serie de medidas de carácter económico, tendentes al equilibrio entre ingresos y gastos, ajustándolos a las necesidades de los alcobendenses para mejorar su calidad de vida. En el Ayuntamiento de Alcobendas el proceso de elaboración del presupuesto, que parte de unas normas y criterios económicos comunes a las diferentes áreas, se complementa con un Programa Director de Actuaciones (PDA) que define unas directrices de legislatura para posteriormente traducirlas en actuaciones concretas conforme a un escenario económico financiero. De esta forma se unifican la planificación económica con los objetivos de la institución.

#### **Eje liderazgo, personas y resultados en personas.**

El Ayuntamiento de Alcobendas aborda de manera integral la gestión de las personas, desarrollando aspectos relacionados con la vida laboral en momentos clave, como la acogida a los nuevos empleados, que incluye la formación en calidad y en conocimiento de la institución.



Igualmente ofrece formación que permite la actualización de las habilidades de los empleados públicos, así como actuaciones sobre salud y prevención de riesgos laborales, el fondo de acción social y actuaciones en torno al reconocimiento.

**Eje liderazgo, procesos, servicios y resultados.** El Ayuntamiento de Alcobendas pretende responder a las expectativas de los ciudadanos así como de los diferentes agentes de la ciudad. Por todo ello el Equipo de Gobierno ha adoptado el compromiso con la gestión de la Innovación y de la Excelencia.

Algunos ejemplos de estas medidas son:

- La permanente **apuesta por la calidad** en la atención ciudadana.
- Desarrollo de las medidas adecuadas para el cumplimiento de las indicaciones contenidas en la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) en los plazos marcados por la ley. Por ello se están implantando mecanismos como: Firma Electrónica, Notificaciones Telemáticas, Pasarela de Pagos, etc.
- Desarrollo del proyecto <<Innova Alcobendas>> cuyo objetivo es la puesta en marcha de una Oficina Tributaria Virtual (de acuerdo con el programa e-model) así como la iniciativa Ciudades Singulares dentro del Plan Avanza.

- Otros proyectos de innovación tecnológica para garantizar la máxima accesibilidad a los servicios. Algunos de estos proyectos están culminados: como la <<Bolsa de Empleo *on-line*>> y la <<Consulta Telemática de Expedientes>>, mientras que otros están en fase de implantación: <<Registro Telemático>>, <<Catálogo *on-line* de Mediatecas>>.
- La Tarjeta Ciudadana Alcobendas, que obtuvo el Premio a la Innovación en los Servicios Públicos de la ONU, seguirá incorporando nuevas prestaciones y servicios. Más de 38.000 ciudadanos utilizan habitualmente este medio.
- El proyecto <<Alcobendas protege tus datos>>: iniciativa transversal que pretende mejorar los mecanismos de control para garantizar la seguridad de las bases de datos institucionales, preservando los derechos de los titulares.

Además, significar la extensión en la organización de sistemas de **gestión de la calidad con estándares ISO** (Centro de Atención Integral de la Drogodependencia, Sistema de Gestión Medioambiental del Edificio del Ayuntamiento o Registro EMAS para Parques y Jardines), también la nueva revisión de metodología de **Cartas de Servicio** y la evolución de los mecanismos de relación con los ciudadanos con el horizonte de un **nuevo modelo de participación** y de **distritos**, una Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, etc.



**ALCOBENDAS**  
Un modelo de ciudad

# Modalidad de Excelencia



**Mención Honorífica**



# CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS DROGODEPENDENCIAS DE GETAFE (CAID)



**D. Pedro Castro Vázquez**  
*Alcalde-Presidente de Getafe*



## *Mención Honorífica*

**AYUNTAMIENTO:**  
Getafe

**CANDIDATURA:**  
Centro de Atención Integral  
a las Drogodependencias de Getafe (CAID)

**RESPONSABLE TÉCNICO:**  
Dña. Mónica Medina

**DIRECCIÓN POSTAL:**  
Pza. Alcalde Juan Vergara, s/n  
28904 Getafe (MADRID)  
☎ 91.202.79.61

**SERVICIOS PRESTADOS:**  
Prevención de las Drogodependencias en el ámbito escolar, familiar y comunitario.  
Asistencia integral al drogodependiente y familia.





Desde la Delegación de Garantía de Derechos Sociales, el Centro de Atención Integral a las Drogodependencias (CAID) del Ayuntamiento de Getafe goza de una larga andadura. Su primer **Plan Municipal Sobre Drogas** se remonta al año 1987, fecha en la que se había instaurado en la sociedad un alarmante problema: el consumo de drogas, en especial heroína. Para su solución, en 1985 se crea el **Plan Nacional Sobre Drogas** y, a su vez, surge el **Plan Regional Sobre Drogas de Madrid**, pero son los ayuntamientos los que deben responder con urgencia a las necesidades planteadas ante las consecuencias del consumo de heroína de los jóvenes.

Desde el CAID de Getafe, después de intervenir 15 años en el tratamiento de las Drogodependencias, ante el complejo y cambiante fenómeno de éstas, y gracias al liderazgo político de la concejalía, se promovió en el año 2001 la evaluación del servicio y un nuevo replanteamiento. Es entonces cuando se muestran una serie de carencias y déficits que se estaban teniendo a nivel general en el tratamiento de las Drogodependencias. Se estaba actuando con muy buena voluntad de los profesionales, pero sin una perspectiva terapéutica contrastada y evaluada, con

una visión de <<apagar fuegos>>, pero sin resultados medibles en la población drogodependiente, sin protocolos ni guías sanitarias de actuación; una intervención donde cada profesional en su despacho hacía como buenamente sabía. En fin, se estaba trabajando con una gestión hecha <<con buena voluntad>> pero sin tener en cuenta una gestión organizacional homologada y acreditada por su calidad.

