

IV

EDICIÓN
DE LOS PREMIOS
A LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS Y
ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA



"Para la composición de este soporte se han utilizado imágenes de órganos, unidades y entidades galardonadas con los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica, procediendo algunas de ellas de sus Cartas de Servicios".

IV

EDICIÓN DE LOS PREMIOS A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La Consejería de Justicia y Administración Pública convoca la IV Edición de los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica con el objeto de distinguir a los órganos, organismos, unidades o entidades que se destaquen por la adopción de actividades de mejora que hayan incrementado, de forma directa o indirecta, la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía, por la adopción de prácticas de calidad, desarrollo de la administración electrónica, o por la propuesta o sugerencia de las personas empleadas de la Administración Pública para la mejora de los servicios.





■ MODALIDADES

1

PREMIO A LA EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Este Premio tiene como fin el reconocimiento al órgano, organismo, unidad o entidad que mediante su actividad de mejora continua haya incrementado la calidad de los servicios que presta. Se concederá un único premio consistente en: **una escultura conmemorativa, una placa y un diploma acreditativo.**

2

PREMIOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Estos Premios tienen como fin el reconocimiento a los órganos, organismos, unidades o entidades que más se hayan distinguido en la implantación de prácticas de calidad y de administración electrónica. Se concederán tres premios en cada tipología (Calidad y Administración Electrónica) consistentes en: **una placa y un diploma acreditativo.**

3

PREMIOS A LAS MEJORES SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS EMPLEADAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Estos Premios tienen como fin el reconocimiento a las personas empleadas de la Administración Pública que se hayan distinguido por la presentación formal de iniciativas, sugerencias o informes que conlleven una mejora en la calidad de los servicios o en la atención a la ciudadanía, sin que dichas mejoras estén aún implementadas. Se concederán tres premios consistentes en: **un diploma acreditativo.**

■ BASES

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PARA PARTICIPAR

- Formulario de solicitud cumplimentado (Anexo I, II o III de la Orden de Convocatoria).
- Memoria o Memoria-resumen (en formato pdf).



PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS

HASTA EL 23 DE MAYO DE 2008 las solicitudes de participación pueden presentarse en:

- El Registro Telemático de la Junta de Andalucía (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara).
- El Registro de la Consejería de Justicia y Administración Pública, Avda. de la República Argentina, 25 - 2ª planta. 41071 Sevilla.
- Cualquier otro de los lugares establecidos 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.

BENEFICIOS

PARA TODAS LAS CANDIDATURAS PRESENTADAS:

- Obtención de un Informe de Evaluación con los resultados cualitativos de la evaluación que facilite el camino hacia la mejora continua y la excelencia.
- Participación en el acto público de entrega de los reconocimientos.
- Posibilidad de difusión de la memoria presentada en el Banco de Buenas Prácticas del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos.

PARA LAS CANDIDATURAS GALARDONADAS:

- Obtención de un reconocimiento (diploma, placa y/o escultura).
- Posibilidad de hacer constar en publicaciones y material impreso, durante los tres años siguientes, la circunstancia de haber obtenido el Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos o el Premio a las Mejores Prácticas, así como de anunciarlo en sus instalaciones durante cinco años.
- Publicación de la memoria galardonada en el Banco de Buenas Prácticas del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos.
- Obtención de facilidades para asistir a cursos, conferencias o jornadas en materia de calidad organizadas por la Consejería de Justicia y Administración Pública.



PROCESO DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación que se aplican se basan en el Modelo de Excelencia establecido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

Para llevar a cabo el proceso de evaluación, el “Comité Organizador” cuenta con la valiosa participación de profesionales con conocimientos y experiencia en el campo de la Administración Electrónica y de la Gestión de la Calidad y el Modelo EFQM pertenecientes al Club de Evaluadores del Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión.

Un valor fundamental de los Premios es la propia metodología de evaluación, basada en valoraciones individuales de la memoria presentada por cada candidatura y en un sistema de consenso y visita, todo lo cual permite llegar a una evaluación unificada y contrastada que es presentada a los Jurados, para que emitan su fallo en cada modalidad.

■ ACTUACIONES DE APOYO A LAS CANDIDATURAS

- Acceso al Banco de Buenas Prácticas del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp), con experiencias creativas e innovadoras en materia de gestión de calidad de los servicios y administración electrónica (se encuentran disponibles también las memorias presentadas y premiadas en ediciones anteriores).
- Acceso a guías con pautas y orientaciones para preparar una candidatura en las diversas modalidades de los Premios.
- En todas las provincias andaluzas, jornadas de difusión y cursos de apoyo para la preparación de la documentación necesaria para presentar una candidatura.



