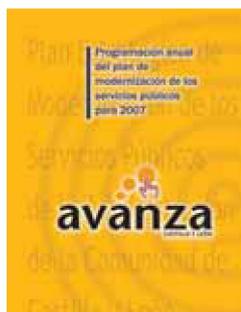


Último año del Plan Avanza Castilla y León con un presupuesto que supera los 54 millones de euros



Páginas 2 a 4

SE CONCRETA EN 415 ACTUACIONES Y PONE ESPECIAL ÉNFASIS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



Un proyecto de Teleoftalmología mejorará la atención médica en la zona rural de Ávila

MÁS DE 25.000 PERSONAS DE LA PROVINCIA ABULENSE PODRÁN BENEFICIARSE DE LA IMPLANTACIÓN ESTE SERVICIO

Páginas 10 y 11

Castilla y León consigue la Certificación Forestal Regional Sostenible para 449.000 has. de pino y chopo

ESTA CIFRA SITUÁ A CASTILLA Y LEÓN COMO LÍDER NACIONAL EN GESTIÓN FORESTAL SOSTENIBLE (GFS)

Foto: M. Tré

Páginas 4 y 5



Celebrados dos Foros sobre Conexiones matemáticas e innovación educativa en el ámbito rural

Página 6

LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN HA ORGANIZADO EN BÉJAR, CANDELARIO Y BURGOS ESTOS ENCUENTROS QUE CONTARON CON UNA MASIVA PARTICIPACIÓN DEL PROFESORADO



Reconocimiento al Fomento del Cooperativismo y de la Economía Social de Castilla y León

EN MARZO SE CONVOCÓ LA II EDICIÓN DE LOS PREMIOS AL COOPERATIVISMO Y LA ECONOMÍA SOCIAL



Página 7

Sumario

- 8 La Modernización en la Administración Local: La experiencia de REGTSA
- 9 La cartografía de Castilla y León, accesible a todos los ciudadanos a través de la web
Un servicio de consulta implantado por la Consejería de Fomento permite ampliar la información cartográfica de la Comunidad
- 11 El EREN difunde el alumbrado eficiente para promover el ahorro de energía
Campaña informativa que incluye la distribución de 11.000 lámparas de bajo consumo en toda Castilla y León
- 12 El Teléfono de Información a la Mujer potencia la atención a las víctimas de la violencia
Desde finales de 2005, este servicio cuenta con cuatro profesionales, ofrece información sobre los recursos existentes y un servicio de seguimiento de llamadas
- 12 Recogida de aceites vegetales usados para una futura Planta de Biodiesel en Castilla y León
La iniciativa, promovida por el EREN, ha recogido 7.780 litros de aceite de los hogares en cuatro meses
- 14 Sellos de Excelencia Europea para el Hospital de Ponferrada y la Dirección General de Atención al Ciudadano
Dos nuevos organismos de la administración de Castilla y León reciben esta distinción
- 15 Aprobada la Carta de Servicios al Ciudadano del Centro de Información y Documentación Ambiental
El CIDA ofrece la posibilidad de acceder a un amplio fondo documental sobre medio ambiente en Castilla y León
- 16 Informatizada la Gestión del Sistema de Sugerencias y Quejas
La informatización permitirá gestionar con mayor eficacia tanto las quejas y sugerencias de los ciudadanos como las de los empleados públicos





Último año del Plan Avanza Castilla y León con un presupuesto que supera los 54 millones de euros

SE CONCRETA
EN 415
ACTUACIONES
Y PONE
ESPECIAL
ÉNFASIS EN
LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO



La información y atención al ciudadano, la nueva web de la Junta de Castilla y León, los programas para el desarrollo de la Sociedad de la Información, la utilización de la tecnología sms para relacionarse con la Administración, la modernización e informatización de numerosos procedimientos, el desarrollo de nuevos servicios de tramitación telemática, la certificación de calidad de centros educativos, son una pequeña muestra de las 415 nuevas medidas aprobadas recientemente por el ejecutivo de Castilla y León para cumplir los objetivos marcados en el Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (2004-2007). El Plan pretende lograr una nueva cultura de relación con el ciudadano y un nuevo modelo de prestación de servicios. Se organiza en 23

programas operativos con múltiples actuaciones que aprobadas anualmente recogen los compromisos de todos las Consejerías y Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León.

Una revisión cuantitativa del Plan en su finalización, nos da una visión clara del esfuerzo que se ha hecho; 1.138 actuaciones durante el periodo 2004-2007, con un presupuesto superior a 275 millones de euros.

No todos los proyectos han tenido o tendrán la misma repercusión mediática pero incluso los menos llamativos tienen una importancia fundamental para poder desarrollar otros de mayor calado social. En este sentido se sitúa toda la renovación interna de los procedimientos administrativos que constituyen la base de cualquier modernización administrativa.

| | Actuaciones | Presupuesto |
|------|-------------|------------------|
| 2004 | 153 | 18.446.376,68 € |
| 2005 | 226 | 32.614.128,45 € |
| 2006 | 344 | 170.602.578,25 € |
| 2007 | 415 | 54.757.016,85 € |

EL PLAN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO SIGUE SIENDO EL QUE MÁS COMPROMISOS INCORPORA

Una de las actuaciones más significativas del Plan que ha permitido facilitar de una manera notable el acceso de los ciudadanos a la administración, la creación en 411 localidades de la Ventanilla Única, se completa este año con



Modernización e Innovación

La Creación de la Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano.

Las Entidades Locales que se adhieran prestarán en principio los servicios de recepción, registro y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones (al igual que con la actual Ventanilla Única), actuando como "Oficinas de Contacto". Posteriormente las Entidades Locales que así lo deseen, podrán manifestar su voluntad de prestar otros servicios de nivel más avanzado (información y gestión). En este servicio podrán integrarse las Ventanillas Únicas Empresariales.

A estas ventanillas se unen las 276 Oficinas y Puntos de Información y de Registro, habiéndose iniciado un proceso de modernización con la elaboración de un Plan de Mejora.

Otro de los compromisos del **plan AVANZA Castilla y León** lo constituye el desarrollo del canal telefónico a través del **012** que se pretende que sea no sólo un servicio de información sino la entrada a una gran variedad de servicios al ciudadano.

INFORMATIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| | |
|---------------------------|--|
| PRESIDENCIA Y A.T. | Reclamaciones previas a la vía civil y laboral Responsabilidad patrimonial |
| ECONOMÍA Y EMPLEO | Catastro minero Gestión y seguimiento de proyectos informáticos |
| FOMENTO | Tramitación de expedientes de órganos colegiados de gobierno |
| AGRIC. Y GANADERÍA | Gestión de las ayudas agrícolas y ganaderas Registros de Industrias agrarias, apícola y de viñedos |
| MEDIO AMBIENTE | Gestión de la red de instalaciones recreativas Gestión de las subvenciones directas |
| SANIDAD | Sistemas de inspección en las áreas farmacéutica, veterinaria y de consumo Nuevo programa de gestión de Enfermedades de Declaración Obligatoria |
| FAMILIA E I.O. | Gestión de subvenciones de juventud y familia Gestión de la emisión de las tarjetas de familia numerosa |
| EDUCACIÓN | Gestión de solicitudes, concesión y renovación de conciertos educativos |
| CULTURA Y TURISMO | Sistema centralizado de gestión de la red de bibliotecas |

“El Plan pretende lograr una nueva cultura de relación con el ciudadano y un nuevo modelo de prestación de servicios”

El compromiso es que el servicio 012 incorpore en el año 2007, además de la información habitual, información sobre procedimientos de administración electrónica. Se establecerán nuevos niveles de respuesta, a través de llamadas diferidas, mensajería sms y correo electrónico, envíos de información postal y otros servicios complementarios.