Ante este análisis, se imponía la necesidad de encontrar medios que facilitasen los profundos cambios a efectuar. La dirección técnica aprovechó la formación sugerida por el incipiente departamento de Calidad del Ayuntamiento y desarrolló sendos cursos sobre Calidad Total.

Fue el momento del descubrimiento de que ése era el camino que debíamos recorrer, y por dónde tendrían que pasar los Servicios Públicos de la Administración. Acto seguido, había que conquistar la motivación de los profesionales, por lo que se planifica la formación con todos ellos. En marzo de 2001 se realizan, en el Castillo de Magalia (Navas del Marqués), **tres intensas Jornadas sobre el Modelo de Calidad EFQM y Autoevaluación**, y al compás entre políticos,



dirección y técnicos, con esta base formativa, se despliega el proceso de implantación del Modelo EFQM a través de diversas herramientas:

- 2002: Elaboración de la 1ª Carta de Servicios.
- 2003: Establecimiento de Buzón de quejas y sugerencias.
- 2003...: Formación continua a los profesionales.
- 2003...: Diseño de Procesos y Procedimientos con Indicadores de Rendimiento.
- 2004: Plan Estratégico de Calidad (2004-2007) según modelo EFQM y aprobado por el Pleno del Ayuntamiento el 19 de abril de 2005, junto al Manual de Diseño de Procesos.
- 2005: Planes anuales de Gestión y Mejora Continua.
- 2006: Certificación Normas UNE-EN-ISO 9001:2000.
- 2007 (En preparación): Nueva Carta de Servicios del CAID.
- 2008...: 2º Plan Estratégico sobre Drogas (2008-2011).

Hoy, después de 6 años, podemos afirmar que el esfuerzo de todos los profesionales del CAID ha merecido la pena por los resultados que se están obteniendo. **Toda la organización del CAID y su equipo de profesionales están comprometidos en servir a la salud, y en servir a las personas con problemas de drogas, donde ellos son los protagonistas y**



**cuya satisfacción constituye el centro de nuestro trabajo, hacia el cual orientamos el conjunto de nuestra actividad, una asistencia integral y personalizada.**

Hoy el equipo de profesionales, en permanente crecimiento personal y técnico, está comprometido en una mejora continua, a través de una gestión por procesos, una dirección por objetivos y una corresponsabilidad con otras entidades de la sociedad, para ofrecer un servicio eficiente a la sociedad, porque son los resultados con nuestros pacientes los que al fin validarán nuestro quehacer como **Servicio Público de excelente calidad.**



**GARANTÍA DE DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y BIENESTAR SOCIAL**



Agencia Antidroga

Comunidad de Madrid

# Modalidad de Mejores Prácticas



**Ganadores *ex aequo***



# LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE DE GETAFE (LYMA)



**D. Pedro Castro Vázquez**  
*Alcalde-Presidente de Getafe*



## Ganador ex aequo

**AYUNTAMIENTO:**

Getafe

**CANDIDATURA:**

Limpieza y Medio Ambiente de Getafe (LYMA)

**RESPONSABLE TÉCNICO:**

Dña. Cristina Álvarez González

**DIRECCIÓN POSTAL:**

C/ Perales, 6 - 1º A  
28902 Getafe (MADRID)

☎ 91.683.10.32

**SERVICIOS PRESTADOS:**

Recogida de Residuos Sólidos Urbanos (RSU). Limpieza de edificios y dependencias municipales. Limpieza Viaria. Limpieza de fachadas y eliminación de *grafittis*. Servicio de limpieza urgente. Punto Limpio.





La Empresa Municipal de Limpieza y Medio Ambiente de Getafe (LYMA, S.A.M.), es una empresa pública municipal cuya misión es garantizar las condiciones de salubridad de las calles, los viales, los colegios y edificios municipales. La empresa se crea en 1988 por el Ayuntamiento de Getafe para realizar principalmente los siguientes servicios:

- Recogida de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) en sus distintas fracciones.
- La limpieza de edificios y dependencias municipales y los colegios de educación infantil y primaria.
- La Limpieza Viaria.
- La limpieza de fachadas y eliminación de *grafittis*.
- Servicio de limpieza urgente.
- Punto Limpio.

LYMA cuenta con una plantilla de cerca de 475 personas que realizan estos servicios para una gran ciudad de 168.000 habitantes: dinámica, moderna, participativa, con una actividad socioeconómica en constante evolución y comprometida con el Medio Ambiente.

En el año 2003, el Ayuntamiento de Getafe impulsa su II Plan de Modernización y de Calidad con el objeto de actualizar y mejorar de forma global la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía, Plan al que desde el inicio se suma la Empresa Municipal de Limpieza y Medio Ambiente.

El proyecto de calidad y la modernización de LYMA se dividió en tres fases: la primera de planificación y diagnóstico, donde se lleva a cabo la identificación de objetivos y los cambios a desarrollar a través de estudios comparativos con otras empresas públicas del sector, la realización de encuestas de satisfacción a la ciudadanía y el análisis de los procesos de prestación de los distintos servicios, utilizando como referencia el modelo EFQM, así como metodologías innovadoras en el sector servicios tales como *Lean Manufacturing*.

La segunda fase se centró en el despliegue de los proyectos de mejora detectados en la primera fase, centrándose fundamentalmente en los servicios de Recogida de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza Viaria, así como en los procesos internos de apoyo (gestión de los Departamentos de Compras y Personal).