JORNADAS DE DIFUSIÓN EN CADA PROVINCIA

Consultar lugar y fecha en: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica

CURSO DE APOYO A LA PREPARACIÓN DE CANDIDATURAS

MODALIDAD	LUGAR	FECHA
Excelencia de los Servicios Públicos	Archidona (Málaga)	17 - 4 - 2008
Mejores Prácticas de Calidad	Cádiz	24 - 4 - 2008
Mejores Prácticas de Calidad	Málaga	23 - 4 - 2008
Mejores Prácticas de Administración Electrónica	Granada	22 - 4 - 2008
Mejores Prácticas de Administración Electrónica	Sevilla	21 - 4 - 2008
Mejores Sugerecias de las Personas Empleadas de la Administración Pública	Almería	30 - 4 - 2008
Mejores Sugerecias de las Personas Empleadas de la Administración Pública	Córdoba	29 - 4 - 2008

Más información: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica

Inscripciones: www.iat.es/formacion/inicio.asp

■ MÁS INFORMACIÓN

Orden de 20 de diciembre de 2007, por la que se convocan los Premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica para el año 2007 (BOJA núm. 23 de 1 de febrero de 2008).

■ CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dirección General Administración Electrónica y Calidad de los Servicios

Avda. República Argentina, 25, 5ª planta, 41071 Sevilla

Tel. 955 065 993 / E-mail: premios.cjap@juntadeandalucia.es

■ CENTRO ANDALUZ PARA LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Edificio IAT. C/ Leonardo da Vinci, nº2. Isla de la Cartuja, 41092 Sevilla

Tel. 954 468 010 / E-mail: excelencia@iat.es





OFICINAS PARA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DELEGACIONES PROVINCIALES DE LA CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ALMERÍA

C/ Alcalde Muñoz, 15
04071 Almería. Tel. 950 006 402
E-mail: calidad.almeria.cjap@juntadeandalucia.es

CÁDIZ

C/ Nueva, 4
11071 Cádiz. Tel. 956 012 349
E-mail: calidad.cadiz.cjap@juntadeandalucia.es

CÓRDOBA

C/ Tomás de Aquino, 1
14071 Córdoba. Tel. 957 355 005
E-mail: calidad.cordoba.cjap@juntadeandalucia.es

GRANADA

C/ Gran Vía, 34
18071 Granada. Tel. 958 024 377/74
E-mail: calidad.granada.cjap@juntadeandalucia.es

HUELVA

C/ Vázquez López, 4 - 1ª planta
21071 Huelva. Tel. 959 650 031/32/38
E-mail: calidad.huelva.cjap@juntadeandalucia.es

JAÉN

Paseo de la Estación, 30 - planta baja
23071 Jaén. Tel. 953 005 460/59
E-mail: calidad.jaen.cjap@juntadeandalucia.es

MÁLAGA

C/ Mauricio Moro Pareto, 4 - 5ª planta
29071 Málaga. Tel. 951 924 684/70
E-mail: calidad.malaga.cjap@juntadeandalucia.es

SEVILLA

Avda. Luis Montoto, 133
41007 Sevilla. Tel. 954 786 617/6 590
E-mail: calidad.sevilla.cjap@juntadeandalucia.es

CANDIDATURAS GALARDONADAS EN LA III EDICIÓN DE LOS PREMIOS A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

PREMIO A LA EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social.
Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

- **Mención especial:** Delegación Provincial de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de Córdoba.

PREMIOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS

■ Premios a las Mejores Prácticas de Calidad

Dirección General de Gestión del Medio Natural. Consejería de Medio Ambiente.
Por la práctica “Sistema de gestión ambiental en la gestión del medio natural de los parques naturales de Andalucía”.

Centro de Salud “La Candelaria” (Distrito de Atención Primaria Sevilla). Consejería de Salud.
Por la práctica “Calidad de vida y asma infantil en el ámbito de la Atención Primaria: Programa de Educación y Seguimiento Integral”.

Consorcio de Hostelería de Málaga “La Cónsula”. Consejería de Empleo.
Por la práctica: “Mejora en la gestión de inserción laboral de profesionales del sector turístico”.

■ Premios a las Mejores Prácticas de Administración Electrónica

Centro del Profesorado de Málaga. Consejería de Educación.
Por la práctica: “Sistema integrado de gestión de la información en el Centro del Profesorado de Málaga”.



Secretaría General Técnica. Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

Por la práctica: “Sistema Integrado de Gestión de Subvenciones: CIBS-Subvenciones”.

Dirección General de Intermediación e Inserción Laboral. Consejería de Empleo.

Por la práctica: “Gestión Telemática de la Demanda de Empleo”.

PREMIOS A LAS MEJORES SUGERENCIAS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

José Carlos Villadóniga Gómez. Servicio de Biblioteca. Universidad de Huelva.

Por la sugerencia: “Eliminación de barreras para el acceso a la información y la documentación en el ámbito universitario.

Biblioteca accesible para personas con discapacidad”.

Inmaculada Valdivia Montilla, Eloy Torabuela Quesada, Adrián Leonés Jiménez, Ángel Fernández Hervás,

Rafael Gersol Villatoro, María Ramona Ruíz Ruíz, Lidia Trujillo Franconetti, Mercedes Osuna Rueda.