Además del servicio de información 012 y el de urgencias 112 se establecen nuevas medidas para acercar la información de la administración al ciudadano a través de mensajes a teléfonos móviles. La Junta en tu móvil es el objetivo de este proyecto para el que se ha creado la plataforma de mensajería que posibilita el envío de mensajes SMS a teléfonos móviles. Este año se incorporan a esta iniciativa la Consejería de Familia e I.O. y de Educación.

UN SITIO WEB RENOVADO Y ACCESIBLE. NUEVOS TRÁMITES TELEMÁTICOS

Este año se ha puesto en servicio la nueva web de la Junta de Castilla y León que es accesible con AA (medida de niveles de accesibilidad de las webs Públicas y de sus contenidos). Los contenidos se organizan a partir de una estructura temática y otra relacionada con la organización administrativa, consejerías y direcciones generales que facilitarán el acceso a una gran cantidad de información.

Se crea un nuevo portal temático de energía, se actualizan los de empleo, educación y sanidad y se pone en funcionamiento la Oficina Virtual de Empleo cuyo objetivo es facilitar a los demandantes y oferentes de empleo la gestión de servicios a través de Internet.

Incorporación de importantes medidas en lo que se refiere a nuevos servicios telemáticos para el ciudadano y para los profesionales, como la tramitación telemática de las ayudas de la Política Agraria Comunitaria, del sistema informático de movimiento de ganado y la creación del servicio de Teleoftalmología en los centros de salud de Ávila y Salamanca. Todos los nuevos servicios dirigidos a los ciudadanos a través de Internet suponen para la Administración Autonómica el reto de acercar la sociedad de la Información a nuestros ciudadanos facilitando el conocimiento y el acceso a las nuevas tecnologías.

Con el objetivo de avanzar en el desarrollo de las infraestructuras de telecomunicación la Junta de Castilla y León viene desarrollando, desde el inicio de la pasada legislatura, diversos programas: Conéct@te, Inici@te, Banda Ancha, la Red de Cibercentros.

“La creación en 411 localidades de la Ventanilla Única se completa con la de la Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano”





“El servicio 012 incorporará, en el año 2007, información sobre procedimientos de administración electrónica”

tros, y la Comunidad Rural Digital, Aulas Mentor, entre otros, y en esta programación se va a implantar una nueva infraestructura para suministrar servicios a los Ayuntamientos.

Este año se incorpora el programa Conectadas, cuyo objetivo es facilitar a las mujeres del ámbito rural el acceso a las nuevas tecnologías, y se desarrollan los contenidos sectoriales ampliándose en todas las Consejerías con la realización de 43 actuaciones.

RACIONALIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPROMISOS DE EXCELENCIA Y CALIDAD CON LOS CIUDADANOS

Por otro lado, de cara a la modernización de la Administración Periférica se contempla mejorar sus recursos materiales y los canales de información, mientras que lo concerniente a la Racionalización Administrativa incluye la informatización de procedimientos en las nueve Consejerías.

En un entorno cada día más exigente en el que los destinatarios principales de las actuaciones de la Administración, los ciuda-

danos, exigen una mayor cercanía, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, la Administración pública ha de esforzarse por satisfacer mejor sus necesidades y requerimientos, anticipándose a los mismos.

En este sentido la Administración Regional se compromete con la calidad en los servicios a través de tres medidas específicas: la evaluación de servicios, las certificaciones de calidad y a través de las cartas de servicios.

Certificación de calidad ISO 9001 en cuatro nuevos servicios: los Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, el Centro de Hostelería de Burgos, el Centro de Formación Profesional Palencia, y el Servicio de Laboratorio y Hematología del Hospital Santiago Apóstol.

Las Cartas de Servicios al Ciudadano son documentos escritos mediante los que la Administración informa sobre los servicios que presta, los derechos que tienen los ciudadanos y usuarios en relación con ellos, y los compromisos de calidad en su prestación.

La evaluación de la calidad trata de determinar la situación de los servicios, en si mismos y en relación con los destinatarios. La Junta de Castilla y León ha adoptado el modelo europeo de excelencia EFQM que consiste en una guía para la gestión de las organizaciones en su objetivo de alcanzar la excelencia.

“Se crea un nuevo portal temático de energía, se actualizan los de empleo, educación y sanidad y se implanta la Oficina Virtual de Empleo”

“Castilla y León es la comunidad líder a nivel nacional en materia de gestión forestal sostenible (GFS)”

El 16 de mayo de 2007 han sido entregados en Valladolid, los diplomas acreditativos de la Certificación Regional Forestal Sostenible. Debido al elevado número de propietarios públicos y privados certificados (780), en el acto celebrado se entregó a una representación de los mismos: dos ayuntamientos o juntas vecinales y a un propietario privado por cada provincia.

| PROVINCIA | Nº propietarios | | Nº total de propietarios |
|--------------|-----------------|-----------------|--------------------------|
| | gestión pública | gestión privada | |
| Ávila | 23 | 8 | 31 |
| Burgos | 70 | 19 | 89 |
| León | 128 | 25 | 153 |
| Palencia | 130 | 1 | 131 |
| Salamanca | 4 | 5 | 9 |
| Segovia | 141 | 27 | 168 |
| Soria | 68 | 40 | 108 |
| Valladolid | 25 | 2 | 27 |
| Zamora | 54 | 10 | 64 |
| TOTAL | 643 | 137 | 780 |

1. LA CERTIFICACIÓN FORESTAL REGIONAL

Castilla y León ha logrado la Certificación Regional Forestal, que tiene como principal objetivo acreditar la calidad de la gestión que se lleva a cabo en los montes de la Comunidad.

Para conseguir la Certificación Forestal Regional, la Consejería de Medio Ambiente ha apostado por vertebrar todo el sector forestal regional: asociaciones de propietarios forestales, empresarios de la madera, promotores de bioenergía, empresas de trabajo forestal, técnicos de la administración regional... a través de la Mesa Intersectorial de la Madera, que es la entidad que formalmente solicita la evaluación.

El Centro de Servicios Forestales (CESEFOR) ha realizado la implantación del Sistema de Gestión Forestal Sostenible en los montes de la región, con la colaboración de la Federación de Asociaciones Forestales de Castilla y León (FAFCYLE) para los montes de propiedad particular.

PROYECTO DE CARTAS DE SERVICIO PARA EL AÑO 2007

| | |
|--------------------------|---|
| ECONOMIA Y EMPLEO | Trabajadores autónomos Agencia de Inversiones y Servicios |
| FOMENTO | Dirección General de Vivienda, Urbanismo y Ordenación del Territorio. |
| MEDIO AMBIENTE | Servicio de Educación Ambiental Servicio del Centro de Información Ambiental Casas del parque de la Red de Espacios Naturales |
| SANIDAD | Dirección General de Asistencia Sanitaria |
| EDUCACION | Centros educativos Dirección General de Planificación y Ordenación Educativa |
| CULTURA Y TURISMO | Biblioteca de Castilla y León y de las Bibliotecas Públicas Museos Archivo general y Archivos de gestión autonómica |



Castilla y León consigue la **Certificación Forestal Regional Sostenible** para 449.000 hectáreas de pino y chopo

ESTA CIFRA SITÚA A CASTILLA Y LEÓN COMO LÍDER NACIONAL EN GESTIÓN FORESTAL SOSTENIBLE (GFS)

(Confederación de Empresarios de la Madera) pretende que 60 de estas industrias obtengan la citada certificación durante 2007.

