

## Los grupos de mejora instrumentos clave en la modernización administrativa

LA SEXTA CONVENCION TUVO LUGAR EN CIUDAD RODRIGO, CON LA PRESENCIA DE 150 ASISTENTES

Páginas 10 y 11



## La información educativa de Castilla y León, más cerca gracias a Infoeduc@

213 CENTROS FORMARÁN PARTE DE ESTE PROYECTO EN EL CURSO 2006-2007

Página 7

## Presentación telemática de recursos administrativos

DESDE DICIEMBRE 2006, CUALQUIER CIUDADANO CON FIRMA ELECTRÓNICA PUEDE PRESENTAR RECURSOS DE ALZADA, REPOSICIÓN O REVISIÓN

Página 8



## Éxito de la línea 901 de Atención al Fumador de Castilla y León

EL PRIMER SEMESTRE DE 2006 MUESTRA UNA IMPORTANTE EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE LLAMADAS Y EN EL TIPO DE CONSULTAS

Página 13

## La tramitación telemática llega a las instalaciones eléctricas de baja tensión

UNA INICIATIVA DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO ABRE ESTA POSIBILIDAD A LOS USUARIOS. SU GESTIÓN SE REALIZA A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA 'BOEL'.

Página 5



## Sumario

- 2 **El Foro avanza recoge las iniciativas dirigidas a mejorar los servicios públicos**  
Este cuarto Foro abordó la relación entre los ciudadanos y la administración en el marco de la información y el conocimiento
- 3 **La nota interior electrónica, un medio para avanzar en la eficiencia administrativa y en el difícil camino de la eliminación del papel**  
Impulsada desde el Plan NOIN, se ha implantado en algunos departamentos como programa piloto
- 4 **Seis Espacios Naturales protegidos tendrán implantados el sistema de gestión de la calidad según la norma Q**  
Este año se abordará la adaptación de nuevos espacios a los requisitos de calidad
- 4 **Subvenciones a la modernización de las entidades locales**  
Amplia respuesta a la convocatoria de 2006 con la presentación de 72 solicitudes
- 6 **El sistema telemático de pago de tasas moderniza el sector agrario de Castilla y León**  
Está implantado en los nueve servicios territoriales de la Consejería de Agricultura y Ganadería de la Junta
- 8 **Apuesta por la bicicleta como medio de transporte alternativo y sostenible**  
El EREN promueve su uso en Castilla y León a través del Sistema de Préstamo Automático de Bicicletas (BICIBUR), iniciado en Burgos
- 9 **La Junta de Castilla y León fomenta el acceso al empleo público de las personas con discapacidad**  
Medidas como la reserva del 10% de la oferta global de empleo aseguran la igualdad de oportunidades de este colectivo
- 10 **Las nuevas tecnologías, más cerca del ciudadano gracias a la Red Telemática de Información y Atención al Ciudadano**  
En el primer trimestre del año este servicio comenzará a implantarse en las Oficinas Generales de Información y Atención al Ciudadano
- 12 **La Junta promueve el acceso a internet en las Bibliotecas Públicas de la comunidad**  
Más de 100 bibliotecas municipales se benefician del programa impulsado por la Consejería de Cultura en convenio con la entidad pública empresarial Red.es
- 14 **El Ciberbús Iníci@te recorre Castilla y León acercando las Nuevas Tecnologías al ciudadano**  
Esta iniciativa de la Consejería de Fomento, recogida dentro del Programa Iníci@te, ha llevado a cabo su recorrido en verano y otoño
- 14 **Premios a la Calidad y Modernización de la Administración 2006**  
Han destacado por su elevada participación y por la calidad de las propuestas
- 15 **Las nuevas tecnologías renuevan el Plan de Movilidad Juvenil 2006**  
Canal Web y mensajes vía SMS hacen más accesibles las actividades impulsadas por la Dirección General de la Juventud



# El foro avanza recoge las iniciativas dirigidas a mejorar los servicios públicos

ESTE CUARTO FORO ABORDÓ LA RELACIÓN ENTRE LOS CIUDADANOS Y LA ADMINISTRACIÓN EN EL MARCO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO



Con objeto de dar a conocer las iniciativas más novedosas, emprendidas por las distintas Administraciones, y compartir sus experiencias, los días 8 y 9 de noviembre de 2006 se celebró el Foro Avanza bajo el título "Innovar para mejorar los servicios públicos". El evento tuvo lugar en el Colegio Fonseca de Salamanca, y estuvieron representados las distintas Administraciones Públicas y empresas proveedoras de soluciones para la gestión pública de nuestro país. Contó con la presencia de más de 300 personas, y de otras 500 a través de internet. En el Foro se analizaron las iniciativas de modernización de diferentes ayuntamientos y comunidades autónomas, así como de responsables de la Unión Europea.

**"Ha dado a conocer iniciativas emprendidas por las distintas Administraciones y permitirá compartir experiencias en el proceso de innovación"**



### NUMEROSAS CONCLUSIONES

El evento arrojó un amplio catálogo de conclusiones. Así, de cara a la innovación permanente en la mejora de los servicios públicos, además de incidir en factores tan decisivos como el ciudadano y los usuarios, los recursos humanos, la clase política y la inversión en tecnología, se habló de la necesidad de tener presente el objetivo básico de mejorar en la productividad de las organizaciones y prestar un mejor servicio a los ciudadanos, y también de la necesaria colaboración entre las Administraciones así como entre el sector público y el privado; todo ello sin olvidar la incidencia de otros factores de tipo cultural y normativo. Por lo que se refiere a la visión que el ciudadano tiene en este terreno, el Foro se hizo eco de informes de la Unión Europea que hablan de la existencia de 60 millones de usuarios potenciales de la Administración

**"Fernández Mañuevo resaltó la importancia de no perder el tren de las nuevas tecnologías y la implantación de la firma electrónica"**

Electrónica, pero también de las necesidades detectadas para obtener la rapidez deseada: que las Administraciones sean más ambiciosas en sus programas, que faciliten el acceso de los ciudadanos a la red, una mayor inversión para adecuar los contenidos a las necesidades de los ciudadanos, integrar todavía más el proceso de modernización con la innovación, y mejorar los servicios públicos.

Las conclusiones recogieron también los principales cambios experimentados en el perfil del usuario: es mucho más participativo e innovador, se opone a ser un mero espectador, quiere intervenir y tomar parte en las decisiones, y obliga a los poderes públicos a intensificar el diálogo social. A ellos se sumaron otros aspectos como la necesidad de planificar la



actividad y gestionar correctamente el proceso de innovación, la importancia de hacerlo desde un único órgano, y la necesidad de evaluar continuamente la gestión.

## LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Por su parte, en su intervención, el Consejero de Presidencia y Administración Territorial, Alfonso Fernández Mañueco, advirtió del riesgo de «la exclusión de las nuevas tecnologías» tanto para las administraciones como para los ciudadanos, por lo que, señaló, «se está haciendo un esfuerzo tecnológico y de innovación importante por parte de la Administración regional para modernizarse y también para poder facilitar el acceso a las tecnologías». Además de resaltar la importancia del Plan de Modernización de la Administración regional, aseguró que «la Junta de Castilla y León está comprometida en esa exigencia máxima de la búsqueda de la excelencia de la calidad en la prestación de los servicios de la mejor manera posible al ciudadano», y puso como ejemplo «los avances en materia de telemedicina que realiza la Consejería de Sanidad, la gestión educativa on line de la Consejería de Educación y el compromiso de que, antes de final de año, los ciudadanos que quieran presentar recursos administrativos de manera telemática lo puedan hacer por medio de la firma electrónica». Dichas medidas forman parte de las novedades que incorpora el decreto de administración electrónica aprobado en noviembre, y que, según el Consejero, «incorpora al siglo XXI a la Administración regional y le da más facilidades al ciudadano». Aunque reconoció que las condiciones sociológicas de Castilla y León, con una elevada edad media y una gran dispersión geográfica, pueden dificultar la implantación de estos nuevos sistemas, sin embargo señaló que «estamos haciendo un esfuerzo precisamente en garantizar la atención a todos los ciudadanos en el mundo rural y desarrollando una importante inversión para llevar la banda ancha a todos los municipios».



# La nota interior electrónica, un medio para avanzar en la eficiencia administrativa y en el difícil camino de la eliminación del papel

**IMPULSADA DESDE EL PLAN NOIN, SE HA IMPLANTADO EN ALGUNOS DEPARTAMENTOS COMO PROGRAMA PILOTO**

**“El sistema permite establecer comunicaciones más ágiles, garantiza la identidad del remitente y la integridad de la comunicación”**

La implantación del sistema de firma electrónica como medio de acreditación segura es un instrumento de gran importancia para avanzar en la mejora de la eficiencia de los servicios públicos, al agilizar las comunicaciones y las transacciones administrativas. De hecho, su utilización en procedimientos internos de la Administración permite incrementar la rapidez de pequeños trámites a la vez que se produce un efecto de mayor racionalización. Es el caso de las notas internas electrónicas.

A este propósito obedece el programa NOIN consistente en el uso de notas interiores electrónicas firmadas digitalmente.

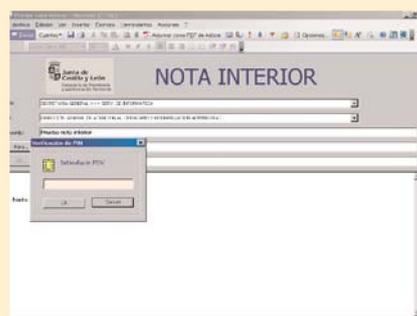
Su utilización a partir del correo y la firma electrónica, responde a cuatro objetivos: la eliminación de papel, la reducción de tiempos, un uso más asiduo de las transmi-

siones telemáticas y potenciar el empleo de la firma electrónica entre los empleados públicos.

Además de establecer comunicaciones más ágiles, el sistema garantiza la identidad del remitente, la autenticidad, integridad del contenido de la comunicación, de los documentos adjuntos y la confirmación de la recepción y lectura.

## PROGRAMA PILOTO

Para llevar a cabo esta iniciativa, el Servicio de Informática de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial ha diseñado un procedimiento piloto entre distintos departamentos que voluntariamente se han ofrecido. Una vez que se evalúen los resultados podrá valorarse la puesta en funcionamiento en otros departamentos administrativos.



Modelo de plantilla Nota interior electrónica.



# Seis Espacios Naturales protegidos tendrán implantados el sistema de gestión de la calidad según la norma Q



## ESTE AÑO SE ABORDARÁ LA ADAPTACIÓN DE NUEVOS ESPACIOS A LOS REQUISITOS DE CALIDAD

Dentro del objetivo de contribuir al desarrollo de los Espacios Naturales de Castilla y León mejorando la calidad de los servicios, la Consejería de Medio Ambiente, a través de la Fundación de Patrimonio Natural de Castilla y León, prevé la implantación de nuevos modelos de calidad en Espacios Protegidos de Castilla y León. En la actualidad, dos de estos veinte Espacios, el Parque Natural de las Hoces del Duración, en Segovia, y el Parque Natural del Cañón del Río Lobos, en Soria y Burgos, tienen implantado ya un sistema de este tipo y han superado las auditorías de certificación de la Norma Q de Calidad Turística del Uso Público. Esto convierte a Castilla y León en la Comunidad española con un mayor número de Espacios Naturales con dicha norma de Calidad.

### IMPORTANCIA DE LA 'Q' DE CALIDAD

La "Q" de calidad es un distintivo que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española. Fue creado por iniciativa del propio sector de empresas de turismo y cuenta con el respaldo de la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Su relevancia es evidente, pues realza la importancia de las empresas del sector al asegurar la adecuación de los servicios ofrecidos a las expectativas y necesidades de los visitantes, y garantiza al cliente las máximas garantías en todos los servicios. A ello hay que unir otros valores añadidos como el prestigio, la diferenciación, la fiabilidad y el control riguroso.

Una de las categorías a las que se otorga dicho distintivo es la de Espacios Naturales Protegidos, y hace referencia al uso público de estos

espacios. A este respecto, en Castilla y León se tiene prevista su implantación en seis Espacios: el Parque Regional Sierra de Gredos (Ávila), la Reserva Natural Valle Iruelas (Ávila), el Monumento Natural Monte Santiago (Burgos), el Monumento Natural Ojo Guareña (Burgos), el Parque Natural de Fuentes Carrionas y Fuente Cobre (Palencia), y el Parque Regional Picos de Europa, (León).

**“La 'Q' de calidad realza la importancia de las empresas al asegurar la adecuación de los servicios ofrecidos a las expectativas de los visitantes”**



La Red de Espacios naturales en la pasada edición de la Feria de Muestras de Valladolid

**AMPLIA RESPUESTA A LA CONVOCATORIA DE 2006 CON LA PRESENTACIÓN DE 72 SOLICITUDES**

## Subvenciones a la modernización de las entidades locales

Con objeto de impulsar y colaborar en la puesta en marcha de Planes de Modernización en el ámbito de las Diputaciones Provinciales, Mancomunidades, Comarcas y Municipios de más de 5000 habitantes, la Consejería de Presidencia y Administración Territorial inicia en este año 2007 la convocatoria de subvenciones para financiar parcialmente los gastos de infraestructuras, equipamiento y programas.

La amplia respuesta dada a la convocatoria anterior, con la presentación de 72 solicitudes, nos indica que la modernización e innovación de la gestión municipal así como la implantación de procesos de mejora en la atención a los ciudadanos, empieza a calar y se convierte en uno de los objetivos estratégicos de las Entidades Locales.

En la convocatoria del 2006 se han subvencionado proyectos que suponen un cambio importante en la forma de relacionarse con los ciudadanos a través de las nuevas tecnologías.

Es el caso de proyectos como el Ayuntamiento de Ávila que con su proyecto de "Ávila del Ciudadano" pretende mejorar la satisfacción de los ciudadanos mediante la implementa-



# La tramitación telemática llega a las instalaciones eléctricas de baja tensión

Desde el pasado mes de agosto, los instaladores autorizados pueden tramitar electrónicamente la inscripción de determinadas instalaciones eléctricas de baja tensión. Este novedoso servicio agiliza este trámite gracias al uso de un nuevo programa informático BOEL (Boletines Eléctricos). Para acceder a este sistema, los usuarios deberán disponer de un certificado digital que permita la utilización de la firma electrónica en las condiciones establecidas en la ley.