La tercera y última fase se lleva a cabo con la ela-



boración de las herramientas y el control de la calidad, como: la aplicación del control estadístico de los procesos, la realización de un control de nivel de calidad *in situ* a través de demeritaje y la implantación de un sistema de gestión de flotas.

Los resultados alcanzados en 2006 revelaron que la aplicación del Plan de Calidad en LYMA mejoró sustancialmente la satisfacción ciudadana, aumentándose en más de un 46% en el Servicio de Limpieza Viaria y creciendo cerca del 9%, hasta llegar al 98,7% la respuesta positiva que las ciudadanas y ciudadanos de Getafe dieron al Servicio de Recogida de Residuos Sólidos Urbanos.



# MORALARZARZAL, UNA ORGANIZACIÓN ENFOCADA A LA CALIDAD



**D. José María Moreno Martín**  
*Alcalde-Presidente de Moralarzarzal*



## *Ganador ex aequo*

**AYUNTAMIENTO:**

Moralzarzal

**CANDIDATURA:**

Moralzarzal, una Organización enfocada a la Calidad

**RESPONSABLE TÉCNICO:**

Dña. María Ángeles Jiménez Verdejo

**DIRECCIÓN POSTAL:**

Plaza de la Constitución, 1  
28411 Moralzarzal (MADRID)

 91.842.79.10

**SERVICIOS PRESTADOS:**

La práctica afecta al núcleo principal del trabajo del Ayuntamiento, por lo que se extrapola al resto de Áreas Municipales, repercutiendo de forma directa en el servicio que se presta al ciudadano, en cuanto a calidad, eficacia y eficiencia se refiere.





### Memoria:

- Se analizaron las fortalezas y debilidades de la organización tanto en la gestión interna como en la externa, de cara al ciudadano.

En cuanto a las debilidades cabe citar: Acumulación de expedientes y documentación, exigencia innecesaria de documentos o reportes, reiterada concurrencia de usuarios en las oficinas sin existir una canalización oportuna y eficiente, existencia de varios puntos de atención delimitados por áreas, atención al ciudadano sin apenas coordinación, existencia de un espacio físico y mobiliario destinado a atención al público no apropiado y diversificado, falta de información impresa sobre los servicios que se prestan y escasa o nula consulta telemática de procedimientos o incluso de acceso a la información municipal. En definitiva, se prestaba servicio al ciudadano pero de forma descentralizada y descoordinada.

En cuanto a las fortalezas, el Ayuntamiento de Morzarzal ha desarrollado siempre sus servicios en base a un personal muy preparado y participativo y

haciendo, desde siempre, un uso innovador de las nuevas tecnologías, siendo éstas las bases del proyecto aquí descrito.

- Analizadas las debilidades se realizaron medidas, actuaciones e iniciativas encaminadas, primero, a crear un nuevo marco de atención al ciudadano, y segundo a adoptar los mecanismos necesarios para el fomento e implantación de mecanismos para favorecer las relaciones telemáticas entre el administrado y su administración.

En cuanto al nuevo marco de atención al ciudadano, que supuso la creación e implantación del Servicio de Atención al Ciudadano, se creó para: de un lado mejorar las relaciones del Ayuntamiento con sus vecinos, que se tradujeran en que el ciudadano viera satisfechas sus necesidades con el nivel más alto posible de calidad, celeridad y eficacia –desde el mismo sitio físico se daba cobertura a todas sus necesidades, solicitudes e inquietudes–; y de otro, que el nuevo marco sirviera como oficina de gestión integrada, para dar cobertura al rumbo al que se encaminaba la

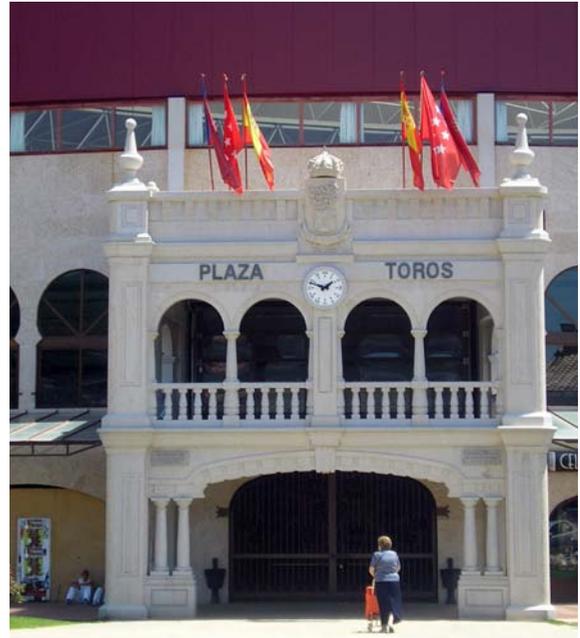


Administración General y Autónoma en cuanto a calidad de servicios –derecho del ciudadano a elegir el medio por el que recibir servicios, el aprovechamiento de infraestructuras públicas, la coordinación institucional y por último para reorganizar el trabajo y los recursos materiales y humanos del Ayuntamiento, racionalizando la estructura de la plantilla, el perfil de los empleados y modificando las condiciones de la prestación del servicio.

En cuanto a la gestión telemática, sus principales objetivos a la hora de su puesta en funcionamiento eran: Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos; facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso; crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos; promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continua en la consecución del interés general; contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información; simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia; por último, contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad en general.

- Logros más importantes del proyecto llevado a cabo en este Ayuntamiento en los últimos cuatro años de este proyecto.