3. LOS CRITERIOS DE LA GESTIÓN FORESTAL SOSTENIBLE

La Gestión Forestal Sostenible (GFS) se define, según la Conferencia Interministerial de Helsinki (1993) como

"administración y uso de los bosques y los montes de manera y en tal medida que mantengan su biodiversidad, productividad, capacidad de regeneración, vitalidad y su potencial de cumplir, ahora y en el futuro, funciones ecológicas, económicas, sociales relevantes, a escala local, nacional y global, sin causar daño a otros ecosistema".

El proceso de implantación de la Gestión Forestal Sostenible en Castilla y León se ha definido por el consenso entre los colectivos e instituciones relacionadas con el sector forestal. El primer fruto de este consenso han sido las Directrices Regionales de Gestión Forestal sostenible, conjunto de pautas generales de gestión para los bosques de Castilla y León, de manera que un bosque gestionado según estas Directrices, garantiza el principio de sostenibilidad.

Son en total 40 directrices agrupadas en 6 grandes grupos temáticos:

1. Mantenimiento y mejora de los recursos forestales
2. Mantenimiento y mejora de la biodiversidad en los ecosistemas forestales
3. Mantenimiento y mejora de las funciones protectoras de los montes
4. Mantenimiento y mejora de la vitalidad de los ecosistemas forestales
5. Mantenimiento y potenciación de las funciones productivas de los montes
6. Mantenimiento y mejora de las condiciones socioeconómicas de los montes



AENOR, como entidad auditora independiente, ha analizado la gestión de los montes realizada en Castilla y León, comparándola con los estándares de calidad internacionalmente aprobados, mediante el sistema PEFC (Programa para el reconocimiento de sistema de Certificación Forestal), por el que se han certificado dos terceras partes de los bosques certificados en el mundo (más de 150 millones de hectáreas en total).

2. LA GESTIÓN FORESTAL SOSTENIBLE (GFS) EN CASTILLA Y LEÓN

Castilla y León es la comunidad líder a nivel nacional en materia de Gestión Forestal Sostenible (GFS) ya que cuenta con el 52,65% de la superficie total certificada por el Programa para el Reconocimiento de sistema de Certificación Forestal (PEFC) en nuestro país. Castilla y León ha conseguido la certificación forestal regional de 449.664,54 hectáreas de pino y chopo, duplicando la superficie hasta ahora certificada que ascendía a 242.795 has. certificadas.

De las 449.664,54 has. certificadas, la mayor parte, 404.663,84 has., corresponden a gestión pública y el resto, 45.000,70, a gestión privada, lo que supone el 90,72 por ciento de la superficie total certificada a nivel nacional.

CERTIFICACIONES REGIONALES EN ESPAÑA

| COMUNIDADES AUTÓNOMAS | Superficie (HA.) certificadas PEFC |
|-----------------------|------------------------------------|
| Cataluña | 17.996,00 |
| País Vasco | 27.992,00 |
| Castilla y León | 449.665,00 |
| TOTAL | 495.653,00 |

A nivel europeo, Castilla y León cuenta con más hectáreas certificadas a nivel regional que Suiza y Dinamarca juntas, y con 10 veces la superficie certificada por Portugal.

Este proceso de certificación se complementará con la certificación de la cadena de custodia que ya tienen las principales industrias del sector. La Consejería de Medio Ambiente, a través de un convenio suscrito con CEMCAL

“La Comunidad ha conseguido duplicar la certificación forestal regional de su superficie, con un total de 449.664,54 hectáreas de pino y chopo”



Celebrados dos Foros sobre Conexiones matemáticas e Innovación educativa en el ámbito rural

LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN HA ORGANIZADO EN BÉJAR, CANDELARIO Y BURGOS ESTOS ENCUENTROS QUE CONTARON CON UNA MASIVA PARTICIPACIÓN DEL PROFESORADO

“Los 260 profesores reunidos en Béjar pudieron comprobar la eficacia de 63 experiencias de Innovación educativa en el ámbito rural”

260 profesores de Castilla y León se dieron cita, del 12 al 14 de abril de 2007, en Béjar y Candelario para participar en un Congreso sobre Innovación Educativa en los centros rurales de la Comunidad. Acompañados de cinco docentes de Extremadura, los asistentes pudieron comprobar, a través de las diferentes sesiones, la vitalidad de los centros de la zona rural, así como conocer 63 experiencias concretas de Innovación Educativa.

Otros temas a tratar fueron las Áreas Curriculares, las TIC, el Patrimonio, la Transversalidad, la Integración Educativa, los Proyectos Europeos, la Prensa en el aula y otros trabajos relacionados con la dinamización de la vida del centro.

El congreso fue inaugurado por Marino Arranz Boal, Director General de Formación del Profesorado e Innovación Educativa, que estuvo acompañado por los alcaldes de Béjar y Candelario. En Béjar se celebró en pleno centro urbano, concretamente en el Teatro Cervantes y en las aulas del IES Ramón Olleiros. Asimismo, contó con la participación de la Diputación Provincial de Salamanca, los Ayuntamientos de Béjar y Candelario, Caja Rural de Salamanca, y las editoriales SM, Anaya y Santillana. Los resultados fueron del todo satisfactorios, pues a las ventajas del contexto en el que se desarrolló el congreso se unió la provechosa aportación de ideas innovadoras para trabajar en el aula, siempre con el apoyo de la Red de Formación del Profesorado.

CONEXIONES MATEMÁTICAS

Por otro lado, los días 25 y 26 de abril de 2007 se celebró, en Burgos, un Congreso Regional sobre Conexiones matemáticas promovido por la Consejería de Educación. Dicho curso, que contó con la colaboración de los Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa (CFIE) de Castilla y

León, pretendía fomentar la incorporación de herramientas, materiales o planteamientos novedosos en la práctica docente con objeto de promover una mejora en la alfabetización matemática de los escolares.

PROYECTOS PRESENTADOS

- Proyecto Descartes
- Integración de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el área de matemáticas
- Proyecto Estalmat
- Diversas experiencias de trabajo en el aula, con especial incidencia en el uso de recursos informáticos (Cabri, plataforma Moodle)
- Conferencia sobre la conexión de la Matemáticas con otras disciplinas

El curso contó con la participación de 130 profesores de Matemáticas de centros de Educación Secundaria de Castilla y León. Los objetivos se centraron en mostrar experiencias educativas originales e innovadoras en el área de matemáticas, difundir materiales desarrollados en centros educativos de nuestra Comunidad Autónoma, integrar recursos tecnológicos en la enseñanza de las Matemáticas (Tecnologías de la Información y de la Comunicación), conectar las Matemáticas con otras disciplinas (Literatura, Arte, Música, etc.) e intercambiar experiencias didácticas elaboradas por profesores. El programa se completó con una exposición de materiales didácticos elaborados por profesores y una visita de carácter matemático a la Catedral de Burgos, dirigida por la profesora de la Universidad de Valladolid Encarnación Reyes Iglesias.