Servicio de Administración Local. Delegación del Gobierno en Jaén.

Por la sugerencia: “Un modelo de impulso hacia la administración electrónica en las entidades locales”.

Rafael J. Romero de Castilla Gil, Rafael Artacho Ruíz, Manuel Aguilera Peña, Enrique Fernández Romero.

Hospital de Montilla. Consejería de Salud.

Por la sugerencia: “Atención al enfermo respiratorio en un hospital comarcal tipo IV: Enfoque integrador como Unidad Funcional de Ventilación Mecánica no Invasiva”.

CANDIDATURAS GALARDONADAS EN LA II EDICIÓN DE LOS PREMIOS A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

PREMIO A LA EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo. Consejería de Empleo.

■ **Mención especial:** I.E.S. Zaidín-Vergeles. Consejería de Educación.

PREMIOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS

■ Premios a las Mejores Prácticas de Calidad

Unidad de Gestión Clínica de Patología Mamaria. Hospital U. Puerta del Mar. Consejería de Salud.

Por la práctica: “Procesos asistenciales integrados y unidades de gestión clínica, un camino a la excelencia”.

Servicio de Relaciones con el Contribuyente. Delegación Provincial de Jaén. Consejería de Economía y Hacienda.

Por la práctica: “La mejora continua en la atención al cliente como factor clave en la eficacia, eficiencia y calidad en la tramitación de expedientes”.

Hospitales Universitarios Virgen del Rocío. Consejería de Salud.

Por la práctica: “Definición de procesos en el área de atención a los ciudadanos”.

■ Premios a las Mejores Prácticas de Administración Electrónica

Secretaría General Técnica. Consejería de Gobernación.

Por la práctica: “Sistema de Gestión de Ayudas y Subvenciones SAW@”.



Empresa de Gestión Medioambiental S.A. (EGMASA). Consejería de Medio Ambiente.

Por la práctica: “EGMASA CONTRATA: Agilidad y transparencia en la contratación”.

Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente. Consejería de Educación.

Por la práctica: “Formación Profesional a Distancia en Andalucía”.

PREMIOS A LAS MEJORES SUGERENCIAS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Alfonso J. Bayona Gómez, Carmen Rus Mansilla, M^a del Mar Martínez Quesada, Gustavo Cortez Quiroga, Miguel A. Castellano Ortega, Rafael Romero de Castilla y Gil.

Hospital Alto Guadalquivir. Consejería de Salud.

Por la sugerencia: “Implantación de una unidad de dolor torácico en un hospital comarcal de tipo IV”.

Emilio José de la Casa García.

Departamento de Residuos. Delegación Provincial de Granada. Consejería de Medio Ambiente.

Por la sugerencia: “Seguimiento informático de solicitudes de autorización en el ámbito de residuos”.

Joaquín Vázquez Vázquez.

BPE Biblioteca Provincial de Huelva. Delegación Provincial de Huelva. Consejería de Cultura.

Por la sugerencia: “Plan de señalética cultural de la Junta de Andalucía (PLASECU)”.

CANDIDATURAS GALARDONADAS EN LA I EDICIÓN DE LOS PREMIOS A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

PREMIO A LA EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Instituto Andaluz de la Mujer. Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

PREMIOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS

■ Premios a las Mejores Prácticas de Calidad

Instituto Andaluz de la Mujer. Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

Por la práctica: “Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad”.

Servicio de Coordinación Asistencial. Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones. Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

Por la práctica: “Sistema de Información del II Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones”.

Delegación Provincial de Málaga. Consejería de Economía y Hacienda.

Por la práctica “Punto de Información Inmediata”.

■ Premios a las Mejores Prácticas de Administración Electrónica

Viceconsejería. Consejería de Economía y Hacienda.

Por la práctica: “Plataforma telemática de pago y presentación de tributos y otros ingresos”.



Dirección General Fondo Andaluz de Garantía Agraria. Consejería de Agricultura y Pesca.

Por la práctica "Sistema de Gestión de la ayuda al aceite de oliva a través de Internet".

Servicio de Informática. Consejería de Agricultura y Pesca.

Por la práctica "Tramitación electrónica del registro de licencias de pesca marítima de recreo".

PREMIOS A LAS MEJORES SUGERENCIAS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Carmen Alarcón Jiménez, Carmen Harillo Sánchez, M^a Isabel Pérez Lazpiur, Isabel del Pozo García, Carmen Contreras Cruz, Susana Pérez Santos. Instituto Andaluz de la Mujer. Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

Por la sugerencia: "Propuesta de Documento Contable OP impreso en una sola hoja".

Antonio Ramos Olivares. Consejería de Gobernación.

Por la sugerencia: "Voto electrónico en la Junta de Andalucía".

Esther García Sanz. Consejería de la Presidencia.

Por la sugerencia: "Programa de cooperación en materia de prevención de drogadicción y delincuencia en el ámbito escolar".



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA