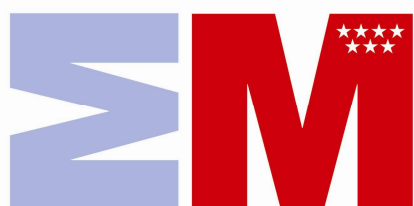




MEMORIA

DEL VII Y II PREMIO
A LA EXCELENCIA Y CALIDAD
DEL SERVICIO PÚBLICO
EN LA COMUNIDAD DE
MADRID



La Suma de Todos



VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE CULTURA
Y DEPORTE Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

Comunidad de Madrid

www.madrid.org



PRESENTACIÓN-SALUDO

Excmo. Sr. D. Ignacio González González	5
---	---

EVALUADORES Y AGRADECIMIENTOS

Miembros de los equipos evaluadores del Premio	7
--	---

EVOLUCIÓN PREMIOS	8
-------------------------	---

VII PREMIO A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Modalidad Excelencia	13
-----------------------------------	----

Ganadores ex-aequo:

Servicio de Farmacia del Hospital General Universitario Gregorio Marañón	14
--	----

Hospital de Guadarrama	18
------------------------------	----

Menciones Honoríficas:

I. E. S. Escuela De Hostelería Y Turismo De Alcalá De Henares	24
---	----

I.E.S. Hotel Escuela de la Comunidad de Madrid	28
--	----

I.E.S. San Blas	33
-----------------------	----

Modalidad de Mejores Prácticas

Ganador:

D.G. de Atención al Paciente	38
---	-----------

Menciones Honoríficas:

Academia de Policía Local de la Comunidad de Madrid	45
---	----

Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid	50
--	----

Servicio Regional de Empleo. Convenios de Formación	54
---	----

Participantes:

D.G. de Medio Ambiente. Servicio de Medida y Divulgación del Estado de la Calidad del Aire	60
--	----

Hospital Universitario La Paz.	65
-------------------------------------	----

Consejería de Educación y Empleo. D.G. de Recursos Humanos	68
--	----

Hospital Clínico San Carlos	74
-----------------------------------	----

Hospital Universitario Infanta Cristina	76
---	----

I.E.S Prado de Santo Domingo	80
------------------------------------	----

D.G. del Medio Ambiente: Unidades de Inspección Ambiental.....	84
--	----

D.G. de Ordenación e Inspección	87
---------------------------------------	----

D.G. de Urbanismo. Visor Planea	94
---------------------------------------	----

I.E.S José Luis Garci	97
-----------------------------	----

H.G.U.G.M. Consulta cardiológica	100
--	-----

S.G.T. Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.	104
---	-----

Modalidad de Administración Electrónica

Mención Honorífica:

D.G. de Medio Ambiente. Área de Planificación y Gestión de Residuos 109

Participante:

I.V.I.M.A. Servicio de Regímenes de Fianzas 115

II PREMIO A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS ENTIDADES COLALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Modalidad de Mejores Prácticas

Ganadores ex-aequo:

Ayuntamiento de Alpedrete 126

Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz 130

ANEXO: ÓRDENES DE CONVOCATORIAS

ORDEN 2687/2010, de 17 de noviembre, por la que se convoca la II edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid 132

ORDEN 2688/2010, de 17 de noviembre, por la que se convoca la II edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid. 136

CORRECCIÓN de errores de la Orden 2687/2010, de 17 de noviembre, por la que se convoca la VII edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid. 141

ORDEN 416/2012, de 8 de marzo, por la que se hace público el fallo del VII Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público de la Comunidad de Madrid y del II Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid. 142





Presentación - Saludo





Excmo. Sr. D. Ignacio González González

*Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y
Portavocía del Gobierno*

El Gobierno de la Comunidad de Madrid, en su objetivo de prestar unos servicios públicos de calidad, ha impulsado diferentes actuaciones a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano para satisfacer las demandas de los madrileños con agilidad y eficacia.

Una de estas iniciativas consiste en promover la mejora en la prestación de los servicios, a través de los “Premios a la Excelencia y Calidad en el Servicio Público”. Su finalidad es doble. En primer lugar, reconocen el valioso esfuerzo de los diferentes organismos, entidades y personas que componen la Administración Regional; y, en segundo lugar, servir de aliciente para incentivar esa voluntad de mejora en la calidad de prestación de los servicios públicos.

Además, con estos premios, queremos reconocer también el importante empeño que realizan las Corporaciones Locales para prestar unos servicios más cercanos y de mayor calidad.

En esta edición, junto a las ya conocidas modalidades del premio – la de “Excelencia” y la de “Mejores Prácticas” – hemos añadido una nueva categoría de “Administración Electrónica”. Con ella, premiamos el esfuerzo que, en la

Comunidad de Madrid y en los Ayuntamientos de la región, se realiza para lograr la plena implantación de los derechos recogidos por la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Otra de las novedades que encontramos en la presente edición es la creación de los Diplomas de Excelencia, que se entregarán a todos los organismos y entidades de la Comunidad de Madrid que se hayan presentado a esa modalidad. De esta forma, a través del reconocimiento del nivel específico de puntuación alcanzado en la evaluación queremos estimular la aspiración de mejora constante de los diferentes centros directivos.

Felicito a todos los ganadores de esta edición y aprovecho para animar a todos los que han participado en las diferentes modalidades para que continúen con su labor, mejorando día a día el servicio que prestan a los madrileños. Estoy convencido de que su entrega y dedicación servirán de ejemplo motivador al resto de entidades y organismos que componen las Administraciones Públicas de la región.



valuadores y agradecimientos



Miembros de los equipos evaluadores del Premio

- Arranz Martin, Encarnación: Comunidad de Madrid.
- Arribas Álvarez, Jose Manuel: Comunidad de Madrid.
- Arribas Martín, Margarita: Comunidad de Madrid.
- Ballestín Perez, Begoña: Comunidad de Madrid.
- Carrasco González, Isabel: Comunidad de Madrid.
- Fernández Fernández, Rosalía: Comunidad de Madrid.
- Fernández Guillen, M^a Dolores: Comunidad de Madrid.
- Ferrándiz Santos, Juan Alberto: Comunidad de Madrid.
- Ferreras Carpintero, Vicente: Comunidad de Madrid.
- Galan Gallardo, Isabel: Comunidad de Madrid.
- García Codesal, M. Consolación: Comunidad de Madrid.
- González Torre, Fco. Javier: Comunidad de Madrid.
- Gutiérrez Justo, Fernando: Comunidad de Madrid.
- Gutiérrez Miguel, Aurora: Comunidad de Madrid.
- Hernández Espín, Mariano: Comunidad de Madrid.
- Izquierdo Membrilla, Isabel: Comunidad de Madrid.
- Jimenez Del Olmo, M^a Belén: Comunidad de Madrid.
- Lozano Salinas, Fco. Javier: Comunidad de Madrid.
- Madera Parral, Pedro Pablo: Comunidad de Madrid.
- Martin Castilla, Juan Ignacio: Universidad Autónoma de Madrid.
- Molina Carbonell, Iván: Comunidad de Madrid.
- Monreal Castellano, Vicente: Comunidad de Madrid.
- Montero Fraile, Magdalena: Comunidad de Madrid.
- Moreno Díaz, Ángel: Comunidad de Madrid.
- Pardo Hernandez, Alberto: Comunidad de Madrid.
- Pérez Pérez-Medrano, M^a Teresa: Comunidad de Madrid.
- Perez Rodriguez, Luis: Comunidad de Madrid.
- Pla Mestre, Rosa: Comunidad de Madrid.
- Reina López, Juan José: Comunidad de Madrid.
- Rodriguez Baló, Alberto: Comunidad de Madrid.
- Rodriguez Zarza, Jose Javier: Comunidad de Madrid.
- Sanchez Campos, Angel Javier: Comunidad de Madrid.
- Sanchez Rosa, Jose Manuel: Comunidad de Madrid.
- Sanchidrián De Blas, Concepción: Comunidad de Madrid.
- Serriñá Ramirez, Carlota: Comunidad de Madrid.
- Torrijos Chaparro, Antonio: Comunidad de Madrid.
- Vega Serrano, Fernanda: Comunidad de Madrid.

Evolución de los Premios





El actual contexto social y económico en el que tiene lugar su actuación exige de las Administraciones Públicas un constante esfuerzo de mejora tanto de su gestión como de sus resultados con el fin de adaptarse y responder adecuadamente a las demandas de los ciudadanos.

En este recorrido para mejorar sus prestaciones, la introducción y progresiva asimilación del concepto de “calidad” en los Servicios Públicos ha servido como motor de cambio de las organizaciones públicas, gracias a la movilización de un variado repertorio de metodologías, técnicas e instrumentos de gestión que han tenido como referente fundamental las demandas y necesidades de la ciudadanía.

La Comunidad de Madrid ha tenido un papel protagonista en la incorporación de la calidad a las Administraciones Públicas españolas. La Dirección General de Calidad de los Servicios se creó en 1995, con el objetivo principal de desarrollar 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.

En el ejercicio de la competencia que se asigna a esta unidad en cuanto a la formulación, aplicación y seguimiento de planes de calidad, se articuló el Plan

de Calidad de la Comunidad de Madrid, compuesto por un conjunto de iniciativas entre las que se encuentra el reconocimiento público de la Excelencia, a través de los Premios a la Excelencia y Calidad. Su formalización 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.

El artículo octavo del mencionado Decreto 27/1997 crea el Premio a la Excelencia y Calidad y lleva a cabo la regulación básica del mismo, cuya finalidad 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”. El Decreto, en fin, 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 seis 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 122 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
VI	Unidad de Psiquiatría de Adolescentes del Hospital General Universitario Gregorio Marañón

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), cuyo ganadora en la modalidad de Excelencia fue la candidatura presentada por el Ayuntamiento de Alcobendas.

Tanto la VII edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid, como la I edición correspondiente a las Entidades Locales de la región se ha realizado en tres modalidades, con el objetivo de diferenciar los diversos aspectos en los que la calidad puede mejorar los resultados de una organización. Así, se convocan las modalidades de Excelencia, Mejores Prácticas y Administración Electrónica.

En la VII edición del Premio, resultaron ganadoras *ex aequo* la Coordinación de

Transplantes del Hospital Clínico San Carlos y Emergencia Social, en la modalidad de Mejores Prácticas. En el I Premio, fueron premiadas, también *ex aequo*, Limpieza y Medio Ambiente de Getafe y la candidatura del Ayuntamiento de Morzarzal.

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 Séptima Edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid, se convocó por ORDEN 2687/2010, de 17 de noviembre (B.O.C.M. núm. 301, de 17 de diciembre de 2010).

A su vez, se convocó el II Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales de la

Comunidad de Madrid, por Orden 2688/2010, de 17 de noviembre (B.O.C.M. núm. 301, de 17 de diciembre de 2010).

Siguiendo la estructura de la anterior edición de los Premios, ambas convocatorias se han convocado en las modalidades de Excelencia, Mejores Prácticas y Administración Electrónica.

A la presente edición de los Premios a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid y en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid se han presentado un total de 25 candidaturas: 5 en la modalidad de Excelencia 17 en la modalidad de Mejores Prácticas, 3 en la modalidad de Administración Electrónica.



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



Modalidad de Excelencia



Ganadores *ex-aequo*

**HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO
GREGORIO MARAÑÓN.
SERVICIO DE FARMACIA**



Servicio de Farmacia
Hospital General Universitario
Gregorio Marañón
Comunidad de Madrid

Ganador “ex-aequo”

**UNIDAD:
HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO
GREGORIO MARAÑÓN**

**CANDIDATURA:
SERVICIO DE FARMACIA**

**CONSEJERÍA:
SANIDAD**

**DIRECCIÓN POSTAL:
C/ DOCTOR ESQUERDO 46, 28007
MADRID
[☎ 91 586 80 00](tel:915868000)**

**RESPONSABLE:
DRA. MARÍA SANJURJO SÁEZ
JEFE DE SERVICIO DE FARMACIA**

**RESPONSABLE TÉCNICO:
DRA. MARIA SANJURJO SAEZ**

SERVICIOS PRESTADOS:

La Misión del Servicio de Farmacia es mejorar la calidad del proceso asistencial del paciente mediante una atención individualizada que permita una farmacoterapia efectiva. segura y eficiente.





El Servicio de Farmacia (SF) es un servicio general integrado funcional y jerárquicamente en la estructura del Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM) y dependiente de la Dirección Médica.

El HGUGM es un hospital público dependiente de la Comunidad de Madrid, que atiende a un Área de Salud de unos 320.000 habitantes, siendo referencia nacional e internacional en varias especialidades.

La Misión del SF es mejorar la calidad del proceso asistencial del paciente mediante una atención individualizada que permita una farmacoterapia efectiva, segura y eficiente

Su Visión es constituir un servicio con un elevado nivel científico – técnico y una sólida posición competitiva en la Red Sanitaria de Utilización Pública de Madrid, prestando una asistencia eficiente, comprometida y sensible a las necesidades de los clientes y usuarios, a través de la implicación de todas las personas que componen la organización.

Los valores de la organización son: Enfoque al cliente, competencia

profesional, calidad en la gestión, orientación al resultado, trabajo en equipo y apuesta por el cambio e innovación.

El equipo humano que trabaja en el Servicio de Farmacia engloba a personal de distintas categorías profesionales: Titulados superiores especialistas (23), titulados superiores (5), residentes en Farmacia Hospitalaria (8), Diplomadas Universitarias en Enfermería (10), auxiliares de enfermería (33), auxiliares de obras y servicios (7), Oficiales administrativos (5) y auxiliares domésticas (2).

El Sistema de Gestión implantado en el Servicio de Farmacia ha obtenido el Sello de Excelencia Europeo 300+ en enero de 2011 y en él cabe destacar:

- Orientación a los resultados: El SF adopta anualmente el compromiso de colaborar en la obtención por el hospital de resultados positivos en los indicadores del Contrato de Gestión establecidos por el SERMAS. En casi todos los resultados existen tendencias positivas.
- Orientación al cliente: Los índices de satisfacción global obtenidos

de las encuestas realizadas a los clientes muestran tendencias positivas.

- **Liderazgo:** Los líderes del servicio, ejercen un liderazgo activo fundamentalmente a través del Comité de Dirección, organismo que soporta la toma de decisiones y la gestión del SF, formado por la Jefa de Servicio, los Coordinadores de Área y el Supervisor de Enfermería.

- **Gestión por procesos:** El servicio cuenta desde Junio de 2005 con un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente certificado por la Norma ISO 9001:2008 y por la Norma ISO 14001:2004.

- **Desarrollo e implicación de las personas:** Los líderes estimulan la colaboración de todo el personal del servicio a través de la delegación de responsabilidades, la participación en equipos de trabajo y en diferentes proyectos del servicio. El servicio tiene establecido un plan de acogida para el personal nuevo que se incorpora y un proceso de formación continuada para el personal que trabaja en el servicio. Con todo esto se ha conseguido un alto grado de compromiso de la mayoría del personal y esto se evidencia en los resultados de la encuesta de clima laboral realizada.

- **Aprendizaje, innovación y mejora:** El servicio presenta un elevado enfoque hacia el aprendizaje para ello tiene establecidas sesiones técnicas, asistencia a cursos, foros y congresos y además cuenta con una red de benchmarking con otros hospitales tanto a nivel de la Comunidad de Madrid como a nivel nacional. El SF ha creado una Oficina de Innovación Tecnológica (iPharma) responsable de la gestión de los proyectos de innovación que se llevan a cabo en el servicio. El servicio dispone de alianzas

formalizadas a través de acuerdos a nivel de docencia, investigación, mejora tecnológica y organizativa con el fin de obtener el máximo beneficio para la organización.

- **Responsabilidad social:** A través de la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental según la Norma ISO 14001 el Servicio de Farmacia ha adquirido un elevado compromiso con el medioambiente, los resultados de los indicadores establecidos mantienen tendencias positivas.



Las prioridades estratégicas del SF basadas en las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés son:

1. Asegurar que la utilización del medicamento es científica, segura y eficiente.

- ☐ Aplicando criterios de medicina basada en la evidencia.

- ☐ Mejorando la seguridad.

- ☐ Gestión de la calidad

2. Garantizar la continuidad asistencial en farmacoterapia.

☐ Promover la homogeneidad de los criterios de selección y utilización de medicamentos en los diferentes ámbitos sanitarios.

☐ Conciliación del tratamiento en fases críticas.

3. Mejorar la actividad docente.

☐ Asegurar la calidad de la formación pregrado, postgrado y la formación continuada del personal del Servicio.

☐ Asegurar la competencia profesional del personal del Servicio.

4. Incrementar la actividad investigadora del SF.

☐ Establecer líneas de investigación del Servicio.

☐ Incrementar la participación del Servicio en la investigación farmacoterapéutica del Hospital y fuera del Hospital.

La actividad del Servicio de Farmacia ha supuesto en el año 2010 un total de 7 millones de URVs, con un índice de complejidad de 1,46 y un coste de 0,55 €/URV. Los resultados en la gestión de la eficiencia económica del hospital en el uso del medicamento son excelentes, siendo un referente para los hospitales de SERMAS, fruto de una negociación constante con proveedores, protocolización del uso del medicamento, proyectos específicos de eficiencia en las tecnologías más caras, etc.

El personal propio del SF tiene un nivel de satisfacción global mayor del 90%. A estos resultados contribuyen la

formación y la gestión del conocimiento realizados, el sistema de gestión participativo basado en las sesiones de servicio y de área, la labor de liderazgo y accesibilidad de los responsables, la buena dotación de equipamiento fruto de la innovación y el buen ambiente de las relaciones entre las personas.

La satisfacción de los pacientes que acuden al servicio mantiene unos niveles excelentes a lo largo de los últimos años, debido a la política de mejora que se ha seguido, con formación en atención al público, selección en función de capacidades del personal y seguimiento sistemático.



Hospital Guadarrama

**Excelencia Europea
Sello + 400 Puntos
AFQM**



Ganador ex aequo

**UNIDAD:
HOSPITAL GUADARRAMA**

**CANDIDATURA:
HOSPITAL GUADARRAMA**

**CONSEJERÍA:
SANIDAD**

**DIRECCIÓN POSTAL:
Avd. Molino del Rey, nº 2
28440 Guadarrama
[☎ 91 856 20 20](tel:918562020)**

**RESPONSABLE:
Carmen Ferrer Arnedo**

**RESPONSABLE TÉCNICO:
Rosa Salazar de la Guerra**

**SERVICIOS PRESTADOS:
Asistencia Sanitaria**





El Hospital Guadarrama es un centro sanitario público perteneciente al Servicio Madrileño de Salud de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. El Hospital consta físicamente de varias edificaciones construidas sobre una parcela de 17.000 m². El edificio principal que consta de seis plantas contiene todas las zonas asistenciales de la organización:

El Hospital es un centro comprometido con la Calidad, en el año 1997 se aprobó un Plan Director que ha supuesto un antes y un después para el desarrollo del Centro, permitió acometer unas importantes reformas estructurales, para pasar posteriormente a hacer una apuesta firme por la Calidad asistencial. Se reformó el Modelo asistencial, organizando la asistencia en Unidades Funcionales, siguiendo el Modelo Geriátrico Inglés.

La Calidad se convirtió en una prioridad y un objetivo Estratégico. El primer Plan de Calidad se aprobó en el año 2004,

comenzamos por estabilizar los procesos asistenciales más prevalente, en primer lugar la Rehabilitación, ya que representa el mayor porcentaje de actividad (Proceso de Ictus, Ortogeriatría y Deterioro Funcional), con la participación de todos los profesionales implicados en el proceso, así como los protocolos de cuidados de Enfermería. Poco a poco hemos ampliado la planificación de los procesos hasta alcanzar un alto porcentaje de la actividad controlada, así mismo hemos trabajado en implantar la gestión por procesos en las áreas no asistenciales

El Plan de Calidad contemplaba la Mejora Continua como una de las bases de la gestión, y entre sus objetivos la realización de una autoevaluación de acuerdo con el Modelo de Excelencia EFQM. Las Áreas de Intervención definidas en el Plan de Calidad están relacionadas con cada uno de los criterios del Modelo EFQM y pretende ser un marco de referencia que ayude y guíe al Hospital a planificar, implantar y mantener acciones que, a raíz de las

autoevaluaciones, se hayan detectado como de mayor impacto. Así mismo es una herramienta útil en el desarrollo de nuestra organización

En el año 2006, finalizada la auto evaluación, una vez analizadas y priorizadas las áreas de mejora se desarrolló el segundo Plan de Calidad cuyo objetivo era ser el hilo conductor que dirige su actividad asistencial hacia la excelencia, orientando la prestación sanitaria a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes .

En el año 2009, realizamos una segunda autoevaluación, alcanzando una puntuación de +400 puntos, por lo que nos presentamos al Sello de Excelencia +400 puntos, logrando este reconocimiento.

Hemos introducido numerosas mejoras en todos los criterios del Modelo Europeo de Excelencia. En la actualidad contamos con un liderazgo decidido, valiente, capaz de introducir los cambios necesarios para que nuestra organización siga dando respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes.

Contamos con un Plan Estratégico elaborado con la participación de un amplio número de profesionales desarrollado como consecuencia de un proceso de reflexión y del contacto continuo con los pacientes, trabajadores, hospitales proveedores de pacientes y Atención primaria.

En el Plan se han actualizado la Misión, Visión y Valores, organizándose para su difusión una sesión informativa y la distribución de su contenido en marcos colocados en todos los despachos y salas de estar de enfermería.

Se han introducidos mejoras en la gestión de personas que nos han permitido avanzar en la participación de los profesionales en los grupos de trabajo del centro, mejorando sensiblemente el sentimiento de pertenencia. También se han realizado acciones encaminadas a facilitar la comunicación, iniciando sesiones informativas, mediante la implanta del programa “Guadarrama en Sesión”, así como la puesta en marcha de la Comisión técnica, formada por todos los mandos intermedios del Hospital

En medioambiente se ha desarrollado el Proyecto Ecohospital, contemplando un amplio número de medidas destinadas a mejorar el medioambiente fomentando el reciclado, reutilización y el reducir..



En la Gestión por procesos, cada uno cuenta con responsable y con un conjunto de indicadores que nos permiten controlarlo. En la actualidad tenemos con certificación ISO 9001-2008 la Farmacia hospitalaria y la Unidad de Recuperación Funcional, lo que supone un 60 % de la actividad hospitalaria

El trabajo en equipo es un valor del Hospital. Se han iniciado las reuniones de caso, en donde todo el equipo que

atiende al paciente participa en aras al logro de los objetivos terapéuticos, haciendo un abordaje del trabajo planificado y activo de todos los profesionales implicados.

La satisfacción de los pacientes y familiares es uno de los principales objetivos del centro. Contamos con herramientas cuantitativas, como las encuestas que nos permiten conocer la satisfacción de los usuarios, disponemos de medidas cualitativas con los grupos focales, los realizamos con carácter anual y a través de ellos conocemos las expectativas, nos permiten mejorar e incorporar a los pacientes en la toma de decisiones. En el grupo focal realizado en el año 2011, hemos identificado numerosas mejoras que se han materializado, como por ejemplo: adquisición de ropa deportiva, realización de actividades en el turno de la tarde durante el periodo estival, cambio de los menús de las meriendas, elaboración del proyecto “Jardín terapéutico” con el objetivo de que los pacientes puedan disfrutar del jardín y a la vez sirva para mejorar sus capacidades etc.

Los datos que se desprenden de las encuestas son muy satisfactorios, los profesionales y el Hospital están muy bien valorados

Tenemos en funcionamiento un Comité de Calidad Percibida, que trabaja para conocer las necesidades y expectativas de los pacientes, analizarlas e introducir acciones que redunden en la mejora de la percepción de nuestro servicio.

Realizamos encuestas a los profesionales la primera se realizó en el 2006 y posteriormente en el 2009 y

20011. Hemos ido mejorando poco a poco los resultados.

Hemos realizado encuestas a algunos grupos de suplencias de enfermería. Como mejora hemos establecido un curso de formación para el personal eventual, que contemplan actuaciones que son de gran interés para el hospital, como es la higiene de manos, cuidados especiales indicado para los pacientes como son la incontinencia y el deterioro de la deglución etc.



Los resultados asistenciales son buenos y mostrando una tendencia positivas. En el área económica también estamos en la misma línea.

El cumplimiento del Contrato de Gestión es alto.

Actualmente estamos trabajando en numerosos proyectos de mejora tales como:

- Hospital Sin Ruido (seleccionado por la SECA como uno de los mejores poster del congreso del 2010)
- Hospital de Excelencia en Seguridad del paciente
- Proyecto Reiki, financiado por el ministerio.

- Proyecto. “Camas de respiro” contemplada en el Plan de Cuidados Paliativos de nuestra Comunidad. Siendo líderes del Proyecto

- Escuela de Cuidadores, destinada al entrenamiento de los cuidadores durante el ingreso hospitalaria, con el objetivo de que en el domicilio se tenga mayor seguridad, y prevenir el “ Cansancio del Rol del Cuidador”

- Continuidad de cuidados: hemos desarrollado una alianza con Atención primaria para mejorar la comunicación de las altas, así como la mejorar la información solicitada para el ingreso, adjuntando el informe de continuidad de cuidados. Mejorando la comunicación bidireccionalmente.

- La Voz del paciente, proyecto que pretende sensibilizar a los profesionales.

A lo largo de estos años también hemos alcanzado algún reconocimiento, tales como;

Premio Nacional Lundbeck (Fundación Avedis Donabedian).

Placa de Plata de la Sanidad Madrileña (Unidad de Cuidados Paliativos)

Finalistas del premio “Buenas Prácticas 2008” por la atención realizada al paciente con disfagia.

Servicios certificados ISO 9001-2008:

- Farmacia Hospitalaria.
- Servicio de Rehabilitación

El hospital tiene una gran inquietud por mejorar. A lo largo de estos años han sido muchas las acciones de mejora que hemos puesto en marcha y que han dado buenos resultados y como en su satisfacción, también la de los familiares.

Pensamos que hemos seguido una línea clara de mejora, demostrando en múltiples actuaciones un firme compromiso y orientación a los pacientes y familiares.

Por ello consideramos que estamos en condiciones de presentarnos al presente premio.

Modalidad de Excelencia



Mención Honorífica

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



Mención Honorífica

UNIDAD:
Subdirección General de
Formación Profesional

CANDIDATURA:
MODALIDAD DE EXCELENCIA.
ESCUELA DE HOSTELERÍA Y TURISMO
DE ALCALÁ DE HENARES

CONSEJERÍA:
EDUCACIÓN Y EMPLEO

DIRECCIÓN POSTAL:
Camino Esgaravita s/n. 28805 Alcalá
de Henares. MADRID
[☎ 91.8802313](tel:91.8802313)

RESPONSABLE:
Juan Carlos del Mazo Blázquez.
Director

RESPONSABLE TÉCNICO:
Antonio López Polo, Mercedes Cid Prieto y Oscar Herrero García

SERVICIOS PRESTADOS:
Centro docente con oferta educativa de Formación Profesional, Hostelería y Turismo, en sus niveles de Iniciación Profesional, Ciclos Formativos de Grado Medio, Ciclos Formativos de Grado Superior. Servicios de comida y bebidas dirigido a clientes externos. Programa específico de actividades complementarias y

Alcalá de Henares, ciudad Patrimonio de la Humanidad y Capital del Turismo Cultural en Madrid, presume de tener entre sus centros educativos de Enseñanza Secundaria, la Escuela de Hostelería y Turismo, EHT Alcalá..