“Una exposición de materiales didácticos y una visita de carácter matemático a la Catedral de Burgos amenizaron el Curso 'Conexiones Matemáticas'”



Encuentro de matemáticas en Burgos



Reconocimiento al Fomento del Cooperativismo y de la Economía Social de Castilla y León

EN MARZO SE CONVOCÓ LA II EDICIÓN DE LOS PREMIOS AL COOPERATIVISMO Y LA ECONOMÍA SOCIAL

Estos Premios creados en el año 2006 tienen como finalidad reconocer y premiar la gestión llevada a cabo por las empresas del sector y los esfuerzos de personas y entidades en el desarrollo, difusión y fomento del cooperativismo y la economía social.

Para optar a estos premios las empresas deben estar domiciliadas en la Comunidad de Castilla y León y desarrollar su actividad principalmente en este territorio.

MODALIDADES

- Premio a la mejor empresa cooperativa del año
- Premio a la mejor iniciativa cooperativa
- Premio a la mejor empresa con otras formas jurídicas de economía social
- Premio a la persona o entidad que se haya distinguido por su contribución al desarrollo del cooperativismo y la economía social

PREMIADOS EN LA 1ª CONVOCATORIA

El premio a la Mejor empresa cooperativa del año recayó en COCOPE, cooperativa agraria creada en 1968 en la localidad vallisoletana de Peñafiel, que en la actualidad cuenta con 514 socios y 17 trabajadores. Entre sus aportaciones más destacadas se encuentran el cultivo de plantas aromáticas, la puesta en marcha de una moderna destilería que produce aceite esencial de lavandín, su trabajo, desde 2002, en el sector vitivinícola, y la propuesta de crear una residencia para socios jubilados con necesidad de asistencia.

Por su parte, la cooperativa salmantina Granito de los Santos (GRADESA) recibió el galardón a la Mejor iniciativa cooperativa. Creada en 1987, GRADESA contribuye a la recuperación del oficio de cantero, muy importante en la tradición de Los Santos, así como a la puesta en valor de los recursos naturales de la zona, fundamentalmente del granito. Además de participar en la puesta en marcha del Parque Temático de la Piedra, su actividad contribuye a fijar población en la zona y potencia el desarrollo de la misma. El GRUPO LINCE-ASPRONA, creado en 2002

como segregación jurídica del Centro Especial de Empleo de la Asociación Pro Deficientes Mentales de Valladolid (ASPRONA), ha sido el merecedor del Premio a la Mejor empresa con otras formas jurídicas de Economía Social. Posee una plantilla de 651 trabajadores, de los cuales 535 son personas con discapacidad, y su trabajo comprende cuatro secciones: Limpieza industrial; Parques y jardines y centro de jardinería "Finca el Pino"; Cafetería-comedor "El Apartamento"; y Publicidad directa "Lince-Gupost.

Finalmente, el ex senador Rafael Calvo Ortega recibió el galardón como Persona distinguida por su contribución al desarrollo del cooperativismo y la economía social. Experto en fiscalidad cooperativa, en su etapa como Ministro impulsó la primera gran reforma laboral de España desde la Transición, en la que se inscribe la base del actual Estatuto de los Trabajadores, así como la regulación legal tanto de las Sociedades Laborales como de las primeras líneas de ayudas específicas a favor de las Cooperativas de Trabajo y de las Sociedades Laborales (1986).

PREMIADOS

Mejor empresa cooperativa del año
COCOPE, S. Coop.

Mejor iniciativa cooperativa
GRADESA, S. Coop.

Mejor empresa con otras formas jurídicas de Economía Social
GRUPO LINCE-ASPRONA

Persona distinguida por su contribución al desarrollo del cooperativismo y la economía social
Rafael Calvo Ortega

Más información

Decreto 35/2006, de 25 de mayo (BOCYL nº 104, de 31 de mayo de 2006)

Orden EYE/476/2007, de 8 de marzo (BOCYL nº 56, de 20 de marzo de 2007)

"Las empresas COCOPE, GRADESA y GRUPO LINCE-ASPRONA, y el ex senador Rafael Calvo Ortega han sido los galardonados en su Primera Edición"





La Modernización en la Administración Local: La experiencia de REGTSA

EL ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA DE SALAMANCA (REGTSA), ES UN ORGANISMO DEPENDIENTE DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL SALMANTINA Y TIENE COMO MISIÓN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA QUE LOS AYUNTAMIENTOS Y OTRAS ENTIDADES DE DERECHO PÚBLICO DELEGUEN EN LA DIPUTACIÓN

El Plan Estratégico desarrollado por el Organismo durante el periodo 2004-2007 ha permitido mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, así como incrementar el nivel de satisfacción de sus grupos de interés. Algunas de las acciones fundamentales de este Plan Estratégico son la segmentación de la oferta de servicios, el desarrollo de la administración electrónica, la excelencia en el servicio y la autofinanciación.

Dentro del desarrollo de su actividad, uno de los pilares fundamentales de REGTSA es el de acercar los servicios que presta al punto en el que se encuentran los usuarios –ciudadanos–, y en este sentido se han adoptado numerosas iniciativas en los últimos años. Entre ellas destacan las denominadas MÁS CERCA, orientada al desarrollo de las oficinas móviles, y MÁS FÁCIL, que recoge las acciones que utilizan Internet y el teléfono como canal de comunicación con los contribuyentes.

Con el objetivo de acercar las oficinas de recaudación a los ciudadanos, REGTSA presta servicios a los contribuyentes desde oficinas móviles que se desplazan por los distintos municipios, de forma que los ciudadanos no tienen que dirigirse a núcleos

poblacionales grandes, o cabezas de municipio para realizar sus gestiones tributarias. Estas oficinas (ocho en total) están disponibles algunos días al mes durante determinadas horas, y permiten realizar cualquier trámite tributario gestionado por REGTSA desde sus cinco oficinas fijas.

Los ciudadanos también pueden realizar la mayoría de los trámites administrativos a través de Internet, utilizando la página web de REGTSA. Desde ella, cada contribuyente tiene acceso a su Carpeta del Ciudadano, que no es más que un conjunto de servicios tributarios que se pueden realizar por Internet. Para acceder a esta carpeta, es necesario solicitar una cuenta de acceso y una contraseña a REGTSA.

Uno de los ejes fundamentales del Plan Estratégico 2004-2007 de REGTSA es el desarrollo del proyecto Oficina sin Papeles, que se enmarca dentro de un acuerdo de colaboración con la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León. Los objetivos principales de este proyecto son realizar las actividades propias del Organismo teniendo presente el respeto por el Medio Ambiente, a través de una política de

disminución paulatina del papel utilizado en las tramitaciones. El proyecto gira en torno a cuatro acciones principales:

PRINCIPALES ACCIONES

- Gestión documental y firma electrónica.
- Gestión telemática de las acciones de REGTSA con ayuntamientos, contribuyentes y gestorías.
- Automatización de lecturas de agua.
- Automatización de las policías locales.

"Uno de los ejes fundamentales del Plan Estratégico 2004-2007 de REGTSA es el desarrollo del proyecto Oficina sin Papeles"



Este proyecto, que cuenta con un presupuesto total de 408.631,00 €, se ha ejecutado parcialmente y está previsto que se finalice durante el año 2007. Para su desarrollo se ha contado con una subvención de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial de la Junta de Castilla y León de 54.600,00 €, correspondiente a la primera fase, y se ha solicitado la concesión de una subvención de la Comunidad Autónoma para la segunda.

Es intención de REGTSA continuar con el desarrollo de actividades encaminadas a acercarse al ciudadano; por este motivo se plantea el desarrollo de un nuevo proyecto, dentro de la idea de Oficina en Línea. La idea es desarrollar y distribuir una red de puntos de autoservicio orientados a los contribuyentes, de forma que puedan realizar determinados trámites con REGTSA sin necesidad de disponer de un ordenador con conexión a Internet, ni la ayuda del personal del Organismo para la tramitación. Este proyecto, que se ha puesto en marcha durante 2007, deberá estar concluido en 2008, y cuenta con un presupuesto de 364.315,00 €.

Todas estas acciones dirigidas a modernizar la Administración tributaria han supuesto una mejora espectacular de resultados. Destacamos los siguientes:

- Autofinanciación desde el año 2000.
- Media de espera en nuestras oficinas inferior a 5 minutos y devoluciones tributarias en menos de 24 horas.
- Gestión de 360 ayuntamientos: cuota de mercado (99,44 %).
- Grado de satisfacción en la encuestas de ayuntamientos y contribuyentes superior a 4 puntos en escala de 1 a 5.

Paralelamente, REGTSA ha obtenido varios reconocimientos, como el certificado ISO 9001:2000 para las actividades de gestión tributaria y recaudación en todas las oficinas del Organismo obtenido en 2005, el Sello Europeo de Excelencia nivel consolidación (+ 400 puntos EFQM), otorgado por el Club de Excelencia en la Gestión, y el premio de Excelencia y Calidad de la Junta de Castilla y León, otorgados ambos en 2006.

"Entre las experiencias destacan los proyectos MÁS CERCA, desarrollo de oficinas móviles, y MÁS FÁCIL, basado en Internet y telefonía móvil"

La cartografía de Castilla y León, accesible a todos los ciudadanos a través de la web

UN SERVICIO DE CONSULTA IMPLANTADO POR LA CONSEJERÍA DE FOMENTO PERMITE AMPLIAR LA INFORMACIÓN CARTOGRÁFICA DE LA COMUNIDAD

La Consejería de Fomento, a través del Centro de Información Territorial, pone a disposición de todos los ciudadanos un servicio de consulta de cartografía al que se le puede incorporar información y datos de otros organismos que también dispongan de un sistema de posicionamiento espacial (por ejemplo, la Dirección General del Catastro)

El Servidor de Cartografía está accesible a través de la página web de contenidos del Sistema de Información Territorial de Castilla y León (SITCyL). Este servidor utiliza el visualizador de la Infraestructura de Datos Espaciales de Castilla y León (IDECyL) y dispone de las funciones propias de estas herramientas (zoom, desplazamiento, activar/desactivar capas, mediciones, búsquedas, consultas, descarga de datos, etc.).

Tomando como información básica la cartografía topográfica y la ortofotografía, se han ido añadiendo a este servicio otras capas de información de diversas Conse-

jerías que han enriquecido la información inicial (espacios naturales, polígonos industriales, alojamientos rurales, mapa geológico, usos del suelo, etc.).

INFORMACIÓN DISPONIBLE

Actualmente, las capas de información disponibles en la IDECyL son la cartografía a escalas regionales de 1:1.000.000 a 1:50.000, la cartografía a escala 1:10.000, imagen de satélite, modelo digital del terreno, hipsometría y ortofotografía. A ellas se incorporarán próximamente la cartografía a escala 1:5.000 de las zonas más dinámicas de la Comunidad, y la cartografía básica urbana a escala 1:1.000. Cualquiera de los órganos de la Junta que disponga de información de interés general susceptible de ser georeferenciada podrá incorporarse como una capa de información añadida. Esto permitirá obtener el mapa o imagen con las capas de información que el usuario

haya previamente seleccionado. Además, este servicio permite incorporar mapas e información geográfica procedente de cualquier organismo que haya publicado en internet sus capas de información mediante servicios de mapas estandarizados WMS (web map service). Hoy en día ya pueden añadirse a la IDECyL la cartografía catastral y la cartografía del Instituto Geográfico Nacional, entre otras.

"La IDECyL permite superponer mapas procedentes de distintos organismos, como el catastro"



MÁS INFORMACIÓN:
www.sitcyl.jcyl.es



Un proyecto de **Teleoftalmología** mejorará la atención médica en la zona rural de **Ávila**

MÁS DE 25.000 PERSONAS DE LA PROVINCIA ABULENSE PODRÁN BENEFICIARSE DE LA IMPLANTACIÓN ESTE SERVICIO

La Consejería de Sanidad, a través de la Gerencia Regional de Salud (Sacyl), y con la participación de profesionales del Servicio de Informática y del Servicio de Oftalmología del Complejo Asistencial de Ávila y de los médicos de Atención Primaria, ha puesto en marcha un importante proyecto de teleoftalmología que permitirá reducir la aparición de nuevos casos de pérdida de visión y mejorará la capacitación de los profesionales mediante la teleformación.

La teleoftalmología o telemedicina aplicada a la oftalmología se basa en la transmisión, a través de la red, de imágenes del fondo de ojo que son captadas por el médico de Atención Primaria para su posterior interpretación por el especialista. Gracias a este proyecto, iniciado en la provincia de Ávila, será posible no sólo reducir, por diagnóstico precoz, los casos de ceguera por retinopatía diabética y degeneración macular asociada a la edad (DMAE), sino también mejorar la capacitación de los médicos de Atención Primaria en el manejo de la patología oftalmológica, especialmente del paciente diabético, del paciente con hipertensión arterial (HTA) y del que presenta degeneración macular asociada a la edad.

“Disminuirá los desplazamientos de los ciudadanos y las listas de espera de primera consulta de oftalmología”

MÁS VENTAJAS

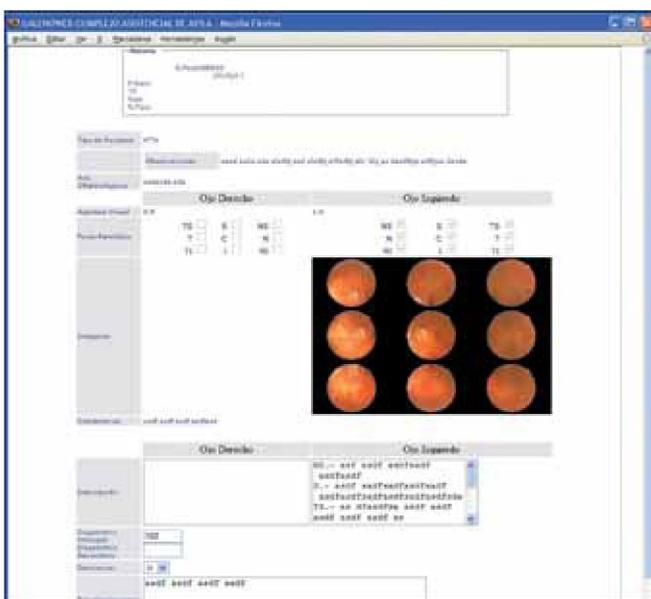
También mejorará el seguimiento asistencial y la comunicación entre Atención Primaria y Atención Especializada, facilitará el acceso, por parte del médico de Atención Primaria, a la información contenida en la historia clínica informática oftalmológica, reducirá los desplazamientos de los ciudadanos, especialmente desde zonas rurales alejadas de la provincia, y contribuirá a disminuir las listas de espera de primera consulta de oftalmología.

OTROS PROYECTOS PREVISTOS EN ESTA INICIATIVA

- La teleoftalmología al servicio del médico de Atención Primaria (apoyo en la asistencia oftalmológica, apoyo a la continuidad asistencial y a la formación continuada).
- Integración de la historia clínica informática y la imagen digital oftalmológica dentro de la historia clínica electrónica del hospital y, en el futuro, en la historia clínica única de Área de Salud de Ávila.
- La teleoftalmología como elemento de apoyo al especialista en los Centros de Especialidades Periféricas (CEP).
- Conexión del Servicio de Oftalmología del Complejo Asistencial de Ávila con un centro de referencia en Castilla y León.
- Servicio de información oftalmológica al ciudadano a través de la página web del Complejo Asistencial de Ávila.

Para la puesta en marcha de este proyecto se han seleccionado tres zonas rurales de Ávila que presentan las circunstancias idóneas para su aplicación: son fundamentalmente rurales (más del 75% de su población es rural), están alejadas de la capital, son poco pobladas y su población presenta una gran dispersión (engloban a un total de 60.559 habitantes repartidos en 262 localidades), son zonas envejecidas (el 28,6% de la población es mayor de 65 años, por lo que presenta una gran dependencia de terceras personas para su movilidad) y presentan serias dificultades de acceso a la asistencia especializada.

“Inicialmente, el proyecto se centrará en el seguimiento de pacientes diabéticos, a los que luego se incorporarán otros con hipertensión arterial y mayores de 64 años”





“Permitirá reducir la aparición de nuevos casos de pérdida de visión y mejorará la capacitación de los profesionales mediante la teleformación”

LAS ZONAS

Cada una incluye tres Zonas Básicas de Salud, con lo que estarán implicados nueve Centros de Salud. De los tres Centros incluidos en cada zona se ha seleccionado el más apropiado por sus características para la instalación del equipo necesario para la teleoftalmología. Este Centro da nombre a cada una de las zonas y a él deberán ser remitidos todos los pacientes participantes en el proyecto de la zona para estudio.

ZONAS ESCOGIDAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO

- **ZONA 1 (C. S. PIEDRAHITA):**
C. S. Piedrahita, C. S. Barco de Ávila, C.S. Gredos.
- **ZONA 2 (C. S. CEBREROS):**
C. S. Cebreros, C. S. Las Navas, C. S. Sotillo.
- **ZONA 3 (C. S. ARÉVALO):**
C. S. Arévalo, C. S. Fontiveros, C. S. Madrigal.

En un primer momento, el proyecto se centrará en el seguimiento de pacientes diabéticos, a los que, en función de los recursos disponibles, se irán incorporando otros con hipertensión arterial y personas mayores de 64 años, pues la degeneración macular asociada a la edad es la primera causa de pérdida de visión en personas mayores de 60 años.

Más de 3.000 diabéticos se beneficiarán inicialmente del proyecto. Posteriormente, con la incorporación de hipertensos y del resto de los mayores de 64 años, esta cifra podrá incrementarse a más de 25.000 personas de las tres zonas rurales seleccionadas. Si los recursos disponibles lo permiten, podrá extenderse el proyecto a otras zonas de la provincia y a otras patologías retinianas, con lo que la población susceptible de beneficiarse de esta iniciativa aumentaría significativamente.

El EREN difunde el alumbrado eficiente para promover el ahorro de energía

CAMPAÑA INFORMATIVA QUE INCLUYE LA DISTRIBUCIÓN DE 11.000 LÁMPARAS DE BAJO CONSUMO EN TODA CASTILLA Y LEÓN



El Ente Regional de la Energía de Castilla y León (EREN) ha lanzado una Campaña para promover la difusión del alumbrado eficiente y el ahorro de energía. Dicha Campaña, que lleva por lema En tu mano está ahorrar energía, se enmarca dentro del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética 2002-2007 de este organismo, que contempla la realización de actuaciones de mejora energética que fomenten un alumbrado eficiente en todo tipo de instalaciones, en edificios del Patrimonio de la Junta de Castilla y León, en Campus Universitarios y en Edificios dependientes de los Ayuntamientos y Diputaciones. En consonancia con el Plan de Acción 2005-2007 de la Estrategia de Ahorro y Eficiencia Energética para España, conocido como E-4, dona gratuitamente lámparas de bajo consumo a ciudadanos y organizaciones de Castilla y León.

“Las lámparas distribuidas, de 20 vatios, son más eficientes, más económicas y más ecológicas”

LÁMPARAS DE BAJO CONSUMO

Esta donación gratuita ha consistido en la distribución de 11.000 lámparas de bajo consumo de 20w, lo que equivale a 100w de una bombilla incandescente, en los Edificios

de la Administración Pública en los que el EREN realiza actuaciones de ahorro y eficiencia energética.

Estas lámparas son más eficientes, pues consumen un 80% menos de energía; más económicas, pues duran 12 veces más que una bombilla tradicional y su coste se recupera en menos de un año; y más ecológicas, al reducir la emisión de CO₂ en casi media tonelada.

La Campaña se apoya con la distribución de material divulgativo, trípticos informativos, pegatinas y carteles distribuidos con cada unidad. A ello se suman las charlas informativas llevadas a cabo en las nueve provincias de Castilla y León con objeto de concienciar a los ciudadanos, principalmente a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, Organizaciones de Amas de Casa y Centros de Enseñanza, sobre la necesidad de ser energéticamente eficientes en la utilización del alumbrado.

Para el desarrollo de esta iniciativa, que está teniendo una gran acogida entre los ciudadanos, el EREN cuenta con la colaboración de las Agencias de Energía de la región: Agencia Energética Municipal de Valladolid, Agencia Provincial de la Energía de Ávila y Agencia Provincial de la Energía de Burgos.

“La campaña incluye la distribución de material divulgativo, trípticos, pegatinas y carteles”



El Teléfono de Información a la Mujer potencia la atención a las víctimas de la violencia

DESDE FINALES DE 2005, ESTE SERVICIO CUENTA CON CUATRO PROFESIONALES, OFRECE INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS EXISTENTES Y UN SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE LLAMADAS

El **Teléfono de Información a la Mujer** es un servicio de la Junta de Castilla y León, puesto en marcha a través de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, que ofrece a la mujer, de manera gratuita y confidencial, información y asesoramiento de manera personalizada y especializada sobre aspectos de interés, con especial atención a las víctimas de la violencia de género.

Teléfono de información 900 333 888

Este servicio aporta apoyo psicológico, asesoramiento jurídico e información acerca de los recursos de atención de las administraciones públicas para su seguridad y asistencia social, jurídica, sanitaria, psicológica o de cualquier otra índole.

Iniciado hace nueve años, es atendido por profesionales de manera ininterrumpida desde las 8.00 a las 20.00 horas, de lunes a viernes. Además, las llamadas más urgentes, las relacionadas con la violencia, se atienden las 24 horas del día a través del teléfono 112. A este respecto, en el 112 existe un protocolo de atención a las mujeres maltratadas que les informa sobre los recursos asistenciales y, en caso de sufrir agresiones o amenazas, avisa a la Policía Nacional o a la Guardia Civil.