Integración de un sistema de atención presencial, telefónico y telemático dentro del sistema de trabajo de la organización; desarrollo de nuevos esquemas organizativos con el fin de adaptar la organización a estos nuevos procesos productivos; aumento de la transparencia, tanto de cara a los trabajadores de la organización,



como de cara a los vecinos y usuarios de los servicios y a la transferencia del conocimiento con otras organizaciones públicas; apoyo claro de la alta dirección de la organización, confiando en un proyecto a largo plazo y con resultados difícilmente cuantificables inicialmente; implicación de los trabajadores dentro de la organización como uno de los factores críticos a la hora de la implantación de este tipo de soluciones; y desarrollo de un modelo de gestión para municipios en los que su limitado tamaño (alrededor de 11.000 habitantes) implica importantes limitaciones económicas para este tipo de proyectos y un gran esfuerzo por parte de todos los actores implicados.

- La memoria describe una evaluación continua de los procesos implantados lo que nos va a servir en tiempo real y en un futuro próximo, para corregir cualquier debilidad observable en el sistema y acometer nuevos proyectos, en los que estamos actualmente inmersos, con garantías de calidad.





# Modalidad de Mejores Prácticas



**Mención Honorífica**



# PLAN GENERAL DE CONTROL DE PLAGAS DE LEGANÉS



**D. Rafael Gómez Montoya**  
*Alcalde-Presidente de Leganés*



## *Mención Honorífica*

**AYUNTAMIENTO:**  
Leganés

**CANDIDATURA:**  
Plan General de Control de Plagas  
de Leganés

**RESPONSABLE TÉCNICO:**  
Dña. María Teresa Amor López

**DIRECCIÓN POSTAL:**  
Avda de Gibraltar, 2  
28912 Leganés (MADRID)  
☎ 91.248.97.30

**SERVICIOS PRESTADOS:**

Desratización, desinfección y desinsectación de edificios municipales y de la vía pública. Aplicación de tratamientos fitosanitarios en parques, jardines y arbolado de alineación. Gestión del Centro Municipal de Acogida de Animales, recogida de animales vivos y muertos en la vía pública y domicilios. Fomento de la adopción de animales y de la tenencia responsable. Enterramiento de animales recogidos.





Como en la mayoría de los municipios, el control de plagas en edificios y dependencias municipales estaba basado fundamentalmente en la aplicación de productos plaguicidas, altamente contaminantes para el medio ambiente y peligrosos para la salud de las personas.

Parte importante de este modo de proceder se basa en <<Actuaciones Programadas Preventivas>> que consisten en aplicaciones programadas periódicas de plaguicidas en todas las salas y dependencias de los edificios, tales como despachos, aulas, cocinas, comedores, pasillos, servicios, etc. El objetivo de este método es anticiparse a la proliferación descontrolada de las posibles plagas, utilizando productos de amplio espectro, es decir, que elimine a todo tipo de insectos. Este tipo de productos aumentan las resistencias de los insectos plaga, lo que obliga a aumentar las dosis para obtener el mismo resultado, con el tiempo los hace inútiles.

No hay pruebas técnicas que avalen la hipótesis que las actuaciones de carácter preventivo en edificios públicos sirvan para controlar a las plagas. Las aplicaciones preventivas sí tienen sentido en el medio rural, donde la plaga está gene-

ralmente vinculada al ciclo biológico de una planta, o tiene una fuerte influencia estacional; no es el caso del interior de edificios.

La exposición a los plaguicidas incide negativamente en la salud, en especial de la población más vulnerable, que es la infantil, como lo demuestran numerosos estudios técnicos. Insecticidas a base de <<clorpirifos>> se han usado de manera habitual en edificios durante años, hoy están prohibidos, ya que recientemente se ha descubierto que son disruptores endocrinos.

Por otro lado:

- Cuando se detectaba la presencia de una plaga, con carácter ordinario, generaba una aplicación de productos plaguicidas, esta vez localizada en un área delimitada.
- Se detectaron duplicidad de avisos en el almacenamiento de datos al no existir un canal único de avisos, esto distorsiona las estadísticas sobre incidencias y dificulta la detección de problemas y su análisis posterior encaminado a proponer mejoras en el servicio.



- Hay 142 edificios, 25.000 niños acuden diariamente a centros educativos, 20.000 vecinos usan instalaciones deportivas, 10.000 acuden diariamente a centros de gestión, de atención y culturales, además 1.500 personas trabajan en la administración municipal.
- Las recomendaciones científicas se basan en controlar las plagas de manera preventiva, haciendo hincapié en la priorización de las tareas de mantenimiento y limpieza, dejando como última opción la aplicación de plaguicidas específicos en el foco de la plaga. En definitiva se trata de evitar que las plagas entren en el edificio, si entran, evitar que encuentren refugio, alimento y se reproduzcan.

Una vez detectado y analizado el problema, la Delegación de Salud y Consumo realiza el <<Plan General de Control de Plagas>> que se basa en la aplicación de las recomendaciones científico téc-

nicas actuales, el respeto al Medio Ambiente y el cuidado de la salud de las personas. El Plan coordina los planes específicos de cada edificio y establece un procedimiento de apoyo al Control de Plagas dentro del Sistema de Gestión Informatizada de Expedientes de la organización (PAC, Procedimiento Administrativo Común).

Los planes incluyen la monitorización (trampas contra insectos y roedores para comprobar la evolución de las poblaciones plaga); cada Plan indica los métodos preventivos de mantenimiento y limpieza, establece las inspecciones trimestrales de control, la manera de proceder en caso de aplicación de plaguicidas y el registro de las incidencias y aplicaciones.