El centro se crea como tal el 1 de septiembre de 2002 después de ocho años de funcionamiento continuado como Departamento de Hostelería y Turismo dependiente de diferentes institutos de educación secundaria. La creación de la Escuela se enmarca dentro de un proceso de ampliación de centros formativos específicos dirigido a responder a las demandas formativas del sector y como un elemento más en la potenciación y mejora del sector turístico y servicios de nuestra ciudad y región.



Las expectativas generadas desde la fundación de nuestro centro educativo han sido enormes y la institución siempre ha respondido con éxito. Las posibilidades de actuación e innovación, tanto en el plano educativo como en el turístico, han sido máximas y el centro nunca ha defraudado. Somos herramienta de inserción laboral y empleo: nuestros jóvenes se acercan a nuestras instalaciones buscando formación, el sector productivo demanda gran número de técnicos y profesionales, y de esta manera nuestro papel fundamental se basa en

la mediación entre ambos a través de la formación. En ese proceso es donde debemos, queremos y podemos mejorar y donde la sociedad espera lo mejor de nosotros.

Pertenece a la gran familia EFQM de Excelencia gestionando nuestro centro conforme este modelo. A lo largo de estos años de gestión en favor de la excelencia hemos compartido virtudes con el resto de instituciones y entidades que utilizan este modelo y nos hemos enfrentado juntos a los nuevos desafíos de este siglo de la comunicación y el conocimiento, fortaleciendo la cultura de nuestros valores democráticos y ayudándonos a crecer de forma más eficaz y creativa. La mayor parte de nuestros centros educativos públicos españoles han nacido con la joven democracia, tenemos todo el futuro por delante para desarrollar nuestras virtudes y alcanzar nuestras metas y sueños.

El carácter público de la institución ha condicionado positivamente el proyecto: la condición de funcionariado público de los grandes profesionales que a fuego lento han construido esta institución docente ha sido determinante por dos motivos, su altísima cualificación y su carácter innovador y emprendedor.

Con estas premisas, nuestra apuesta valiente y comprometida por la mejora y la excelencia, así como por la constatación de la misma a través de la participación en certámenes y premios, significa para nosotros mantener alta la mira para poder seguir creciendo y mejorando nuestro servicio educativo público al servicio de la comunidad madrileña. Nuestro compromiso educativo se desarrolla partiendo de la idea que en esta profesión se puede ser capaz de producir cada día algo nuevo en nuestro trabajo para disfrute de nosotros mismos, de nuestros alumnos y sus familias, incluso en un mundo a

veces tan hostil y desagradecido como este.

El Proyecto Educativo del centro dibuja las siguientes funciones:

Potenciar y mejorar el sector turístico y de servicios de nuestra ciudad, área de influencia y Comunidad de Madrid, colaborando como un elemento de importancia más en la difusión turística de nuestra ciudad y nuestra región en el resto de España y en todo el mundo.

Consolidar la Escuela de Hostelería y Turismo de Alcalá de Henares como un centro de especial importancia e interés educativo en la nueva Formación Profesional del sector hostelero y turístico tanto en nuestra ciudad como en toda la Comunidad de Madrid, fomentando su faceta como centro aglutinador de la vida y la necesidad formativa de los profesionales del sector. Contribuir al dinamismo e innovación de las empresas y centros educativos técnicos a través de la formación y su difusión.

Proporcionar una acción educativa eficaz basada en una correcta organización, buen funcionamiento y adecuada consecución de los objetivos.

El verdadero activo de nuestra organización se encuentra en las decenas de profesionales que han enriquecido este proyecto educativo a lo largo del tiempo y, como ya hemos mencionado, lo han ido moldeando lentamente desde su altísima cualificación profesional y su carácter innovador y emprendedor.

El liderazgo compartido que se ha ido consolidando en nuestro centro es una pieza clave del mismo. Nuestra práctica educativa y el buen clima de trabajo se apoyan en una ética pedagógica y en una visión del mundo fundamentada en el trabajo en equipo, el rigor, el sentido

común, la humildad, la tolerancia y la investigación individual y conjunta. La EHT Alcalá gestiona, desarrolla y hace que aflore todo el potencial de las personas que la integran, a nivel individual, equipos y de la organización en su conjunto. De esta forma, fomentamos la creatividad, la justicia e igualdad buscando implicar y facultar a las personas.



Los logros y resultados sobresalientes que la EHT Alcalá está alcanzando en relación con la sociedad se miden en clave de convivencia, de respeto y de responsabilidad social. La comunidad internacional trabaja de la mano para superar los retos del nuevo milenio, depositando en el sistema educativo la responsabilidad básica de la formación permanente de todos a lo largo de la vida y, desde esta perspectiva actúa nuestro centro.

Constatamos que los estudios de Formación Profesional tienen una importancia relevante dentro de nuestro actual sistema educativo, constituyen uno de los principales pilares propiciadores del progreso y

bienestar de las sociedades avanzadas y modernas como la nuestra y, además, entendemos que la Formación Profesional es un servicio educativo de carácter esencial que se ofrece al ciudadano desde la formación básica a lo largo de toda su vida profesional como un proceso permanente.

De esta manera, la consolidación de estos resultados altamente positivos refuerzan nuestro papel dentro de la red pública de Centros Educativos de Formación Profesional Específica. Es la primera Escuela de Hostelería y



Turismo de España que obtiene los Sellos *Committed to Excellence* y el Sello 300 bajo el estricto modelo europeo EFQM y uno de los pocos Institutos de Educación Secundaria de la Comunidad de Madrid que consigue estas distinciones. A través de esta certificación, la EHT Alcalá entra en un selecto grupo al que hasta el momento sólo han accedido unos pocos centros educativos españoles.

Tenemos la determinación de ofrecer lo mejor a nuestros grupos de interés y demandar de ellos, a su vez, sus mejores esfuerzos. Contamos con los mejores profesionales, conocemos el mejor método y sistema, buscamos los mejores resultados, el mejor servicio, el mayor bienestar y la máxima satisfacción de todos.

Desde la convicción de que el reto de la excelencia ayuda a las organizaciones a crear pasión y compromiso con el objetivo de generar progreso y mejora sin punto final, la EHT Alcalá seguirá trabajando para que la Comunidad de Madrid no deje de crecer y sumar.

**DIRECCIÓN GENERAL DE
EDUCACIÓN SECUNDARIA Y
ENSEÑANZAS PROFESIONALES**



Mención Honorífica

UNIDAD:

**IES HOTEL ESCUELA DE LA
COMUNIDAD DE MADRID**

CANDIDATURA:

**IES HOTEL ESCUELA DE LA
COMUNIDAD**

CONSEJERÍA:

EDUCACIÓN Y EMPLEO

DIRECCIÓN POSTAL:

**CRTA COLMENAR VIEJO, KM 12, 800 -
28049 MADRID**

[☎ 91 372 13 33](tel:913721333)

RESPONSABLE:

**MIGUEL PÉREZ PÉREZ
Director**

RESPONSABLE TÉCNICO:

JULIÁN HERRERO PALOMO

SERVICIOS PRESTADOS:

Formación profesional con ciclos formativos de la familia profesional de Hostelería y Turismo para alumnos y servicio hotelero para clientes externos.

El IES Hotel Escuela de la Comunidad de Madrid surgió de la iniciativa de crear un centro de formación capaz de ofrecer a los alumnos un entorno real para que el aprendizaje se realice en condiciones cercanas al ámbito laboral. Nuestra misión consiste en formar profesionales del sector de la hostelería y del turismo mediante la utilización de

clientes reales como recurso didáctico específico lo que permite conocer dicho

sector así como la plena inserción laboral de los alumnos. Este concepto formativo y singular, en el que se vinculan las enseñanzas con prácticas reales en todos los ciclos formativos de la familia profesional de la hostelería y del turismo, hace que nuestra escuela

se distinga del resto de los centros educativos públicos de toda España y nos acompaña en nuestra visión de ser centro docente de referencia en el sector hotelero y turístico.

El éxito de nuestra escuela se debe especialmente por los siguientes logros:

- Por las sinergias de nuestros clientes. La peculiaridad del Hotel Escuela se encuentra en la dualidad de sus clientes: los alumnos que vienen a formarse y los clientes externos que hacen uso de nuestras instalaciones hoteleras. La interacción de alumnos, profesores y clientes externos facilitan el aprendizaje en un entorno profesional real, haciendo posible la consecución de nuestra misión.



El centro cuenta con las más modernas instalaciones equiparables al entorno empresarial para la formación de los alumnos, se dispone de un hotel de 67 habitaciones, de todos los servicios de restauración y de salones para eventos, incluida una oficina de información y agencia de viajes.

- Nuestro compromiso y viaje hacia la excelencia: Desde la creación del centro se participa en acciones de mejora de calidad. Se ha confeccionado el mapa de procesos, el sistema de

indicadores de logro, encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés y la Carta de Servicios aprobada hasta el año 2013. Se han realizado hasta el momento tres Autoevaluaciones, por una empresa externa, la última en mayo de 2009 donde se consiguieron 325 puntos del modelo EFQM. Estas autoevaluaciones, junto a las encuestas de satisfacción, memorias y propuestas de mejora de los departamentos han sido los instrumentos de detección de las necesidades y la medición clave de la gestión del centro.

- La internacionalización del centro es otro aspecto singular de nuestra escuela. Uno de los valores del centro es mantener relaciones internacionales con otros centros de prestigio, para procurar estancias formativas e intercambios que permitan aumentar el nivel de comprensión lingüística, cultural, social y laboral de nuestros alumnos y faciliten la formación continua del profesorado. Desde el curso 1997-98 se comenzó a firmar convenios de colaboración con empresas y centros de otros países europeos. En el año 2004 se nos concedió la distinción a la Excelencia Europea. En consecuencia, en el año 2009 nos fue concedida la Carta Universitaria Erasmus Ampliada. Se firmó en el año 2011 un convenio de colaboración con la Escuela de Hostelería de Estrasburgo que posibilita a los alumnos realizar un curso académico en el extranjero e intercambios con profesores (Europass). En el año 2011 se nos concedió el Proyecto Leonardo, para que alumnos de grado medio también puedan realizar sus

prácticas fuera de España. En nuestra Carta de Servicios así como entre los indicadores, se incluye como objetivo ir consolidando y aumentando este tipo de establecimientos de FCT, muy demandado por nuestros alumnos. En la actualidad una treintena de alumnos realizan sus prácticas FCT en el extranjero y tenemos firmados convenios de colaboración con empresas francesas, inglesas, belgas, danesas y turcas. Participamos igualmente en los intercambios FCT organizados por la Subdirección de FP con otros países sumándose más alumnos a esta experiencia de formarse en el extranjero.

- La optimización del uso de nuestras instalaciones. El centro permanece abierto todos los días las veinticuatro horas, prácticamente durante todo el año. Contamos con unas instalaciones modernas, mantenidas y continuamente renovadas.

- La optimización de la gestión de los recursos. Por ello, en el curso 2008-09 se elaboraron los procesos de “Gestionar y organizar el centro” y “Gestionar las compras”. Por ello se implantó, en el curso 2008/2009, una herramienta informática denominada HEA, fruto de un grupo de trabajo entre profesores y alumnos, que permitió mejorar el control del presupuesto. El IES Hotel Escuela se caracteriza por una renovación y modernización constante de sus instalaciones, tanto docentes como hoteleras. En los últimos años se han remodelado y ampliado cocinas, restaurantes y habitaciones y se implantó WIFI en todo el hotel y se introdujo un Plan de Autoprotección. A

nivel tecnológico disponemos de dos aulas informáticas, de las cuales una se reformó totalmente durante el verano de 2011 y todas nuestras aulas polivalentes disponen de medios informáticos y audiovisuales. Además se ha conseguido contar con los programas de gestión más relevantes del sector turístico para ampliar la formación de los alumnos (programas ORBIS, AMADEUS, nuestra escuela es de las pocas que acredita a los alumnos con el diploma Amadeus, MILLENIUM, CONTAPLUS, CLASS PERFECT, TELL ME MORE); disponemos también de los programas de gestión administrativa de la Consejería de Educación: SICE, GECD, AFDI... Como mejora del sistema de comunicación, se creó un nuevo canal a nivel interno, la intranet del centro llamada “Serverusuarios” con toda la información actualizada del Hotel Escuela para el personal. Desde el año 2010 estamos en el proyecto MIES. Nuestra página Web, fuente principal de promoción de la escuela, se actualiza continuamente.



- La incesante gestión de las alianzas, tanto a nivel institucional como con empresas del sector de la hostelería y del turismo. Disponemos de un número importante de alianzas. Anualmente se mantienen actos en nuestro centro como la reunión de asesores de la Dirección de Área

Territorial Norte, reunión anual de asociaciones de directores como ADMAD y la reunión de Orientadores de Fuencarral el Pardo. Periódicamente el centro participa en reuniones con la Subdirección de FP y la DAT Madrid Capital, en ferias como AULA, concursos como WorldSkills, etc. Estamos igualmente en relación con los centros de secundaria de nuestro entorno a través de la Jornada de Puertas Abiertas o de las visitas que nos hacen a lo largo del curso. En cuanto a las empresas del sector hostelero y turístico el centro participa activamente con alumnos en ferias como Fruit Fusion y Madrid Fusion, sus profesores han asistido a cursos de formación del Bulli, se invita a personajes de renombre del sector para conferencias demostrativas, se participa con asociaciones empresariales para ampliar nuestra formación como ACYRE (Asociación de Cocineros y Reposteros), aula Chocovic o empresas como Atlas Gourmet, con la que existe una simbiosis de colaboración. Participamos igualmente en eventos y concursos organizados por empresas como tiradores de cerveza Mahou, cafés ILLY, el Pozo, concurso de coctelería, etc.

- Nuestro compromiso medio-ambiental. Disponemos de un huerto ecológico de hierbas aromáticas y hortalizas, para aprovisionamiento propio así como reciclaje de todo tipo de materias, según normativa vigente (trituradoras de papel, reciclaje de aceite residual, fluorescentes, tonners cartuchos de impresoras, pilas y equipos informáticos), depuración de aguas residuales para su utilización en el riego de jardines, ...

- Nuestro compromiso cultural. Nuestra implicación con la sociedad se hace evidente con las Jornadas Gastronómicas y culturales que vienen desarrollándose desde hace dieciocho años. Son anuales y facilitan por un lado el encuentro entre profesionales relevantes del sector y profesores y alumnos. En ellas se invitan a personas de reconocimiento prestigio en el ámbito de la restauración. A su vez se realizan actividades culturales relacionadas con el tema elegido. Las Jornadas del curso 2010-11 estuvieron centradas en la gastronomía y cultura peruana; consiguiendo que hasta la propia Embajada de Perú se involucraran en estas jornadas. En el curso 2009-10, las Jornadas estuvieron destinadas a los Restaurantes Centenarios de Madrid, y asistieron todos los representantes de estos restaurantes a nuestro evento. Se celebró una exposición fotográfica sobre el tema. Otras Jornadas fueron dedicadas a la gastronomía y cultura árabe, a la cocina japonesa en fusión con la mediterránea, a los pintxos vascos, a la Ruta de Don Quijote. Se expone igualmente en el centro exposiciones temporales de fotografía y de escultura.

- Nuestro compromiso con la cooperación al desarrollo. Se participó en mayo de 2008 en la celebración de la XXI Asamblea de la Federación Europea de Bancos de Alimentos, que contó con la intervención de la princesa Leticia Ortiz. Para las Jornadas del curso 2011-12 se tienen programado introducir como temática de nuestras Jornadas Gastronómicas y Culturales "Iniciativas Solidarias en la Alta Cocina y el Turismo" y como actividades

participar en el proyecto de centro educativo por el comercio justo.

La planificación e implantación de nuestra estrategia se logra mediante un liderazgo que se ejerce de manera compartida y escalonada. Es planificada de un modo continuo, en función de nuestra misión, de los resultados obtenidos de las necesidades identificadas por nuestros grupos de interés. Gestionar un centro en el que se aúnan la actividad formativa y hostelera, requiere un liderazgo efectivo que garantice la calidad de los servicios que se prestan. Por ello tanto los miembros del equipo directivo, como los jefes de departamento y coordinadores son portavoces del compromiso de este sistema de funcionamiento y se sienten altamente satisfechos de los resultados obtenidos. Se realizan encuestas de satisfacción para conocer las inquietudes de los distintos grupos de interés, y los indicadores de comportamiento cultural de empleados, lo que permite identificar su coherencia con los valores de la organización. Los objetivos anuales, la revisión y actualización de la planificación estratégica se realizan a través de la Programación General Anual.

Las encuestas realizadas a los alumnos, a los clientes del hotel y restaurante presentan un alto grado de satisfacción general, califican óptimamente la metodología aplicada en el centro, sus

instalaciones y sus recursos, la atención y los servicios recibidos. Las empresas del sector de la Hostelería y Turismo, con las cuales estamos vinculados por convenios de FCT, destacan la calidad de enseñanza que se imparte en nuestra escuela y el alto grado de cualificación de nuestros alumnos, a la hora de finalizar su ciclo formativo, por encima de otros alumnos de otras escuelas con las que también tienen firmado convenios. Estas mismas empresas nos demandan continuamente que incrementemos el número de alumnos en prácticas.

El grado de satisfacción de las personas (docentes y PAS) es también elevada en lo que respecta la relación con el equipo directivo, el clima laboral, el sistema de comunicaciones y los recursos propios de nuestra escuela.

En definitiva, el interés que los propios medios de comunicación muestran hacia nuestro centro revela la trascendencia del IES Hotel Escuela ante la sociedad; nos han dedicado artículos en los periódicos de “El Mundo”, “el País”, en varias ocasiones, en revistas especializadas en el sector de la hostelería y del turismo como Liviana y Alimentos de Madrid, en la revista digital “Restaurante.com”, en la revista “Innovación y Formación” de la Comunidad de Madrid, en las emisoras de radio como la SER, Radio Nacional de España, ABC Radio, Radio María, Punto Radio, y en cadenas televisivas como Telemadrid, Antena 3, TVE2 y la Sexta 2.

**DIRECCIÓN GENERAL DE
EDUCACIÓN SECUNDARIA Y
ENSEÑANZAS
PROFESIONALES**



Mención Honorífica

UNIDAD:
I.E.S. SAN BLAS

CANDIDATURA:
Sistema de Gestión de la Calidad

CONSEJERÍA:
Educación y Empleo

DIRECCIÓN POSTAL:
C/ Arcos de Jalón Nº 120
28037, Madrid
☎ 91 306 11 48

RESPONSABLE:
José Luis Díez García-Donas
Director

RESPONSABLE TÉCNICO:
Juan José Copé Vígara

SERVICIOS PRESTADOS:
Centro específico de Formación Profesional con oferta educativa en sus niveles de:
Ciclos Formativos de Grado Medio, Ciclos Formativos de Grado Superior y Programas
de Cualificación Profesional Inicial. Aulas de Compensación Educativa.

El IES San Blas es un centro con más de 40 años de historia y un prestigio consolidado. Los datos nos avalan como un centro de referencia en la

Formación Profesional de la zona y en la Comunidad de Madrid.

En él, profesionales especializados y preparados para afrontar los retos de la

enseñanza en la nueva era digital, en la sociedad del conocimiento y las redes sociales, desde sus inicios hemos intentado constituir una comunidad educativa cimentada en la participación de todos sus integrantes.

Un centro donde sus profesionales se esfuerzan día a día para lograr que más de 800 alumnos alcancen sus ilusiones y metas profesionales, sintiéndose como en su propia casa. Una comunidad educativa que lleva apostando desde hace más de una década por la mejora y la excelencia, creando contenidos educativos de calidad, usando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Donde sus profesores se han ganado el reconocimiento gracias a la participación en conferencias, elaboración de materiales didácticos y publicaciones de alto nivel.

La respuesta del equipo directivo para mejorar el rendimiento y sistema de gestión, fue la reorientación de la gestión del Instituto siguiendo las directrices del modelo EFQM en el año 2001, aprovechando de paso el impulso y apoyo Subdirección General de FP en la implantación del modelo europeo de gestión de la calidad.

En el despliegue de la estrategia e implantación del modelo destacaríamos:

- Formación al profesorado del centro con la participación activa del claustro en seminarios y equipos de trabajo durante varios años.
- Elaboración Carta de Servicios
- Diseño de los procesos identificados en el mapa de procesos
- Elaboración de cuestionarios para conocer la satisfacción y calidad

percibida por nuestros alumnos, PAS, profesores y empresas. Algunas de nuestras encuestas ya están homologadas por la CM

- Elaboración y desarrollo de un programa de documentos de gestión de calidad docente basado en la gestión por procesos.
- Establecimiento de indicadores y cuadro de mando
- Autoevaluaciones del centro según el modelo EFQM.
- Elaboración de memoria para presentación a Sello/Premio de Calidad.



Hoy nuestra tasa de ocupación sobrepasa el 95%, podemos valorar los logros obtenidos mediante un panel de indicadores que permite la comparación y mejora continua, tenemos un proyecto específico de centro mucho más definido y operativo, pisamos terrenos más firmes con una MVV más concreta y contamos con un marco de aprendizaje e intercambio de buenas prácticas.

Tenemos un claustro comprometido con la mejora y damos respuestas basadas en evidencias. Contamos con compromisos reales de implantación de los procesos con planes y equipos de mejora.

Desde aquí los equipos docentes han impulsado diversas actividades de

formación y estrategias innovadores que han obtenido el reconocimiento externo: Desde el año 2008 posee el sello EFQM "Compromiso de Excelencia

Uno de nuestros retos es conseguir la plena inserción laboral de nuestros alumnos, acortando las distancias entre estudio y trabajo. Para ello tenemos firmado convenios con algunas de las más importantes empresas de los sectores profesionales: TVE, Mercedes, Renault, Ferrovial, Cruz Roja, etc. Además nuestros alumnos pueden realizar la FCT en otros países de la Unión Europea a través acuerdos con las Cámaras de Comercio y el programa ERASMUS y con los programas de aulas técnicas europeas reforzar y aprender otros idiomas.

La excelencia en la educación sólo se puede conseguir con un equipo de profesores que se entrega al 100% día a día dando lo mejor en todas las situaciones, hasta convertirlo en hábito. Por ello es imprescindible un alto nivel de motivación y exigencia.



Nuestros resultados académicos en las estadísticas de la CM sobrepasan las medias, por eso hemos puesto el listón arriba del todo, no vamos a bajarlo y vamos a pasar por encima de él todos los días.

Hemos adoptado el modelo EFQM y año tras año hemos ido incluyendo y

Europea" y la participación en concursos de Madrid y otras Comunidades Autónomas donde nuestros alumnos consiguen muchos de los primeros premios. desarrollando después de las autoevaluaciones, nuevos objetivos y planes de acción que nos hagan mejorar, que involucren a todas las personas, que aumenten nuestra formación, talento y capacidades individuales y colectivas. El objetivo es romper año tras año nuestros mejores resultados, romper nuestros niveles máximos a través de nuestro crecimiento.

¿Cómo rompemos el límite superior? Situando el rendimiento de nuestro mejor día a día más alto de lo que está ahora, desarrollando nuevas capacidades e innovando. Corrigiendo pequeños errores una y otra vez y sobre todo sumando pequeñas y sencillas acciones realizadas todos los días, semanas, meses, años.

Estar motivado y participar al máximo en un proyecto puntual no es difícil, sin embargo mantener ese deseo es lo difícil y lo que cuesta, por eso lo importante es eliminar fluctuaciones en el rendimiento y los resultados, en definitiva y como dice el modelo "mantener un tendencia positiva en el tiempo".

Nuestro Centro se distingue por tener en el eje de la calidad a las personas, en ello ha sido determinante el liderazgo ejercido por los sucesivos equipos directivos, en implicar y reconocer a las personas para animar y mantener un clima que permita y optimice los resultados y rendimiento; donde sus profesionales se esfuerzan

generosamente y no abandonan aunque las situaciones sean complicadas, porque luchar está al alcance de todos, y éste sentimiento de identificación lo generan todos los compañeros.

¿Hay más elementos significativos en la argamasa de nuestro centro? ¿Dónde está ese algo más? La respuesta no es tan fácil de encontrar y sin embargo encierra la clave que nos ha permitido crecer y seguir adelante. "Lo que nos hace únicos es nuestra historia, que es la base de nuestra identidad" La identidad refleja en quien nos estamos convirtiendo y es nuestra herramienta para transitar por el ahora con la intensidad y pasión necesaria para conseguir nuestra misión.

Nuestro compromiso es ofrecer lo mejor. Hemos evolucionado mucho, investigando formándonos y actualizándonos constantemente para que nuestros servicios estén siempre al día.

El esfuerzo desde el comienzo ha servido para que todo esté mejor, sólo desde la constancia y la determinación, sólo desde la ambición y consciencia de nuestra responsabilidad es posible abordar los retos que tenemos ante nosotros.



Modalidad de Mejores Prácticas



Ganador

Servicio Madrileño de Salud



Servicio Madrileño de Salud

Dirección General de
Atención al Paciente



Ganador

UNIDAD:

Dirección General de Atención al
Paciente

CANDIDATURA:

Personalización de la Atención
Hospitalaria

CONSEJERÍA:

Sanidad

DIRECCIÓN POSTAL:

Plaza Carlos Trías Bertrán, 7 – 28020
Madrid.

[☎ 91 400 00 00](tel:914000000)

RESPONSABLE:

Elena Juárez Peláez
Directora General

RESPONSABLE TÉCNICO:

Ana Chacón García.

SERVICIOS PRESTADOS:

Personalización de la Atención Hospitalaria



La Dirección General de Atención al Paciente mantiene una relación directa y continua con diferentes grupos de interés, conociendo de primera mano la percepción y las necesidades de los usuarios, en su relación con el sistema sanitario público. Estos grupos de interés son los propios pacientes, sus familiares y allegados -como fuente de información directa- y los Servicios de Información y Atención al Paciente (SIAP) de los centros sanitarios -como fuente de información indirecta- cuya actividad se centra principalmente en facilitar la relación de los usuarios con el centro asistencial y con los profesionales. Asimismo mantiene entrevistas con los representantes de las Asociaciones de Pacientes, donde se plantean compromisos y acuerdos de colaboración, gestiona y analiza las reclamaciones, quejas, sugerencias y agradecimientos, coordina la realización de las encuestas de satisfacción y coordina los Comités de Calidad Percibida de los centros asistenciales.

El análisis de la información aportada por estas fuentes permitió identificar uno de los principales problemas de nuestro sistema sanitario, que genera insatisfacción en el usuario: **la falta de información adecuada.**

Por ello se decide implementar medidas de mejora. Una de ellas se concreta en mejorar la información en todo el proceso

asistencial y de manera homogénea, en el conjunto del Servicio Madrileño de Salud. Así, en el año 2008, se constituye un grupo de mejora liderado por la Dirección General de Atención al Paciente, con el objetivo estratégico de desarrollar el **Plan de Personalización de la Atención Hospitalaria en el Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid.**

Se analiza el proceso de hospitalización y se identifican los dos principales puntos críticos de información: durante el ingreso y durante el proceso de atención en urgencias.

Y se detectan **cuatro momentos** clave, en los que se refiere a la información:

- La **acogida**. Con el objetivo de atenuar el nivel de angustia que produce acudir a un centro hospitalario por una situación de enfermedad.
- El **proceso asistencial**. Con el objetivo de minimizar la incertidumbre sobre la evolución de la enfermedad.
- El **alta** médica. Con el objetivo de disminuir la inseguridad que supone dejar el centro sanitario y el cuidado profesional hospitalario.
- El **fallecimiento**. Con el objetivo de acompañar y facilitar los trámites a los familiares y allegados.