ATENCIÓN QUE PRESTA ESTE SERVICIO

- Información sobre aspectos de interés para la mujer: empleo y autoempleo, cursos de formación, violencia de género, igualdad, ayudas, subvenciones, asociaciones, salud, recursos, etc.
- Gestión de citas previas para la atención en los centros de la Red Mujer Empleo
- Asesoramiento sobre materias que afecten a las mujeres
- Atención a las víctimas de la violencia de género

Recogida de aceites vegetales usados para una futura Planta de Biodiesel en Castilla y León

LA INICIATIVA, PROMOVIDA POR EL EREN, HA RECOGIDO 7.780 LITROS DE ACEITE DE LOS HOGARES EN CUATRO MESES

El Ente Regional de la Energía ha llevado a cabo una Campaña de recogida de aceites de cocina usados en el sector doméstico con objeto de dotar de la materia prima necesaria para garantizar la viabilidad de una futura planta de biodiesel en Castilla y León. Esta acción piloto se ha desarrollado en poblaciones de León, Valladolid y Ávila y ha contado con la colaboración de los Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales, Agencias de Energía, Asociaciones y Comunidades de Vecinos, Colegios e Institutos de Enseñanza. En total, más de 39.000 ciudadanos se han visto implicados en una iniciativa que el EREN confía extender a toda la Comunidad Autónoma.

Los resultados han sido muy positivos: en los cuatro meses de campaña se han recogido 7.780 litros de aceite de los hogares, empleando para ello contenedores urbanos fijos, unidades móviles y sistemas



“Atendido por profesionales de manera ininterrumpida desde las 8.00 a las 20.00 h., de lunes a viernes”

NOVEDADES Y MEJORAS

La Junta de Castilla y León ha llevado a cabo una serie de medidas para mejorar y potenciar este servicio. Así, desde finales del 2005 es atendido por profesionales especializados, dos psicólogas y dos licenciadas en Derecho.

Más reseñable aún es lo referido a la atención a las víctimas de la violencia de género: los profesionales que atienden estas llamadas ofrecen asesoramiento jurídico y apoyo psicológico y, a las mujeres que lo soliciten, les da la posibilidad de realizar un seguimiento personalizado volviéndolas a llamar. Además, pone a su disposición toda la información sobre los recursos sociales existentes.

MODOS DE ACCESO AL SERVICIO

- **Teléfono gratuito 900 333 888** accesible para personas con discapacidad auditiva
- **Fax 902 507 555**
- **Correo electrónico: información.mujer@jcytl.es**
- Mensajes **SMS** al **695 455 455** (escribiendo la palabra 'mujer' seguida de un espacio, y a continuación, la consulta planteada)

ANÁLISIS DE LAS LLAMADAS

Desde su creación, el Servicio de Información a la Mujer ha recibido un total de 48.900 llamadas, de las que aproximadamente un 20% han sido relativas a casos de violencia de género.

A su vez, desde que se implantó el nuevo servicio en noviembre de 2005, se puede observar el incremento experimentado en las llamadas relativas a violencia de género que han supuesto en el año 2006 más del 70% del total.

“Las mujeres prefieren ser escuchadas o atendidas antes que denunciar la situación”

de recogida en comunidades de vecinos y centros de enseñanza. Estas operaciones se han apoyado en una importante campaña de difusión consistente en la publicación de informaciones en medios de comunicación, la realización de charlas informativas, información a pie de calle, buzoneo, etc..

A partir de los datos obtenidos se ha realizado un estudio estadístico de extrapolación a fin de poder evaluar el potencial de reciclaje de este residuo en el conjunto de la Comunidad, tanto a nivel doméstico como en el sector hostelero y en el ámbito institucional. Los resultados han sido los siguientes: 1.900 toneladas/año en el sector doméstico, y algo más de 6.000 en el sector hostelero e institucional.

“La campaña se ha desarrollado en poblaciones de León, Valladolid y Ávila y se pretende extender a toda la Comunidad Autónoma”



RESUMEN DE LLAMADAS

| | Año 2006 | 1 ^{er} Trimestre 2007 |
|------------------------------------|--------------|--------------------------------|
| GENERAL | 711 | 262 |
| FORMACIÓN | | 147 |
| EMPLEO | 2.229 | 698 |
| INFORMACIÓN GENERAL | | |
| SUBVENCIONES | 322 | 88 |
| SEPARACIÓN O DIVORCIO | 199 | 72 |
| FAMILIA: AYUDAS | 145 | 60 |
| CONCILIACION VIDA LABORAL-FAMILIAR | 71 | 42 |
| MUJER Y SALUD | | 10 |
| TOTAL | 3.677 | 1.379 |
| VIOLENCIA DE GÉNERO | | |
| JURÍDICA | 1.285 | 311 |
| RECURSOS SOCIALES | 805 | 343 |
| RECURSOS ECONÓMICOS | 61 | |
| ATENCIÓN PSICOLÓGICA | 516 | 75 |
| TOTAL | 2.667 | 729 |
| TOTAL | 6.145 | 2.108 |

“De enero de 2006 al 30 de abril de 2007, 3.396 llamadas han tratado temas de violencia de género”

Es reseñable el hecho de que, en ocasiones, las mujeres prefieren ser escuchadas o atendidas antes que denunciar la situación, así como el importante número de llamadas realizadas desde el ámbito rural, relacionadas con el maltrato físico. Esta última situación encierra numerosas dificultades habida cuenta de las circunstancias que rodean a la mujer en dicho entorno: dependencia económica, excesiva distancia respecto de los recursos disponibles, difícil desplazamiento a la capital, carencia de ayudas cerca de su domicilio, maridos con capacidad de influir en los pueblos cercanos para impedir que encuentren trabajo, etc.



Sellos de Excelencia Europea para el Hospital de Ponferrada y la Dirección General de Atención al Ciudadano

DOS NUEVOS ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE CASTILLA Y LEÓN RECIBEN ESTA DISTINCIÓN



El Hospital «El Bierzo» de Ponferrada y la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa han recibido dos importantes distinciones: el Sello de Excelencia Europea en el nivel 401-500 y el Sello de Excelencia Europea en el nivel 200-400, respectivamente.

SELLO DE PLATA

El Hospital, dependiente de la Gerencia Regional de Salud de la Consejería de Sanidad, ha logrado tal distinción de acuerdo con la puntuación obtenida en la evaluación realizada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). El galardón convierte a este Hospital en centro pionero de la Comunidad, hecho más destacado aún si se tiene en cuenta su reciente creación, en 1994. Además, supone un reconocimiento público al trabajo realizado por los 1.200 profesionales que conforman su plantilla actual.

El proyecto premiado ha consistido en la puesta en marcha de un grupo multidisciplinar, integrado por miembros de todas las categorías profesionales, encargado de autoevaluar la forma en que el Hospital ejerce el liderazgo, define su política y estrategia, y gestiona su plantilla, las alianzas y los recursos. Dicho grupo también valoró los resultados obtenidos en los usuarios, en los trabajadores del propio Hospital, en la sociedad y en los objetivos claves del centro. El análisis de todos estos criterios responde a lo especificado en el modelo de excelencia en la gestión de la Fundación Europea para el Fomento de la Calidad (EFQM).

SELLO DE BRONCE

Por su parte, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial se ha convertido en la primera Dirección General de la Junta de Castilla y León en obtener el Sello de Bronce o Sello de Calidad Europea del Club Excelencia en Gestión.