Para la realización del Plan General se ha contado con el apoyo de la Dirección General de Salud Pública, dependiente de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y de la implicación de otras áreas municipales tales como Organización y Métodos, Educación, Deportes y Mantenimiento de Edificios.



# Jurado de los Premios

---







**Excma. Sra. Dña. Esperanza Aguirre Gil de Biedma,  
Presidenta del Jurado.**

*Presidenta de la Comunidad de Madrid.*

---



**Ilmo. Sr. D. Salvador Victoria Bolívar,  
Vicepresidente del Jurado.**

*Viceconsejero de la Vicepresidencia y Secretario General del Consejo de Gobierno.*

---



**Ilma. Sra. Dña. Patricia Flores Cerdán,  
Vocal del Jurado.**

*Directora General de Atención Primaria.*

---



**Dña. Alejandra Polacci,  
Vocal del Jurado.**

*Directora de la Fundación <<Madrid Excelente>>.*

---



**D. Jaime Lloret Gil,  
Vocal del Jurado.**

*Consejero de la Asociación Española para la Calidad.*

---



**D. Juan Liqueste Gobeo,  
Vocal del Jurado.**

*Secretario General del Club de Excelencia en Gestión.*

---



**Ilmo. Sr. D. Amador Sánchez Sánchez,  
Secretario del Jurado.**

*Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.*

---





# valuadores y agradecimientos

---





# Miembros de los equipos evaluadores del Premio

---

- **Agudo García, Carmen: Universidad Pontificia de Comillas.**
- **Alía Alía, Adriana: Comunidad de Madrid.**
- **Arranz Martín, Encarnación: Comunidad de Madrid.**
- **Arroyo Jávega, Alberto Javier: Club de Excelencia en Gestión.**
- **De la Plaza Martín, Gustavo: Comunidad de Madrid.**
- **Fernández Fernández, Rosalía: Comunidad de Madrid.**
- **Gutiérrez Justo, Fernando: Comunidad de Madrid.**
- **Hernández Basilio, Carlos María: Bureau Veritas.**
- **Izquierdo Membrilla, Isabel: Comunidad de Madrid.**
- **Las Heras Oliete, Natalia: Comunidad de Madrid.**
- **Lázaro Gómez, Miguel Ángel: Club de Excelencia en Gestión.**
- **Mancebo Izco, Amparo: Comunidad de Madrid.**
- **Martín Castilla, Juan Ignacio: Universidad Autónoma de Madrid.**
- **Martín Pozas, Jesús Emiliano: Club de Excelencia en Gestión.**
- **Monreal Castellano, Vicente: Comunidad de Madrid.**
- **Moreno Díaz, Ángel: Comunidad de Madrid.**
- **Muñoz-Caballero Cayuela, Marisa: Club de Excelencia en Gestión.**
- **Novés Oriol, Joan: Bureau Veritas.**
- **Ortega Lorente, Adolfo: Administración General del Estado.**
- **Pérez Rodríguez, Luis: Comunidad de Madrid.**
- **Requena Laviña, Marian: Administración General del Estado.**
- **Restrepo Ramírez, Patricia: Comunidad de Madrid.**
- **Rivas García-Soto, Ana: Club de Excelencia en Gestión.**



- Robledo Poma, Fresia Nora: Club de Excelencia en Gestión.
- Sanchidrián de Blas, Concepción: Comunidad de Madrid.
- Seriñá Ramírez, Carlota: Comunidad de Madrid.
- Torrijos Chaparro, Antonio: Comunidad de Madrid.

## Agradecimientos

---

- Ilma. Sra. Dña. María José García-Patrón Alcázar: Directora General de Educación Secundaria y Enseñanzas Profesionales.
- Juan García del Valle: Club de Excelencia en Gestión.





# Convocatorias de los Premios

---





**ORDEN 54/2007**, de 26 de enero, de la Consejería de Presidencia, por la que se convoca el VI Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid.

(...)

## ANEXO I

Bases de la modalidad de Excelencia del VI Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid.

**Primera:** *Ordenación del proceso de concesión.*

La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia será el órgano encargado de la organización del proceso de concesión del Premio, realizando las funciones de asesoramiento a los órganos y entidades que deseen presentar su candidatura.

**Segunda:** *Fases.*

1. Se establecen dos fases para la concesión del Premio:

- a) Fase primera, de evaluación de los órganos y entidades candidatas, que será realizada por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.
- b) Fase segunda, de resolución y concesión del Premio, que será realizada por el Consejero de Presidencia, a propuesta del Jurado.

2. En el caso de que el volumen de candidaturas así lo determine, se podrán constituir para realizar la evaluación descrita en la letra a) del punto anterior equipos de evaluación que estarán integrados por funcionarios y otros profesionales, todos ellos expertos en el modelo EFQM de Excelencia, designados por el Director General de Calidad de los Servicios Públicos y Atención

al Ciudadano. Dichos equipos de evaluación realizarán un informe de cada candidatura que será remitido al Jurado.

**Tercera:** *Funcionamiento del Jurado.*

1. Para la constitución válida del Jurado será necesaria la presencia de la mitad más uno de sus miembros.

2. En caso de empate en las votaciones, la Presidenta tendrá voto de calidad.

3. Los Jurados podrán proponer, de forma motivada, que los Premios se declaren desiertos.

4. En lo no previsto en esta Orden, el funcionamiento de los Jurados se ajustará al régimen establecido para los Órganos Colegiados en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**Cuarta:** *Solicitudes.*

1. Las solicitudes para presentarse al Premio se ajustarán al modelo que figura como Anexo III de la presente Orden y deberán ir suscritas por el Director General o Gerente responsable del órgano o entidad candidata.