Tras el análisis previo se priorizan las siguientes áreas de actuación:

En hospitalización:

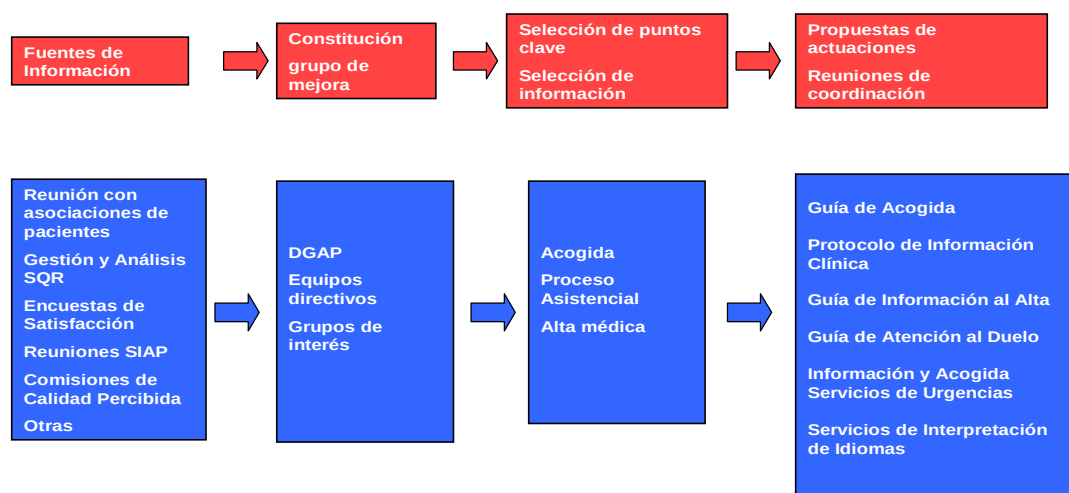
- Elaboración de una **guía de acogida** al ingreso.
- Establecimiento de un **protocolo de información clínica a familiares** de pacientes hospitalizados.
- Elaboración de una **guía de información al alta**.
- Elaboración de una **guía de atención al duelo**.

- Establecimiento de un **plan de información y acogida**: “Chaquetas verdes”.
- Implantación de un **servicio de interpretación de idiomas**.

PLANIFICACIÓN.

En un primer momento se realizan reuniones de coordinación, para establecer los criterios de actuación, y la revisión de los documentos informativos, en las distintas fases de elaboración, maquetación y distribución. En la figura 1 se resume la secuencia de actuaciones

:



Dada la magnitud del proceso, y su ámbito de aplicación - todos los centros sanitarios hospitalarios del Servicio Madrileño de Salud-, se considera más factible y más operativo realizar la implantación de forma progresiva, para garantizar la integración de las nuevas acciones en la actividad diaria de los centros sanitarios.

Asimismo, se decide que la verificación se realice de forma continua, desde el inicio de cada subproceso, identificando los factores o variables que pudieran estar vinculados a posibles problemas que interfirieran en la fase de implementación.

El grupo de mejora analiza las diferentes causas que determinan que la información al paciente no sea personalizada, abordando la evaluación desde las

diferentes perspectivas: el paciente, los servicios asistenciales, las gerencias de los hospitales o la Dirección General de Atención al Paciente.

Se identifican como barreras que puedan dificultar llegar al resultado final esperado: posibles déficits en la planificación, posibles déficits en el plan de comunicación y posibles déficits relacionados con la estrategia de formación o la sensibilización de los profesionales en los diferentes niveles de responsabilidad en la gestión.



PRODUCTOS DESARROLLADOS

Guía de Acogida

Dirigida a pacientes hospitalizados y acompañantes. Recoge información sobre las normas generales que rigen el funcionamiento de los centros hospitalarios del Servicio Madrileño de Salud, así como sobre los derechos y obligaciones de los ciudadanos en materia sanitaria, con el fin de facilitar su estancia en el hospital.

Protocolo de Información Clínica a Familiares

Para facilitar a los acompañantes de los pacientes hospitalizados el acceso a la información médica diaria, indicando los horarios y la ubicación física dónde ésta será proporcionada en cada uno de los servicios de hospitalización.



Guía de Información al Alta

Dirigida a pacientes que han estado hospitalizados y a sus acompañantes. Recoge la información necesaria para facilitar los trámites que garanticen la continuidad de la atención y cuidados, según las necesidades de cada paciente, a nivel sanitario y socio-sanitario, una vez indicada el alta médica.

Guía de Atención al Duelo



Destinada a familiares y allegados de pacientes fallecidos durante la hospitalización, con el objetivo de ayudar a las familias en esos momentos difíciles y

facilitar la información necesaria para agilizar los trámites administrativos derivados del éxitus.

Plan de Información y Acogida en los Servicios de Urgencias Hospitalarios: “Chaquetas verdes”

Se incorpora la figura del informador en los servicios de urgencias, identificados mediante



una chaqueta verde que facilita su visibilidad. En la actualidad, el Servicio Madrileño de Salud cuenta con más de 200 de estos profesionales, formados específicamente para facilitar información no clínica y acompañamiento.

Servicio de Interpretación de Idiomas a través de telefonía móvil

Para facilitar la comunicación entre los pacientes de habla no hispana y los profesionales de los servicios de urgencias hospitalarios. En esta iniciativa colaboran las Consejerías de Sanidad y de Empleo, Mujer e Inmigración y Obra Social de Caja Madrid.



IMPLEMENTACIÓN

Con el fin de garantizar una correcta y homogénea implementación, el grupo de mejora realiza diferentes actuaciones, como presentación de los documentos finales a los equipos directivos, celebración de desayunos de trabajo con profesionales de los Servicios de Información y Atención al Paciente y visita a todos los hospitales para potenciar la difusión de las guías. (en la Tabla 1 se detalla el cronograma)

Actividad	1er semestre 2008	2º semestre 2008	1er semestre 2009	2º semestre 2009	1er semestre 2010	2º semestre 2010	2011
Identificación de necesidades de los							
Elaboración del mapa de procesos							
Implementación							
1.- Sensibilización de los profesionales							
2.- Información y Acogida en Servicios							
3.- Servicio Interpretación de							
4 Guía de Acogida							
5 Protocolo Información Clínica							
6- Guía Información al Alta							
7- Guía de Atención al Duelo							
Verificación							

Y para garantizar la consolidación del proceso en la actividad cotidiana y la

continuidad del mismo, se incorporan los diferentes subprocesos del Plan de Personalización en el Contrato Programa de los hospitales y en la encuesta de satisfacción con el objetivo de evaluar anualmente los indicadores clave.

CONCLUSIONES

Los datos demuestran el éxito en la difusión del Plan de Personalización, pero los objetivos finales superan la simple entrega de las guías o el establecimiento de protocolos.

El Plan de Personalización, según la información obtenida por los profesionales

de los Servicios de Información y Atención al Paciente y según se ha constatado en las visitas a los hospitales, está suponiendo un cambio de cultura en la atención hospitalaria. El hospital pasa de ser una estructura fría, compleja y tecno céntrica a ser un centro acogedor, accesible y humano.

Los profesionales deberían *vestirse*, al menos un rato, *con el pijama* del paciente para comprender la incertidumbre y la ansiedad que surge, ante los silencios y ante lo desconocido, en especial cuando se da la circunstancia asociada de estar enfermo.



Modalidad de Mejores Prácticas



Menciones Honoríficas

**ACADEMIA DE POLICÍA LOCAL DE LA
COMUNIDAD DE MADRID**



Mención Honorífica

UNIDAD:

**Academia De Policía Local
De La Comunidad De Madrid**

CANDIDATURA:

**Proyecto “Aula Judicial”
Modalidad De Mejores Prácticas**

CONSEJERÍA:

Presidencia Y Justicia

DIRECCIÓN POSTAL:

**Ctra. de Colmenar Viejo, Km. 13,600
28049 Madrid
☎ 91 387 67 25/06)**

RESPONSABLE:

D. Agustín Carretero Sánchez. Director-Gerente

RESPONSABLE TÉCNICO:

Josefina Chimeno Amigo. Coordinadora del Área de Seguridad Ciudadana

SERVICIOS PRESTADOS:

**Formación básica, ascenso o promoción, especialización y actualización de las
Policías Locales de la Comunidad de Madrid así como la formación de las
Agrupaciones Municipales de Voluntarios de Protección Civil y Agentes Forestales.**



Por Ley 15/2000, de 21 de diciembre, de la Asamblea de Madrid, modificada posteriormente por Ley 7/2005, de 23 de diciembre, se crea la Academia de Policía Local de la Comunidad de Madrid como Ente de Derecho Público, adscrito en la actualidad a la Consejería de Presidencia y Justicia que asume, entre otras competencias, los fines y funciones encomendados en su día a la Academia Regional de Estudios de Seguridad en materia de formación básica, ascenso o promoción, especialización y actualización de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid (Artículo 3.ª de la Ley 15/2000).

Basándose en estas funciones, la Academia de Policía Local de la Comunidad de Madrid tiene como objetivo principal desarrollar el mejor y más actualizado plan formativo para las Policías Locales de nuestra Comunidad, con la introducción de actividades docentes innovadoras, la aplicación de la tecnología más avanzada y con un incremento de los trabajos de investigación a todos los niveles para

transmitir conocimientos, desarrollar habilidades e interiorizar valores esenciales en el ejercicio de la función policial.

La Academia de Policía Local de la Comunidad de Madrid organiza su actividad docente en las siguientes Áreas especializadas:

- Gestión Municipal
- Operativa Policial
- Policía de Barrio
- Seguridad Ciudadana
- Seguridad Vial

Al frente de cada Área y bajo la dependencia directa de la dirección del centro, se encuentra un Coordinador responsable de los objetivos formativos de la misma y de las diferentes materias, cursos y demás acciones académicas que en ella se integran, así como la coordinación de los profesores colaboradores asignados y la distribución de su carga docente.

Durante los últimos años, el Área de Seguridad Ciudadana ha

experimentado un gran impulso, siendo la formación que se imparte en ella una de las más demandadas por nuestras Policías Locales.

La búsqueda de una mejora continua en la calidad de la enseñanza, potenciando sus aspectos prácticos, ha llevado al desarrollo de programas pioneros como es la creación de un ***“Aula Judicial”, proyecto emblemático de esta Academia de Policía, y objeto de presentación al VII Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid, en su modalidad de Mejores Prácticas.***

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

Uno de los objetivos de este Centro es potenciar la relación con otras entidades públicas y privadas, tratando de integrar los diferentes puntos de vista y fomentando la participación de expertos en el debate y análisis sobre temas relacionados con la Seguridad Pública.

Así, con fecha 27 de abril de 2009 se firma un **Convenio Marco de Colaboración en materia de Formación entre el Consejo General del Poder Judicial y la Academia de Policía Local de la Comunidad de Madrid**, cuyo objeto es la participación de Jueces y Magistrados en la actividad docente de la Academia.

Consecuencia de ello, dentro del marco de la Formación Continua de nuestras Policías Locales y desde el Área de Seguridad Ciudadana, se ha venido desarrollando el curso “Actuación Policial ante los Órganos Judiciales”, cuya finalidad se centra en dotar a nuestros agentes de un mejor

conocimiento de las actuaciones procesales en las que participan, tanto desde el punto de vista procedimental como de comportamiento. Y ello por cuanto su labor como policía judicial no finaliza con la realización del atestado, sino con su defensa en sede judicial.



Las inquietudes, dudas e incertidumbres apreciadas durante el desarrollo de estos cursos y la necesidad de que nuestros policías locales se familiaricen con los Tribunales de Justicia, a los que deberán acudir en numerosas ocasiones a lo largo de su vida profesional, ha llevado a complementar esta acción formativa con la escenificación práctica de una vista oral, gracias a la instalación de un Aula Judicial en la sede de la propia Academia.

La filosofía de esta pionera e innovadora acción formativa es que el policía disponga de una idónea oportunidad para subsanar defectos procesales o de fondo en la confección del atestado, cuestiones que se pondrán de manifiesto en el acto del juicio y que se ponen en común por el juez, fiscal y letrado actuantes para resolver in situ los temas planteados en el desarrollo del acto de la vista y que, de ordinario, por parte del policía no hay una oportunidad de contrastar a posteriori.

El acondicionamiento de un espacio destinado a la simulación de una Sala de Vistas en la Academia, ha precisado la dotación de una serie de recursos tanto materiales como humanos:



Medios Materiales: se trata de reproducir fielmente la sala de vistas de un tribunal y por tanto dispone de un estrado, donde se ubican las partes que intervienen en el proceso, un banquillo de acusados y un aforo para acoger a los alumnos que asistan a la celebración de las vistas en que participan sus compañeros.

Dispone también de un sistema de vídeo cuyo objetivo es la grabación de las prácticas que desarrollan los alumnos para su posterior reproducción en las respectivas aulas, a fin de poder analizar y corregir los defectos tanto formales como sustanciales que puedan cometer en sus intervenciones.

Asimismo cuenta con un sistema de videoconferencia que permite conectar en directo con diferentes Juzgados y asistir en tiempo real a la celebración de las vistas. La red existente de profesores-colaboradores permite conectarse con la celebración de alguna vista que presente interés policial desde el punto de vista docente y ser explicadas las vicisitudes ocurridas por el propio juez actuante.

Medios Humanos: esta actividad docente cuenta con la participación de jueces, fiscales y letrados.

El objetivo es que, mediante el desarrollo de casos prácticos, el alumno adquiera una formación completa, desde la correcta realización de un atestado policial hasta su plasmación y defensa en sede judicial.

El curso en que se incluye esta práctica en el Aula Judicial está estructurado conforme a los siguientes parámetros:

Su duración es de *20 horas lectivas* distribuidas en parte teórica (20%) y parte práctica (80%).

Para la impartición del mismo se cuenta con profesionales altamente cualificados, tanto pertenecientes a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad como a la carrera judicial, con la participación de Magistrados, Fiscales y también Abogados.

La dinámica de las clases aconseja la asistencia de una media de entre 25 y 30 alumnos en cada curso.

La primera jornada representa la parte teórica del curso; durante la misma se repasan y actualizan los conocimientos en Derecho Procesal y confección de atestados que desde un punto de vista práctico se abordarán en las jornadas siguientes.

La segunda de las jornadas, eminentemente práctica, se lleva a cabo en el Aula de Informática y, bajo la dirección de Policías Locales expertos en la materia, está dedicada a la confección de atestados referidos a aquellos delitos o faltas de mayor frecuencia de manejo práctico policial (delitos contra la seguridad vial,

lesiones, tráfico de estupefacientes, robo con fuerza, hurtos, violencia de género, etc.).

Las tres últimas sesiones se desarrollan en el **Aula Judicial** propiamente dicha. En ella se lleva a cabo la celebración de juicios sobre la base de los atestados elaborados en la jornada anterior.

El objeto es mostrar a los alumnos como se desarrolla un proceso penal, cómo se valoran las pruebas, qué es lo que interesa de los atestados, cuáles son sus defectos más comunes y cuáles las virtudes a destacar en la actuación policial. Y lo verdaderamente importante, poder plantear aquellas dudas, inquietudes e incertidumbres que les asaltan en su quehacer diario en sus funciones de Policía Judicial.

Nº DE ALUMNOS FORMADOS

Desde la puesta en funcionamiento del *Aula Judicial* -año 2009- hasta la actualidad, se han realizado 19 ediciones del Curso "*Actuación Policial ante los Órganos Judiciales*", habiéndose formado un total de 507 alumnos.

Asimismo, han realizado prácticas en el Aula Judicial los alumnos de los Cursos Selectivos de Formación Básica para Policías Locales de Nuevo Ingreso.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

El desarrollo de esta acción formativa ha sido valorado muy positivamente por nuestros policías; los parámetros sometidos a la evaluación, que de forma anónima realizan los alumnos asistentes al curso, reflejan una media de 4,2 puntos en una escala de nivel de satisfacción de 1 a 5. Y ello por cuanto hace posible el contacto directo de policías locales con jueces y magistrados, destinatarios finales de los atestados policiales.

El resultado de esta actuación conjunta se traduce en una mejora en la calidad de las intervenciones y una mayor seguridad jurídica en sus actuaciones policiales, a la vez que permite contribuir al logro del bien común, que no es otro que la recta administración de la justicia y colaborar en el fin de toda sociedad democrática: más libertad y más seguridad, que es precisamente el lema de esta Academia de Policía Local.

Todo ello pone de manifiesto el éxito de este proyecto formativo, lo que permite asegurar su continuidad en futuros programas de formación de la Academia.

**AGENCIA DE PROTECCIÓN
DE DATOS DE LA
COMUNIDAD DE MADRID**



Agencia de Protección de Datos
de la Comunidad de Madrid

Mención Honorífica

UNIDAD:

Agencia de Protección de Datos de la
Comunidad de Madrid.

CANDIDATURA:

Premio a las mejores prácticas de
AA.PP. en materia de Prot. Datos

DIRECCIÓN POSTAL:

C/ Gran Vía, 43

28013 Madrid

☎ 91.580.28.84

RESPONSABLE:

Santiago Abascal Conde

Director de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid

RESPONSABLE TÉCNICO:

Ángel Igualada Menor

SERVICIOS PRESTADOS:

Autoridad de Control en materia de tratamiento de datos personales.
Asesoramiento al Responsable de Ficheros de titularidad pública en la Comunidad
de Madrid.

Como vía novedosa para fomentar la concienciación de los empleados públicos, así como de los responsables, la Agencia ha desarrollado una actividad de benchmarking, en la que se hicieran públicas y se promoviera la

difusión y puesta en común de mejores prácticas en materia de protección de datos, a través de la convocatoria de un Premio anual, con los siguientes objetivos:



- Dar a conocer y difundir buenas prácticas implantadas por instituciones públicas en materia de protección de datos, facilitando su implantación en organizaciones de similares características, consiguiendo una mejora sustancial en los tratamientos de datos de carácter personal.
- Demostrar la viabilidad de proyectos de mejora, eliminando las reticencias que supone el considerar el cumplimiento de la normativa de protección de datos como una carga adicional al ejercicio de las funciones asignadas a los responsables de ficheros. Conseguir que los responsables visualicen la garantía del derecho fundamental a la protección de datos de sus ciudadanos – clientes como un valor añadido a los servicios que prestan, generando confianza en los mismos y mejorando la percepción del ciudadano en los servicios prestados por la administración.
- Reconocer los esfuerzos realizados por las instituciones responsables de los tratamientos de datos y, especialmente, de los empleados públicos que trabajan en las mismas, intentando actuar como un agente motivador y estímulo en el ejercicio de sus actividades.

- Conseguir un repositorio, documental y gráfico, de proyectos que sirvan de base para la elaboración de distintas vías de difusión de los mismos, consiguiendo que sean conocidos por organizaciones que ejerzan tratamientos de datos personales similares en los que sean susceptibles de implantación.

- Conseguir que la actividad sirva también como elemento de motivación para el propio personal de la Agencia, en especial a los empleados públicos que asesoran a los responsables de ficheros, haciéndoles ver la eficacia del trabajo diario y su materialización práctica por los responsables de ficheros y empleados públicos a los que forman.

La actividad más destacable realizada en el desarrollo del premio es la celebración del acto de entrega del premio, la cual se aprovecha no sólo para materializar la entrega de los galardones sino, además, para celebrar un encuentro en el que se da la posibilidad a todos los proyectos candidatos, de proceder a su exposición, al objeto de que sean conocidos por todos los asistentes.

En muchas de las ediciones además, al objeto de potenciar la actividad de benchmarking, se ha convocado un encuentro en el que se han impartido conferencias por profesionales de la protección de datos de reconocido prestigio, así como mesas horizontales que han analizado distintos aspectos a áreas de actividad estrechamente vinculados con la materia.

Como complemento a la específica convocatoria y resolución del premio a las mejores prácticas de las administraciones públicas en materia de protección de datos, y para reforzar la actividad de benchmarking, de cada una de las ediciones celebradas se han elaborado dos publicaciones:

- Memoria de cada una de las ediciones del premio en la que se recoge todas las resoluciones reguladoras del mismo, así como los resultados de cada edición, junto con una edición impresa de los aspectos más significativos de cada uno de los proyectos que han concurrido a la misma.

La memoria, editada en papel, se acompaña de un soporte electrónico en el que se reproduce el texto escrito, así como se adjuntan los proyectos completos que han concurrido a la correspondiente edición.

Un número importante de ejemplares de la edición impresa de la memoria anual del premio se ha distribuido de forma gratuita, especialmente entre todos los centros directivos de la Comunidad de Madrid.

- Video promocional del premio y de las candidaturas que concurren a cada edición.

El otro gran producto de difusión de las candidaturas presentadas a cada edición del premio es un DVD que elabora la Agencia y que se distribuye también junto con la edición impresa de la memoria.

El DVD se encuentra disponible además en el portal web de la Agencia, disponiendo de diferentes versiones que facilitan su visionado completo,

parcial o sectorial. Las distintas versiones disponibles son:

- Video completo de cada una de las ediciones del premio (con todas las candidaturas que han concurrido a las mismas).
- Video en el que se recogen sólo los proyectos ganadores o que han recibido una nominación o reconocimiento especial.
- Video de todas las candidaturas agrupadas por sectores de actividad o tipo de organización (sanidad, entidades locales, colegios profesionales, educación, etc.).
- Video independiente de todas y cada una de las candidaturas.

Los parámetros e indicadores que permiten valorar el resultado de la actividad realizada son los siguientes:

- Verificación de la implantación de los proyectos presentados por las organizaciones autoras de los mismos, lo que está redundando en una garantía de la mejora del respeto al derecho fundamental a la protección de datos por las administraciones públicas.

- Constancia de la reutilización y reimplantación de muchos de los proyectos presentados por otros órganos administrativos distintos de aquellos que aparecían como autores de los proyectos. Incluso alguno de los proyectos han sido utilizados por la Agencia en la preparación de otros tipos de actividades (campañas de promoción del uso adecuado de las redes sociales, por ejemplo).

- Pervivencia de la actividad a lo largo del tiempo. Iniciada en el año 2004 con la primera convocatoria, se ha alcanzado su VII edición en el año 2011, manteniendo una elevada aceptación e interés en cada una de sus ediciones.

- Alto número de presentación de proyectos a lo largo de todas las ediciones (88 proyectos en las VI primeras ediciones).

SERVICIO REGIONAL DE EMPLEO



Servicio Regional de Empleo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER
E INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

Mención Honorífica

UNIDAD:
SERVICIO DE CONVENIOS DE
FORMACIÓN

CANDIDATURA:
GESTIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS
EN EL SERVICIO DE CONVENIOS DE
FORMACIÓN

CONSEJERÍA:
EMPLEO, MUJER E INMIGRACIÓN

DIRECCIÓN POSTAL:
VÍA LUSITANA, 21, 4º 28025 MADRID
[☎ 914207337](tel:914207337)

RESPONSABLE: MARÍA JOSÉ OLMO LOZANO
CARGO: JEFA DEL SERVICIO DE CONVENIOS DE FORMACIÓN

RESPONSABLE TÉCNICO: IVÁN MOLINA CARBONELL
TÉCNICO DE APOYO

SERVICIOS PRESTADOS:
Gestión de acciones formativas de formación profesional para el empleo, mediante la suscripción de convenios de colaboración con corporaciones locales y licitación pública.

entro de la política de formación profesional para el empleo de la Comunidad de Madrid gestionada por el Servicio Regional de Empleo compete al Servicio de Convenios de Formación el desarrollo de dos líneas muy concretas: la colaboración con las Corporaciones Locales y con las empresas privadas de formación radicadas en esta Comunidad Autónoma, tareas ambas que constituyen su *misión*. Íntimamente

relacionada con ella, su *visión* es configurarse, en el seno del Servicio Regional de Empleo, como una organización fundamental en el desarrollo de la política de formación profesional para el empleo, con el fin último de aumentar la empleabilidad de los trabajadores madrileños.

Para llevar a cabo las funciones asignadas, hasta 2009 el personal administrativo utilizaba una base de

datos Access como mero repositorio y el procesador de texto Word para elaborar la documentación administrativa; por su parte, el personal técnico utilizaba varias aplicaciones programadas en Excel. Aunque existía cierto trasvase de información de unas aplicaciones a otras, esta forma de trabajar conllevaba serios inconvenientes, tales como la necesidad de mecanizar varias veces la misma información; la multiplicidad de ficheros Word y Excel repartidos por distintas carpetas del servidor departamental o por los propios equipos de sobremesa del personal; o la dificultad de actualizar las aplicaciones cuando era necesario.

A finales de 2008, aprovechando las modificaciones que trajo consigo el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el

Subsistema de Formación Profesional para el Empleo, se constituyó, en el seno del Servicio, un grupo de trabajo con el objetivo de diseñar una aplicación informática que sirviera de soporte de las nuevas tareas a desempeñar y las integrara con las que se venían realizando.

Como primer paso, se elaboró el documento se elaboró el documento interno *Desarrollo de tareas de verificación de proyectos por parte del Servicio de Convenios de Formación*, que, a modo de plan estratégico, incluía un “Análisis previo del Servicio” y una “Hoja de ruta” indicadora del camino a seguir.

El primero de los documentos incluía, entre otros aspectos, esta matriz DAFO

	POSITIVO	NEGATIVO
INTERNAS	FORTALEZAS Cualificación del personal Prestigio ante los clientes	DEBILIDADES Carga de trabajo a asumir Interdependencia con otros departamentos
EXTERNAS	OPORTUNIDADES Desarrollo normativo del Real Decreto 395/2007 Importancia de la formación de las personas trabajadoras, desempleadas u ocupadas	AMENAZAS Reorganización de la estructura del Área de Formación para el Empleo Disminución de la cofinanciación del Fondo Social Europeo

A partir de este documento se estudió la necesidad de elaborar una

aplicación informática propia que englobara tanto las nuevas tareas a

asumir por el Servicio como las que ya se estaban realizando. Se valoraron, por tanto, como aspectos imprescindibles a abordar:

- un uso más racional de la información, haciendo hincapié en la consistencia de la misma;
- la simplificación de los procedimientos y la consiguiente reducción de plazos de tramitación de los expedientes;
- el aprovechamiento de las sinergias y la integración de las aplicaciones existentes.

Y se optó por abandonar las aplicaciones Excel y programar la base de datos mediante VBA (*Visual Basic for Applications*) y SQL (*Structured Query Language*), para crear en la misma una aplicación a cuyo *front-end* accediese el personal técnico mediante el uso de los denominados en Access “formularios”, sin que requiriese de aquellos el conocimiento del manejo de bases de datos. De esta forma, mediante una aplicación modular, la información se introduciría una única vez y estaría disponible en tiempo real para todo el personal del Servicio y, por extensión, para el Área de Formación para el Empleo, además de agilizar la tramitación de los expedientes y hacer posible su actualización cuando fuese necesario.

UN RETO PUESTO EN PRÁCTICA

Desde el principio la aplicación contó con tres subsistemas: Gestión de Convenios, Gestión de Licitación y Gestión de Docentes. Cada uno de ellos contenía los módulos correspondientes a los procedimientos y tareas a gestionar en el Servicio: Datos generales, Datos de la entidad, Condiciones técnicas del curso, Proyecto formativo, Ficha y calendario,

Docentes, Autorizaciones, Seguros, Documentación, Gestión económica, Justificación económica, Reparos y Reintegros.