### PROCEDIMIENTO SENCILLO

El procedimiento es bastante sencillo. La inscripción de las instalaciones eléctricas puede hacerse entrando en la página web de la Junta de Castilla y León ([www.jcyl.es](http://www.jcyl.es)), donde se encuentra la «Solicitud de Inscripción». Una vez cumplimentada y aportados los datos y documentos que se exigen, se puede efectuar el pago de la tasa en alguna de las entidades financieras autorizadas para el pago telemático.

Realizado el pago, se genera un fichero con los datos del usuario y el banco los envía electrónicamente a la Dirección General de Industria e Innovación Tecnológica para su validación y para la confirmación del ingreso. El resguardo, que contiene un NRC (Número de Referencia Completo), puede imprimirse.

**UNA INICIATIVA DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO ABRE ESTA POSIBILIDAD A LOS USUARIOS. SU GESTIÓN SE REALIZA A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA 'BOEL'**

Es entonces, una vez recibido el mensaje de confirmación, cuando se genera el certificado electrónico de instalación en baja tensión, que una vez impreso puede ser presentado a la compañía eléctrica.

### PLENA DISPONIBILIDAD

Este programa de modernización de la gestión administrativa permite al usuario presentar documentos electrónicos cualquier día del año y a cualquier hora del día. Las instalaciones eléctricas en las que es aplicable la tramitación telemática y los requisitos técnicos para acceder a este servicio aparecen detallados en la correspondiente Orden de la Consejería de Economía y Empleo.

### Más información

[www.jcyl.es](http://www.jcyl.es)

Orden EYE/1287/2006, de 21 de julio (BOCyL, 7 de agosto de 2006).

“La aplicación BOEL permitirá al usuario presentar documentos electrónicos todos los días del año durante las veinticuatro horas del día”

ción de un sistema de acceso multicanal a los servicios prestados por el Ayuntamiento.

O el del Ayuntamiento de Burgos, que pretende dar una “Solución corporativa a la gestión de Avisos, Quejas y Sugerencias” que realicen los ciudadanos independientemente del canal elegido para ser cursadas, y que permitirá abordar las propuestas ciudadanas desde la perspectiva de la calidad.

Otro de los grandes proyectos cofinanciados por la Junta de Castilla y León es el de “Gestión telemática de las relaciones con ayuntamientos y contribuyentes” con el que pondrá en marcha el “buzón Ayuntamiento” a través del cual los ayuntamientos podrán descargar los documentos entrega-

dos por el Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de Salamanca. –REGTSA- y emitir documentos electrónicos. Por su parte, los contribuyentes podrán consultar trámites, recoger certificados, seguimiento de sus expedientes, etc., a través de la “Carpeta del Contribuyente”.

Para dar continuidad e impulsar nuevas iniciativas de modernización, durante el primer trimestre del año, se realizará una nueva convocatoria de subvenciones a Entidades Locales.

“Para obtenerla ha sido necesaria la contribución, no menor a un 15%, de los Municipios y demás Entidades Locales titulares del proyecto”



## El sistema telemático de pago de tasas, moderniza el sector agrario de Castilla y León

ESTÁ IMPLANTADO EN LOS NUEVE SERVICIOS TERRITORIALES DE LA CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DE LA JUNTA

Los servicios de pago telemático de tasas, que constituye un aspecto fundamental del Plan de Modernización, se amplía considerablemente con la nueva reglamentación de 2006. Su origen está en la pasarela de pago que la Consejería de Hacienda inició en 2004 a través de un programa informático que incluía tres tipos de tasas: las derivadas de actuaciones administrativas relacionadas con actividades agrícolas, las de expedición de documentación necesaria para el transporte y circulación de animales, y las de identificación de ganado bovino, ovino y caprino.

### BENEFICIO A LOS AGRICULTORES

Al agilizar los trámites, esta fórmula de pago beneficia considerablemente a los agricultores y ganaderos de Castilla y León, pues les ahorra las molestias que supone los desplazamientos a la entidad financiera. Como puede verse en el esquema adjunto, el sistema comprende diversas fases. En primer lugar, el agricultor o ganadero que desea realizar un acto administrativo que conlleva el pago previo de una tasa acude a una Unidad Administrativa del Servicio Territorial de Agricultura y Ganadería para realizar los trámites. Si se trata de alguna de las actuaciones

**“A raíz de la puesta en marcha de la Pasarela de Pago por parte de la Consejería de Hacienda, en 2004, se optó por este sistema”**

anteriormente relacionadas, donde está autorizado el procedimiento telemático de pago, el funcionario le ofrecerá la posibilidad de realizarlo.

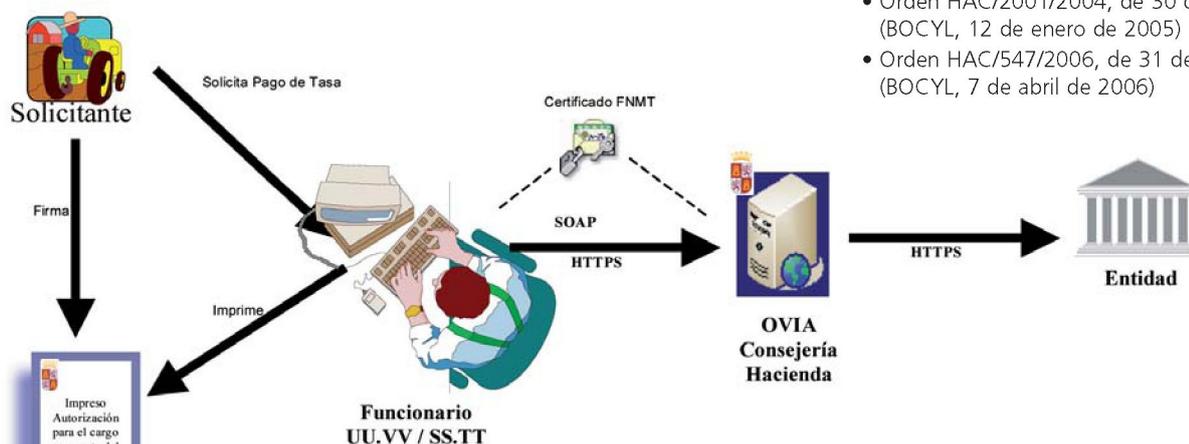
A continuación, el interesado, mediante firma, autoriza a la Junta a retirar fondos de su cuenta bancaria. El funcionario conecta con la pasarela de pago de la Consejería de Hacienda a través de un canal seguro, y ésta confirma telemáticamente el pago. Finalmente, se imprime el justificante correspon-

diente, que se dará al solicitante junto con el documento que inició el acto administrativo.

### EXTENSIÓN

Articulado este sistema en enero de 2005, los primeros pagos se hicieron efectivos en marzo de ese mismo año. Funciona en los nueve Servicios Territoriales de la Consejería de Agricultura y Ganadería, y a él figuran adheridas todas las entidades financieras con implantación significativa en el medio rural de Castilla y León.

**“El nuevo servicio evita las molestias derivadas del desplazamiento del administrado a la entidad financiera, única posibilidad hasta ahora”**



### Más información [www.jcyl.es](http://www.jcyl.es)

- Orden HAC/2001/2004, de 30 de diciembre (BOCYL, 12 de enero de 2005)
- Orden HAC/547/2006, de 31 de marzo (BOCYL, 7 de abril de 2006)

## La información educativa de Castilla y León, más cerca gracias a Infoeduc@

**213 CENTROS FORMARÁN PARTE DE ESTE PROYECTO EN EL CURSO 2006-2007**

- Anotaciones sobre hábitos de trabajo, interés y comportamiento a lo largo de la evaluación y la tendencia en la última quincena.
- Valoración de los indicadores de evaluación relativos a las aptitudes y actitudes establecidos por el Centro.