2. El plazo para la presentación de la solicitud será de cuatro meses desde la entrada en vigor de la presente Orden y se dirigirá al Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia y podrán ser presentadas en el Registro de la Consejería de Presidencia (calle Carretas, número 4, Madrid), 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.



3. Las solicitudes irán acompañadas de la siguiente documentación:

- a) Relación de personal del órgano o entidad candidata.
- b) Una Memoria con las características que se especifican en la base séptima.
- c) Acreditación de la última autoevaluación realizada conforme al Modelo EFQM.

4. Las solicitudes acompañadas de Memorias que no se ajusten a lo establecido en las presentes bases no serán tenidas en consideración, sin perjuicio de la posibilidad de subsanación o mejora de la solicitud según lo establecido en el artículo 71 de la ley 30/1992.

5. La presentación de la solicitud de presentación al Premio supone la aceptación de las Bases de la Convocatoria.

**Quinta: Valoración.**

El Premio, en esta modalidad, se concederá en base al Modelo Europeo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

**Sexta: Requisitos.**

Los órganos y entidades que deseen presentarse a dicho Premio deberán, a la fecha de presentación de la solicitud, tener publicada su respectiva Carta de Servicios, y haber realizado al menos una autoevaluación conforme al modelo EFQM de Excelencia.

**Séptima: Memoria.**

1. A las solicitudes de participación se acompañará una Memoria con una extensión máxima de setenta páginas numeradas, en tamaño A4, a una sola cara, con interlineado sencillo y con un tamaño de letra, como mínimo, de 12 puntos, si bien pueden utilizarse tamaños inferiores en gráficos e ilustraciones en color, siempre que resulten inteligibles. Se deben presentar dos ejemplares en soporte papel y un ejemplar más en soporte electrónico, en formato <<pdf>>.

2. La memoria deberá contemplar:

- a) Portada: Incluirá la identificación del candidato (órgano, organismo, unidad o entidad), así como Modalidad a la que se presenta.
- b) Índice.
- c) Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados en la Memoria, así como una relación nominal del personal, con expresión de sus categorías y el carácter de su relación profesional.
- d) Descripción de las actividades y resultados siguiendo todos y cada uno de los criterios y subcriterios del Modelo EFQM de Excelencia.

**ANEXO II**

Base de la modalidad de Mejores Prácticas del VI Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid

**Primera: Ordenación del proceso de concesión.**

La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia, será el órgano encargado de la organización del proceso de concesión del Premio, realizando las funciones de asesoramiento a los órganos y entidades que deseen presentar su candidatura.

**Segunda: Fases.**

- 1. Se establecen dos fases para la concesión del Premio:
  - a) Fase primera, de evaluación de los órganos y entidades candidatas, que será realizada por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.



- b) Fase segunda, de resolución y concesión del Premio, que será realizada por el Consejero de Presidencia, a propuesta del Jurado.

2. En el caso de que el volumen de candidaturas así lo determine, se podrán constituir para realizar la evaluación descrita en la letra a) del punto anterior equipos de evaluación que estarán integrados por funcionarios y otros profesionales, todos ellos expertos en el modelo EFQM de Excelencia, designados por el Director General de Calidad de los Servicios Públicos y Atención al Ciudadano. Dichos equipos de evaluación realizarán un informe de cada candidatura que será remitido al Jurado.

#### **Tercera:** *Funcionamiento del Jurado.*

1. Para la constitución válida del Jurado será necesaria la presencia de la mitad más uno de sus miembros.
2. En caso de empate en las votaciones, la Presidenta tendrá voto de calidad.
3. Los Jurados podrán proponer, de forma motivada, que los premios se declaren desiertos.
4. En lo no previsto en esta Orden, el funcionamiento de los Jurados se ajustará al régimen establecido para los órganos colegiados en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### **Cuarta:** *Solicitudes.*

1. Las solicitudes para presentarse al Premio se ajustarán al modelo que figura como Anexo III de la presente Orden y deberán ir suscritas por el Director General o Gerente responsable del órgano y entidad candidata.
2. El plazo para la presentación de la solicitud será de cuatro meses desde la entrada en vigor de la presente Orden y se dirigirá al Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia y podrán ser presentadas en el Registro de la

Consejería de Presidencia (calle Carretas, número 4, Madrid), 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.

3. Las solicitudes irán acompañadas de la siguiente documentación:

- a) Relación de personal del órgano y entidad candidata.
- b) Una Memoria con las características que se especifican en la base sexta.

4. Las solicitudes acompañadas de Memorias que no se ajusten a lo establecido en las presentes bases no serán tenidas en consideración, sin perjuicio de la posibilidad de subsanación o mejora de la solicitud según lo establecido en el artículo 71 de la ley 30/1992.

5. La presentación de la solicitud de presentación al Premio supone la aceptación de las Bases de la Convocatoria.

#### **Quinta:** *Valoración.*

1. El Premio, en su modalidad de Mejores Prácticas, se concederá en base a la implantación de técnicas o instrumentos de mejora que hayan contribuido a mejorar la calidad con la que los órganos y entidades prestan los servicios públicos.

2. La valoración de la práctica presentada se realizará conforme al contenido de los cuatro bloques contemplados en la base sexta 2.d.).