Desde su puesta en marcha, la aplicación, no ha dejado de crecer y mejorar, en el sentido de abarcar cada vez más trámites y hacer su ejecución más ágil y eficaz. De su origen como instrumento para realizar una función concreta ha pasado a considerarse una herramienta comprensiva de la práctica totalidad de la gestión de las acciones formativas, en lo que incumbe a este Servicio.

Todo esto ha hecho posible que la totalidad del personal hable “el mismo lenguaje”, homogeneizando la manera en la que se llevan a cabo las tareas y la secuencia de las mismas.

Es más, a raíz de la puesta en funcionamiento del portal “Rediseño de procedimientos administrativos” en la intranet de la Comunidad de Madrid, se

utilizaron los modelos de escritos propuestos en el mismo para elaborar los citados documentos e informes, tanto los “internos” como los “dirigidos al ciudadano” o “a otros Organismos”, en aras de homogeneizar la imagen corporativa de la propia Administración comunitaria.

Posteriormente, la aplicación se ha ido enriqueciendo con nuevos módulos, que permiten conocer, por ejemplo, el *Estado de tramitación* de las acciones formativas o las *Tareas pendientes* para cada una de ellas (imitando el modelo de la tramitación por consecuencias que se ha implantado en las aplicaciones institucionales de la Comunidad). Otros módulos permiten programar alarmas o *Avisos* referidos a cada acción formativa o acceder directamente a la documentación de *Apoyo* ubicada en el servidor de red.

Un punto crítico, como era la implementación de las modificaciones que la gestión cotidiana va requiriendo, se ha solucionado incluyendo en la aplicación un gestor de mensajes emergentes (al estilo del notificador de correo nuevo de Outlook) que, llegado el caso, avisa al personal de la modificación introducida y muestra un enlace que conduce a un módulo de *Novedades*, en el que se expone la motivación de la misma y se explica su funcionamiento.

En cuanto a la consistencia y consolidación de la información existente en la base de datos:

—Se ha unificado la información existente, de manera que: no es necesario introducir cada dato más que una vez; toda la información consta en un único repositorio, facilitando el acceso a la misma y la gestión de las copias de seguridad; la

información necesaria para realizar cada trámite está siempre disponible para todos, con independencia del momento en que se haya mecanizado.

- Se ha incorporado nueva información generada en otros subsistemas, tales como la relativa a expedientes de reintegro (en Convenios) o a la asignación de las oficinas de empleo encargadas de la captación y preselección del alumnado destinatario de las acciones formativas.
- Se han mejorado los procesos que hacen posible compartir la información con el resto del Área de Formación para el Empleo, haciendo posible que esta cuente siempre con información fiable en tiempo real. Información que es también exportada a otros departamentos del Servicio Regional de Empleo, tales como el Área de Empleo o la Secretaría General.
- Como puede apreciarse a simple vista, estas mejoras evitan la duplicidad de la información, disminuyen el riesgo de error en su mecanización y hacen recaer sobre cada departamento y personal usuario la responsabilidad acerca de la exactitud y veracidad de la información que le compete.

Por otra parte, anualmente se lleva a cabo una evaluación del funcionamiento de la aplicación, utilizando un sencillo formulario con preguntas de respuesta cerrada y de desarrollo, que pulsan la opinión y experiencia del personal técnico acerca de la misma y sirven para ajustar su desarrollo aun más a las necesidades reales de la gestión.

UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA

Esta aplicación informática, pues, ha supuesto un gran avance en la gestión realizada por el Servicio de Convenios de Formación. No sólo en el aspecto instrumental, sino que ha conllevado el estudio y replanteamiento de los procedimientos que se llevan a cabo en el mismo y, más aún, ha orientado el Servicio en el sentido del aprendizaje permanente y la mejora continua.

Así, la permanente actualización de la aplicación se convierte, más que en el fin, en una excusa para mantener la tensión y el esfuerzo por aprender de

los errores y aciertos y, sobre todo, para adelantarse a los acontecimientos.

Comparando la situación actual con la existente al inicio del proceso no cabe dudar que se han cumplido los objetivos de simplificación, agilización y eficacia.

Así mismo, es reseñable el ahorro logrado de tiempo y de dinero, al desaparecer muchas de las tareas repetitivas, disminuir la curva de aprendizaje de la gestión y la generación de documentos.

Modalidad de Mejores Prácticas



Participantes

Dirección General del Medio Ambiente



Participante

UNIDAD:

Dirección General del Medio
Ambiente

CANDIDATURA:

Mejoras en el Medio Ambiente
Servicio de Medida y Divulgación del
Estado de la Calidad del Aire

CONSEJERÍA:

Medio Ambiente y Ordenación del
Territorio

DIRECCIÓN POSTAL:

C/ Alcalá ,16, 2ª planta
28014 Madrid
[☎ 91 438 26 66](tel:914382666)

RESPONSABLE:

Juan José Cerrón Reina
Director General del Medio Ambiente

RESPONSABLE TÉCNICO:

Irene Aguiló Vidal

SERVICIOS PRESTADOS:

definidos en el Decreto 26/2009, de 26 de marzo.

A partir del año 2002 comienzan a incorporarse al ordenamiento jurídico español las Directivas europeas en materia de calidad del aire, que introducen un nuevo planteamiento

general en la evaluación de la contaminación atmosférica, completándose la regulación nacional en el año 2007. En su conjunto, estas nuevas normas clarifican las

competencias administrativas en materia de calidad del aire, modifican el concepto de evaluación de la calidad del aire, que ha de realizarse para toda la población y para los ecosistemas, fijan objetivos más exigentes para los diferentes contaminantes y métodos de referencia para su medida, y exigen a las Administraciones responsables el suministro de información a la población sobre la calidad del aire que respiran y, de manera específica, cuando se sobrepasen los objetivos de calidad del aire fijados por la legislación sectorial.

Estas nuevas exigencias normativas hacen necesaria **una adaptación y mejora del servicio de medida y divulgación del estado de la calidad del aire en la Comunidad de Madrid** en su conjunto, que comienza a implementarse en el año 2007 y finaliza en el año 2010 con la certificación ISO 9001:2008 del servicio.

Tras realizar un análisis de las posibilidades de mejora y adaptación del servicio, la Dirección General del Medio Ambiente se plantea la mejora del servicio de medida y divulgación del estado de la calidad del aire en la Comunidad de Madrid, desde la adquisición de los datos hasta el suministro de información al ciudadano, con los siguientes objetivos:

- 1 Cumplir con los requerimientos legislativos de la nueva normativa de calidad del aire.
- 2 Lograr una buena representatividad territorial de las estaciones de la Red de Calidad del Aire, de forma que se evalúe la calidad del aire de todo el territorio de la Comunidad de Madrid.
- 3 Establecer una garantía de la

calidad de los datos y de su trazabilidad para garantizar a la población que no existe ninguna manipulación de los mismos.

4 Modernizar el sistema de información al ciudadano de forma que se conozcan los datos de calidad del aire en tiempo real para que la población sensible pueda tomar precauciones en casos de concentraciones elevadas en el aire de determinados contaminantes o de situaciones de alerta atmosférica.

5 Suministrar de forma inmediata la información de calidad del aire a los ciudadanos que no dispongan de acceso a Internet, en caso de alertas atmosféricas.

6 Simplificar y agilizar el acceso a la información sobre la calidad del aire en la Comunidad de Madrid y hacerla fácilmente comprensible para cualquier ciudadano.

7 Acercar la información sobre calidad del aire a los ciudadanos de todos los municipios de la región, incluidas las zonas rurales, y de todos los rangos de edad, prestando especial atención a niños y mayores, que pueden no tener acceso a Internet.

8 Optimizar tiempos y recursos de la propia Administración, dada la escasez de recursos y múltiples funciones de la unidad gestora, al tiempo que se asegura la mejora continua del servicio.

Como primer paso, desde enero de 2007 se acomete la reforma y modernización de la Red de Calidad del Aire, que finaliza en 2009. Se realizan diversas actuaciones, principalmente: estudio e implantación de una nueva zonificación, instalación de 6 nuevas estaciones de control con nuevos

equipos de medida según método de referencia y reubicación y mejora del equipamiento de 5 estaciones de control. Todas las estaciones, al igual que la unidad móvil, se rotulan de forma uniforme.



La Red de Calidad del Aire de la Comunidad de Madrid cuenta en la actualidad con **23 estaciones fijas de medida** y dispone de analizadores en continuo de ozono (O₃), óxidos de nitrógeno (NO y NO₂), dióxido de azufre (SO₂), partículas (PM₁₀ y PM_{2,5}), monóxido de carbono (CO) e hidrocarburos (benceno, tolueno y xileno) y de muestreadores manuales de partículas (PM₁₀ y PM_{2,5}), metales (arsénico, cadmio y níquel) e hidrocarburos aromáticos policíclicos (benzo (a) pireno). Además, todas las estaciones de la Red disponen de estaciones meteorológicas para la medida de la temperatura, dirección y velocidad del viento, humedad relativa, radiación solar, presión barométrica y precipitación.

Una vez acometida la reforma de la Red de Calidad del Aire, tras la que se miden ya las

concentraciones de todos los contaminantes regulados tal como marca la legislación, se emprende la modernización y mejora del sistema de gestión de los datos provenientes de dichas mediciones. Se crea un **Centro de Calidad del Aire de la Comunidad de Madrid** en el que se centraliza toda la información en materia de calidad del aire y desde el que se realiza todo el mantenimiento de la Red de Calidad del Aire.

En el Centro se habilita una zona como **aula de formación** con objeto de poder ofrecer a los colegios y centros de formación de la Comunidad de Madrid la posibilidad de realizar visitas guiadas para conocer el servicio y recibir información en materia de calidad del aire. Este Centro está situado en Alcobendas (C/ La Granja nº 1) y es gestionado en la actualidad por la empresa Ingenieros Asesores, S.A.



De forma paralela a las actuaciones de modernización y mejora de la infraestructura del servicio para la toma de datos de calidad del aire y su gestión, se acometen las medidas necesarias para garantizar la información al público de forma moderna, rápida y eficaz. Se crea una

nueva página web de calidad del aire (<http://gestiona.madrid.org/aireinternet>) que ofrece la posibilidad a los usuarios de realizar consultas de los datos en tiempo real, así como de los datos históricos de todas las estaciones de la Red, de manera individual o por zonas. La información puede exportarse en **diferentes formatos** (ASCII, Excel, Pdf...) y se permite generar representaciones gráficas de los niveles de concentración de los distintos contaminantes en múltiples combinaciones (estaciones, zonas, contaminantes, variables meteorológicas). Como **información complementaria** en materia de calidad de aire, en la página se incluye, por ejemplo, información general sobre los contaminantes atmosféricos y sus efectos sobre la salud y los ecosistemas, información sobre índices de calidad del aire, información sobre la normativa vigente en la materia, con un resumen actualizado de los límites legislados y un histórico de superaciones de los umbrales establecidos, además de enlaces a los principales portales institucionales, nacionales e internacionales, relacionados con la calidad del aire y a otras páginas de interés sobre cambio climático y medio ambiente.

De forma complementaria y con objeto de suministrar de forma inmediata la información de calidad del aire a los ciudadanos que no dispongan de acceso a Internet, en caso de alertas atmosféricas, se pone en marcha un servicio se envió de **mensajes al teléfono móvil** cuando se superen los umbrales de información o de alerta de los diferentes contaminantes.

Además, con objeto de dar a conocer el servicio y acercar la

información sobre calidad del aire a todos los ciudadanos de la región, incluidos los de zonas rurales, a la vez que se realizan campañas de medidas puntuales, se pone en marcha un autobús que cuenta con un laboratorio móvil en su parte trasera y una oficina de información en su parte delantera. El Autobús de Calidad del Aire (también llamado autobús del Plan Azul) recorre los municipios de la Comunidad de Madrid, realizando campañas de medida de contaminantes e informativas con una duración de 20-30 días. Se realizan 12 campañas anuales.



Por último, para completar la mejora del servicio, garantizar su calidad y asegurar su mejora continua, se ha establecido un **sistema de aseguramiento de la calidad según ISO 9001:2008** y se ha realizado la certificación de este sistema por la entidad acreditada Bureau Veritas Certificación.

Desde el Área de Calidad Atmosférica y la Dirección General del Medio Ambiente se valoran positivamente los logros obtenidos como primeros e importantes pasos, conscientes de la importancia del seguimiento de la respuesta a las

mejoras y asumiendo el reto de continuar analizando deficiencias y nuevos cambios que consigan por encima de todo un servicio ágil, eficaz y de la más alta calidad para los madrileños.

Ello se asegura con la puesta en marcha del sistema de aseguramiento de la calidad del servicio según ISO

9001, que exige la fijación de objetivos de mejora anuales, el establecimiento de indicadores y su seguimiento y análisis y, en definitiva, una mejora continua de todo el servicio que es examinada de forma anual para la renovación del certificado ISO 9001:2008.



Hospital Universitario
La Paz

Comunidad de Madrid

Hospital sin
Dolor

Participante

UNIDAD:
HOSPITAL UNIVERSITARIO
LA PAZ

CANDIDATURA:
"HOSPITAL SIN DOLOR"

CONSEJERÍA:
SANIDAD

DIRECCIÓN POSTAL:
P. Castellana 261, 28046 Madrid

RESPONSABLE: D. Rafael Pérez-Santamarina Feijóo
Cargo: Director Gerente

RESPONSABLE TÉCNICO: Dr. José María Muñoz y Ramón
Jefe de la Unidad del Dolor

SERVICIOS PRESTADOS: Atención sanitaria integral a los pacientes del área.
Tratamiento multidisciplinar del dolor de cualquier origen.



El tratamiento del dolor a nivel hospitalario constituye una oportunidad de mejora. A pesar de la existencia de unidades de tratamiento del dolor en muchos hospitales, los estudios disponibles muestran que los pacientes ingresados siguen padeciendo dolor con inaceptable frecuencia. La presión asistencial y los recursos limitados de las unidades del dolor hacen que el impacto de su actividad dentro del hospital no siempre se refleje en el conjunto de pacientes. Es por eso que se han propuesto iniciativas para que el alivio del dolor sea un objetivo institucional para todos los profesionales. Se presenta una experiencia innovadora en la Gestión de la Calidad de un Hospital Universitario de tercer nivel en el que se ha constituido una nueva comisión clínica denominada Comisión “Hospital sin Dolor” con el objetivo de que el alivio del dolor sea una línea preferente de mejora de la Calidad a nivel institucional.

En octubre de 2009 se constituyó formalmente la Comisión “Hospital sin Dolor”, con la siguiente composición:

- Supervisora de la Unidad del Dolor (Secretaria de la Comisión)
- Jefe de Servicio de Oncología Radioterápica (Presidente de la Comisión)
- Médico Adjunto de Reumatología
- Médico Adjunto de Epidemiología y Bioestadística
- Médicos Adjuntos de la Unidad del Dolor (3)
- Médico Adjunto del Servicio de Neurorradiología
- Jefes de Sección de Anestesiología y Reanimación (2)
- Jefe de Servicio de Geriatria

- Médico Adjunto de Neurología (Unidad de Cefaleas)
- Médico Adjunto de Psiquiatría
- Médico Adjunto de Neurocirugía
- Médico Adjunto de Ginecología y Obstetricia
- Médico Adjunto de Medicina Física y Rehabilitación
- Médico Adjunto de Cuidados Paliativos
- Enfermera de Unidad de Dolor Infantil
- Enfermera de Reanimación
- Farmacéutica Adjunta
- Director de Calidad (y Jefe de la Unidad del Dolor)

Al tratarse de una comisión clínica numerosa, la operatividad de la Comisión “Hospital sin Dolor” se articula alrededor de los grupos de trabajo, cuyo balance de actividades se presenta en la reunión mensual de la Comisión. Desde Enero de 2010 hay constituidos seis grupos de trabajo:

1. Documentos informativos (pacientes y profesionales) y protocolos
2. Relaciones departamentales
3. Investigación: estudios epidemiológicos, ensayos clínicos y publicaciones
4. Docencia: sesiones interdepartamentales, formación de formadores, cursos y talleres
5. Repercusión en medios
6. Recursos económicos

Fruto de la labor de los grupos de trabajo, durante el año 2010 se han desarrollado las siguientes actividades:

- Elaboración y distribución de 5000 escalas de evaluación del dolor entre todos los médicos y enfermeras del hospital.
- Incorporación de la medida del dolor como quinta constante en la aplicación informática de enfermería (“gacela”).
- Elaboración y distribución de dípticos informativos para pacientes, y pósteres informativos para los profesionales del centro.
- Desarrollo y acreditación de un curso de dolor musculoesquelético y cinco talleres de tratamiento del dolor agudo.
- Desarrollo y acreditación de sesiones interdepartamentales de tratamiento del dolor agudo y crónico.
- Publicación de un Manual de Algoritmos en Dolor Musculoesquelético y un Manual de Tratamiento del Dolor Agudo.
- Puesta en marcha de un curso on-line de Dolor Agudo.
- Creación de una cuenta en la Fundación del Centro para recoger los fondos procedentes de ensayos clínicos y otros trabajos de investigación.
- Presentación pública de la Comisión “Hospital sin Dolor” en radio, televisión y portales de salud en la red.

La Comisión “Hospital sin Dolor integra a diferentes tipos de profesionales procedentes de todas las áreas del hospital, y se constituye formalmente

como un órgano de gestión para la totalidad del centro, lo que facilita el compromiso institucional de que el dolor sea adecuadamente tratado en todo tipo de pacientes. Es importante destacar que los miembros de la Unidad del Dolor son un componente fundamental de la Comisión.

La experiencia aquí mostrada presenta la estrategia de reconocer el alivio del dolor como un objetivo de calidad para todo el centro, creándose una comisión clínica integrada en la estructura de gestión de la calidad del hospital. Esto permite la implicación de todos los profesionales y de la dirección, y obliga a mostrar resultados periódicamente.

El éxito de la Comisión “Hospital sin Dolor” en su primer año de funcionamiento ha hecho que la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid haya mostrado su interés en que la existencia de estas comisiones se generalice en la comunidad autónoma. Respetando la dinámica y la idiosincrasia de cada centro, las comisiones de dolor pueden ser un elemento dinamizador y de gestión de la calidad en todo tipo de establecimientos sanitarios.

Bibliografía:

Muñoz Ramón JM, Mañas Rueda A, Aparicio Grande P. La Comisión “Hospital sin Dolor” en la Estructura de Gestión de la Calidad de un Hospital Universitario”. Rev Soc Esp Dolor 2010;17:343-48

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y
EMPLEO.**
D.G. de Recursos Humanos

Participante

UNIDAD:
Dirección General de Recursos
Humanos

CANDIDATURA:
Manuales de permisos y licencias de
personal docente y de Administración
y Servicios en centros docentes no

CONSEJERÍA:
Educación y Empleo

DIRECCIÓN POSTAL:
C/ Gran Vía, 3
28013 Madrid
[☎ 91.720.09.53](tel:91.720.09.53)

RESPONSABLE:
Miguel José Zurita Becerril
Director General de Recursos Humanos

RESPONSABLE TÉCNICO:
Ana Isabel Albaina Martín

SERVICIOS PRESTADOS:
Gestión del personal que presta servicios en centros docentes públicos, de enseñanza no universitaria, dependientes de la Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid.



hasta llegar a su concesión o denegación.

1. Planificación

Los Manuales de Permisos y Licencias que aquí se presentan, han sido elaborados por la Dirección General de Recursos Humanos de la Consejería de Educación (DGRRHH), con la colaboración de las Direcciones de Área Territorial, en adelante DAT.

Antes de su elaboración, desde las unidades de personal de las cinco DAT y desde las de la DGRRHH se han venido realizando las gestiones correspondientes para dar respuesta a las dudas planteadas sobre la solicitud y gestión de la concesión o denegación de los permisos y licencias, por los empleados públicos de los centros docentes públicos no universitarios. Para ello, se han estudiado casos concretos de estas solicitudes y las diferentes fases de su tramitación,

Estos manuales tienen como destinatarios al personal docente, personal de administración y servicios y personal laboral que prestan sus servicios en los citados centros. El número de efectivos se aproxima a los 60.000, lo que supone, aproximadamente, un tercio del personal de la Comunidad de Madrid. Por lo tanto, las áreas prioritarias de actuación son los empleados de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad de Madrid, pero que también tienen su incidencia en los servicios de personal ubicados en las cinco DAT.

Los Manuales de Permisos y licencias son una herramienta de trabajo puesta a la disposición de los centros y de los empleados públicos que trabajan en ellos, con el fin de que sea de interés y utilidad a sus destinatarios. Tienen por objeto facilitar la tramitación y concesión de los permisos y licencias en ellos descritos, haciendo asequible la normativa y determinando los principales criterios procedimentales y de interpretación necesarios para asegurar un tratamiento homogéneo de las situaciones, de modo que se dote al sistema de criterios comunes para interpretar y aplicar la normativa existente.

Asimismo, se ha reunido en un solo documento (en el Manual para personal docente y en el de personal de administración y servicios y laboral) toda la información necesaria para facilitar la labor de gestión de personal a los equipos directivos de los centros, que se encontraba dispersa en distintas disposiciones normativas, instrucciones y acuerdos facilitándose, asimismo, que los empleados públicos puedan conocer el procedimiento para solicitar un permiso o una licencia y las condiciones de los mismos, ya que se describe la normativa aplicable y los procedimientos que deben seguirse, en cada caso.

En estos Manuales se proporciona información adicional. Se han elaborado los modelos de documentos que deben utilizarse para la solicitud y cumplimentación de cada uno de los permisos y licencias, acorde con la normativa vigente, estatal y autonómica, lo que asegura un tratamiento homogéneo en los criterios de interpretación de las situaciones que

se plantean en el día a día de los centros. Los Manuales se inician con una descripción de aspectos comunes del documento como son: sus destinatarios, fechas de disfrute, observaciones sobre la concurrencia de permisos o licencias. A continuación, y en función del colectivo al que va dirigido (Personal Docente o Personal de Administración y Servicios) se presenta una descripción detallada de cada permiso o licencia, en la que se han definido doce campos informativos: hecho causante, efectos y duración, efectos retributivos, requisitos, tipo de concesión, fecha de inicio, observaciones, procedimiento, normativa, diagrama, impresos de solicitud y otros documentos de tramitación. Todo ello mediante la incorporación de una estructura en fichas, sencilla y ágil, que facilita la localización de los conceptos tratados, favoreciendo la comprensión y uso por parte del gestor y del usuario

Desde el traspaso de las competencias en materia educativa no universitaria a la Comunidad de Madrid, hasta el momento de la elaboración de estos dos Manuales, se han ido identificando y documentando los problemas más comunes y las incidencias en torno a la solicitud y concesión de los permisos y licencias de este personal.

Además del conocimiento, identificación y documentación previa de los problemas citados anteriormente, en el proceso de elaboración de los Manuales de Permisos y Licencias, durante las sesiones conjuntas de trabajo con personal de las DAT, se han ido determinando medidas de actuación, de corrección y de modificación de lo

que se venía realizando anteriormente, con la coordinación de la DGRRHH. De este modo, se han incluido en los Manuales las observaciones pertinentes a cada uno de los permisos. Asimismo, se han ido remitiendo a las DAT las instrucciones correspondientes para una tramitación y gestión homogénea, haciendo de los Manuales de Permisos y Licencias un protocolo sistemático de seguimiento por parte de las diferentes unidades de personal de las Direcciones de Área.

2. Implementación

En el transcurso de las reuniones y sesiones de trabajo mantenidas con los Secretarios y personal de las DAT y personal de los diferentes servicios de la Dirección General de Recursos Humanos, se han ido determinando las medidas correspondientes en la gestión de los permisos y licencias. Para ello, se han estudiado y analizado las normas, las formas de aplicación en cada DAT así como los problemas planteados desde los centros o por los usuarios.

La Dirección General de Recursos Humanos, analizadas las medidas que se estaban tramitando en las DAT, definidas en la planificación, estableció las normas procedimentales comunes para su aplicación. Con ello, se procedió a una respuesta común, homogeneizando protocolos de actuación en los servicios de las DAT, dentro del ámbito de su competencia. En este caso, se elaboraron y remitieron instrucciones detalladas para la gestión correspondiente del permiso o licencia afectados.

Al mismo tiempo, se informó a los empleados públicos de los centros

educativos públicos no universitarios, mediante el envío de correos a los titulares de los centros, de los cambios realizados, en el caso de que se hubieran visto afectados en cuanto a la solicitud o información procedente del permiso que se quería solicitar. Posteriormente a esta información, se procede a la publicación de la inclusión de las modificaciones u observaciones en los Manuales de Permisos y Licencias en el portal de la Dirección General De Recursos Humanos “personal +educación”.

La propia concepción de los Manuales de Permisos y Licencias de servir de herramienta útil a todos sus usuarios, ha hecho que desde la Dirección General de Recursos Humanos se proceda a su anotación en una base de datos creada a tal efecto, en la que se graban las consultas realizadas, las normas afectadas, en su caso, la procedencia de introducción de las observaciones correspondientes y, en su caso, la respuesta generada ante la consulta. Posteriormente, se valora por el DGRRHH quien decide la procedencia de una modificación en los Manuales o la elaboración de instrucciones de gestión para los servicios de personal de las DAT.

Como consecuencia de lo citado en el punto anterior, la formación del personal en este apartado, se realiza, al mismo tiempo, que se van planteando las dudas en las DAT. Con este fin, la Dirección General de Recursos Humanos ha establecido un canal de comunicación entre los servicios de las DAT para que se remitan a la DGRRHH, mediante escritos o correos electrónicos las dudas planteadas.

De esta forma, se responde a la DAT que lo solicita enviando, al mismo tiempo, la respuesta a todas las demás, con el fin de sistematizar y unificar las respuestas a los empleados públicos, independientemente de la DAT a la que pertenezca su centro docente de referencia. Esta respuesta es anotada también en la BD citada para que, en el caso de que haya algún cambio normativo posterior, se estudie y se elabore una nueva contestación.

En consecuencia, puede decirse que la formación del personal en la gestión de permisos y licencias de los empleados públicos se va realizando a medida que se van determinando en la DGRRHH las medidas de aplicación. Para ello, se mantienen reuniones sistemáticas con los diferentes servicios de gestión de personal de las DAT.

Además, se están llevando a cabo sesiones de formación con los titulares de los centros, como la llevada a cabo el trimestre pasado con los Directores de los centros de Educación Secundaria. Durante el presente año, están previstas sesiones de formación con los Directores de los centros de Educación Primaria, a petición de las Asociaciones de Directores respectivas. También está prevista la formación de los nuevos Inspectores, a petición de la Subdirectora General de Inspección Educativa.

3. Verificación

El protocolo de comunicación establecido entre la DGRRHH y las DAT en la gestión de los permisos y licencias de los empleados públicos ha dado como resultado la verificación de los

resultados comparándolos con lo planificado en las sesiones anteriores de trabajo, con la participación del personal de las DAT y de la DGRRHH. Por lo tanto, continuamos con el mismo, habida cuenta de los buenos resultados obtenidos, dado que proporcionan seguridad jurídica a los gestores de personal en el ámbito de la concesión de los permisos y licencias solicitados.

Asimismo, la elaboración de instrucciones por la DGRRHH, además de sistematizar el procedimiento de gestión, facilita la labor de los servicios de personal, dado que se han elaborado también los formularios que acompañan las solicitudes de los permisos y están incluidos y reflejados todos los campos que podrían haber generado inseguridad, en el caso de que no hubieran estado incluidos.

En los formularios aparecen todos los datos necesarios para la tramitación, gestión y su concesión. Además, dentro de las instrucciones de la DGRRHH se han elaborado documentos de remisión a los interesados que sirven de modelo y de homogeneización de contestación en las cinco DAT, consiguiendo con ello, un ahorro en la gestión, una mejora de la calidad y seguridad.