### 213 CENTROS

Iniciado en el curso 2004-2005 con 133 centros, para el curso 2006/2007 formarán parte del proyecto 213 centros de la Comunidad. La solicitud de registro debe hacerse en el centro donde se realizan los estudios. En el caso de tener hijos en varios centros sólo es necesario solicitar el alta como usuario en uno de ellos, pues de manera automática se visualizará la información de todos.

A este respecto, en el sobre de matrícula de los Centros Infoeduc@ se incluye un tríptico con la información del proyecto y el impreso de solicitud. Una vez rellenado y entregado el formulario, durante los meses de septiembre y octubre se hacen llegar a los padres las claves necesarias para acceder al servicio, el cual entra en funcionamiento a mediados de octubre y se mantiene durante todo el curso.



**“El sistema es de gran utilidad para los padres, pues ofrece información sobre faltas de asistencia y retrasos de los alumnos”**



Infoeduc@ es un servicio puesto en marcha por la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León, enmarcado en el Programa de Mejora y Calidad de los Servicios Educativos, que ofrece a las familias la posibilidad de obtener información académica y educativa de sus hijos a través de Internet, Telefonía y Mensajes a móviles (SMS). Esta iniciativa tiene ya precedentes en varias comunidades autónomas que aplican programas experimentales en este sentido. Sin embargo, con carácter institucional y debido a su extensión (más del 80%) destaca el instaurado en los centros de Educación Secundaria de Castilla y León.

### INFORMACIÓN A LOS PADRES

Infoeduc@, que es un servicio de carácter voluntario –tanto para las familias como para

los diversos centros–, y un instrumento de gran utilidad para los padres, pues proporciona información sobre calificaciones, horario del alumno, equipo docente, datos de tutoría, histórico de calificaciones y sobre faltas de asistencia y retrasos. Hasta ahora, los datos sobre faltas a clase se cargan en el sistema cada dos días, pero se pueden conocer por semanas, meses o incluso por curso, con lo que se ofrece una visión general, que indica el número total de ausencias por día, por materias y por profesor. Algunos Centros ofrecen también información sobre la evolución académica de los alumnos de Educación Secundaria Obligatoria, es la llamada Tutoría Virtual Tipo de información que proporciona Infoeduc@-Tutoría virtual

- Calificaciones de controles y trabajos realizados a lo largo de la evaluación.

#### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CENTROS QUE INCLUYEN ESTE SERVICIO

Curso 2004/2005	Curso 2005/2006	Curso 2006/2007
133	184	213

La distribución de los centros por provincia es:

	ÁV	BU	LE	PA	SA	SE	SO	VA	ZA	TOTAL
<b>Nº Centros Infoeduca</b>	21	28	41	16	30	17	12	30	18	213
<b>Nº Centros con Tutoría Virtual</b>	3	4	1	1	1	4	2	6	5	27



**EL EREN PROMUEVE SU USO EN CASTILLA Y LEÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA DE PRÉSTAMO AUTOMÁTICO DE BICICLETAS (BICIBUR), INICIADO EN BURGOS**

## Apuesta por la bicicleta como medio de transporte alternativo y sostenible



*Aparcamiento de bicicletas en Burgos*



**“El EREN prevé extender este servicio hasta poner a disposición de los ciudadanos un total de 200 bicicletas”**

Atento a la creciente demanda social en favor de acciones que preserven la calidad del aire y reduzcan la contaminación medioambiental, el Ente Regional de la Energía de Castilla y León (EREN) de la Consejería de Economía y Empleo promueve la utilización de la bicicleta como medio de transporte sostenible y alternativo a los vehículos, considerados como importante foco de contaminación urbana.

Esta iniciativa se enmarca dentro del programa de actuaciones de ahorro y eficiencia energética en el sector transporte, no en vano, la bicicleta es el medio de locomoción con mayor eficacia energética. A ello hay que sumar las facilidades para aparcar y el hecho de que el riesgo de sufrir accidentes sea un 98% menor.

### **EL BICIBUR**

El EREN ha puesto en marcha en Burgos el Sistema de Préstamo Automático de Bicicletas (BICIBUR). Este servicio pone a disposición de los ciudadanos, de forma gratuita, bicicletas de diseño urbano y

fácil conducción. Además, cuenta con un aparcamiento con marquesinas que integran los sistemas de anclaje de la bici y mecanismos de conexión a la red de control de usuarios.

Para facilitar y generalizar el acceso de los ciudadanos al BICIBUR, este servicio se va a extender a otros cuatro puntos más de la capital burgalesa para, de esta manera, poner a disposición de los ciudadanos un total de 200 bicicletas. La repercusión energética y medioambiental de esta iniciativa, supone una innovación tecnológica, que junto a su previsible éxito, ha suscitado ya el interés de otros Ayuntamientos de Castilla y León. De hecho, el EREN no descarta la extensión de este servicio de préstamo de bicicletas a otras ciudades de la Comunidad.

### **Más información en**

[www.bicibur.es](http://www.bicibur.es)

[www.aytoburgos.es](http://www.aytoburgos.es)

[www.jcyl.es](http://www.jcyl.es) (Ente Regional de Energía)

## Presentación telemática de recursos administrativos

**DESDE DICIEMBRE 2006, CUALQUIER CIUDADANO CON FIRMA ELECTRÓNICA PUEDE PRESENTAR RECURSOS DE ALZADA, REPOSICIÓN O REVISIÓN.**

La Junta de Castilla y León sigue ampliando y fomentando los procedimientos y servicios disponibles a través de Internet para ciudadanos y empresas.

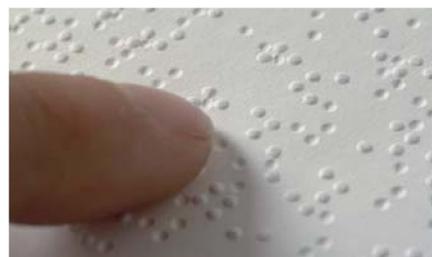
En el año 2006 se ha puesto en marcha este nuevo procedimiento telemático que permite a cualquier ciudadano con firma electrónica presentar telemáticamente recursos administrativos (alzada, reposición o revisión) contra actos dictados por los órganos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Para ello, sólo es necesario conectarse al Por-



# La Junta de Castilla y León fomenta el acceso al empleo público de las personas con discapacidad

**MEDIDAS COMO LA RESERVA DEL 10% DE LA OFERTA GLOBAL DE EMPLEO ASEGURAN LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE ESTE COLECTIVO**



### Más información:

[www.jcyl.es/caminamosjuntos](http://www.jcyl.es/caminamosjuntos)

Artículo 49 de la Constitución Española; Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos; Ley 18/1988, de 28 de diciembre, de Acción Social y Servicios Sociales; Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; Decreto 10/2006, de 2 de marzo; artículo 46.2 de la Ley 7/2005, de 24 de mayo, de la Función Pública.

