

**PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD 377**

**1. TÍTULO**

**ESTUDIO DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS EXTERNALIZADOS DEL CEGIP**

2. RESPONSABLE ..... MIGUEL ZAZO ROMOJARO (mzazo@aragon.es)

- Profesión ..... MEDICO
- Centro ..... CETEC-SALUD
- Servicio/Unidad .. CENTRO TECNOLOGICO DEL SALUD
- Teléfono ..... 606771700 (Ext.47522)
- Sector ..... OTROS

3. OTROS COMPONENTES DEL EQUIPO DE MEJORA.

- JOSE ANTONIO ZAMORA- CETEC- COORDINADOR CAU
- MARTA TRIGO CABREJAS- CEGIP- SUBDIRECTORA DE COMUNICACIÓN
- FRANCISCO JAVIER MARTON AGUIRRE- CEGIP- SUBDIRECTOR DE ARQUITECTURAS DE SISTEMAS
- M<sup>a</sup> JOSÉ ECHEVARRIA BURILLO- CEGIP- SECRETARIA DE DIRECCIÓN

4. PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA SELECCIONADA. ? El Centro de Gestión Integrada de Proyectos Corporativos viene prestando entre otros servicios el del Centro de Atención al Usuario (CAU) y el del Centro de Gestión de Servicios y Sistemas (CGSS). Dichos servicios son transversales para todo el Servicio Aragonés de la Salud y son externalizados mediante concursos públicos periódicamente.

? Se pretende tener información objetiva y coherente de cómo perciben este servicio los distintos usuarios y la oferta de servicios disponibles

5. RESULTADOS OBTENIDOS HASTA EL MOMENTO. ? Hasta el momento se viene prestando el servicio, pero no se ha evaluado nunca la calidad percibida ni el grado de conocimiento del servicio

6. RESULTADOS QUE SE ESPERA CONSEGUIR. ? Se espera constatar de manera objetiva unos resultados iniciales, para posteriormente evaluar las áreas de mejora en función de los resultados obtenidos

? Se espera mejorar entre un 40 y un 50% el conocimiento de los servicios prestados.

? Con los datos obtenidos se pretende incluir en los pliegos de condiciones técnicas una mejora sobre los indicadores

7. MÉTODO Y ACTIVIDADES PARA MEJORAR. ? Se realiza encuesta inicial para evaluar grado de conocimiento del servicio y problemas detectados. Inicialmente a superusuarios y personas clave

? En la misma visita se detallan los servicios disponibles y posibilidades de los mismos. Se editará material para apoyo y difusión de los servicios

? Al Final de proyecto se realiza encuesta detallada para ver penetración de la información recibida y evaluación de los problemas detectados. Superusuarios, personas clave y usuarios básicos. Estos últimos como referencia para próximos estudios. Esta ultima encuesta se realizara por métodos telemáticos

8. INDICADORES, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO. ? Cada servicio, aplicación o similar, se evaluara independientemente, primero desde el punto de vista del conocimiento del mismo y luego desde la calidad percibida mediante una escala básica

? Se pedirá en la encuesta inicial la aportación libre de problemática y sugerencias, que se implementara según los casos en la encuesta final

? De estas encuestas extraeremos unos indicadores básicos, individualizados y globales, como punto de partida para mejora

9. DURACIÓN Y CALENDARIO PREVISTOS. ? Un año para la evaluación inicial, el despliegue de información y encuesta de evaluación posterior

10. PREVISIÓN DE RECURSOS.

· Video Proyector portátil .....	700 Eur
· Ordenador portátil .....	1.000 Eur
· Pagina Web informativa y para recepción de sugerencias y segundas encuestas .....	1.000 Eur
· Imprenta y folletos .....	700 Eur
· Desplazamientos informativos a cabeceras ... (*) .....	900 Eur
Total .....	4.300 Eur

**1. TÍTULO**

**PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD 377**

**ESTUDIO DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS EXTERNALIZADOS DEL CEGIP**

11. OBSERVACIONES. (\*) Desplazamientos informativos a cabeceras de Sector (desplazamientos 500+dietas400€)