4. Actuación

La estandarización de las acciones queda reflejada en cada uno de los Manuales de Permisos y licencias. El que los dos Manuales tengan la misma estructura en la información, ha hecho que los gestores de personal de las DAT se hayan identificado antes con el procedimiento y protocolos a

seguir, lo que, unido a los formularios que cada permiso conlleva, ha supuesto que se unifiquen las diferentes fases del procedimiento, tanto por los servicios de personal que los gestionan como por los solicitantes de los mismos.

En el preámbulo de los dos Manuales se establecen las cuestiones y criterios comunes a todos los permisos y licencias, los destinatarios, el carácter de los Manuales y los formatos, en soporte papel y en la página Web de la DGRRHH “personal +educación”. Además, se describe el protocolo de comunicación y justificación de las

ausencias, los permisos a Directores de los centros docentes, los permisos o licencias indebidamente disfrutados, los plazos de solicitud de los permisos y licencias y los servicios médicos de referencia a los que se debe acudir para la justificación de las ausencias.

Dado el carácter de utilidad y de herramienta de trabajo de estos Manuales de Permisos y licencias, desde la DGRRHH se mantienen actualizados todos sus contenidos, informando de las modificaciones introducidas, tanto a los servicios de gestión del personal de las DAT como a los centros de interés y usuarios.

**HOSPITAL CLINICO
SAN CARLOS**



Hospital Clínico San Carlos



D. José Soto Bonel

Participante

UNIDAD:

Unidad De Sanidad Mortuoria-Servicio
De Medicina Legal

CANDIDATURA:

Hospital Clínico San Carlos

CONSEJERÍA:

Sanidad

DIRECCIÓN POSTAL:

C/ Profesor Martín Lagos, s/n 28040
MADRID

☎ [913303000](tel:913303000)/[913303254](tel:913303254)

RESPONSABLE:

JOSÉ SOTO BONEL
Director Gerente

SERVICIOS PRESTADOS:

A finales del año 2007 se crea por parte de la Dirección del Centro, el Servicio de Medicina Legal y la Dirección de Personal Subalterno, la Unidad de Sanidad Mortuoria con el objetivo de centralizar y coordinar toda la gestión y tramitación administrativa de aquellos pacientes que fallecen en nuestro centro. Con ello familiares y allegados ven facilitada una labor necesaria en momentos de gran



En el año 2007, el Servicio de Medicina Legal detecta un importante área de mejora en relación a la gestión y tramitación de todos aquellos documentos imprescindibles para facilitar a familiares y allegados el destino final de aquellos pacientes que fallecen en nuestra institución.

Se produce de forma escalonada el desarrollo, tras un profundo análisis de situación, de una serie de protocolos y circuitos que de forma coordinada permitan la integración de información y la sinergia entre departamentos, unidades implicadas y otras instituciones ajenas al sector sanitario (Hacienda, Embajadas, Registro Civil, Universidades, Policía Científica). Con ello se ha conseguido elaborar todo un nuevo sistema de gestión, que ha demostrado su efectividad y eficiencia, culminando en una certificación

conforme a la Norma UNE EN ISO 9001:2008, que garantiza un modelo de calidad en todos sus procesos alineados con la política de calidad del centro.

Se ha conformado un equipo de profesionales, formado técnicamente de forma específica en nuevas tareas y se ha reestructurado la plantilla de forma que no se ha generado la necesidad de nuevos recursos humanos.

Con una nueva misión y valores, la Unidad de Sanidad Mortuoria del Hospital Clínico San Carlos, bajo la dirección del Servicio de Medicina Legal ha generado un modelo de gestión integral que sirve de referente al resto de centros de la organización, con iniciativas punteras e innovadoras en formación continua, docencia e investigación.

**Hospital Universitario
Infanta Cristina**



**Hospital Universitario
Infanta Cristina**



Participante

UNIDAD:

Unidad del Bloque Quirúrgico

CANDIDATURA:

**Implantación del Listado de
Verificación Quirúrgica**

CONSEJERÍA:

Sanidad

DIRECCIÓN POSTAL:

**Avda. 9 de Junio, 2
28981 Parla**

☎ : 911913167

RESPONSABLE:

**M^a Pilar Álvaro Ruiz
Supervisora de Área**

RESPONSABLE TÉCNICO:

SERVICIOS PRESTADOS:

El bloque quirúrgico del hospital Universitario Infanta Cristina consta de nueve quirófanos, una sala de adaptación al medio y una URPA. En todo él se presta atención médico-quirúrgica a los pacientes, tanto de manera programada como urgente.



La OMS, con el fin de reducir en todo el mundo el número de muertes de origen quirúrgico, crea la “Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente” en Octubre del 2004.

En 2007, esta Alianza Mundial se plantea como reto la seguridad en las prácticas quirúrgicas y lanza la campaña “La cirugía segura salva vidas” creando para ello el listado de verificación quirúrgica o *checklist*.

El Hospital Infanta Cristina cuenta con una historia clínica informatizada de cada paciente y aparece en el programa

Para ello identifica como importantes los siguientes puntos:

- o Realización del procedimiento quirúrgico correcto en el lugar correcto.
- o Anestesia segura.
- o Prevención de la infección.

El listado de verificación quirúrgica está pensado como una herramienta sencilla que ayude a los profesionales sanitarios en la mejora de la seguridad y en la disminución de complicaciones y muertes quirúrgicas evitables. El equipo de enfermería es el gran soporte del listado de verificación quirúrgica, asegurando su uso, implantación y seguimiento, siendo la enfermera circulante la responsable de la coordinación y cumplimentación del listado en el hospital.

informático el formulario del listado de verificación quirúrgica adaptado a las necesidades del hospital.

- o Trabajo en equipo en el quirófano.

Descripción del problema

La seguridad de los pacientes que son sometidos a una intervención quirúrgica es un *handicap* sobre el cual deben trabajar todos los profesionales

que forman el equipo quirúrgico. Es conocido por todos los riesgos asociados a las prácticas quirúrgicas, que no aparecen en otros procedimientos asistenciales que se realizan diariamente a los usuarios dentro del sistema sanitario; además, en el paciente que va a ser sometido a una intervención, ya sea de urgencia o programada, confluyen una serie de sentimientos tales como ansiedad, miedo, inseguridad que el personal de enfermería de quirófano debe intentar paliar.

En nuestra práctica diaria los problemas más habitualmente observados en la seguridad del paciente serían:

- Falta de comunicación (entre profesionales/paciente y también entre profesionales)
- Falta de información (entre profesionales/paciente y también entre profesionales)
- Indefinición de tareas e interacción de muchos profesionales
- Uso de altas tecnologías y desconocimiento de las mismas
- Trabajo bajo presión de tiempo

El *checklist* obliga al equipo a mantener una comunicación abierta con el resto, a revisar la información verificada por otros; el proceso implica que todo el equipo tiene todo claro, conoce sus responsabilidades, comunicarán o hablarán para identificar y/o notificar errores o problemas.

Ejecución:

La adaptación del listado de verificación quirúrgica propuesto por el Servicio Madrileño de Salud, en el Hospital Infanta Cristina se realizó mediante la

creación del "grupo de mejora para la seguridad del paciente".

Este grupo de trabajo se encargó de:

- evaluar las necesidades de nuestro centro.
- iniciar la implantación del uso del listado de verificación quirúrgica mediante campañas de difusión y formación.

Objetivos:

Objetivo general

Mejorar la seguridad de los pacientes quirúrgicos mediante la adaptación e implantación del listado de verificación quirúrgica en el Hospital Universitario Infanta Cristina, integrando el listado de verificación quirúrgica de forma rutinaria en la actividad cotidiana.

Objetivos específicos

- Prevenir errores y eventos adversos en los pacientes que vayan a ser intervenidos quirúrgicamente en el hospital
- Aumentar la calidad global del proceso quirúrgico
- Aumentar la comunicación entre los miembros del equipo quirúrgico para conseguir un avance en la seguridad del paciente.

Actividades:

Las actividades realizadas para la implementación del Listado de Verificación Quirúrgica han sido:

1. Crear un protocolo de cumplimentación disponible para todo el personal de nuestro Hospital, pudiendo acceder a éste a través de nuestro sistema informático. De este modo se facilita y queda

estandarizada la manera de cumplimentar el *Checklist*.

2. Actividades formativas del personal que forma el equipo quirúrgico. Se han realizado cinco sesiones formativas para TODO el personal tanto de Enfermería como médico que intervienen en cualquier proceso quirúrgico.
3. Evaluación de resultados obtenidos:
4. Se ha realizado una evaluación de los resultados derivados de la implantación del *checklist* en nuestro hospital, evaluando los eventos adversos y/o beneficios en los pacientes.

Indicadores de impacto y/o resultados

- Porcentaje de pacientes operados en el sitio anatómico incorrecto: **0%**
- Porcentaje de pacientes quirúrgicos con preparación inadecuada (rasurado, ayunas...): **2.06%**
- Porcentaje de recuento de material fungible e instrumental incorrecto: **0%**
- Porcentaje de pacientes que entran en quirófano sin que haya sido marcado el lugar de la cirugía: **6.18%**

Actuación:

Con la realización de los cursos, hemos conseguido afianzar en el personal sanitario los conocimientos que favorezcan la implantación de estrategias de seguridad del paciente quirúrgico. Todas las plazas ofertadas fueron cubiertas y la valoración de todas las ediciones fue superior a 8

sobre 10, tanto a nivel de contenidos, como de profesorado.

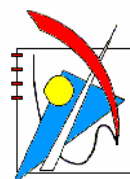
En la actualidad nos encontramos aplicando el listado a más del 85% de los pacientes que son intervenidos en nuestro hospital.

Conclusiones:

- El listado de verificación quirúrgica es una herramienta de medida para evaluar tareas críticas y ayuda a que el equipo quirúrgico esté preparado para la cirugía
- Es una herramienta inteligente que se adapta a los nuevos tiempos
- Afianza en el personal sanitario los conocimientos que favorezcan la implantación de estrategias de seguridad del paciente quirúrgico.
- El formulario nos permite conocer COMO estamos trabajando y, en un segundo tiempo, nos permitirá estudiar la influencia de estas actividades en el desarrollo de una cirugía cada vez más segura.
- El listado de verificación quirúrgica ha creado un cambio de la cultura de trabajo en quirófano, haciéndolo más transparente y receptivo a incrementar la calidad



I.E.S. PRADO DE SANTO DOMINGO



Participante

UNIDAD:

I.E.S. Prado de Santo Domingo

CANDIDATURA:

Modalidad de Buenas Prácticas

CONSEJERÍA:

Educación y Empleo

DIRECCIÓN POSTAL:

**Avda. de Pablo Iglesias, 3
28922 - Alcorcón**

[☎ 916438187](tel:916438187) / [916439100](tel:916439100)

RESPONSABLE:

**Enrique Gutiérrez López
Director**

RESPONSABLE TÉCNICO:

SERVICIOS PRESTADOS:

Ámbito educativo

Una de las ideas que ha puesto en funcionamiento el IES PRADO DE SANTO DOMINGO para mejorar su funcionamiento y el servicio que presta a la Comunidad Educativa ha sido apoyarse en los medios informáticos de que dispone para facilitar aquellas tareas que se deben realizar y para las

que no se dispone de recursos externos.

Planificación

Se diseñó un sistema general de apoyo a la gestión del centro que fuera fácilmente accesible y de uso simplificado. Para ello se montó un

servidor en el que se dispuso un portal de comunicación (intranet) con dos partes claramente definidas:

- Una parte estática para distribuir información interna, con documentos, formularios...
- Una parte dinámica, en PHP, en relación con un gestor de base de datos, para el Sistema de apoyo.

Los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

- Facilitar la realización de tareas a todos los integrantes de la Comunidad Educativa del IES Prado de Santo Domingo

La Comunidad de Madrid, para alguna de estas tareas comunes a todos los centros, ha implementado programas específicos, como el de la gestión de notas de los alumnos. Sin embargo, para muchas otras tareas no se dispone de ese apoyo, o el que existe no cubre las necesidades de nuestro centro.

Por ello el centro se planteó la conveniencia de contar con un sistema propio. En principio se partió de la parte estática del portal de comunicación. Más adelante se incorporó la parte dinámica que aportó mayores facilidades.

El uso se facilita al poder acceder tanto desde los ordenadores del Instituto a través de los ordenadores conectados a la red local (en el Instituto hay más de 200) o desde cualquier ordenador conectado externo a Internet.

- La mejora permanente

La filosofía que se promueve es la de conseguir mejorar constantemente en todas las actividades rutinarias que deben llevarse a cabo, lo que coincide con el interés de seguir el modelo EFQM.

- La seguridad de la información

Una parte importante del proyecto la constituye el garantizar la seguridad, que contempla los siguientes aspectos:

- La seguridad Física
- La seguridad de acceso
- La seguridad de los datos
- Ejecución del sistema mediante recursos propios

Toda la tarea es llevada a cabo por un grupo de profesores del Instituto. Esto permite comprender la naturaleza de la tarea a desarrollar y pensar de manera próxima a los usuarios de los subsistemas. Además permite una fácil y rápida comunicación de las incidencias nuevas no previstas o preferencias de los mismos.

- Evaluación continua para posibilitar la adaptación de los diversos subsistemas a las tareas

Debido a este proceso de evaluación, ha sido posible ir desarrollando diversos sistemas, si bien con una imagen y manejo muy similares, según la tarea a realizar.

Sobre la parte estática del portal de comunicación (intranet)

Existen diversas zonas, tanto por niveles educativos, como por usuarios: profesores, tutores, departamentos... En esta zona se puede acceder a los distintos formularios que se deben

cumplimentar tras las reuniones de equipos docentes (RED) o las reuniones de evaluación, así como los documentos para tutorías.

Se ponen a disposición de todos aquellos documentos que son de interés general (Proyecto Educativo, Programación General Anual, Memoria del curso, horario de grupos, fechas de evaluaciones, listado de profesores, listado de tutores, etc.)

Se publican las actas de los Claustros y Consejos Escolares.

Sobre la parte dinámica del portal de comunicación (intranet)

Este Sistema de apoyo se organiza en varios subsistemas:

- * Calendario Escolar [CALES: Muestra el calendario escolar del curso]
- * Subsistema de Partes de Incidencias (P) [SIPIN: Sistema de Partes de Incidencias]
- * Subsistema de Absentismo (A) [SICAE: Sistema de Control del Absentismo Escolar]
- * Subsistemas de Simulacro (S) [SISIM: Sistema de Informe de Simulacro de Evacuación]
- * Subsistemas de Cambio de Contraseña (que incluye Mantenimiento) (M) [SICACO: Sistema de Cambio de Contraseña]
- * Subsistema de Encuestas de Calidad (E) [SIENCA: Sistema de Encuestas de Calidad]
- * Subsistema de Inventario (I) [SINVEN: Sistema de Gestión del Inventario]
- * Subsistema de Listas de Cursos (L) [SILIS: Sistema de Listas de Cursos]
- * Subsistema de Quejas, Sugerencias y Agradecimientos (Q) [SICAL: Sistema de Calidad]

Para acceder a cualquiera de los subsistemas, excepto para Quejas, Sugerencias y Agradecimientos, es necesario disponer de nombre de usuario y contraseña. Cuando se da de alta a un usuario se le asigna un nombre (*login*) y una contraseña genérica, que debe cambiar.

Subsistema de Partes de Incidencias (P) [SIPIN: Sistema de Partes de Incidencias]

El subsistema está previsto para que los profesores, utilizando nombre de usuario y contraseña puedan poner un parte de incidencias a un alumno del Instituto. También puede comprobar en todo momento los partes que ha puesto hasta el momento de la consulta.

Subsistema de Absentismo (A) [SICAE: Sistema de Control del Absentismo Escolar]

Una cuestión relevante para el funcionamiento normal del Instituto consiste en controlar el absentismo de los alumnos. Tradicionalmente se ha llevado este control mediante el parte semanal de faltas. Este parte contiene la lista de alumnos de un grupo con las materias que tiene cada día de la semana.

Subsistema de Simulacro (S) [SISIM: Sistema de Informe de Simulacro de Evacuación]

El sistema está diseñado para que los profesores, utilizando nombre de usuario y contraseña, puedan rellenar el formulario del informe de valoración de los simulacros que se puedan realizar en el Instituto. Esto debe permitir facilitar la tarea a los profesores y a Jefatura de Estudios, ya que debe permitir la elaboración tanto

de estadísticas como de un informe resumen. El Gestor del sistema debe facilitar la entrada de datos comunes y de control.

Subsistema de Cambio de Contraseña (que incluye Mantenimiento) (M) [SICACO: Sistema de Cambio de Contraseña]

Este subsistema permite cambiar la contraseña a los usuarios. Este paso es

obligatorio al menos al principio ya que la clave genérica que se le da al usuario, por razones de seguridad, no le permite acceder a todos los subsistemas.

Subsistema de Encuestas de Calidad (E) [SIENCA: Sistema de Encuestas de Calidad]

Dentro del grupo de Calidad, y como una parte importante de su tarea, se trata de conocer la opinión de las personas implicados en el centro ("clientes"): Profesores, Personal de Administración y Servicios, Alumnos, Padres y Tutores de las empresas en las que los alumnos realizan la FCT.

Para facilitar la realización de las mismas y el análisis de resultados se pretende incorporar un subsistema de encuestas basado en PHP, aunque para algunos de los colectivos se contempla la posibilidad de realizarlas en formato papel para después incorporarlas a las tablas de la base de datos.

Subsistema de Inventario (I) [SINVEN: Sistema de Gestión del Inventario]

Tradicionalmente se ha llevado en forma de soporte escrito (en papel).

Actualmente se guarda en soporte informático en una base de datos en ACCESS. Los datos se revisan anualmente por los Jefes de Departamento y se graban mediante un encargado de esa tarea. Existe un interfaz gráfico que facilita el uso.

Subsistema de Quejas, Sugerencias y Agradecimientos (Q) [SICAL: Sistema de Calidad]

Se trata de disponer de un sistema que permita recoger de forma sencilla aquellas referencias (QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS) que los usuarios deseen aportar. Para ello se dispondrá de un formulario simple en el que se almacenarán los datos introducidos. Se dispondrá de un botón accesible fácilmente.

En principio podría estar en la presentación del portal de comunicación, sin necesidad de clave, que remitirá a una entrada en la que se podrán introducir los datos: tipo de comunicación (queja, sugerencia, agradecimiento), texto a remitir y correo de respuesta, si se desea.

**CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE
Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO**

Participante

UNIDAD:

Dirección General del Medio
Ambiente: Unidades de Inspección
Ambiental

CANDIDATURA:

**GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN
AMBIENTAL BASADA EN LAS NUEVAS
TECNOLOGÍAS**

CONSEJERÍA:

**MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN
DEL TERRITORIO**

DIRECCIÓN POSTAL:

C/ALCALÁ 16, 2ª Planta
[☎ 91 438 22 00](tel:914382200)

RESPONSABLE:

Federico Ramos de Armas
Director General del Medio Ambiente

RESPONSABLE TÉCNICO:

Gonzalo Fuentes Notario

SERVICIOS PRESTADOS:

**Inspección de actividades con repercusiones medioambientales con objeto de
garantizar un alto grado de protección medioambiental en la Comunidad de Madrid**

El proyecto presentado tenía por objeto la optimización de la gestión de forma global mediante el uso de nuevas tecnologías de forma que se alcanzase un alto nivel de eficiencia y calidad en el servicio prestado al ciudadano y las empresas madrileñas.

Así pues, el proyecto tiene un carácter estratégico y general y trata de sistematizar, protocolizar y mejorar el rendimiento de los departamentos dedicados a la inspección medioambiental basándose en los siguientes pilares:

- Informatización completa del procedimiento administrativo: cada expediente de inspección forma parte de una base de datos (denominada SCIA-PCEA) y cada trámite dentro del procedimiento está sistematizado en el proceso informático. Todos los documentos incluidos en los expedientes son generados mediante medios informáticos o, en su defecto, digitalizados.

- Digitalización completa de documentación histórica: dado que la labor inspectora se basa en gran parte en la consideración de antecedentes, la totalidad del archivo histórico ha sido objeto de digitalización e inclusión en el citado sistema SCIA-PCEA.

- Realización de inspección asistida por *tablet-PC*: las inspecciones ambientales se realizan en ordenadores portátiles que cuentan con una aplicación específicamente desarrollada para su realización. La información recogida se vuelca en un documento público (Acta) y es recogida por el sistema como un documento PDF y un archivo XML estructurado según la base de datos para su posterior explotación.

- Asignación y monitorización informática del trabajo: el trabajo de inspección se organiza mediante una aplicación informática (Planes de Inspección PCEA) que asigna las tareas mediante un sistema de prioridades garantizando la más eficiente asignación del personal a aquellas tareas que exigen mayor premura.

- Mejora de la comunicación mediante Intranet propia, gestionando los medios disponibles (equipos de medición, vehículos), dando difusión a

los procedimientos actualizados de trabajo y la información de interés para el personal.

Desde la aplicación de este proyecto se ha producido un aumento continuado del rendimiento en cuanto al número de actuaciones totales realizadas. Este aumento del rendimiento se ha realizado en un escenario de mantenimiento o, en algunos ejercicios, descenso de los recursos humanos destinados a las labores inspectoras.

Así mismo, a nivel procedimental, los tiempos de respuesta y resolución de los expedientes de inspección, sometidos a plazos de tramitación, viene mejorando fruto de su consideración específica dentro de la estandarización del proceso y su automatización mediante las medidas que se detallan en el apartado anterior. Si bien se cuenta con un elevado número de estadísticos para llevar control de este proceso de mejora, resulta especialmente visible la reducción progresiva del tiempo de respuesta a peticiones internas de otros departamentos y gestión de denuncias, expedientes que resultan prioritarios por su propia naturaleza.

Así mismo, el proyecto ha supuesto una mejora cualitativa, pudiéndose indicar los siguientes elementos más relevantes:

- Mejora del nivel técnico del personal de inspección

Las actuaciones de formación han permitido que el personal consolide su capacitación técnica para realizar inspecciones ambientales, se mantenga

actualizado ante cambios normativos o procedimentales y cuenta con todo el apoyo necesario para explotar al máximo las aplicaciones diseñadas por el departamento.



- Mejora de la satisfacción y motivación del personal

El personal ha sido involucrado en todo el proceso, diseñado para apoyarle y simplificar su tarea, de forma que se siente partícipe y beneficiario del mismo.

- Gestión objetiva de la asignación del trabajo

La automatización del proceso mediante una gestión objetiva y aséptica de la prioridad permite una asignación sin sesgos de la carga de trabajo

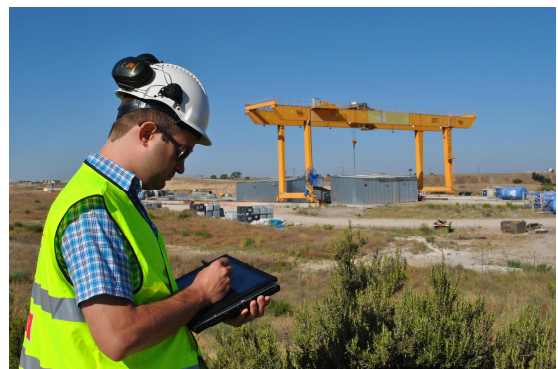
- Mejora de la calidad percibida por parte del administrado y terceras unidades

La estandarización de los resultados, la utilización de medios informáticos y el incremento de la calidad técnica de las inspecciones ambientales redunda en un mayor grado de satisfacción de los demandantes de las inspecciones ambientales, el ciudadano y las unidades administrativas que tramitan procedimientos ambientales.

- Mejora de la calidad objetiva de las actuaciones de inspección

La inspección ambiental es, como resultado de este proyecto, más moderna y más sólida desde el punto de vista técnico y, por tanto, su calidad se ha incrementado de forma notable.

En definitiva, de forma global, la ejecución del proyecto supone, en nuestra opinión, un mayor grado de protección del medio ambiente urbano e industrial de nuestra Comunidad así como la prestación de un servicio ágil y eficiente al ciudadano preocupado por problemas ambientales que le afectan en su vida diaria.



DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN E INSPECCIÓN



Participante

UNIDAD:

Sección Vigilancia Riesgos Ambientales. SG Sanidad Ambiental

CANDIDATURA:

Red Palinológica de la Comunidad de Madrid. Red Palinocam

CONSEJERÍA:

Sanidad

DIRECCIÓN POSTAL:

C/ Julián Camarilla 6ª, bajo C
28037 Madrid



RESPONSABLE:

Felipe Vilas Herranz
Subdirector General de Sanidad Ambiental y Epidemiología

RESPONSABLE TÉCNICO:

Patricia Cervigón Morales

SERVICIOS PRESTADOS:

Vigilancia de polen atmosférico. Predicción de tipos polínicos más alergénicos.
Difusión de la información a ciudadano y profesional.

El Sistema de vigilancia de polen atmosférico en la Comunidad de Madrid tiene tres objetivos fundamentales:

- Conocer el contenido aerobiológico (polen y esporas) en la atmósfera de la región.

- Realizar predicciones a corto plazo de los tipos polínicos más alergénicos para la población.

- Difundir la información obtenida al ciudadano y al profesional.

El polen es producido por las plantas y se difunde por el aire, siendo uno de los principales desencadenantes de procesos alérgicos y asma entre la población. Por ello, es de suma importancia sanitaria el conocimiento del contenido polínico de la atmósfera en cada momento: tanto el tipo de polen, por las diferencias en alergenidad de las distintas especies, como su concentración en granos de polen por metro cúbico de aire. La composición polínica de la atmósfera varía a lo largo del año y depende de la vegetación de la zona y su periodo de floración específico influido por la climatología de la zona y su variabilidad interanual.

En 1993, la Comunidad de Madrid comenzó la vigilancia del polen atmosférico y la difusión de la información al sistema sanitario y a la población interesada constituyendo para ello la Red Palinocam cuyo Comité de Expertos se creó mediante Resolución 19/1994 (BOCM 10/03/1994). La Red es promovida y coordinada por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y de ella forma parte la Facultad de Farmacia de la Universidad Complutense de Madrid, que ejerce la dirección técnica, y un conjunto de once captadores que aportan la información sobre el polen atmosférico del lugar en el que están ubicados. Dichos captadores, elegidos atendiendo a criterios poblacionales y de variabilidad vegetal en las distintas zonas de la región, permiten conocer la exposición de más del 90% de la población de la Comunidad de Madrid. De los once captadores, tres de ellos están ubicados en la capital (Ciudad Universitaria, Madrid-Centro y Barrio de Salamanca) y ocho en los municipios de Alcalá de Henares, Alcobendas, Aranjuez,

Coslada, Getafe, Leganés, Las Rozas de Madrid y Collado Villalba.

Los captadores recogen las muestras mediante aspiración ininterrumpida de aire, obteniéndose muestras de 24 horas, de cuya lectura posterior se obtiene el tipo y concentración de polen en el entorno. Un tipo polínico identificado puede corresponder a una sola especie (*Olea europaea* L.), un género completo (*Plantago*) o toda una familia (*Poaceae*).