**“La igualdad de oportunidades queda asegurada incluso en el momento de la realización de las pruebas selectivas”**

Consciente de que el acceso al empleo es un factor fundamental para garantizar la calidad de vida de las personas con discapacidad y su integración plena en la sociedad, la Junta de Castilla y León ha llevado a cabo una serie de medidas para posibilitarla. Disposiciones legales y un protocolo de colaboración entre la Consejería de Presidencia y Administración Territorial y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) han permitido avanzar considerablemente en este terreno.

### MEDIDAS REALES

Entre las medidas destacan la reserva de un 10% de la oferta de empleo público para el colectivo de personas con discapacidad, y la exención del pago de la tasa a los aspirantes que acrediten un grado de discapacidad igual o superior al 33%. Además, las plazas reservadas para el turno de personas con discapacidad no pueden acumularse a las convocadas para el turno libre, y el número de las mismas en las convocatorias de los cuerpos generales de funcionarios y en las categorías de informáticos de personal laboral es bastante destacado. La igualdad también queda asegurada en la realización de las pruebas selectivas, pues los aspirantes con discapacidad pueden solicitar los medios necesarios para su mejor ejecución.

### LABOR DE SENSIBILIZACIÓN

De poco serviría promocionar este tipo de medidas si no van acompañadas de otras

dirigidas a sensibilizar al colectivo de futuros funcionarios de la Comunidad. Para ello, en todos los programas de las convocatorias correspondientes a la oferta del año 2006 se ha incluido un tema específico sobre las políticas de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad en Castilla y León.

Esta labor de sensibilización se extiende también al propio personal de la Administración autonómica con objeto de asegurar la integración plena y satisfactoria a la persona con discapacidad que acceda al empleo público. De hecho, es éste uno de los aspectos contemplados en el convenio firmado entre la Consejería de Presidencia y Administración Territorial y el CERMI, que también incluye la puesta en marcha de un Foro de Debate y Diálogo sobre el Empleo Público y Discapacidad que cuente con representantes de la Administración Autonómica, el CERMI y el colectivo de empleados públicos, y abierto a otros de la Administración local a través de la Federación Regional de Municipios y Provincias de Castilla y León (FREMP).

Finalmente, junto a la posibilidad de implantar programas experimentales de empleo temporal de este colectivo, la Junta de Castilla y León ha implantado un acceso directo para que quien lo desee pueda consultar todo lo relativo a la oferta de empleo, turno de personas con discapacidad y legislación sobre el tema.

tal Institucional [www.jcyl.es](http://www.jcyl.es) y, a través del Inventario Automatizado de Procedimientos (IAPA), acceder y cumplimentar los correspondientes formularios. Además puede consultarse la información general sobre estos procedimientos administrativos.

La presentación telemática de los recursos mediante firma electrónica, permite que los ciudadanos no tengan que desplazarse a las oficinas de registro para interponer un recurso administrativo.

La Consejería de Presidencia y Administración Territorial ha impulsado este primer procedimiento horizontal que afecta a todos los órganos de la Junta de Castilla y León.

Más información: [www.jcyl.es](http://www.jcyl.es)

- ORDEN PAT/1984/2006, de 4 de diciembre, por la que se regula el procedimiento para la presentación telemática de recursos administrativos y se aprueba la aplicación que efectúa el tratamiento de la información.
- ORDEN PAT/1985/2006, de 4 de diciembre, por la que se modifica el Anexo de la Orden PAT/136/2005, de 18 de enero, por la que se crea el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y se establecen criterios generales para la presentación telemática de escritos, solicitudes y comunicaciones de determinados procedimientos administrativos (BOCYL N° 241, de 18 de diciembre de 2006).



# Las nuevas tecnologías, más cerca del ciudadano gracias a la **Red Telemática de Información y Atención al Ciudadano**



Punto de la Red telemática

**EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO ESTE SERVICIO COMENZARÁ A IMPLANTARSE EN LAS OFICINAS GENERALES DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El proyecto consiste en acercar la tecnología a los ciudadanos en los espacios donde se relaciona presencialmente con la Administración, a fin de promover la implantación paulatina de la administración electrónica y facilitar sus relaciones con las administraciones.

Para ello se está llevando a cabo la instalación de terminales en distintos establecimientos públicos de la Junta de Castilla y León donde existan oficinas y/o puntos de información y atención al ciudadano. Estos terminales disponen de un equipamiento que facilita la accesibilidad a los servicios y a la información a todos los ciudadanos, incluidos aquellos que presenten alguna discapacidad. Se trata, por tanto, de una estrategia de "Diseño para todos" que permite la utilización a todas las personas en la mayor extensión posible.

### FUNCIONALIDADES DE ESTE SERVICIO

- Acceso rápido a la RED.
- Acceso a directorio de Administración Electrónica.
- Operar con firma electrónica y D.N.I. electrónico en todo tipo de servicios con certificación que estén disponibles en la Red.
- Realización de trámites telemáticos con cualquier Administración Pública (consulta, solicitud de certificados, declaración y liquidación de impuestos, etc.).
- Impresión de documentos, certificados, resguardo de operaciones.
- Además de acceso a la información ofrecida por este servicio, se orientará al usuario sobre los servicios de los terminales y su funcionamiento.
- Envío de correos electrónicos con cuenta propia.

**"Los terminales disponen de un equipamiento que pretende garantizar un alto grado de accesibilidad"**



## Los grupos de mejora instrumentos clave en la modernización administrativa

**LA SEXTA CONVENCION TUVO LUGAR EN CIUDAD RODRIGO, CON LA PRESENCIA DE 150 ASISTENTES**



Los días 30 de noviembre y 1 de diciembre de 2006 tuvo lugar, en la localidad salmantina de Ciudad Rodrigo, la 6ª Convención de Grupos de Mejora de la Junta de Castilla y León, cuyo eslogan, «Todavía Mejor», quiso reflejar el espíritu de mejora continua perseguido por los Grupos y su afán de evolución. Los objetivos de la convención eran analizar las acciones desarrolladas en el último año por los Grupos, presentar las Buenas Prácticas desarrolladas, tratar la evolución del Plan de dinamización y plantear los objetivos para el año 2007.

Asistieron alrededor de 150 funcionarios, pertenecientes a los diversos Grupos existentes en la Comunidad, así como diversas personalidades que quisieron conocer más de cerca la realidad de los Grupos de Mejora.

Además de hacer un balance sobre el trabajo realizado por los Grupos y resaltar su importancia para el desarrollo del proceso de modernización de la administración, los asistentes disfrutaron de otras actividades de tipo cultural como una visita a la exposición Las Edades del Hombre. Además, tuvo lugar la entrega de los Premios de Calidad y Modernización de la Administración.



“El evento destacó el avance numérico de los Grupos de Mejora y las labores dirigidas a la modernización administrativa”

## MÁS GRUPOS Y MÁS ACTIVIDAD

La convención puso de manifiesto, entre otros aspectos, el avance experimentado por los Grupos de Mejora tanto en cantidad como en calidad: actualmente son ya 26 los legalmente constituidos, se ha multiplicado por cuatro el número de los que mantienen reuniones periódicas, por seis los que realizan propuestas específicas, y por siete los que identifican mejoras.

Otro aspecto a destacar fue la creación del Foro de Gestión del Conocimiento para los Grupos de Mejora, único existente en la Junta y diseñado en exclusiva para ellos. De hecho, a través de este Foro se han impartido un total de 300 horas de formación específica a los coordinadores de los Grupos y a todos sus miembros en general, y se ha elaborado un Manual Dinámico de Consulta y una breve publicación de introducción a la Calidad en la Administración de Castilla y León.