#### **Sexta:** *Memoria.*

1. A las solicitudes de participación se acompañará una Memoria con una extensión máxima de treinta páginas numeradas, en tamaño A4, a una sola cara, con interlineado sencillo y con un tamaño de letra, como mínimo, de 12 puntos, si bien pueden utilizarse tamaños inferiores en gráficos e ilustraciones en color, siempre que



resulten inteligibles. Se deberán presentar seis ejemplares en soporte papel y un ejemplar más en soporte electrónico.

### 2. La Memoria deberá contemplar:

a) Portada: Incluirá la identificación del candidato (órgano, organismo, unidad o entidad), así como Modalidad a la que se presenta.

b) Índice.

c) Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados en la Memoria, así como una relación nominal del personal, con expresión de sus categorías y el carácter de su relación profesional.

d) Descripción de la práctica. La descripción de la práctica se cumplimentará siguiendo los siguientes bloques:

d.1.) Planificación. La memoria recogerá el proceso por el cual:

- Se identificaron las posibles áreas de actuación.
- Se seleccionaron áreas prioritarias y definieron objetivos.

- Se documentó la situación en el momento inicial identificando posibles incidencias o problemas.

- Se determinaron medidas de corrección o modificación.

d.2.) Implementación. La memoria recogerá las actividades que se han realizado en la práctica descrita, tales como:

- Aplicación de las medidas definidas en la <<planificación>>.

- Introducción de modificaciones si fueran necesarias.

- Anotación del trabajo desarrollado y resultados obtenidos.

- Formación del personal.

d.3.) Verificación. La Memoria recogerá la verificación de los resultados comparándolos con lo planificado. Se valorarán resultados tales como: Ahorro, mejora de la calidad, seguridad, motivación, etcétera.

d.4.) Actuación. La Memoria recogerá la estandarización de las acciones en las que se ha tenido un éxito en el proceso, para así asegurar su continuidad.

**ORDEN 55/2007**, de 26 de enero, de la Consejería de Presidencia, por la que se crea el Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid y se convoca la I Edición.

(...)

## ANEXO I

Bases de la modalidad de Excelencia del I Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales en la Comunidad de Madrid.

### **Primera:** *Ordenación del proceso de concesión.*

La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia será el órgano encargado de la organización del proceso de concesión del Premio, realizando las funciones de asesoramiento a los órganos y entidades que deseen presentar su candidatura.

### **Segunda:** *Fases.*

1. Se establecen dos fases para la concesión del Premio:

- a) Fase primera, de evaluación de los órganos y entidades candidatas, que será realizada por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.
- b) Fase segunda, de resolución y concesión del Premio, que será realizada por el Consejero de Presidencia, a propuesta del Jurado.

2. En el caso de que el volumen de candidaturas así lo determine, se podrán constituir para realizar la evaluación descrita en la letra a) del punto anterior equipos de evaluación que estarán integrados por funcionarios y otros profesionales, todos

ellos expertos en el modelo EFQM de Excelencia, designados por el Director General de Calidad de los Servicios Públicos y Atención al Ciudadano. Dichos equipos de evaluación realizarán un informe de cada candidatura que será remitido al Jurado.

### **Tercera:** *Funcionamiento del Jurado.*

1. Para la constitución válida del Jurado será necesaria la presencia de la mitad más uno de sus miembros.

2. En caso de empate en las votaciones, la Presidenta tendrá voto de calidad.

3. Los Jurados podrán proponer, de forma motivada, que los Premios se declaren desiertos.

4. En lo no previsto en esta Orden, el funcionamiento de los Jurados se ajustará al régimen establecido para los Órganos Colegiados en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### **Cuarta:** *Solicitudes.*

1. Las solicitudes para presentarse al Premio se ajustarán al modelo que figura como Anexo III de la presente Orden y deberán ir suscritas por quien ostente la representación de la Entidad Local.

2. El plazo para la presentación de la solicitud será de cuatro meses desde la entrada en vigor de la presente Orden y se dirigirá al Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia y podrán ser presentadas en el Registro de la Consejería de Presidencia (calle Carretas, número 4, Madrid), 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.

3. Las solicitudes irán acompañadas de la siguiente documentación:

- a) Relación de personal del órgano o entidad candidata.
- b) Una Memoria con las características que se especifican en la base séptima.
- c) Aquellos otros documentos indicados en la base octava.

4. Las solicitudes acompañadas de Memorias que no se ajusten a lo establecido en las presentes bases no serán tenidas en consideración, sin perjuicio de la posibilidad de subsanación o mejora de la solicitud según lo establecido en el artículo 71 de la ley 30/1992.

5. La presentación de la solicitud de presentación al Premio supone la aceptación de las Bases de la Convocatoria.

**Quinta: Valoración.**

El Premio, en esta modalidad, se concederá en base al Modelo Europeo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

**Sexta: Requisitos.**

Los órganos y entidades que deseen presentarse a dicho Premio deberán, a la fecha de presentación de la solicitud, tener publicada su respectiva Carta de Servicios, y haber realizado al menos una autoevaluación conforme al modelo EFQM de Excelencia.

**Séptima: Memoria.**

1. A las solicitudes de participación se acompañará una Memoria con una extensión máxima de setenta páginas numeradas, en tamaño A4, a una sola cara, con interlineado sencillo y con un tamaño de letra, como mínimo, de 12 puntos, si bien pueden utilizarse tamaños inferiores en

gráficos e ilustraciones en color, siempre que resulten inteligibles. Se deben presentar dos ejemplares en soporte papel y un ejemplar más en soporte electrónico, en formato <<pdf>>.

2. La memoria deberá contemplar:

- a) Portada: Incluirá la identificación del candidato (órgano, organismo, unidad o entidad), así como Modalidad a la que se presenta.
- b) Índice.
- c) Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados en la Memoria, así como una relación nominal del personal, con expresión de sus categorías y el carácter de su relación profesional.
- d) Descripción de las actividades y resultados siguiendo todos y cada uno de los criterios y subcriterios del Modelo EFQM de Excelencia.