En la Comunidad de Madrid se identifican 25 tipos de polen correspondientes a: *Acer* (arces), *Alnus* (alisos), *Artemisia* (artemisas), *Betula* (abedules), *Castanea* (castaños), *Compositae* (margaritas), *Corylus* (avellanos), *Cupressaceae/Taxaceae* (cipreses y arizónicas); *Chenopodiaceae/Amarantaceae* (cenicientos), *Ericaceae* (brezos y breznas), *Eucaliptus* (eucaliptos), *Fraxinus* (fresnos), *Ligustrum* (aligustres), *Moraceae* (moreras), *Olea* (olivos), *Pinaceae* (pinos), *Plantago* (llantenos), *Platanus* (plátanos de sombra), *Poaceae* (gramíneas, céspedes), *Populus* (chopos), *Quercus* (roble y encinas), *Rumex* (acederas), *Salix* (sauces), *Ulmus* (olmos) y *Urticaceae* (ortigas).

Toda la información obtenida se envía al Centro Coordinador, la Sección de Vigilancia de Riesgos Ambientales del Servicio de Sanidad Ambiental, Subdirección General de Sanidad Ambiental, Dirección General de Ordenación e Inspección de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid donde se procesa y difunde.

En dicha Sección de Vigilancia de Riesgos Ambientales, con los datos de polen y las series históricas de la Facultad de

Farmacia de la Universidad Complutense de Madrid se realizan las predicciones a corto plazo de los tipos polínicos más alergénicos en la Comunidad de Madrid: cupresáceas, plátano, gramíneas y olivo, mediante un análisis multivariante que incluye las predicciones meteorológicas dadas por la Agencia Estatal de Meteorología.

Toda la información obtenida se difunde al ciudadano, sistema sanitario, medios de comunicación, etc. La frecuencia con que se actualiza la información, que depende de las concentraciones de polen atmosférico, es diaria durante el primer semestre y semanal el resto del año. Se elaboran boletines con datos actuales e históricos por captador y por tipo polínico, así como boletines resumen. Se elaboran también boletines de predicción.

Las mejoras introducidas desde la creación de la Red Palinocam, que han sido continuas, repercutiendo en una mayor calidad del servicio prestado por la Comunidad de Madrid, son:

- Integración en la Red Española de Aerobiología, integrada a su vez en la Red Europea, adoptando sus normas y manuales para la estandarización de la lectura de muestras y calidad de procesos.
- Aumento del número de captadores, para abarcar zonas con vegetación diferencial e incrementos de población importantes en el oeste de la región, pasando de nueve a once captadores.
- Aumento del número de tipos polínicos y esporales caracterizados. Inicialmente se determinaba polen total y gramíneas y actualmente se determinan

25 tipos polínicos y adicionalmente, esporas.

- Aumento de la frecuencia de actualización de la información.
- Elaboración de documentos técnicos que, publicados originalmente en papel, se pueden descargar actualmente desde Internet.
- Desarrollo de una aplicación informática para acceso remoto e introducción directa de datos en los puntos de captación y para emisión de boletines con la información actual e histórica.
- Creación y actualización continua de la página web dentro del Portal Salud con el acceso directo www.madrid.org/polen.
- Desarrollo de modelos predictivos de los tipos polínicos más alergénicos en la Comunidad de Madrid cupresáceas, plátano, gramíneas y olivo.
- Mejora de la difusión de la información: en una primera etapa, la información se difundía al profesional por fax y al ciudadano por medio de un sistema automático de telefonía que difundía la información previamente grabada y que se podía escuchar previa llamada a un número 902. Más tarde se utilizó el correo electrónico para la difusión, con la creación manual de listas de distribución. Posteriormente, se mejoró la comunicación de alertas (predicción de niveles altos o muy altos de cupresáceas, plátano y olivo y de niveles medios o superiores de gramíneas) con un sistema automático de mensajería para envío de sms a móviles previa solicitud mediante el mensaje "ALTA MOVIL". En la actualidad, la aplicación SPOL permite la suscripción desde la página web para la recepción de correos electrónicos con la información actualizada o la recepción de alertas a través de sms en el teléfono móvil sin

coste alguno para el usuario. La automatización de los procesos permite llegar cada vez a un mayor número de receptores.

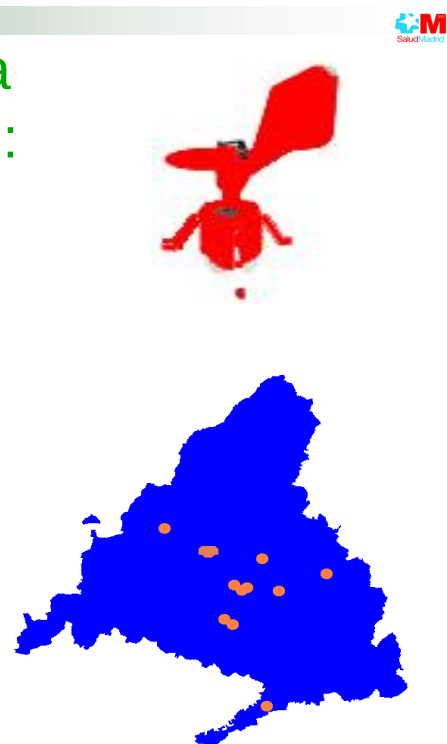
- Encuestas de satisfacción que el internauta puede cumplimentar desde la página web, permitiendo así identificar posibles áreas de mejora en la prestación

del servicio. El buzón sanidad-ambiental.polen@salud.madrid.org recoge, desde mucho antes, todo tipo de sugerencias y cuestiones.

Ubicación de los captadores de polen de la Comunidad de Madrid

Red Palinológica de la Comunidad de Madrid: RED PALINOCAM

Alcalá de Henares
Alcobendas
Aranjuez
Coslada
Getafe
Leganés
C. Alergología. Barrio de Salamanca
Facultad de Farmacia. Ciudad Universitaria
Ayuntamiento de Madrid
Collado Villalba
Las Rozas

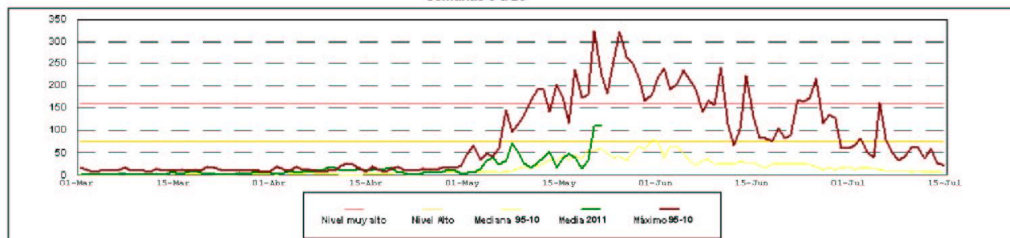


Boletín Diario de la RED PALINOCAM
Semana 20/2011

GRÁFICO CON LOS VALORES MEDIOS DE LOS CAPTADORES
(Granos de polen/m³aire)

Poaceae

Valores Semanales 16/05/2011 - 22/05/2011
Semanas 9 a 29

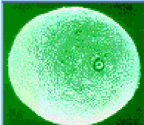
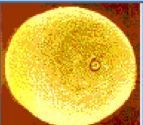
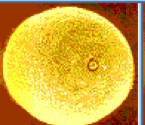
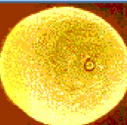


	Alcalá	Alcobendas	Aranjuez	Coslada	Getafe	Leganés	C. Universitaria	Madrid Centro	BºSalamanca	Villalba	Las Rozas	Media
16/05/2011	27	41	31	42	33	43	33	10	54	17	68	36
17/05/2011	43	46	18	52	45	53	51	21	43	36	106	47
18/05/2011	54	34	17	43	17	23	45	16	43	38	98	39
19/05/2011	8	12	1	8	3	15	20	3	8	17	45	13
20/05/2011			22		6		56	8	65	13	64	33
21/05/2011					50		148	62	161	33	198	109
22/05/2011	112	135	68	93	83		212	33	111	70	176	109

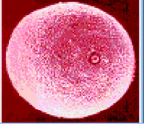
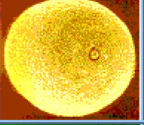
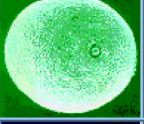
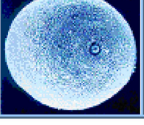
Sistema de Vigilancia de Riesgos Ambientales en Salud

RED PALINOCAM: Red Palinológica de la Comunidad de Madrid

BOLETÍN DE PREDICCIÓN DE NIVELES MEDIOS DE POLEN DE GRAMÍNEAS 2011

REAL	PREDICCIONES		
8 de mayo	9 de mayo	10 de mayo	11 de mayo
			

LEYENDA

MUY ALTO:		Superior a 161 granos de <i>Gramíneas</i> por metro cúbico de aire.
ALTO:		De 76 a 160 granos de <i>Gramíneas</i> por metro cúbico de aire.
MEDIO:		De 52 a 75 granos de <i>Gramíneas</i> por metro cúbico de aire.
BAJO:		Inferior a 51 granos de <i>Gramíneas</i> por metro cúbico de aire.

Las escalas de polen atienden únicamente a criterios aerobiológicos.

Predicción elaborada con la información diaria proporcionada por la Delegación Territorial en Madrid de la Agencia Estatal de Meteorología - Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino

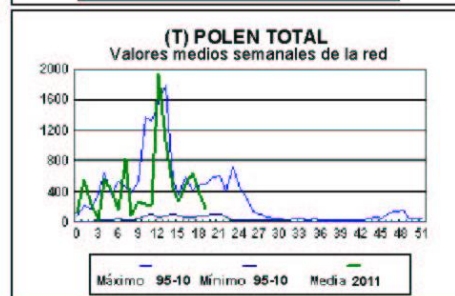
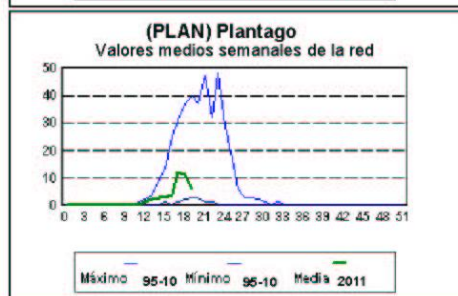
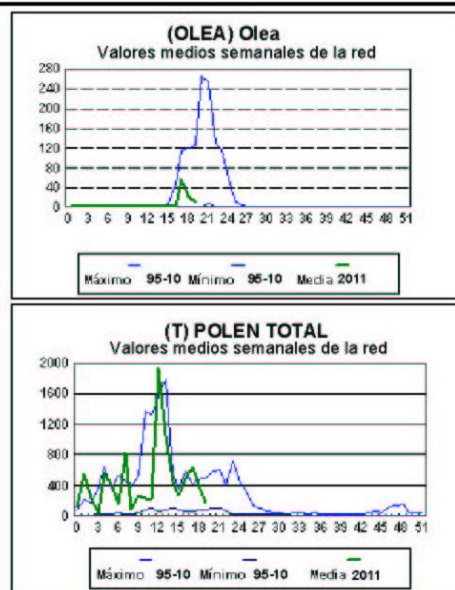
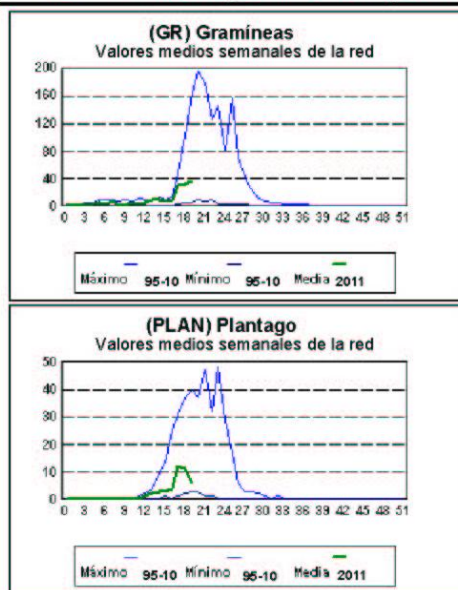


Dirección General de Ordenación e Inspección

Comunidad de Madrid

BOLETÍN SEMANAL DE LA RED PALINOCAM

SEM 19 / 09-may-2011 a 15-may-2011



MEDIA DE LA RED

	GR	OLEA	PLAN	TOTAL
L	51	12	12	263
M	26	17	10	543
X	17	13	10	286
J	28	11	12	470
V	39	47	14	337
S	54	34	21	342
D	16	7	6	251
MED	33	20	12	366
MAX	108	169	55	1301
MIN	1	1	1	68

Alcalá de Henares

	GR	OLEA	PLAN	T
L	56	19	8	398
M	22	12	15	927
X	11	18	16	487
J	22	11	20	519
V	32	77	15	361
S	61	39	27	419
D	7	1	2	301

Alcobendas

	GR	OLEA	PLAN	T
L	60	15	32	318
M	11	36	27	512
X	24	23	24	331
J	21	17	19	620
V	1	1	36	484
S	101	61	55	663
D	19	7	11	412

Aranjuez

	GR	OLEA	PLAN	T
L	18	16	3	110
M	24	39	5	329
X	10	23	1	110
J	12	19	2	194
V	42	83	8	243
S	ND	ND	ND	0
D	9	9	1	159

Coslada

	GR	OLEA	PLAN	T
L	37	5	5	95
M	15	8	2	236
X	12	13	12	177
J	17	5	9	333
V	31	25	4	143
S	38	19	9	152
D	8	4	4	117

Getafe

	GR	OLEA	PLAN	T
L	75	9	3	115
M	22	8	1	215
X	11	10	2	116
J	33	6	7	213
V	44	17	2	181
S	68	40	15	284
D	12	6	1	120

Leganés

	GR	OLEA	PLAN	T
L	92	12	3	162
M	55	14	3	169
X	32	13	3	141
J	56	15	3	210
V	71	22	4	222
S	81	40	9	295
D	28	16	4	134

Madrid-C.Universitaria

	GR	OLEA	PLAN	T
L	79	11	17	266
M	30	10	13	626
X	21	15	13	292
J	24	8	11	332
V	26	58	19	249
S	32	23	10	239
D	21	5	7	201

Madrid Centro

	GR	OLEA	PLAN	T
L	13	4	7	68
M	11	10	3	274
X	5	7	5	112
J	23	2	8	261
V	20	24	3	107
S	30	37	31	228
D	13	7	4	160

Madrid-BºSalamanca

	GR	OLEA	PLAN	T
L	57	25	15	341
M	36	28	13	533
X	28	8	1	334
J	34	24	22	300
V	108	168	20	547
S	36	26	14	340
D	24	13	8	246

Las Rozas

	GR	OLEA	PLAN	T
L	41	12	30	635
M	39	15	24	1044
X	15	13	22	493
J	34	8	32	1009
V	41	38	23	511
S	70	39	27	520
D	16	4	14	571

Villalba

	GR	OLEA	PLAN	T
L	31	4	10	466
M	25	10	9	1194
X	15	5	10	662
J	31	8	4	1301
V	16	4	15	752
S	19	11	9	365
D	18	4	8	447

DIRECCIÓN GENERAL DE URBANISMO



Participante

UNIDAD:
Dirección General de Urbanismo

CANDIDATURA:
Visor Planea

CONSEJERÍA:
Medio Ambiente y Ordenación del
Territorio

DIRECCIÓN POSTAL:
Alcalá 16 28014 Madrid

RESPONSABLE:
José Trigueros Rodrigo
Director General de Urbanismo y Estrategia Territorial

RESPONSABLE TÉCNICO:
Jefe de Área del Centro Regional de Información Cartográfica

SERVICIOS PRESTADOS:
Visualización en Internet de la cartografía y la información del Planeamiento Urbanístico.

A través del Portal **Planea**, la Comunidad de Madrid pone a disposición del ciudadano **información geográfica** en materia de **Cartografía**,

tanto general como **temática** y del **Planeamiento Urbanístico** de los municipios de la Región.

Información Territorial y Planeamiento Urbanístico



Toda la comunidad de Madrid a vista de pájaro

La Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio pone a disposición del ciudadano un sistema de información conformado por una serie de bases de datos informatizadas y gráficas, que reúnen un considerable volumen de información sobre el campo de la cartografía y la documentación territorial. Se trata de un visor interactivo donde el usuario puede visualizar el territorio con diferentes aspectos o realizar enlaces a cualquier tipo de información georreferenciada.

[Ver video >](#)

Cartografía



Cartografía territorial interactiva en todas las escalas y en distintas épocas. Mapas, imágenes aéreas, de satélite ...

Planeamiento



Acceso a la información de planeamiento urbanístico ...

Los **visores** y servicios de Información Geográfica constituyen herramientas básicas para las **Infraestructuras de Datos Espaciales** contempladas en la Ley sobre las INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS DE INFORMACION GEOGRAFICA EN ESPAÑA, mediante la cual, entre otras cosas, se transpone a la legislación española la directiva



INSPIRE, de la Unión Europea, y en la que se contempla la creación de **Geoportales** para las Comunidades Autónomas.

En este contexto se enmarca “Planea”, portal de la Comunidad de Madrid concebido para la consulta de información geográfica en materia de Cartografía, tanto general como temática, y del Planeamiento Urbanístico.

El objetivo de Planea es mostrar la información geográfica actualizada del modo más eficaz posible, integrando los diferentes **mapas**, **series cartográficas**, **ortoimágenes** (imágenes satélite, fotografías aéreas,

ortofotografías, etc.) , mosaicos de vistas oblicuas y mapas temáticos actuales producidos, principalmente por el Centro Regional de Información Cartográfica y por la Subdirección General de Ordenación del Territorio, pertenecientes a la Dirección General de Urbanismo y Estrategia Territorial de la Comunidad de Madrid, incluyendo algo tan importante como la difusión a través de la Red de la Documentación vigente del Planeamiento Urbanístico y cartografía interactiva relativa al Plan General aprobado, cumpliendo la obligaciones existentes al respecto.

El portal **PLANEA** se encuentra accesible en la dirección **www.madrid.org/cartografia**.

Éste se organiza en dos grandes apartados:

1. Cartografía

El apartado de Cartografía ofrece, además del visor cartográfico, un visor comparativo, información de las estaciones base GPS, la posibilidad de realizar un vuelo 3D por la Comunidad, y vistas oblicuas desde cada uno de los cuatro puntos cardinales.

2. Planeamiento

Por otro lado, en Planeamiento se encuentran accesibles los mapas de clasificación y calificación del suelo, así como la documentación del planeamiento municipal vigente así como algunos mapas temáticos a nivel regional.

También se ofrecen estudios específicos de ordenación del territorio como el estudio de suelo vacante o el estudio de ocupación de suelo.



D.G. de Urbanismo y Estrategia Territorial
Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio

Planea > Información Territorial y Cartografía Regional



Creatividad e Innovación
año europeo 2009

Información Territorial y Cartografía Regional



Visor Cartografía
Visor de cartografía territorial interactiva en todas las escalas y en distintas épocas. Incluye Cartografía, imágenes, planeamiento, estudios ...



Visor Comparativo
Visor comparativo de la evolución del siglo XX y XXI. Incluye fotografías históricas, imágenes satélite, modelos del terreno ...



Estaciones Base GPS
Localización de las estaciones base GPS de la Comunidad de Madrid con datos para la corrección diferencial en postproceso ...



Visor 3D
Descargar Visor Guía rápida
Navegación virtual 3D sobre el territorio completo de la Comunidad de Madrid, previa descarga del visor 3D. Incluye edificios representativos modelizados en 3D, rutas guiadas ...



Acceso a fotografía oblicua
Fotografías oblicuas
Ver aquí cobertura disponible

Nuevos mapas

- Satélite Spot 2009
- Ortofoto 50x50 2009
- Ortofoto 15x15 2008



WAI-A
WCAG 1.0



MADRID COMUNIDAD DIGITAL



Copyright © Comunidad de Madrid.

Aviso Legal | Privacidad | Contacto | Accesibilidad

**DIRECCIÓN GENERAL DE
EDUCACIÓN SECUNDARIA Y
ENSEÑANZAS PROFESIONALES**

Participante

UNIDAD:

**I.E.S. José Luis Garcí.
Centro Integrado de Formación
Profesional en Nuevas Tecnologías.**

CANDIDATURA:

**Aprendizaje por proyectos en la
Formación Profesional de Imagen y
Sonido. Proyecto en Serie**

CONSEJERÍA:

Educación y Empleo

DIRECCIÓN POSTAL:

**C/ José Hierro, 10
28100 Alcobendas
[☎ 91 484 18 28](tel:914841828)**

RESPONSABLE:

**Luis Miguel Jiménez Benito
Director**

RESPONSABLE TÉCNICO:

Roberto Alonso Asenjo

SERVICIOS PRESTADOS:

Centro Integrado de formación Profesional de Grado Superior y de Formación para el Empleo.

El proyecto desarrollado trata de definir los modelos formativos que se necesitan en la formación profesional de grado superior de Imagen y Sonido, para establecer una vinculación entre el mundo profesional y el educativo. Para establecer esa vinculación se desarrolla un proyecto

colaborativo que vincula ambos sectores y que desarrolla en los alumnos implicados una serie de habilidades profesionales.

Para su realización, se utilizan las nuevas tecnologías como una herramienta más que permiten

desarrollar el proyecto con éxito. Realmente la finalidad del proyecto no es la integración de las nuevas tecnologías en un centro educativo, o en una familia profesional, ya que afortunadamente éstas están totalmente integradas en el centro donde se desarrolla la experiencia, sino que es el desarrollo de un proyecto, que permita modificar el modelo formativo actual dentro de la familia profesional, y que las utilice como un elemento más, imprescindible para su desarrollo.

El proyecto enSerie, forma parte de lo que desde el centro hemos denominado Prácticas Intercíclicas Conjuntas, es un proyecto multidisciplinar, en el que se desarrolla una webserie integrando las nuevas tecnologías dentro de la formación reglada de los ciclos formativos de grado superior de Imagen y Sonido. En este proyecto participan activamente todos los profesores de los grupos implicados, así como sus destinatarios finales, los alumnos. Se ven implicados todos los grupos de segundo curso de los cuatro ciclos formativos de grado superior que forman la oferta de Formación Profesional Reglada del CIFP José Luís Garci, Producción, Imagen, Sonido y Realización. En resumen, participan todos los profesores y aproximadamente unos 120 alumnos realizando las labores para las que han sido formados.

Como proyecto interdisciplinar se justifica la realización de una serie para internet, porque es un proyecto “real” que tendrá una exhibición “real” que permite la inmediatez de los resultados y a través de las herramientas y recursos que la web 2.0. consigue la superación de las capacidades terminales de los alumnos.

Definición de objetivos

El objetivo fundamental de este proyecto es la necesidad de adaptar nuevas fórmulas pedagógicas que permitan desarrollar una enseñanza englobada en la práctica real. Este proyecto además, desarrolla otros objetivos más concretos que permiten delimitar el modelo deseable:



En lo que se refiere a los alumnos y alumnas:

- Promover la capacidad del alumno/a para que adquiera el sentido de la responsabilidad.
- Fomentar en el alumno/a la toma de decisiones de manera autónoma. Integrar el uso de herramientas web 2.0.
- Contribuir a que el alumno/a conozca el medio en el que se desenvuelve.
- Contribuir a la comprensión del mundo del trabajo.

En lo que se refiere al profesorado:

- Formación tecnológica del profesorado.
- Fomentar la participación del profesorado en actividades interdisciplinarias y multidisciplinarias.

En lo que se refiere a los centros educativos

1. Fomentar la comunicación y colaboración con otros centros e instituciones. Favoreciendo su exposición al exterior.
2. Establecer líneas de colaboración con instituciones públicas y privadas.
3. Utilizar las herramientas que ofrecen las nuevas tecnologías para realizar un cambio metodológico.

Evaluación de la experiencia.

La experiencia se puede evaluar como una actividad muy positiva, y ha permitido realizar mejoras en todos los participantes en el proyecto:

1. Se han conseguido mejoras en los estudiantes que han intervenido en la experiencia, a través de la adquisición de habilidades, destrezas y competencias y a través de la comprensión del campo laboral, todo ello les permitirá aumentar su desarrollo profesional y en definitiva su inserción en el mundo laboral.

2. Los docentes que han participado en el proyecto, han innovado metodológicamente, realizando una actividad procedimental que ha permitido integrar disciplinas distintas y módulos distintos en un único fin.

3. El centro educativo, ha conseguido a través de la realización de esta experiencia una mayor interconexión con el entorno laboral y ha aumentado su filosofía en innovación educativa, desarrollando proyectos de este tipo.



**HOSPITAL GENERAL
UNIVERSITARIO GREGORIO
MARAÑÓN**



Hospital General Universitario
Gregorio Marañón
Comunidad de Madrid

Participante

UNIDAD:
Hospital General Universitario
Gregorio Marañón

CANDIDATURA:
Consulta Cardiológica de Alta
Resolución

CONSEJERÍA:
Sanidad

DIRECCIÓN POSTAL:
Doctor Esquerdo, 46. 28007 Madrid

RESPONSABLE:
Francisco Fernández-Avilés
Jefe servicio Cardiología

RESPONSABLE TÉCNICO:
Francisco Fernández-Avilés

SERVICIOS PRESTADOS:
Consulta Cardiológica de Alta Resolución (UCAR)

La Unidad de Cardiología de Alta Resolución (UCAR) se encuentra situada en el Centro de Especialidades Hermanos Sangro, y fue creada para atender a todos los pacientes cardiológicos del área de influencia del Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM).

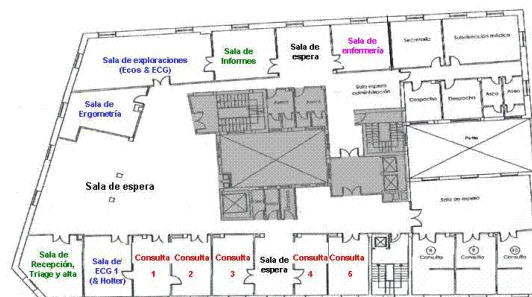
Esta consulta es atendida por cardiólogos del HGUGM, y en ella se integran todas las consultas anteriormente situadas en los centros de Especialidades periféricos (CEP'S) Hermanos Sangro, y Moratalaz y en el propio hospital.

informe de las ecocardiografías, 1 ergómetro, 5 grabadoras de holter así como la implantación de un sistema de envío de información remoto al hospital para la lectura de los holter.

Alianzas con atención primaria

Se constituyó un grupo de trabajo cuyo cometido era consensuar y protocolizar la labor asistencial que se desarrollaría en la UCAR.

Como resultado de este trabajo se diagramaron 12 protocolos asistenciales, que correspondían a los procesos más prevalentes en las consultas ambulatorias.



Plan de comunicación

Se implantó un plan de información y formación para explicar el nuevo modelo asistencial, los protocolos asistenciales y el proceso de derivación, escuchar sus sugerencias e informar de las vías nuevas establecidas de comunicación directa a los médicos de AP y al personal de la UCAR. El personal de la UCAR, enfermas y auxiliares de enfermería fueron entrenados en el nuevo funcionamiento de las consultas así como educado en los principios claves de los nuevos protocolos asistenciales.

Indicadores de proceso

La implantación de la consulta de alta resolución se ha producido en un

tiempo relativamente corto y su impacto en el conjunto global de la asistencia en consultas de cardiología ha sido muy importante

Durante el año 2010 se atendieron en la UCAR 12.359 consultas. De estas, 4.930 correspondían a nuevos pacientes, y el 99% (4913) de los mismos fueron atendidos en régimen de alta resolución.

Estas consultas representaban en el año 2010 el 71% de todas las consultas de cardiología en global (consultas de la UCAR + consultas hospitalarias) algo relevante, ya que la mayor parte de las consultas nuevas que se atienden en las consultas externas hospitalarias corresponden a patologías específicas complejas que requieren un seguimiento frecuente especializado (insuficiencia cardíaca, arritmias...)