“Junto a las actividades culturales, los 150 asistentes resaltaron la importancia del Foro de Gestión del Conocimiento para los Grupos de Mejora, de la Junta”

## BUENAS PRÁCTICAS

El eje del encuentro fue la presentación de Buenas Prácticas. A este respecto, las delegaciones territoriales de Ávila, Salamanca, Soria o León, y las consejerías de Agricultura y Ganadería y Familia e Igualdad de Oportunidades expusieron los planes de acción llevados a cabo, que incluían desde la recogida selectiva de papel realizada en la Delegación Territorial soriana hasta la creación de un Canal de Información en Familia e Igualdad de Oportunidades, pasando por el Arteforum ideado por los miembros del Grupo de Mejora de la Delegación Territorial de León.

La convención contó también con una ponencia de Juan Carlos Pastor, entrenador del Balonmano Valladolid y de la Selección Nacional Absoluta de Balonmano, sobre como trabajar en equipo, y con un Teatro Forum organizado por miembros de diversos grupos, que escenificaron una situación cotidiana en el desarrollo de un Grupo de Mejora. Finalmente, una sesión de trabajo en grupo permitió establecer los objetivos para el año 2007:

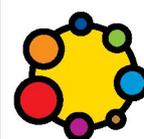
## CONCLUSIONES DE LA 6ª CONVENCIÓN DE GRUPOS DE MEJORA

- Aumento del compromiso de la dirección con mayor presencia en los Grupos de Mejora y posibilitando la aplicación de las propuestas.
- Despliegue de los GM a través de sus miembros y la línea jerárquica.
- Orientación hacia los resultados de los planes de acción de los GM.
- Foro de Gestión del Conocimiento con el desarrollo de personas y equipos a través de la formación, el intercambio de experiencias y la autoformación.
- Implantación de sistemas de calidad orientados al ciudadano.
- Comunicación a través de la mejora del sistema de comunicación hacia los empleados de todo lo relacionado con Grupos de Mejora y hacia el ciudadano, en general.

### Más información:

[www.jcyl.es](http://www.jcyl.es)

- Orden de 21 de febrero de 2001, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial (BOCYL, nº 38, de 22 de febrero de 2001).



## GRUPOS DE MEJORA

UN LOGOTIPO QUE SIMBOLIZA LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA

La convención coincidió con el estreno de un nuevo logotipo para los Grupos de Mejora, basado en el círculo y la esfera. Según Carlos Miller Fernández y Pablo Franco Romero, ambos, el círculo y la esfera eran considerados la forma perfecta, «y qué mejor figura para representar la búsqueda de la excelencia que el círculo». Además, el número 7 (en el logotipo aparecen siete círculos alineados en torno al círculo central) es el número cósmico, unión del Cielo y la Tierra; un número que para todas las culturas simboliza la totalidad, pero una totalidad dinámica, en movimiento, idea que encaja a la perfección con la filosofía de los Grupos de Mejora.

Por otro lado, los círculos de diferentes tamaños y colores, alineados en torno al gran círculo central, simbolizan, según Miller y Franco, «la capacidad autoorganizativa y de autonomía que tienen los Grupos de Mejora, si bien dentro de la sintonía del gran círculo, identificado éste con la Junta de Castilla y León como un todo».



**MÁS DE 100 BIBLIOTECAS MUNICIPALES SE BENEFICIAN DEL PROGRAMA IMPULSADO POR LA CONSEJERÍA DE CULTURA EN CONVENIO CON LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL RED.ES**

## La Junta promueve el acceso a internet en las **Bibliotecas Públicas** de la comunidad

131 bibliotecas municipales de Castilla y León han sido seleccionadas dentro del programa 'Internet en las bibliotecas' de la Consejería de Cultura y Turismo, cuyo objetivo es favorecer el acceso a la sociedad de la información mediante una amplia red de puntos de acceso público a Internet en las bibliotecas públicas. El programa comprende la dotación de infraestructura informática y otros elementos necesarios para garantizar un acceso de calidad, dotación que se ha realizado aplicando criterios de población.



**“La dotación de materiales a las bibliotecas se ha realizado aplicando criterios de población”**

**“El programa comprende la dotación de infraestructura informática y de conectividad de banda ancha”**

### COMPROMISOS

A cambio, las bibliotecas seleccionadas se comprometen a:

- Prestar el servicio de acceso público gratuito a Internet durante un horario mínimo de diez horas semanales.
- Destinar el equipamiento informático y de comunicaciones exclusivamente para el servicio bibliotecario en las instalaciones de las bibliotecas públicas.
- Hacerse cargo de la gestión del alta y de abonar los costes que se derivan de éste.

- Encargarse de la formación informática del personal de este servicio.
- Fomentar el uso del servicio de acceso público a Internet mediante campañas de difusión.

### MÁS INFORMACIÓN

- Orden CYT/135/2006, de 1 de febrero (BOCYL, nº 27, 8 de febrero de 2006);
- Orden CYT/1302/2006, de 20 de julio (BOCYL, nº 156, 14 de agosto de 2006)

### CONVENIO BILATERAL

Desarrollado mediante convenio bilateral con la entidad pública empresarial Red.es, las 131 bibliotecas municipales seleccionadas disfrutarán de un servicio de gestión avanzada que incluye el soporte y mantenimiento de los equipos y software instalados por un período de tres años contados a partir de la fecha de instalación.

Tres han sido los criterios empleados para la selección y priorización de las bibliotecas: la pertenencia a zonas desfavorecidas bien por su situación socio-económica, su aislamiento geográfico, o circunstancias análogas; su escasa o nula dotación informática y deficiente conectividad para el servicio de acceso público a Internet; y el grado de compromiso de las Corporaciones Locales respectivas en la aplicación del programa «Internet en las Bibliotecas».





## Éxito de la línea 901 de Atención al Fumador de Castilla y León

### EL PRIMER SEMESTRE DE 2006 MUESTRA UNA IMPORTANTE EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE LLAMADAS Y EN EL TIPO DE CONSULTAS



Con objeto de hacer más accesible la información a los fumadores y ofrecerles consejo terapéutico riguroso y personalizado, el Comisionado Regional para la Droga de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades puso en marcha, el 15 de marzo de 2005, la Línea 901 de atención al fumador (901 305030). Los datos aportados en el año 2006 evidencian la consolidación de este servicio, que está atendido por dos psicólogas específicamente formadas para gestionar esta modalidad de atención telefónica.

Dos son las funciones que la línea 901 viene cumpliendo desde su puesta en marcha: aportar información sobre los recursos asistenciales de los que dispone la Comunidad Autónoma para el tratamiento del tabaquismo, y sobre la legislación vigente en materia de tabaco; y ofrecer un tratamiento específico para aquellos fumadores que por diversas razones no puedan o no quieran acudir a servicios presenciales de tratamiento del tabaquismo. Estos últimos, reciben a través de esta línea telefónica consejo terapéutico sistemático, profesionalizado y debidamente contrastado. Estos programas, además de su importante accesibilidad, han demostrado elevadas tasas de abandono del tabaco en todos los estudios realizados.