Esta concesión reconoce la iniciativa, por parte de dicha Dirección General, de implantar un proceso de autoevaluación según el Modelo EFQM de Excelencia, a raíz del cual se pusieron en marcha una serie de planes de acción dirigidos a mejorar distintos aspectos de su gestión. Una vez finalizado su desarrollo e implantación, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa recibió la visita de un validador que certificó la coherencia y validez de todo el proceso, y recomendó al Club la concesión del Sello.



Hospital de El Bierzo

“Del Hospital se ha reconocido la puesta en marcha de un equipo multidisciplinar encargado de autoevaluar la gestión y sus resultados”



MEJORA DE LA CALIDAD

El Sello de Excelencia Europea está dirigido a empresas comprometidas en mejorar su gestión y perpetuar la Excelencia. A su vez, se enmarca dentro de un sistema de reconocimiento integral a nivel europeo cuyo objetivo es promover la aplicación del Modelo EFQM a la gestión de cualquier organización, pública o privada, cualquiera que sea su tamaño o el sector de actividad a la que se dedique.

A este respecto, el Hospital «El Bierzo» de Ponferrada tiene fijados varios objetivos prioritarios en materia de calidad, entre ellos, lograr su mejora continua mediante una Política de Calidad Asistencial. Ésta comprende medidas como la introducción de una evaluación sistemática de los resultados de la actividad asistencial y otras acciones de mejora.

“El Sello de Bronce reconoce la iniciativa de la Dirección General de Atención al Ciudadano de implantar un proceso de autoevaluación según el Modelo EFQM de Excelencia”

IMPORTANCIA DEL SELLO

El Sello de Excelencia Europea fue creado en 1987 por 12 multinacionales europeas bajo los auspicios de la Unión Europea, con el objetivo de definir un modelo que lleve a las organizaciones hacia la calidad total de su gestión. Sus criterios, a este respecto, deben ser evaluados mediante notas parciales, cuya suma indique el grado de avance hacia el máximo de 1.000 puntos (la llamada Excelencia). La obtención de 300 de esos 1.000 puntos conlleva la concesión del Sello de Bronce.

Con este proyecto, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa pretende no sólo mejorar su propia gestión, sino servir de apoyo a otras direcciones generales que decidan desarrollar este tipo de iniciativas.

Aprobada la Carta de Servicios al Ciudadano del Centro de Información y Documentación Ambiental

EL CIDA OFRECE LA POSIBILIDAD DE ACCEDER A UN AMPLIO FONDO DOCUMENTAL SOBRE MEDIO AMBIENTE EN CASTILLA Y LEÓN

Aprobada la Carta de Servicios al Ciudadano del Centro de Información y Documentación Ambiental (CIDA), organismo destinado a organizar y difundir la información sobre medio ambiente de Castilla y León.

Las Cartas de Servicios al Ciudadano son documentos escritos mediante los que la Administración informa sobre los servicios que presta, los derechos que tienen los ciudadanos y usuarios en relación con ellos, y los compromisos de calidad en su prestación. Estas Cartas se elaboran por los órganos, unidades y centros responsables de los servicios a los que se refieren, con la colaboración de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, que las aprueba y difunde.

En este sentido, el Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos, AVANZA CASTILLA Y LEÓN, impulsa a través de una de sus medidas, la extensión de las Cartas de Servicios al Ciudadano al mayor número posible de órganos en el ámbito de las distintas Consejerías y entes institucionales.

- Información sobre medio ambiente
- Préstamo de libros, revistas y documentos
- Suscripción gratuita al Boletín Electrónico de Información Ambiental
- Información presencial, telefónica, fax, correo postal y correo electrónico

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Recibir información sobre temas de medio ambiente
- Consultar el fondo bibliográfico y documental del Centro
- Presentar quejas y sugerencias
- Atención directa y personalizada
- Búsqueda de información medioambiental desde el Centro a través de los puestos disponibles

La Carta de Servicios que acaba de ser aprobada se pondrá a disposición de los ciudadanos en el propio Centro, en las Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, y podrá distribuirse igualmente en otras dependencias administrativas o por los medios que se considere más idóneos para facilitar su conocimiento.

Más información:

Orden PAT/370/2007, de 28 de febrero (BOCyL, nº 49, 9 de marzo de 2007)

SERVICIOS QUE PRESTA

El Centro de Información y Documentación Ambiental ofrece la posibilidad de acceder a un amplio fondo documental y bibliográfico sobre el medio ambiente de la Comunidad, y facilita el acceso a diferentes bases de datos relacionados con temas medioambientales. Los servicios recogidos son:

COMPROMISOS DE CALIDAD

Dar respuesta a todas las consultas

En atención presencial El 95% de las consultas serán atendidas de forma inmediata

En atención telefónica Mayoría de las consultas se resolverán en una sola llamada
Tiempo medio de atención 7 minutos

En atención telemática La respuesta se realizará en un plazo máximo de 1 día laborable

En atención por correo postal Contestación en un plazo máximo de 1 semana



LA INFORMATIZACIÓN PERMITIRÁ GESTIONAR CON MAYOR EFICACIA TANTO LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS COMO LAS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Informatizada la Gestión del Sistema de Sugerencias y Quejas

La Consejería de Presidencia y Administración Territorial consciente de la importancia que tiene conocer la opinión de los ciudadanos y empleados públicos ha mejorado el sistema de recogida de quejas y sugerencias.

Gracias a un programa informático las quejas y sugerencias tanto de los "ciudadanos" como de los "trabajadores" serán tramitadas de manera automática.



APLICACIÓN Y MEJORAS

El programa gestiona todas las quejas y sugerencias presentadas por los diversos canales (Internet, 012, libros de sugerencias y quejas, escritos y buzones físicos), así como las presentadas por los trabajadores.

Entre las ventajas del programa destacan la comunicación instantánea por correo electrónico de la recepción de la sugerencia o queja cuando se realice por Internet, o a través del teléfono 012. Además facilita el control de la tramitación, sabiendo en qué situación se encuentra su comunicación y reduce los tiempos de respuesta.

"Esta aplicación gestionará todas las quejas y sugerencias presentadas por los diversos medios existentes, así como las sugerencias internas"

Otras mejoras de este programa son: aporta información de todas las quejas y sugerencias formuladas a la Junta de Castilla y León por los ciudadanos y empleados públicos, garantiza que todas las quejas lleguen al órgano competente, el cual tiene acceso inmediato a las mismas, aporta información estadística de las sugerencias y quejas en función de su motivo.

Para llevarlo a cabo, cada organismo contará al menos con un usuario de la aplicación encargado de tramitar las quejas y sugerencias de su ámbito, realizar la coordinación con los órganos competentes incluidos en el mismo, explotar la información correspondiente y actuar como interlocutor con la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.

OBJETIVOS

- Facilitar la gestión del sistema
- Simplificar la tramitación de las quejas y sugerencias
- Reducir coste de tramitación
- Reducir tiempos de tramitación
- Mejorar el seguimiento del sistema

Información: www.jcyl.es



Toda la información que necesitas sobre la Junta de Castilla y León

no lo dudes
llámame



más cerca, más junta



informacion012@jcyl.es

902 010 012 para llamadas realizadas desde fuera de la Comunidad de Castilla y León

Este boletín informativo se elabora por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial en colaboración con todas las Consejerías, Entes y Organismos Autónomos de la Junta de Castilla y León. Si desea participar aportando noticias, sugerencias o cualquier otra iniciativa, puede dirigirse a: avanzainfo@jcyl.es