Uno de los objetivos de la potenciación de las consultas ambulatorias de alta resolución es reducir las hospitalizaciones innecesarias. Tras la implantación de la UCAR, los ingresos programados han disminuido a casi la mitad, pasando de 642 en el año 2008 a 348 en el año 2010.

En cuanto a las pruebas realizadas, en total se realizaron 18.535 pruebas diagnósticas: 12.171 ECG, 4.692 Ecocardiogramas y 825 *Holters*. Se dio el alta a 4.449 pacientes y a 64 pacientes se les derivó a la consulta específica de Rehabilitación cardíaca.

Indicadores de efectividad

Índice de resolución en acto único: El 40 % de los pacientes nuevos remitidos a la UCAR son dados de alta al finalizar su consulta de alta resolución, un 35% son programados para revisión en el

plazo protocolizado y solo un 24% requieren alguna exploración o procedimiento específico adicional para completar su diagnóstico y tratamiento.

Si analizamos el índice de consultas sucesivas-primeras, en 2008 con una atención en cardiología basada en un diseño clásico en las consultas externas del hospital por cada primera consulta se generaban 3,84 consultas sucesivas, mientras que en el año 2010 en el dispositivo de alta resolución por cada consulta nueva se generan 2,54 sucesivas, la diferencia supone que se han evitado aproximadamente 6400 revisiones, con lo que esto supone de mejora en la satisfacción de los pacientes y de mayor eficiencia en el uso de los recursos. A lo que hay que añadir el espaciamiento en el tiempo de las revisiones rutinarias, cuyo impacto en el ahorro de visitas no ha sido calculado.



Encuestas de satisfacción Pacientes
Durante los meses de octubre y noviembre del 2010 se realizó una

encuesta de satisfacción que arrojó los siguientes datos:

Globalmente, se declaran satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida en la UCAR el 92,6% de los encuestados. El 95,3% (IC 95%: 92,0%-97,3%) recomendaría el servicio de la UCAR a otras personas y el 94,4% (IC 95%: 90,8%-96,6%) recomendaría estos profesionales.

Profesionales UCAR

También se realizó una encuesta entre los profesionales que trabajan en la UCAR cuyos resultados fueron: Se declaran satisfechos o muy satisfechos con la fórmula de trabajo de la UCAR un 85,7% del personal encuestado, y el 85,7% recomendaría una consulta como la UCAR a otros profesionales.

Médicos Atención Primaria

El 80% de los encuestados están satisfechos /muy satisfechos con la UCAR y el 84,8% recomendaría esta consulta a otros profesionales. El 81,8% considera que la consulta ha mejorado con respecto al modelo anterior

Conclusiones

La puesta en marcha de la UCAR y su éxito de funcionamiento es la prueba de concepto que demuestra que en el ámbito de la sanidad pública se puede realizar una atención eficiente de muy alta calidad con una actividad de alta resolución descentralizada del hospital,

con un altísimo grado de satisfacción tanto entre pacientes como entre los profesionales.

Este modelo está basado en un diseño se apoya en varios cambios culturales significativos, a saber: la protocolización consensuada de procesos clínicos por los médicos especialistas y de atención primaria, la incorporación de criterios de eficiencia en los protocolos asistenciales, la apuesta por una comunicación directa y fluida entre AP y atención especializada, la descentralización respecto al hospital de la realización de las pruebas diagnósticas no invasivas, el incremento del papel clínico de enfermería a una posición esencial para el funcionamiento de la unidad.

La mejora en la atención a los pacientes y la mejora del rendimiento de la actividad de los profesionales son el motivo esencial de nuestro proyecto, pero existen beneficios adicionales en el enfoque de mejora continua de los servicios que no pueden dejar de mencionarse, como la incorporación de la evaluación integral como elemento necesario y sistemático y la detección de aspectos no óptimos que se convierten, por tanto, en oportunidades de mejora y en objetivos de nuevo diseño para el perfeccionamiento de los servicios públicos de salud.

**Secretaría General Técnica de Medio Ambiente y
Ordenación del Territorio**



Participante

UNIDAD:

**Área de Información y Documentación
Ambiental**

CANDIDATURA:

**RLMA: Repertorio de Legislación de
Medio Ambiente**

CONSEJERÍA:

**Medio Ambiente y Ordenación del
Territorio**

DIRECCIÓN POSTAL:

c/ Alcalá, 16 – 28014 MADRID
☎ 91.438.27.66

RESPONSABLE:

Alfonso Moreno Gómez
Secretario General Técnico

RESPONSABLE TÉCNICO:

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, participación pública y de acceso a la justicia en materia de Medio Ambiente, a través de diversos canales de acceso y de difusión. Entre los canales de difusión está el Repertorio de Legislación de Medio Ambiente, RLMA, que consiste en una recopilación de la normativa ambiental de los diferentes ámbitos y de aplicación en la Comunidad de Madrid, de cuyo diseño, creación y mantenimiento es responsable el Área de Información y Documentación Ambiental y que es de acceso libre para todos los usuarios desde Internet, dentro del portal www.madrid.org/rlma_web.



El Repertorio de Legislación de Medio Ambiente (RLMA) es el resultado de un largo proceso que se remonta al año 1996, cuyo objetivo prioritario era y continúa siendo ofrecer a todos los ciudadanos en un único lugar el acceso a toda la normativa ambiental que deriva de los diferentes ámbitos competenciales (internacional, europeo, estatal y autonómico) y es de aplicación en el territorio de la Comunidad de Madrid a través de una única herramienta accesible y pública (gratuita) en el portal institucional www.madrid.org con textos completos visualizables y descargables, sacados de los Boletines Oficiales y con las relaciones que las normas tienen entre si.

Hay que tener en cuenta que es competencia de la Secretaría General Técnica, adscrita a la cual se encuentra nuestra unidad, la gestión y administración del sistema de información ambiental integrado por bases de datos, estadísticas y

cartografía con contenido ambiental y cualquier otro tipo de información ambiental, para dar cumplimiento a 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, así como la divulgación de los datos relacionados con el medio ambiente en la Comunidad de Madrid.

El Repertorio de Legislación de Medio Ambiente (RLMA) responde a dos necesidades que dan cumplimiento a supuestos contemplados en la Ley 27/2006, por un lado, facilitar a un amplio sector del público, a través de redes públicas de telecomunicaciones, un fácil acceso a una base de datos electrónica y, por otro lado, difundir textos legislativos comunitarios, estatales o autonómicos sobre el medio ambiente o relacionados con la materia, contenido que la Ley 27/2006 considera entre los mínimos a difundir.

El proceso hasta la situación actual del Repertorio, que se puede consultar en

el enlace www.madrid.org/rлма_web, y que cuenta con más de 1500 referencias a día de hoy, ha sido laborioso y complejo y en él se pueden identificar varios ciclos de mejora continua, completados en sus cuatro fases o grandes ejes que sustentan los principios de la gestión con criterios de calidad.

Las fases del proyecto se pueden identificar a través de los siguientes hitos:

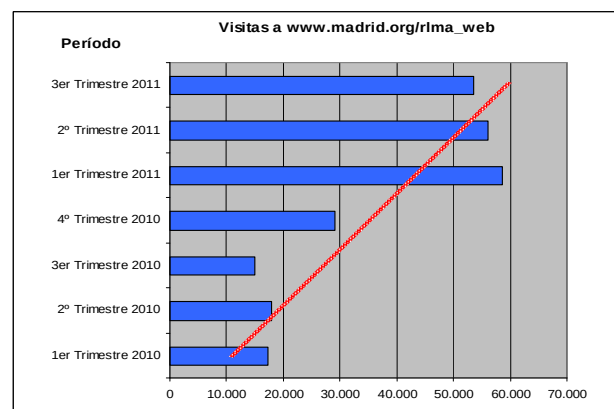
- del archivo en papel a la aplicación informática RLMA, hasta 2004.
- consolidación de la base de datos RLMA y su salida a la red (www.madrid.org/rлма_web), hasta 2008.
- difusión proactiva del Repertorio a través del envío de Boletines de Legislación Ambiental de periodicidad mensual con las principales novedades en materia de legislación ambiental y su uso en el apoyo de contenidos en www.madrid.org, hasta hoy.

El Área de Información y Documentación Ambiental ha incorporado el RLMA a su actividad

diaria, lo que ha facilitado el cumplimiento de su objetivo fundamental que es atender el Sistema de Información Ambiental a los ciudadanos. Entre las acciones exitosas resultado del proceso y que garantizan la continuidad del Repertorio, se pueden destacar:

- La revisión diaria de los Boletines Oficiales y posterior carga y mantenimiento del Repertorio.
- Grupo de trabajo encargado del análisis de las normas, del envío de Boletines de novedades y la elaboración de resúmenes de normas.
- Elaboración de estadísticas de gestión para el control de tareas, detección de errores, cálculo de tiempos de respuesta, con objeto de mejorar el proceso.
- Análisis periódico de los contenidos, así como del cumplimiento de criterios de normalización para evitar duplicidades y errores.

Entre las actuaciones planificadas a futuro con el objetivo de mejora del servicio y estandarización de procesos de forma continua, destacamos:



- Elaboración de encuestas para su envío a los suscriptores del Boletín de Legislación Ambiental.

- Reducción de tiempos de carga de la normativa.
- Realización de informes estadísticos mensuales.
- Continuación del proceso de elaboración de resúmenes de normas significativas para aportar un valor añadido al Repertorio, haciéndolo más próximo al ciudadano.
- Inclusión de Ordenanzas Municipales sobre Medio Ambiente de los municipios que cuenten con ella.

Esperamos que nuestra candidatura sirva para compartir la experiencia del Área de Información y Documentación Ambiental en el proceso de implantación de técnicas que entendemos han contribuido a mejorar la calidad con que los órganos y entidades prestan los servicios públicos.



Modalidad de Administración Electrónica



**DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO
AMBIENTE**

Mención Honorífica

UNIDAD:
**AREA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN
DE RESIDUOS**

CANDIDATURA:
**Implantación Integral Administración
Electrónica en el Área Planificación y
Gestión de Residuos**

CONSEJERÍA:
**MEDIO AMBIENTE Y ORD. DEL
TERRITORIO**

DIRECCIÓN POSTAL:
C/ ALCALÁ 16, 20814 MADRID
[☎ 91 438 26 07](tel:914382607)

RESPONSABLE:
M^a DEL SOL SANTOS SANCHEZ
JEFE DE AREA

RESPONSABLE TÉCNICO:

SERVICIOS PRESTADOS:

Los servicios prestados por el Área de Planificación y Gestión de Residuos, enmarcados en las normas en materia de residuos que la misma gestiona, se agrupan en torno a dos materias: Residuos y Calidad del Suelo.

En materia de residuos, las normas desarrollan un complejo sistema de intervención en relación a la producción y la gestión de los residuos que podemos resumir en dos campos de actuación:

- Intervención previa, de carácter preventivo: Autorizaciones e Inscripciones en los correspondientes registros de actividades orientadas al tratamiento de los residuos, su eliminación o reciclado (gestores, transportistas e intermediarios de residuos) o de aquellas otras que conllevan la generación de residuos (productores de residuos y responsables de la puesta en el mercado de productos que, con su uso, se convierten en residuos- Sistemas Integrales de Gestión de Residuos).

- Control y seguimiento, como función supervisora de las transferencias de residuos entre productores y gestores que se materializa en diversos documentos, que deben enviar a la Comunidad de Madrid entre los que destacamos: Memorias anuales (los gestores y productores de residuos peligrosos informan sobre las cantidades de residuos gestionados-producidos a lo largo del año natural anterior) y documentos de control y seguimiento de residuos peligrosos que documentan cada transacción individual entre productor y gestor.



En materia de calidad del suelo, se realiza una función de carácter preventivo, por la que los titulares de determinadas actividades enumeradas

en el Real Decreto 9/2005, de 14 de enero, por el que se establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados, deben presentar informes preliminares y periódicos relativos a la calidad del suelo donde desarrollan sus actividades.

2. EL CAMBIO

La Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio ha venido trabajando en los últimos años en su adaptación a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones para garantizar sus relaciones con los ciudadanos. En concreto, se han habilitado diversos procedimientos telemáticos en materia de residuos correspondientes, tanto al régimen de autorización o registro, como al de control y seguimiento de las transferencias de residuos entre productores y gestores. Además, en cuanto a los expedientes relativos a la calidad del suelo, se ha habilitado la presentación telemática de los informes preliminares y periódicos de situación del suelo.

Este compromiso ha supuesto un profundo proceso de cambio en el funcionamiento y la gestión realizada por el Área de Planificación y Gestión de Residuos, responsable de esta materia. Este cambio ha requerido la implicación y formación de todo su personal en las aplicaciones de Administración Electrónica, tales como el Portafirmas Electrónico, la Notificación Telemática y la aplicación relativa a la Situación de Expedientes.

En paralelo, se ha llevado a cabo una adaptación integral de todos los procedimientos: se rediseñaron sus formularios de solicitud, así como de los formularios que las actividades tienen que presentar periódicamente, según se dispone en la normativa aplicable en materia de residuos y de la calidad del suelo. Asimismo, se actualizaron nuestras aplicaciones informáticas, para mejorar su conectividad con las distintas herramientas de Administración Electrónica y simplificar la tramitación de expedientes. Todos los procedimientos telemáticos puestos a disposición de los ciudadanos en la sede electrónica de la Comunidad de Madrid, permiten la presentación telemática de los correspondientes documentos, previa identificación del interesado mediante la utilización de certificado digital, y garantizan la acreditación de dicha transacción de datos mediante la conexión con el Registro Telemático.

3. AMBITOS DE ACTUACIÓN

3.1. AUTORIZACIONES Y REGISTROS Y CALIDAD DEL SUELO

En el marco de la autorización o registro en materia de residuos y de la calidad del suelo, la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio decidió apostar por la modernización de sus sistemas informáticos en 2004. Se diseñó la aplicación de tramitación de los expedientes de autorización y registro, que está operativa desde 2007. Esta aplicación permite a las distintas unidades administrativas compartir los datos ambientales, y por tanto, reducir

los trámites internos, agilizando la gestión de los expedientes.

En 2009, con el fin de mejorar sus relaciones con los ciudadanos, se inició la implantación de la Administración Electrónica en este ámbito de actuación. Así, el 1 de enero de 2010, se publicaron diez procedimientos telemáticos relativos a la autorización y registro de actividades productoras y/o gestoras de residuos, así como el procedimiento de presentación de los informes preliminares y periódicos de situación del suelo en cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 9/2005, de 14 de enero, por el que se establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados. De esta forma, se posibilita al ciudadano la tramitación telemática de sus expedientes sin necesidad de desplazarse a las dependencias de la Administración para presentar o recibir documentos.

Número de Referencia	Descripción	Fecha de Emisión	Unidad Origen	Unidad Destino
00000000-0000	TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DE DOCUMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESIDUOS	15/12/2011	Oficina Internet - Registro de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Área Planificación y Gestión de Residuos
00000000-0000	TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DE DOCUMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESIDUOS	15/12/2011	Oficina Internet - Registro de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Área Planificación y Gestión de Residuos
00000000-0000	TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DE DOCUMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESIDUOS	15/12/2011	Oficina Internet - Registro de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Área Planificación y Gestión de Residuos
00000000-0000	TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DE DOCUMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESIDUOS	15/12/2011	Oficina Internet - Registro de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Área Planificación y Gestión de Residuos
00000000-0000	TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DE DOCUMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESIDUOS	15/12/2011	Oficina Internet - Registro de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Área Planificación y Gestión de Residuos
00000000-0000	TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DE DOCUMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESIDUOS	15/12/2011	Oficina Internet - Registro de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Área Planificación y Gestión de Residuos
00000000-0000	TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DE DOCUMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESIDUOS	15/12/2011	Oficina Internet - Registro de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Área Planificación y Gestión de Residuos
00000000-0000	TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DE DOCUMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESIDUOS	15/12/2011	Oficina Internet - Registro de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Área Planificación y Gestión de Residuos
00000000-0000	TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DE DOCUMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESIDUOS	15/12/2011	Oficina Internet - Registro de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Área Planificación y Gestión de Residuos
00000000-0000	TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DE DOCUMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESIDUOS	15/12/2011	Oficina Internet - Registro de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Área Planificación y Gestión de Residuos

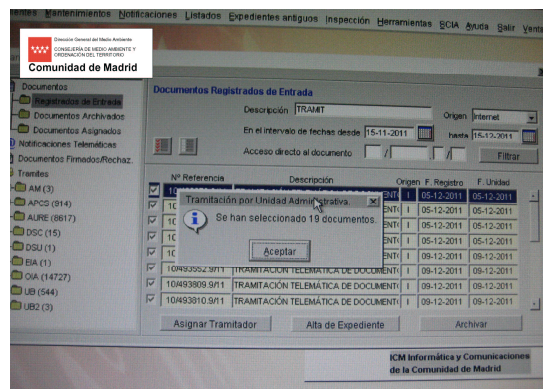
Con motivo de la reciente publicación de la nueva Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, ya se está trabajando en la modificación y adaptación de dichos procedimientos a los nuevos requerimientos.

3.2. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESIDUOS PELIGROSOS

Por otra parte, en materia de control y seguimiento de residuos peligrosos, siendo conscientes de la necesidad de facilitar a las industrias la gestión documental, se vienen realizando también importantes esfuerzos para agilizar la presentación de toda la documentación relativa a la gestión de residuos peligrosos.

En 2005, en una primera fase, se implantó la tramitación electrónica de los documentos de control y seguimiento de residuos peligrosos que acompañan a los traslados de estos residuos.

La segunda fase del proyecto implicó el desarrollo de nuevos módulos que abarcan el resto de documentos que se emplean en el traslado de residuos peligrosos (tales como la hoja de control de pequeñas cantidades de residuos, el documento de control y seguimiento de aceites usados y la hoja de control de recogida de aceites usados). Como resultado, el procedimiento telemático de presentación de documentos de control y seguimiento está a disposición de los ciudadanos desde febrero de 2010. Sólo en ese año, se han tramitado telemáticamente 129.000 de los 300.000 documentos de control y seguimiento que cada año se tramitan, es decir, el 43% del total. Así, hemos modernizado y agilizado el procedimiento en formato papel para los traslados en el interior de la Comunidad de Madrid.



En paralelo, y con el fin de dar solución también a los traslados de residuos entre distintas Comunidades Autónomas, venimos participando activamente desde 2007 en el Proyecto ETER (Estandarización de la Tramitación Electrónica de Datos de Carácter Ambiental) junto al Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino y las Comunidades Autónomas. Su objetivo es la implementación a nivel nacional de un lenguaje de intercambio de datos estándar que facilite a las empresas y a las AAPP la tramitación electrónica de documentos relativos al traslado de residuos peligrosos.



La utilización de este lenguaje facilitará la comunicación entre las Administraciones Públicas así como la vigilancia y control de los residuos peligrosos. Adicionalmente, permitirá reducir el tiempo de tramitación, la generación de papel y el análisis de los

datos presentes en los documentos de control y seguimiento y supondrá la reducción de cargas administrativas, y un ahorro económico importante tanto en recursos humanos como materiales e incluso medioambientales por el ahorro de papel.

A corto plazo, se adaptará el procedimiento telemático de presentación de documentos de control y seguimiento de residuos peligrosos al formato consensuado en el Proyecto ETER. En estos momentos estamos realizando pruebas, para asegurar que el sistema funciona una vez que se ponga a disposición del público en general.



Finalmente, en enero de 2011 se publicó el procedimiento telemático para la presentación de la declaración anual de productor de residuos

peligrosos, que facilita a los productores de residuos peligrosos de la Comunidad de Madrid el cumplimiento de sus obligaciones de información, aprovechando las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

4. CONCLUSIONES

Desde la puesta en marcha en 2007 y en 2005 de la aplicación de seguimiento de documentos relativos al traslado de residuos y de la aplicación de tramitación de expedientes, el Área de Planificación y Gestión de Residuos ha realizado un gran esfuerzo en la implantación de sistemas de comunicación con el administrado y de gestión de expedientes ágiles y orientados a mejorar la eficiencia y la reducción de cargas administrativas tanto para el administrado como para la propia Administración. El resultado es la posibilidad de tramitar mediante vía telemática cualquiera de los procedimientos previstos en materia de residuos y en informes de calidad del suelo.

**INSTITUTO DE LA VIVIENDA DE
MADRID**



Participante

UNIDAD:
SERVICIO DE RÉGIMENES DE FIANZAS

CANDIDATURA:
**Gestión de Depósitos de Fianzas de
Arrendamientos**

CONSEJERÍA:
**MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN
DEL TERRITORIO**

DIRECCIÓN POSTAL:
BASÍLICA, 23
[☎ 915809669](tel:915809669)

RESPONSABLE:
JUAN VAN-HALEN RODRÍGUEZ
DIRECTOR GERENTE

RESPONSABLE TÉCNICO:
MANUEL PONS CARLOS-ROCA

SERVICIOS PRESTADOS:
FIANZAS DE ARRENDAMIENTOS URBANOS.

RÉGIMEN GENERAL

Depósito de fianzas
Devolución de fianzas Compensaciones de depósitos
Cambio de titularidad Actualizaciones de fianzas
Presentación de documentos

Autorización para recabar información de otras Administraciones

RÉGIMEN CONCERTADO

Traspaso de régimen general a concertado
Traspaso de régimen concertado a general Solicitud de adhesión al régimen concertado
Traspaso entre conciertos
Fusión de conciertos
Cambio de titularidad
Presentación de documentos
Autorización para recabar información de otras Administraciones

El IVIMA tiene atribuidas, entre otras, las siguientes funciones: la adquisición de suelo y edificios y urbanización de terrenos; la promoción y rehabilitación pública de vivienda; y en el caso que nos ocupa, la gestión de la titularidad, administración y concierto de las fianzas correspondientes a los inmuebles sitios o suministros prestados en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

El Decreto 181/1996, regulador de los depósitos de las fianzas de arrendamientos, contempla dos sistemas alternativos:

Régimen General.- Es el sistema ordinario. El arrendador debe efectuar el depósito de la totalidad de las fianzas provenientes de los contratos de arrendamientos en la cuenta bancaria habilitada al efecto y aportar la documentación requerida en la normativa. El Servicio acredita el depósito mediante un documento de carácter nominativo, denominado “Resguardo de Depósito”, que sustituye al tradicional “Papel de Fianzas”. En él se contienen los datos relativos al contrato de arrendamiento. Una vez extinguido el contrato, previa solicitud del sujeto obligado, se procede por el Instituto a la devolución de la fianza mediante transferencia bancaria en el plazo máximo de un mes desde su solicitud.

Régimen Especial Concertado.- Está pensado para arrendadores con un volumen importante de fianzas; se deposita el 90% del importe de las mismas. Los requisitos son: cinco o más contratos de arrendamiento cuyo importe en fianzas ascienda al menos a 6.010 euros. Durante los meses de

enero y febrero, están obligados a presentar el impreso de autoliquidación, en el que aparece una relación detallada de los inmuebles y sus fianzas correspondientes a 31 de diciembre del ejercicio anterior.

Los servicios prestados por el Servicio de Regímenes de Fianzas, que admiten su gestión telemática, son los siguientes: alta y baja de depósitos y conciertos, actualizaciones de renta, devoluciones de depósitos de fianzas y/o papel fianza, compensaciones, recargos por presentación fuera de plazo, cambios de titularidad, traspasos entre regímenes.



- Tramitación telemática

La habilitación del Registro Telemático del IVIMA para la realización de trámites telemáticos en diversos procedimientos se recoge en la Resolución 1089/SG/2009 del Director Gerente (BOCM de 8 de enero de 2010). Entre ellos se encuentran las solicitudes de depósito y de devolución de las fianzas en régimen general y concertado. Las solicitudes se obtienen directamente de la web de la Comunidad de Madrid desde donde pueden tramitarse. Puede accederse a través de varios caminos: uno, en

Administración electrónica/Servicios y Trámites/Impuestos, Tasas y Precios Públicos; otro, más directo, a través de madrid.org/Consejerías/Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio/Fianzas de Arrendamiento (tiene su propio banner) y, por último, a través del Portal de Vivienda/Gestiones on line/Solicitudes de Fianzas de Arrendamiento.

Los modelos, que están adaptados al estándar establecido por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, se encuentran recogidos en el inventario de procedimientos de la Comunidad con los números siguientes: para el Régimen General, 40421, el depósito de las fianzas (mod. 794F1) y 40400, su devolución (mod. 795F1); para el Régimen Concertado, 40420, la solicitud de adhesión (mod. 796F1) y 40401, la devolución del depósito (797F1). Por supuesto, los interesados requieren estar en posesión de alguno de los certificados electrónicos reconocidos para poder acceder a la tramitación electrónica.

Una vez que el ciudadano se da de alta voluntariamente en el servicio de notificación telemática establecido por la Comunidad de Madrid (NOTE), las solicitudes de depósito y devolución de fianzas se comunican a través de este sistema, siempre que sea la vía elegida por él puesto que se trata de una posibilidad que coexiste con la notificación tradicional.

Gestión interna mecanizada

Se ha hecho un esfuerzo considerable para simplificar los trámites al ciudadano habilitando un solo

formulario para la realización de múltiples trámites relacionados con la gestión de los depósitos de las fianzas. Así con el modelo 40421, en Régimen general, se puede tramitar, además del depósito, su compensación, los cambios de titularidad y las actualizaciones de la fianza; por su parte, a través del modelo 40420, en Régimen concertado, se puede tramitar, además de la solicitud de adhesión a un concierto, el traspaso entre regímenes, el traspaso entre conciertos, la fusión de conciertos y los cambios de titularidad. En ambos casos se permite el anexo de la documentación precisa para todas estas gestiones, cumpliendo con los derechos reconocidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.



La solicitud se introduce manualmente en la base de datos de gestión de fianzas de arrendamiento (GFA), una aplicación muy antigua que impide la mecanización automática del proceso, por lo que se está trabajando en los requisitos funcionales de otra que la sustituya; de ella se obtienen automáticamente el resguardo de depósito o la resolución de devolución, que se digitalizan y conservan en DOFI, una aplicación creada recientemente *ad hoc* para la gestión de la

documentación de fianzas; la documentación anexada por el ciudadano igualmente se conserva en DOFI.

Actualmente la normativa aplicable a las fianzas exige que los interesados presenten original y copia de toda la documentación que presentan. En cumplimiento de la Ley 11/2007, los que optan por la presentación telemática no precisan hacerlo pues existe una presunción de veracidad sobre la que remiten; no obstante, se ha promovido una iniciativa reglamentaria (dentro del Proyecto de Decreto de Simplificación Administrativa) para reducir el exceso de documentación a aportar por los ciudadanos aprovechando las posibilidades que ofrece la digitalización y su conservación en DOFI.

También se contempla la posibilidad de que el ciudadano autorice al IVIMA la consulta del DNI, único documento de los que se deben aportar, para la tramitación de los expedientes objeto de esta práctica, que permite esta posibilidad puesto que los demás, en principio, no se encuentran en ningún otro registro administrativo.

Tras ello se envía al interesado el resguardo de depósito, la concesión del concierto o se le notifica la devolución a través del NOTE si es la vía elegida por él, puesto que la notificación

certificada tradicional convive con el nuevo sistema.

El ciudadano, a través del servicio de seguimiento de expedientes (SIEX) establecido por la Comunidad de Madrid, puede consultar en cualquier momento el estado de su expediente.

Reducción de tiempos de respuesta.