### NOVEDADES 2006

Los datos disponibles sobre el empleo de este servicio en 2006 muestran una significativa evolución respecto del año anterior. Por ejemplo, 188 de las 513 llamadas atendidas en el año han tenido lugar en el mes de enero, lo que supone un incremento del 78% sobre la media de llamadas efectuadas en meses anteriores; las dudas surgidas en la población castellana y leonesa a raíz de la entrada en vigor de la Ley 28/2005 es la principal razón de esta evolución.

Las dudas suscitadas por la entrada en vigor de la ley en enero de 2006 ha afectado también a los motivos de la llamada: mientras en 2005 el 90% de las mismas requería consejo antitabaco e información sobre recursos, y sólo un 0,37% demandaba información sobre legislación, en 2006, el 44% de las llamadas realizadas demandaban esto último, y las que solicitaban consejo antitabaco o

información sobre recursos descendieron hasta también un 44%.

Asimismo, cabe señalar que durante los meses de diciembre de 2006 y enero de 2007 se ha llevado a cabo una campaña de redifusión de los objetivos de esta línea a través de radio, vallas publicitarias y soportes publicitarios de cines, gimnasios, bares y centros deportivos y educativos de Castilla y León, con objeto de canalizar adecuadamente la motivación que para dejar de fumar añade la iniciación de un nuevo año.

### NUEVO PERFIL

Otro cambio significativo es el que hace referencia al perfil de los usuarios: mientras en 2005 predominaban las mujeres (57%), en 2006 se muestra un incremento mayoritario de hombres: 55% frente a 45%, situación que puede obedecer, en buena medida, a la influencia en el medio laboral de la entrada en vigor de la Ley 28/2005. Además, en 2006 iniciaron tratamiento por vía telefónica 49 fumadores, lo que supone un incremento del 44% respecto al año anterior.

En cuanto al perfil de los pacientes, los datos del primer semestre de 2006 ponen en evidencia varios aspectos interesante: Por una

parte, si en 2005 el 90% no había hecho ningún intento previo de cesación, ahora, esta cifra se ha visto rebajada hasta el 41% (el 59% lo había intentado en alguna ocasión sin éxito), lo que refuerza el papel del seguimiento por vía telefónica como alternativa en aquellos casos de intentos previos fallidos. Otra novedad interesante es la presencia, dentro de los usuarios actuales, de un 54% de fumadores con alta o media dependencia pero baja motivación, circunstancia que hace necesaria una actuación terapéutica de mayor intensidad (en 2005, por el contrario, el 93% presentaba baja motivación, pero también baja dependencia, dificultando en menor medida la cesación en el consumo).

### AMPLIACIÓN DE LA OFERTA TERAPÉUTICA

Para reforzar la oferta terapéutica de la Unidad de Tabaquismo del Complejo Hospitalario de Zamora, en la que está ubicada físicamente la Línea 901, en noviembre de 2006 se ha iniciado la modalidad terapéutica de grupo, para aquellos fumadores que lo precisen, habiéndose incluido hasta final de año a 8 pacientes.

EVOLUCIÓN DE LA LÍNEA 901 DE ATENCIÓN AL FUMADOR	
<b>Registro de llamadas</b>	Número de llamadas: 513 • Fumadores: 82%
<b>Distribución por provincias</b>	1. Valladolid • 2. León • 3. Burgos
<b>Distribución por sexo</b>	Mujeres: 45% • Hombres: 55%
<b>Motivo de la llamada</b>	Información sobre recursos: 23% Información sobre legislación: 44% Consejo antitabaco: 21%
<b>Perfil de los pacientes</b>	52% no hizo ningún intento previo de cesación 69% presentó baja motivación y 54% alta o media dependencia
<b>Tratamiento a distancia (línea 901)</b>	Autoseguimiento y control telefónico: 34 fumadores Tratamiento telefónico activo: 7 fumadores Terapia de grupo: 8 fumadores

“Los usuarios de esta línea telefónica reciben consejo profesionalizado y contrastado”



Ciberbuús en la Plaza Mayor de Valladolid

## El Ciberbús Iníci@te recorre Castilla y León acercando las Nuevas Tecnologías al ciudadano

**ESTA INICIATIVA DE LA CONSEJERÍA DE FOMENTO, RECOGIDA DENTRO DEL PROGRAMA INÍCI@TE, HA LLEVADO A CABO SU RECORRIDO EN VERANO Y OTOÑO**

Un cibercentro itinerante recorre la Comunidad Autónoma los meses de verano y otoño para acercar a los ciudadanos de Castilla y León el uso inteligente de Internet por medio de talleres divulgativos atendidos por monitores especializados. Se trata del Ciberbús Iníci@te de la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León, una iniciativa recogida dentro del Programa Iníci@te para la sensibilización y formación de la población de Castilla y León en relación con Internet y las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El vehículo inició su periplo el pasado 31 de mayo, fecha en la que salió de la Plaza Mayor vallisoletana. Desde entonces viene recorriendo las localidades del Camino de Santiago y diversos pueblos de la Comunidad Autónoma que no cuentan con centro público de acceso a Internet permanente, visitando también todas las capitales de provincia.

### CONTENIDOS BÁSICOS

Atraer a todos los castellanos y leoneses a las nuevas tecnologías, especialmente a los que tienen mayor riesgo de exclusión digital, es el principal objetivo del Ciberbús Iníci@te, que cuenta con 19 ordenadores dotados de con-

exión de banda ancha a Internet. De este modo pretende formar a los ciudadanos en el uso de las aplicaciones más interesantes de Internet: correo electrónico, navegación Web, videoconferencia, comercio electrónico, teletrabajo o Administración Electrónica, entre otros muchos.

Los contenidos que ofrece están pensados especialmente para aquellas personas que tienen nulos o escasos conocimientos sobre el manejo del ordenador, a los que ofrece un primer contacto con las TIC y les ilustra sobre su utilidad a la hora de mejorar su calidad de vida. De esta manera, el Ciberbús Iníci@te pretende sensibilizar a la población de Castilla y León dando a conocer las ventajas de las TIC para que, posteriormente, los ciudadanos acudan a los más de 600 cibercentros permanen-



tes de la Red Regional y obtengan la formación necesaria para aprovechar todas las oportunidades que les ofrece la Sociedad Digital del Conocimiento a través de Internet.

**“El Ciberbús cuenta con 19 ordenadores y ofrece una formación básica dirigida especialmente a quienes tienen mayor riesgo de exclusión digital”**

## Premios a la Calidad y Modernización de la Administración 2006

**HAN DESTACADO POR SU ELEVADA PARTICIPACIÓN  
Y POR LA CALIDAD DE LAS PROPUESTAS**





## Las nuevas tecnologías renuevan el **Plan de Movilidad Juvenil 2006**

**CANAL WEB Y MENSAJES VÍA SMS HACEN MÁS ACCESIBLES LAS ACTIVIDADES IMPULSADAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA JUVENTUD**



### “El empleo de mensajes SMS tiene carácter informativo y afecta a los programas Tour Activa y Red Activa”

La Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades ha puesto en marcha nuevos canales de comunicación para conseguir un mayor acercamiento a los más jóvenes. Se trata del "Canal Web" y del envío de mensajes SMS, ambos enmarcados en el "Plan de Movilidad Juvenil 2006". Estos canales afectan a los cuatro apartados comprendidos en el citado plan: Tour Activa, Semana Santa, Inter Activa y Red Activa.