**Octava: Documentación adicional.**

La solicitud deberá ir acompañada de la documentación prevista en la base cuarta, apartado 3, y de la siguiente:

- 1. Última Carta de Servicios publicada.
- 2. Acreditación de la última autoevaluación realizada conforme al Modelo EFQM.

**ANEXO II**

Base de la modalidad de Mejores Prácticas del I Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales en la Comunidad de Madrid.

**Primera: Ordenación del proceso de concesión.**



La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia, será el órgano encargado de la organización del proceso de concesión del Premio, realizando las funciones de asesoramiento a los órganos y entidades que deseen presentar su candidatura.

### **Segunda:** *Fases.*

1. Se establecen dos fases para la concesión del Premio:
  - a) Fase primera, de evaluación de los órganos y entidades candidatas, que será realizada por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.
  - b) Fase segunda, de resolución y concesión del Premio, que será realizada por el Consejero de Presidencia, a propuesta del Jurado.
2. En el caso de que el volumen de candidaturas así lo determine, se podrán constituir para realizar la evaluación descrita en la letra a) del punto anterior equipos de evaluación que estarán integrados por funcionarios y otros profesionales, todos ellos expertos en el modelo EFQM de Excelencia, designados por el Director General de Calidad de los Servicios Públicos y Atención al Ciudadano. Dichos equipos de evaluación realizarán un informe de cada candidatura que será remitido al Jurado.

### **Tercera:** *Funcionamiento del Jurado.*

1. Para la constitución válida del Jurado será necesaria la presencia de la mitad más uno de sus miembros.
2. En caso de empate en las votaciones, la Presidenta tendrá voto de calidad.
3. Los Jurados podrán proponer, de forma motivada, que los premios se declaren desiertos.
4. En lo no previsto en esta Orden, el funcionamiento de los Jurados se ajustará al régimen establecido para los órganos colegiados en el

Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### **Cuarta:** *Solicitudes.*

1. Las solicitudes para presentarse al premio se ajustarán al modelo que figura como Anexo III de la presente Orden y deberán ir suscritas por quien ostente la representación de la Entidad Local.
2. El plazo para la presentación de la solicitud será de cuatro meses desde la entrada en vigor de la presente Orden y se dirigirá al Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia y podrán ser presentadas en el Registro de la Consejería de Presidencia (calle Carretas, número 4, Madrid), 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.
3. Las solicitudes irán acompañadas de la siguiente documentación:
  - a) Relación de personal del órgano y entidad candidata.
  - b) Una Memoria con las características que se especifican en la base sexta.

4. Las solicitudes acompañadas de Memorias que no se ajusten a lo establecido en las presentes bases no serán tenidas en consideración, sin perjuicio de la posibilidad de subsanación o mejora de la solicitud según lo establecido en el artículo 71 de la ley 30/1992.

5. La presentación de la solicitud de presentación al Premio supone la aceptación de las Bases de la Convocatoria.

### **Quinta:** *Valoración.*

1. El Premio, en su modalidad de Mejores Prácticas, se concederá en base a la implantación



de técnicas o instrumentos de mejora que hayan contribuido a mejorar la calidad con la que los órganos y entidades prestan los servicios públicos.

2. La valoración de la práctica presentada se realizará conforme al contenido de los cuatro bloques contemplados en la base sexta 2.d.).

### **Sexta: Memoria.**

1. A las solicitudes de participación se acompañará una Memoria con una extensión máxima de treinta páginas numeradas, en tamaño A4, a una sola cara, con interlineado sencillo y con un tamaño de letra, como mínimo, de 12 puntos, si bien pueden utilizarse tamaños inferiores en gráficos e ilustraciones en color, siempre que resulten inteligibles. Se deberán presentar seis ejemplares en soporte papel y un ejemplar más en soporte electrónico.

2. La Memoria deberá contemplar:

a) Portada: Incluirá la identificación del candidato (órgano, organismo, unidad o entidad), así como Modalidad a la que se presenta.

b) Índice.

c) Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, principales servicios prestados y, en su caso, relación de siglas o acrónimos utilizados en la Memoria, así como una relación nominal del personal, con expresión de sus categorías y el carácter de su relación profesional.

d) Descripción de la práctica. La descripción de la práctica se cumplimentará siguiendo los siguientes bloques:

d.1.) Planificación. La memoria recogerá el proceso por el cual:

- Se identificaron las posibles áreas de actuación.

- Se seleccionaron áreas prioritarias y definieron objetivos.

- Se documentó la situación en el momento inicial identificando posibles incidencias o problemas.

- Se determinaron medidas de corrección o modificación.

d.2.) Implementación. La memoria recogerá las actividades que se han realizado en la práctica descrita, tales como:

- Aplicación de las medidas definidas en la <<planificación>>.

- Introducción de modificaciones si fueran necesarias.

- Anotación del trabajo desarrollado y resultados obtenidos.

- Formación del personal.

d.3.) Verificación. La Memoria recogerá la verificación de los resultados comparándolos con lo planificado. Se valorarán resultados tales como: Ahorro, mejora de la calidad, seguridad, motivación, etcétera.

d.4.) Actuación. La Memoria recogerá la estandarización de las acciones en las que se ha tenido un éxito en el proceso, para así asegurar su continuidad.





 VICEPRESIDENCIA  
Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO  
**Comunidad de Madrid**  
[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

# Comunidad de Madrid