La reducción de los tiempos de respuesta ha sido notable, el período medio de contestación de las solicitudes realizadas a través de gestión telemática es de veinticuatro (24) horas desde que entra en el Registro del Servicio. Teniendo en cuenta que actualmente los períodos de respuesta, según el tipo de solicitud y la vía, son: Presencial, inmediato, tanto en depósitos como en devolución de fianzas; Correo y Ventanilla Única, de 10 a 15 días para los depósitos, una semana para las devoluciones; Telemático, veinticuatro horas.

Durante el pasado año se han tramitado de manera telemática 107 resguardos de depósito y solicitudes de devolución de fianzas en régimen general. Sin embargo, de enero a octubre del año en curso se ha pasado a tramitar 319 expedientes, lo que da una idea de la aceptación por los ciudadanos de este sistema; aunque aún está lejos del objetivo perseguido que es conseguir que la mayor parte de los expedientes presentados por correo y/o a través de gestorías se haga por tramitación telemática.



Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las entidades locales de la Comunidad de Madrid



Modalidad de Mejores Prácticas





Ganador ex-aequo

UNIDAD:

Servicios Administrativos

CANDIDATURA:

Alpedrete Ciudad Digital

AYUNTAMIENTO:

Alpedrete

DIRECCIÓN POSTAL:

Plaza De La Villa, 1 – 28430 -
Alpedrete (Madrid)

☎ 91 857 21 90

RESPONSABLE:

María Casado Nieto

RESPONSABLE TÉCNICO:

Miguel Ángel Domínguez Castellano

SERVICIOS PRESTADOS:

Administración electrónica, mejora en la gestión interna, aumento de productividad y ahorro de costes y cumplimiento de la ley 11/2007



Alpedrete ha demostrado que un municipio pequeño en población puede, partiendo de cero, alcanzar los más altos grados de desarrollo en Administración Electrónica en pocos años.

Alpedrete fue en 2007 la **Ciudad Digital** de la Comunidad de Madrid de menor población que hasta la fecha hubiese obtenido esa distinción



Además, ha demostrado que se puede mejorar de manera solidaria, transmitiendo las mejores prácticas para que otras administraciones no vuelvan a sufrir los mismos errores que Alpedrete y se beneficien de las experiencias positivas en el tránsito hacia la Administración Electrónica.



Modernización administrativa

- Redes digitales entre edificios
- Digitalización de la información
- Firma digital avanzada



Actualmente, Alpedrete cumple todo lo exigido en la Ley 11/2007 y ha dado un paso más permitiendo a los ciudadanos el acceso íntegro a sus expedientes municipales alcanzando un grado máximo de transparencia en la gestión. Por último, se ha resumido el trabajo de estos años en el siguiente vídeo que, en cuatro minutos, pretende mostrar las principales actuaciones del proyecto:

<http://vimeo.com/add4u/iipremiocalidadalpedrete>



Mejoras en la gestión

- Canales digitales de comunicación
- Simplificación administrativa
- Disminución de la burocracia



Alpedrete ha desarrollado desde el pasado año 2007, a través de su proyecto "Alpedrete Ciudad Digital" una gran cantidad de actuaciones que han permitido al Ayuntamiento, partiendo de una situación obsoleta tecnológicamente hablando, situarse a la vanguardia de los sistemas de Administración Electrónica en toda España.

Las actuaciones se han basado en tres pilares fundamentales, el primero ha sido la mejora de la infraestructura tecnológica, el segundo han sido las mejoras en los sistemas de gestión Internos del Ayuntamiento y el tercero ha consistido en la implantación de nuevos sistemas y Servicios enfocados a los ciudadanos.

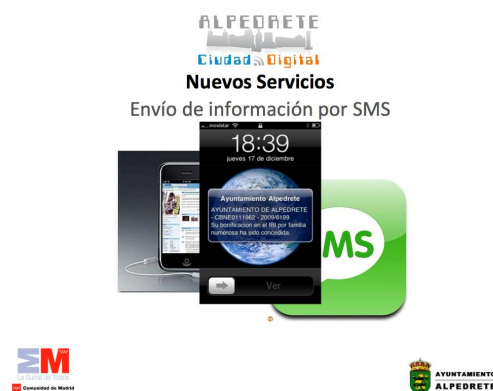


Alineados con las actuaciones expuestas, los objetivos del proyecto se han centrado en dos ejes, el primero ha sido favorecer el acceso electrónico de los ciudadanos a la Administración Pública y el segundo la mejora interna de servicios para permitir la mejora de la relación con el Ciudadano.



De cara al ciudadano, se han puesto en marcha múltiples servicios que acercan la administración a los vecinos, como por ejemplo el Registro Telemático, la Carpeta del Ciudadano, el envío de SMS

automáticos con el avance de los trámites, la pasarela de pagos o la WiFi de acceso público municipal que facilita el acceso a estos servicios para todos los ciudadanos.



Como mejora interna, se han realizado múltiples actuaciones, todas ellas enfocadas a la mejora de los procedimientos internos y la mejora de los tiempos de resolución de trámites y eliminación de la burocracia innecesaria.



Adicionalmente y de cara a otras Administraciones, Alpedrete ha liderado los proyectos conjuntos con otros Ayuntamientos, como han sido Navacerrada y El Escorial y también desde el Ayuntamiento se han realizado transferencias tecnológicas para otras entidades locales, tales como los Ayuntamientos de Serranillos del Valle y Rozas de Puerto Real (Proyecto ASR Digitales) o la Mancomunidad THAM (Torroledones , Hoyo, Alpedrete y

Moralzarzal). De este modo, se ha contribuido a la mejora y a la transferencia tecnológica **para otras entidades que han aprovechado la Experiencia del** Ayuntamiento de Alpedrete en su camino hacia la Administración Electrónica.

El sistema implantado puede verse en producción en la siguiente dirección URL:

<https://carpeta.alpedrete.es/GDCarpetCiudadano>

POLICÍA LOCAL
Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz



Ganador ex-aequo

UNIDAD:
Concejalía de Seguridad
Unidad de Familia(UFA)

CANDIDATURA:
Implantación de Terminales móviles (Blackberrys) como solución para gestionar la ayuda a las víctimas de

AYUNTAMIENTO:
Torrejón de Ardoz

DIRECCIÓN POSTAL:
Plaza Mayor, 1
28850 Torrejón de Ardoz - Madrid

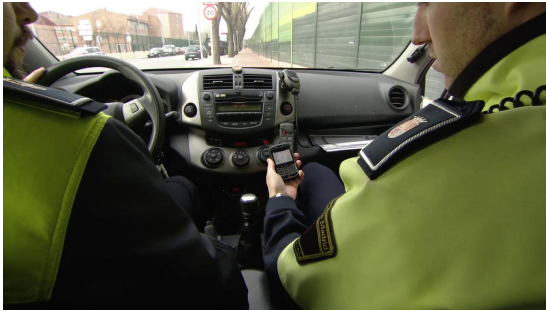
RESPONSABLE:
Raúl Yusta Nogueira.
Concejal de Seguridad.

RESPONSABLE TÉCNICO:
Juan Carlos Corral Pajuelo

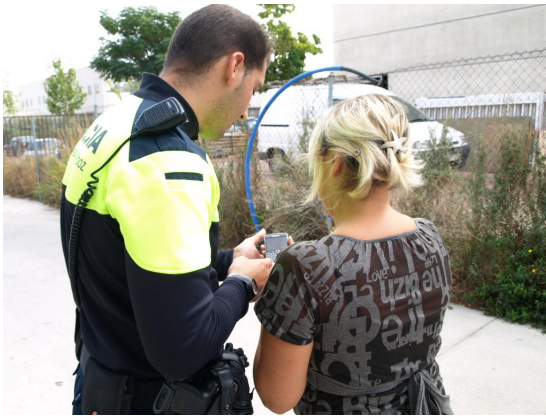
SERVICIOS PRESTADOS: Ayuda a las víctimas de Violencia de Género

El Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz está ejecutando desde el 2007 un Plan de Modernización y Calidad que marca la estrategia de futuro a seguir, y que sirve de instrumento y guía estableciendo los procesos y su planificación y

delimitando los costes tanto humanos como materiales de la puesta en marcha de todo el proceso. Uno de las mejoras puesta en práctica en de mejora de la calidad del servicio es el



ofrecido al ciudadano por parte de la Unidad de Familia (UFA) encuadrada en la Policía Local de la Concejalía de Seguridad del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.

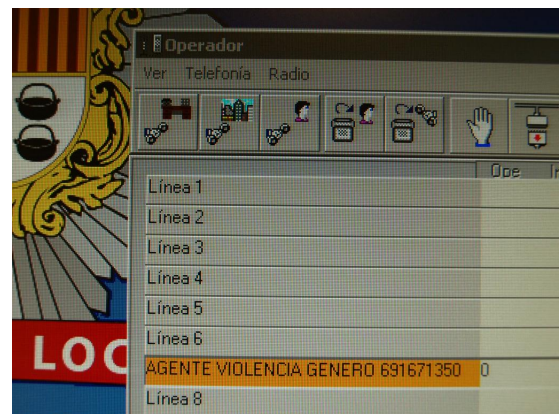


Desde esta Unidad se han implementado unos terminales móviles (Blackberrys) mediante los cuales las mujeres que, desafortunadamente sufren violencia de

género, pueden contactar de manera rápida y sencilla con la Policía Local en caso de peligro.



Se trata de una solución tecnológica que ofrece un servicio pionero en toda España que ha permitido incrementar la eficacia a la hora de prevenir e intervenir en casos de violencia de género.



ANEXO: ÓRDENES DE CONVOCATORIAS

ORDEN 2687/2010, de 17 de noviembre, por la que se convoca la II edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid.

El 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, creó en su artículo 8 el Premio anual a la Excelencia y Calidad en el Servicio Público en la Comunidad de Madrid con la finalidad de premiar a los órganos y entidades dependientes de la Administración Autonómica, que se hubieran distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano.

Del citado premio se han entregado ya seis ediciones, en las que han participado más de 120 órganos y entidades de la Administración Autonómica, que demuestran el alto nivel de calidad con el que la Administración madrileña desarrolla los servicios públicos que tiene encomendados.

La convocatoria para la edición séptima, se realiza en tres modalidades, con el objetivo de diferenciar los diversos aspectos en los que la calidad puede mejorar los resultados de una organización. Así se convocan las modalidades de Excelencia, Mejores Prácticas y Administración Electrónica, dirigidas a los órganos y entidades de la Comunidad de Madrid.

La modalidad de Excelencia tiene por objeto reconocer al órgano o entidad que se hubiera destacado por implantar una mejora integral en la organización que haya repercutido en los resultados del servicio que presta al ciudadano, de conformidad con las exigencias del Modelo Europeo de Excelencia EFQM.

La segunda modalidad, la de Mejores Prácticas tiene como finalidad destacar aquellos proyectos que hubieran implantado cualquier tipo de mejora en sus procesos de gestión, en sus resultados o en el servicio que prestan al ciudadano.

Finalmente, la modalidad de Administración Electrónica pretende premiar el esfuerzo de los gestores en el desarrollo del acceso y comunicación de los ciudadanos con la Administración a través de canales electrónicos, de tal forma que los cambios que están inspirando sirvan de impulso al desarrollo de una Administración Electrónica al servicio del ciudadano, tal y como promueve la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Finalmente, en base al artículo 8 y a la disposición final primera del Decreto 27/1997, de 6 de marzo, y en virtud de las competencias atribuidas en el Decreto 78/2009, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la

Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno,

DISPONGO

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1

Objeto

1. En la presente Orden se convoca y establecen las bases del VII Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid, en las tres modalidades que se establecen en el artículo 4.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

El VII Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid se dirige a órganos y entidades dependientes de la Administración de la Comunidad de Madrid, de los comprendidos dentro del ámbito de aplicación del artículo 2 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.

Capítulo II

Convocatoria de la VII edición de los Premios a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid

Artículo 3

Convocatoria de la VII edición

Se convoca la VII edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid con el fin de premiar a los órganos y entidades que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano, de acuerdo con las bases de

las distintas modalidades contenidas en los Anexos III, IV y V de la presente Orden.

Artículo 4

Modalidades

El VII Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid se convoca en las siguientes modalidades:

- a) Modalidad de Excelencia, cuyas bases se establecen en el Anexo I.
- b) Modalidad de Mejores Prácticas, cuyas bases se establecen en el Anexo II.
- c) Modalidad de Administración Electrónica, cuyas bases se establecen en el Anexo III.

Artículo 5

Composición del Jurado

El Jurado que falle el premio será único para todas las modalidades, y de conformidad con el artículo 8.4 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, estará compuesto por:

- a) La Presidenta de la Comunidad de Madrid, que presidirá el Jurado.
- b) El Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno, que actuará como Vicepresidente.
- c) Cuatro Vocales de reconocida experiencia y conocimiento en materia de Administración Pública, designados por Orden del Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno.
- d) El Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, que actuará como Secretario.

Artículo 6

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, el Presidente tendrá voto de calidad.
3. Los miembros del Jurado 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.

Artículo 7

Contenido y efectos

1. El premio regulado en la presente Orden, consistirá en una escultura conmemorativa y un certificado firmado por la Presidenta de la Comunidad de Madrid para cada modalidad.
2. Se otorgarán, en todas las modalidades, menciones honoríficas del premio, hasta un máximo de cinco, elegidas entre las mejor valoradas tras la ganadora.
3. La concesión del premio en todas sus modalidades, y las menciones honoríficas, se otorgarán por Resolución del Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno, que será publicada en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.
4. Los órganos y entidades que resulten ganadores de los premios u obtengan mención podrán, durante los tres años

siguientes, hacer constar en sus publicaciones, material impreso, páginas web y cualquier otro medio de difusión, el galardón obtenido.

5. Las candidaturas que se hubieran presentado a la modalidad Excelencia, obtendrán además el Diploma de Excelencia en los casos establecidos en la normativa correspondiente.

Artículo 8

Solicitudes y documentación

1. Las solicitudes para presentarse al premio se ajustarán al modelo que figura como Anexo IV de la presente Orden, eligiendo solo una de las modalidades, y deberán ir firmadas por el Director General o Gerente responsable del órgano y entidad candidata, u otro equivalente. La solicitud estará disponible en la página web de la Comunidad de Madrid www.madrid.org
2. El plazo para la presentación de la solicitud será de tres 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 cualquiera 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 y en el Registro Telemático de la Comunidad de Madrid.
3. Las solicitudes irán acompañadas de la memoria y de la documentación que se exija en las correspondientes bases de la modalidad a la que se presente la candidatura.
4. Las solicitudes acompañadas de memorias que no se ajusten a lo

establecido en las presentes bases tendrán la posibilidad de subsanación o mejora de la solicitud según lo establecido en el artículo 71 de la Ley 30/1992. En el supuesto de no ejercitar dicha subsanación o mejora las solicitudes no serán tenidas en consideración.

Artículo 9

Instrucción y resolución

1. La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano revisará las solicitudes y documentación aportadas por las candidaturas para comprobar su ajuste a las respectivas bases. En el caso de que una candidatura no hubiera aportado la documentación necesaria, será requerida para que proceda a su subsanación en los términos del artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Finalizado lo anterior, publicará Resolución en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID en la que se contendrá la relación de candidaturas admitidas al premio, así como las que no lo fueran con expresión del motivo de exclusión.

2. Las candidaturas admitidas serán sometidas al proceso de evaluación de conformidad con las bases de la respectiva modalidad. La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano organizará equipos evaluadores compuestos de las personas con el conocimiento técnico adecuado que a su efecto designe, y que elevarán al Jurado un informe de evaluación.

3. Una vez realizadas las evaluaciones, las candidaturas presentarán en acto público al Jurado su respectiva

candidatura. El Jurado tendrá en cuenta para la valoración de los premios el informe de evaluación presentado por el equipo de evaluadores, y la presentación efectuada por la candidatura, elevando una propuesta al Consejero competente en materia de calidad, que emitirá Resolución concediendo los premios.

4. Contra la Resolución del Consejero competente en materia de calidad que conceda los premios, cabrá recurso potestativo de reposición en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al que se hubiera notificado dicha Resolución, o su impugnación ante la jurisdicción contencioso-administrativa en el plazo de dos meses.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Única

Tramitación telemática

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9.1 del Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, por el que se regula la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid, y de conformidad con lo previsto en el artículo 10.1 del citado Decreto, se incorpora al Anexo I de dicho Decreto la presentación de solicitud de participación en el Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público de la Comunidad de Madrid.

DISPOSICIÓN FINAL

Única

Entrada en vigor

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 17 de noviembre de 2010.

El Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno,
IGNACIO GONZÁLEZ GONZÁLEZ.

ORDEN 2688/2010, de 17 de noviembre, por la que se convoca la II edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid.

La Orden 55/2007, de 26 de enero, de la Consejería de Presidencia creó el Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid, en desarrollo 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, con el objeto de reconocer la implicación de los Entes Locales de la Comunidad de Madrid en la implantación de herramientas de gestión de la Calidad. La citada Orden 55/2007 convocó también la primera edición del premio, que incluía dos modalidades, una de Excelencia destinada a reconocer al órgano o entidad que se hubiera destacado por implantar 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 otra de Mejores Prácticas para reconocer a aquellos proyectos, órganos o entidades que hubieran implantado cualquier tipo de mejora en sus procesos de gestión, en sus resultados o en el servicio que prestan al ciudadano.

Para la II edición que ahora se convoca se mantienen ambas modalidades y se añade una tercera de Administración Electrónica. Con esta modalidad la

Comunidad de Madrid pretende premiar el esfuerzo de los Ayuntamientos madrileños en el desarrollo del acceso y comunicación de los ciudadanos a los servicios de la Administración Local por medio de canales electrónicos, tal y como promueve la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Finalmente, y en virtud de las competencias atribuidas en el Decreto 78/2009, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno,

DISPONGO

Artículo 1

Objeto

El objeto de la presente Orden es convocar y establecer las bases del II Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid en las tres modalidades que se establecen en el artículo 4.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

El II Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid se dirige a órganos y entidades dependientes de las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid.

Artículo 3

Convocatoria de la II edición

Se convoca la II edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid con el fin de premiar a los órganos y entidades que

se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano, de acuerdo con las bases de las distintas modalidades contenidas en los Anexos I, II y III de la presente Orden.

Artículo 4

Modalidades

El II Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid se convoca en las siguientes modalidades:

- a) Modalidad de Excelencia, cuyas bases se establecen en el Anexo I.
- b) Modalidad de Mejores Prácticas, cuyas bases se establecen en el Anexo II.
- c) Modalidad de Administración Electrónica, cuyas bases se establecen en el Anexo III.

Artículo 5

Composición del Jurado

El Jurado que falle el premio será único para todas las modalidades y estará compuesto por:

- a) El Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno, que presidirá el Jurado.
- b) El Viceconsejero de la Vicepresidencia y Secretario General del Consejo de Gobierno que actuará como Vicepresidente.
- c) Cuatro vocales de reconocida experiencia y conocimiento en materia de Administración Pública, designados por Orden del Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno.
- d) El Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano que actuará como Secretario.

Artículo 6

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, el Presidente 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.

Artículo 7

Contenido y efectos

1. El premio regulado en la presente Orden, consistirá en una escultura conmemorativa y un certificado firmado por la Presidenta de la Comunidad de Madrid para cada modalidad.

2. Se otorgarán, en todas las modalidades, menciones honoríficas del Premio hasta un máximo de cinco, elegidas entre las mejor valoradas tras la ganadora.

3. La concesión del Premio en todas sus modalidades, y las menciones honoríficas, se otorgarán por Resolución del Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno, que será publicada en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

4. Los órganos y entidades que resulten ganadores de los premios u obtengan mención podrán, durante los tres años siguientes, hacer constar en sus publicaciones, material impreso, páginas web y cualquier otro medio de difusión, el galardón obtenido.

5. Las candidaturas que se hubieran presentado a la modalidad Excelencia, obtendrán además el Diploma de Excelencia en los casos establecidos en la normativa correspondiente.

Artículo 8

Solicitudes y documentación

1. Las solicitudes para presentarse al premio se ajustarán al modelo que figura como Anexo IV de la presente Orden, eligiendo solo una de las modalidades, y deberán ir firmadas por quien ostente la máxima representación de la Entidad Local. La solicitud estará disponible en la página web de la Comunidad de Madrid www.madrid.org

2. El plazo para la presentación de la solicitud será de tres 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 cualquiera 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 y en el Registro Telemático de la Comunidad de Madrid.

3. Las solicitudes irán acompañadas de la memoria y de la documentación que se exija en las correspondientes bases de la modalidad a la que se presente la candidatura.

4. Las solicitudes acompañadas de memorias que no se ajusten a lo establecido en las presentes bases tendrán la posibilidad de subsanación o mejora de la solicitud según lo establecido en el artículo 71 de la Ley 30/1992. En caso de no ejercitar dicha subsanación o mejora, la solicitud no tendrá en consideración.

Artículo 9

Instrucción y resolución

1. La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano revisará las solicitudes y documentación aportadas por las candidaturas para comprobar su ajuste a las respectivas bases. En el caso de que una candidatura no hubiera aportado la documentación necesaria, será requerida para que proceda a su subsanación en los términos del artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Finalizado lo anterior, publicará Resolución en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, en la que se contendrá la relación de candidaturas admitidas al premio, así como las que no lo fueran con expresión del motivo de exclusión.

2. Las candidaturas admitidas serán sometidas al proceso de evaluación de conformidad con las bases de la respectiva modalidad. La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano organizará equipos evaluadores compuestos de las personas con el conocimiento técnico adecuado que a su efecto designe, y que elevarán al jurado un informe de evaluación.

3. Una vez realizadas las evaluaciones, las candidaturas presentarán en acto público al jurado su respectiva candidatura. El jurado tendrá en cuenta para la valoración de los Premios el informe de evaluación presentado por el equipo de evaluadores, y la presentación efectuada por la candidatura, elevando una propuesta al Consejero competente en materia de calidad, que emitirá Resolución concediendo los premios.

4. Contra el acto del Consejero competente en materia de calidad que conceda los Premios, cabrá recurso potestativo de reposición en el plazo de

un mes desde el día siguiente al que se hubiera notificado la resolución, o su impugnación ante la jurisdicción contencioso-administrativa en el plazo de dos meses.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Única

Tramitación telemática

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9.1 del Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, por el que se regula la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid, y de conformidad con lo previsto en el artículo 10.1 del citado Decreto, se incorpora al Anexo I de dicho Decreto la presentación de solicitud de participación en el Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid.

DISPOSICIÓN FINAL

Única

Entrada en vigor

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 17 de noviembre de 2010.

El Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno,
IGNACIO GONZÁLEZ GONZÁLEZ

ANEXO I

BASES DE LA MODALIDAD DE EXCELENCIA

Primera

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).

Segunda

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, haber realizado, al menos, una autoevaluación completa conforme al modelo EFQM de Excelencia y estar en condiciones de obtener al menos un puntuación de 300 puntos.

Tercera

Memoria

1. La solicitud de participación se acompañará de una memoria en soporte electrónico, formato PDF, con una extensión máxima de 70 páginas numeradas, en tamaño A4, 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 legibles.

2. La memoria tendrá como contenido:

- 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 el número de trabajadores que la componen.

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

Primera

Valoración

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.

Segunda

Memoria

1. La solicitud de participación se acompañará de una memoria en soporte electrónico, formato PDF, con una extensión máxima de 30 páginas numeradas, en tamaño A4, 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 legibles.

2. La memoria tendrá como contenido:

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 el número de trabajadores que la componen.

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 fueron 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.

ANEXO III BASES DE LA MODALIDAD DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Primera

Valoración

El premio, en su modalidad de Administración Electrónica, se concederá en base a la implantación y desarrollo de proyectos que hayan contribuido a favorecer el acceso electrónico de los ciudadanos a la Administración Pública y a mejorar la relación con el ciudadano.

Segunda

Memoria

1. La solicitud de participación se acompañará de una memoria en soporte electrónico, formato PDF con una extensión máxima de ocho 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 legibles.

2. La memoria tendrá como contenido:

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 el número de trabajadores que la componen.

d) Descripción de la práctica de acuerdo con los siguientes bloques:

i. Tramitación telemática: Formulario de presentación, anexo de documentos y notificación telemática.

ii. Gestión interna mecanizada: Consulta de expediente y simplificación de documentación.

iii. Reducción de tiempos de respuesta.

iv. Expediente electrónico.

v. Programas de ayuda.

CORRECCIÓN de errores de la Orden 2687/2010, de 17 de noviembre, por la que se convoca la VII edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid.

Apreciado error tipográfico en la publicación de la citada Orden en el BOLETÍN OFICIAL

DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 301, correspondiente al día 17 de diciembre

de 2010, páginas 19 a 26 (número de inserción 03/46.014/10), se procede a su corrección

en los siguientes términos:

En el sumario de la página 19:

— Donde dice: “Orden 2687/2010, de 17 de noviembre, por la que se convoca la II edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid”.

— Debe decir: “Orden 2687/2010, de 17 de noviembre, por la que se convoca la VII edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid”.

(03/1.553/11)

ORDEN 416/2012, de 8 de marzo, por la que se hace público el fallo del VII Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público de la Comunidad de Madrid y del II Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid.

De conformidad con lo previsto en el artículo 9.3 de la Orden 2687/2010, de 17 de noviembre, por la que se convoca la VII edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid, y en el artículo 9.3 de la Orden 2688/2010, de 17 de noviembre, por la que se convoca la II edición del Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid, y vista la propuesta realizada por el jurado

DISPONGO

Primero

Declarar ganadores “ex-aequo” del VII Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público de la Comunidad de Madrid, modalidad de Excelencia, a las candidaturas del Servicio de Farmacia del Hospital “Gregorio Marañón” y al Hospital de Guadarrama.

Segundo

Conceder menciones honoríficas en el VII Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público de la Comunidad de Madrid, modalidad de Excelencia, a las siguientes candidaturas:

1. IES Escuela de Hostelería y Turismo de Alcalá de Henares.
2. IES “San Blas”.
3. IES Hotel Escuela de la Comunidad de Madrid.

Tercero

Declarar ganador del VII Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público de la Comunidad de Madrid, modalidad de Mejores Prácticas, a la candidatura de la Dirección General de Atención al Paciente: Personalización de la atención hospitalaria

Cuarto

Conceder menciones honoríficas en el VII Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público de la Comunidad de Madrid, modalidad de Mejores Prácticas, a las siguientes candidaturas:

1. Servicio Regional de Empleo: Gestión de acciones formativas.
2. Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid: Premio a las mejores prácticas de las Administraciones Públicas.
3. Academia de Policía Local: Aula Judicial.

Quinto

Declarar desierto el VII Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público de la Comunidad de Madrid, modalidad de Administración Electrónica, al no alcanzar ninguna candidatura la valoración adecuada.

Sexto

Conceder mención honorífica en el VII Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público de la Comunidad de Madrid, modalidad de Administración Electrónica, a la candidatura de la Dirección General del Medio Ambiente: Gestión de Residuos.

Séptimo

Declarar ganador del II Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las

Entidades Locales de la Comunidad de Madrid, modalidad de Mejores Prácticas, a la candidatura del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz, Concejalía de Seguridad: Implantación de terminales móviles para gestionar la ayuda a las víctimas de la violencia de género.

Octavo

Declarar ganador del II Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en las

Entidades Locales de la Comunidad de Madrid, modalidad de Administración Electrónica

a la candidatura del Ayuntamiento de Alpedrete: Ciudad digital.

Noveno

La presente Orden producirá efectos desde el día de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL

DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 8 de marzo de 2012.

El Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno,

IGNACIO GONZÁLEZ GONZÁLEZ

(03/11.093/12)