#### CONSULTA DIRECTA

El primero permite consultar, a través de la página web de la Dirección General de la Juventud, las características de las actividades convocadas en cada uno de dichos programas, y conocer los solicitantes de cada actividad. El empleo de los mensajes SMS, por su parte, afecta a las convocatorias de Tour Activa 2006 y Red Activa 2006, y tiene una triple utilidad: sirve para comunicar a los adjudicatarios provisionales el resultado del sorteo,

indicándoles su selección y el plazo en el que deben confirmar su plaza; permite enviar una comunicación a los suplentes que hayan obtenido plaza y deban confirmarla en un plazo determinado; y, por último, una hora antes de abrirse el plazo de adjudicación directa, un

“Gracias al canal web pueden consultarse las características de las actividades convocadas y conocer los solicitantes”

mensaje SMS informa a todos los solicitantes sobre la existencia de plazas libres y la posibilidad de acudir a la Sección de Juventud de su respectiva provincia para acceder a las mismas por riguroso orden presencial.

El uso de estos mensajes tiene un carácter meramente informativo, y sólo se aplica a quienes, a través del correspondiente anexo de solicitud, hayan expresado su autorización a recibirlos.

#### MENSAJES ENVIADOS (18 A 30 AÑOS)

	TOUR ACTIVA 865 plazas	RED ACTIVA 1.659 plazas
Fase 1	407	362
Fase 2	146	185
Fase 3	1.969	1.252
<b>Total</b>	<b>2.522</b>	<b>1.799</b>

**TOTAL MENSAJES ENVIADOS: 4.321**

#### MÁS INFORMACIÓN

- BOCYL, 17 de marzo de 2006.
- BOCYL, 18 de mayo de 2006.

En la convocatoria del presente año, los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración han repartido un total de 110.000 euros, casi el doble de lo concedido en 2004 (entonces la cuantía fue de 65.000 euros). La convocatoria ha presentado tres importantes novedades: el carácter bienal de los galardones, para facilitar a las diferentes administraciones el mejor desarrollo de los proyectos; nuevos premios abiertos a otras administraciones

de Castilla y León y a Fundaciones, y una nueva categoría dentro de los organismos de la Administración Autonómica dirigida a los Grupos de Mejora.

Otra novedad fue la posibilidad de presentar los trabajos por vía telemática. El acto de entrega tuvo lugar el pasado 1 de diciembre en Ciudad Rodrigo, durante la celebración de la VI Convención de Grupos de Mejora.

“El carácter bienal de los galardones, las nuevas modalidades y la presentación vía telemática son algunas de las novedades de esta convocatoria”

Relación de premiados en página siguiente



## Premios a la Calidad y Modernización de la Administración 2006

Modalidad	Unidad [ Título ]
Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en Castilla y León	<b>Único</b> <b>Delegación Territorial de Salamanca</b> <i>[Innova. Hacia una gestión integral e innovadora de las Delegaciones Territoriales Únicas]</i>
Premios a las Mejores Prácticas de Calidad en Castilla y León	<b>Primero</b> <b>Colegio de Educación Infantil y Primaria Martín Monreal</b> <i>[La detección y atención al alumnado con dificultades de aprendizaje]</i>
	<b>Segundo</b> <b>Dirección General de Planificación y Ordenación de la Consejería de Sanidad</b> <i>[Portal de Sanidad]</i>
	<b>Tercero</b> <b>Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos de la Consejería de Educación</b> <i>[Modelo de autoevaluación para organizaciones educativas de Castilla y León]</i>
Premios a las Mejores Prácticas de los Grupos de Mejora de la Administración de Castilla y León	<b>Primero</b> <b>Grupo de Mejora de la Delegación Territorial de León</b> <i>[Despliegue de los Grupos de Mejora en la Delegación Territorial de León]</i>
	<b>Segundo</b> <b>Grupo de Mejora de la Delegación Territorial de Ávila</b> <i>[Guía de Acogida para el personal de nueva incorporación a puestos de trabajo]</i>
	<b>Tercero</b> <b>Grupo de Mejora de la Agencia de Inversiones y Servicios</b> <i>[Encuesta de satisfacción y expectativas de clientes]</i>
Premios a las Mejores Sugerencias de los Empleados Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León	<b>Primero</b> <b>D. Rafael Laguna Barrero</b> <i>[Creación de un Registro digital de documentación]</i>
	<b>Segundo</b> <b>D. Esaú Escolar Santos, D. Alejandro Muñoz Rodríguez, D. Julio Hernáiz Manso y D. Santiago García López</b> <i>[Mejora de la Calidad de los servicios públicos para la Escala de Agentes Medioambientales de la Junta de Castilla y León]</i>
	<b>Tercero</b> <b>D.ª Pilar Crespo Díez</b> <i>[Utilización de correo electrónico o SMS para diversos servicios del SACYL]</i>
Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León	<b>Único</b> <b>D.ª Sonia Martín Pérez y D. Paulino Martín Seco</b> <i>[Modelo de Dirección y Gestión de la Administración Pública Programa GESTIONA]</i>
	<b>Accésit</b> <b>D.ª Yolanda González León</b> <i>[Análisis del proceso de implantación del programa de modernización de procesos de gestión y dirección en el Servicio Público de Empleo]</i>
Premio a la Excelencia y Calidad de otras Administraciones Públicas de la Comunidad de Castilla y León	<b>Único</b> <b>Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación de Salamanca</b> <i>[Memoria de excelencia]</i>
Premio a las Mejores Prácticas de Calidad en las Administraciones de Castilla y León	<b>Primero</b> <b>Ayuntamiento de Burgos. Servicio de Atención Ciudadana</b> <i>[Implantación en el Ayuntamiento de Burgos de un Servicio de Atención ciudadana multicanal]</i>
	<b>Segundo</b> <b>Ayuntamiento de Ávila</b> <i>[Proceso de Mejora continua y Calidad de la atención telefónica al ciudadano]</i>
	<b>Tercero</b> <b>Universidad de Valladolid. Servicio de Relaciones Internacionales</b> <i>[Diseño y aplicación de una herramienta informática para la recepción de estudiantes extranjeros]</i>
Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración Pública	<b>Único</b> <b>D. Francisco Javier Gómez Díez</b> <i>Plataforma NTT: Nuevas Tecnologías para todos</i>
	<b>Accésit</b> <b>D.ª María Felisa Muñoz Doyague y D.ª Pilar Marqués Sánchez</b> <i>[El análisis de Redes Sociales: Una herramienta directiva en la política de personas de las organizaciones sanitarias]</i>
Premios a las Mejores Sugerencias de los ciudadanos para la mejora de los Servicios Públicos Autonómicos	<b>Primero</b> <b>D.ª M.ª Ángeles Bahillo Sancho</b> <i>[Creación de un Registro personalizado con los títulos académicos y otros cursos]</i>
	<b>Segundo</b> <b>D. Julián Robles Díez</b> <i>[Mejora del proceso de depósito legal de una obra o creación]</i>
	<b>Tercero</b> <b>D. David Pérez Huerta</b> <i>[Informar sobre las ofertas de empleo temporal en la web institucional]</i>
Premio a la Mejor Práctica de Calidad y Modernización de las Fundaciones	<b>Único</b> <b>Fundación del Servicio Regional de Relaciones Laborales</b> <i>[Medición de la satisfacción del usuario y valoración del servicio ofrecido a través de sistemas y mecanismos de recogida de sugerencias, quejas]</i>

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@jcyll.es](mailto:avanzainfo@jcyll.es)