



Centro Nacional

de Dosimetría

► *Plan Estratégico*

2011 - 2013

Centro Nacional de Dosimetría
Avenida de Campanar, 21
46009 Valencia
Tífs.: 963497922- 963497622
Fax: 963408049
www.cnd.es

Edita: © Instituto Nacional de Gestión Sanitaria
Subdirección General de Gestión Económica y Recursos Humanos
Servicio de Recursos Documentales y Apoyo Institucional
Alcalá, 56 28014 Madrid

Depósito Legal: M-44445-2011
NIPO: 865-11-017-4
Colección Editorial de Publicaciones del INGESA: 1.925

En esta publicación se ha utilizado papel reciclado libre de cloro de acuerdo con los criterios medioambientales de la contratación pública.
<http://publicacionesoficiales.boe.es>



Centro Nacional de Dosimetría



Plan Estratégico

2011 - 2013



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL
E IGUALDAD



► El Centro Nacional de Dosimetría

El Centro Nacional de Dosimetría participa en la protección de los efectos nocivos de las radiaciones ionizantes, a través del mayor Servicio de Dosimetría Personal existente en España y uno de los mayores de Europa por su volumen de lecturas dosimétricas. Su Unidad Técnica de Protección Radiológica presta servicios a las instituciones sanitarias públicas de Castilla-La Mancha, Ceuta y Melilla. Además, cuenta con uno de los tres Laboratorios de Metrología existentes en España, con acreditación para la realización de calibraciones en el área de radiaciones ionizantes y radiactividad.

► Misión del CND

El Centro Nacional de Dosimetría es un centro público de atención especializada del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, adscrito al Instituto Nacional de Gestión Sanitaria. Con una amplia experiencia, participa en la Protección Radiológica de las instituciones sanitarias, de los trabajadores y de la población en general, prestando servicios de dosimetría personal, de control de instalaciones de radiodiagnóstico médico y de calibración de equipos de medida de radiaciones ionizantes. Desarrolla estas actividades de acuerdo con la normativa vigente, con eficacia y fiabilidad reconocidas en las diferentes campañas de intercomparación nacionales e internacionales en las que participan.



Personal del CND empaqueta dosímetros para su envío a instituciones sanitarias.

► Visión del CND

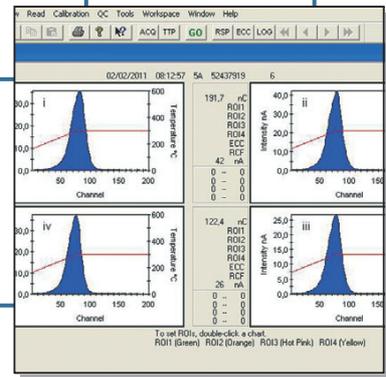
Servicio público del Sistema Nacional de Salud, que proporciona actuaciones integrales de alta especialización en materia de Protección Radiológica a las instituciones sanitarias y a la sociedad en general, reconocido como un centro de excelencia.

► Valores del CND

- Orientación a los usuarios y clientes.
- Capacidad técnica.
- Seguridad.
- Confianza.
- Eficacia.
- Experiencia.
- Innovación.

► Despliegue del Plan

El Plan se despliega en 3 líneas estratégicas y 6 objetivos estratégicos, que se desarrollan a su vez en 26 objetivos operativos y 103 acciones. Estos objetivos y acciones constituyen el itinerario a recorrer para la consecución de la visión y la misión. El Plan se constituye en un elemento fundamental de cohesión y de mejora, que facilite la transición del CND hacia un centro de excelencia en el ámbito de las radiaciones de diagnóstico médico.



Acto de presentación del Plan a los profesionales del CND

► Las líneas estratégicas

Línea estratégica 1. Contribuir a la mejora de la Protección Radiológica en el ámbito sanitario.

El CND ejerce, desde 1977, un papel relevante en el sistema español de la Protección Radiológica (PR). Su principal orientación debe ser contribuir a la mejora de la PR, potenciando los distintos procesos que lleva a cabo, que le permita asumir el previsto incremento cuantitativo y cualitativo de las instalaciones radiológicas y radiactivas, sin menoscabo de la fiabilidad de la información producida. Asimismo, se debe servir a la sociedad favoreciendo el conocimiento de la PR a través de proyectos de investigación y de una oferta de formación de los trabajadores expuestos, de los responsables de las instalaciones y de la población en general.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Mejorar la fiabilidad de la información e incrementar el rendimiento del CND.
- Participar en la formación de los trabajadores expuestos a radiaciones ionizantes, promover la educación sanitaria de la población en materia de PR y participar en la formación continua y residente.
- Potenciar la investigación en Protección Radiológica.

Línea estratégica 2. Mejorar la atención a los clientes y usuarios.

La orientación al cliente debe presidir las actuaciones del CND, que debe impulsar la comunicación con los grupos de interés y con los ciudadanos para dar satisfacción a sus necesidades y expectativas. Todo ello a través de nuevos canales y nuevas funcionalidades y del desarrollo de un sistema de información.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Fortalecer un sistema integral de seguimiento y apoyo a los clientes y usuarios.

Línea estratégica 3. Calidad y eficiencia en la gestión del CND.

El cumplimiento de la misión del CND debe realizarse mediante un uso racional de sus recursos y con los instrumentos de la gestión de calidad: orientación a los resultados y a los clientes, liderazgo, gestión por procesos, desarrollo e implicación de los profesionales, innovación, alianzas y responsabilidad social. El R.D. 951/2005, de 29 de julio, que establece el marco general para la mejora de la calidad, contiene los programas básicos para mejorar continuamente los servicios en la búsqueda de la excelencia en la gestión del CND.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Promover la eficiencia.
- Incorporar modelos de gestión excelente.

► Desarrollo de las líneas y objetivos estratégicos

Estas 3 líneas y 6 objetivos estratégicos se desarrollan en el Plan en 26 objetivos operativos y éstos, a su vez, se estructuran en 103 acciones y proyectos.

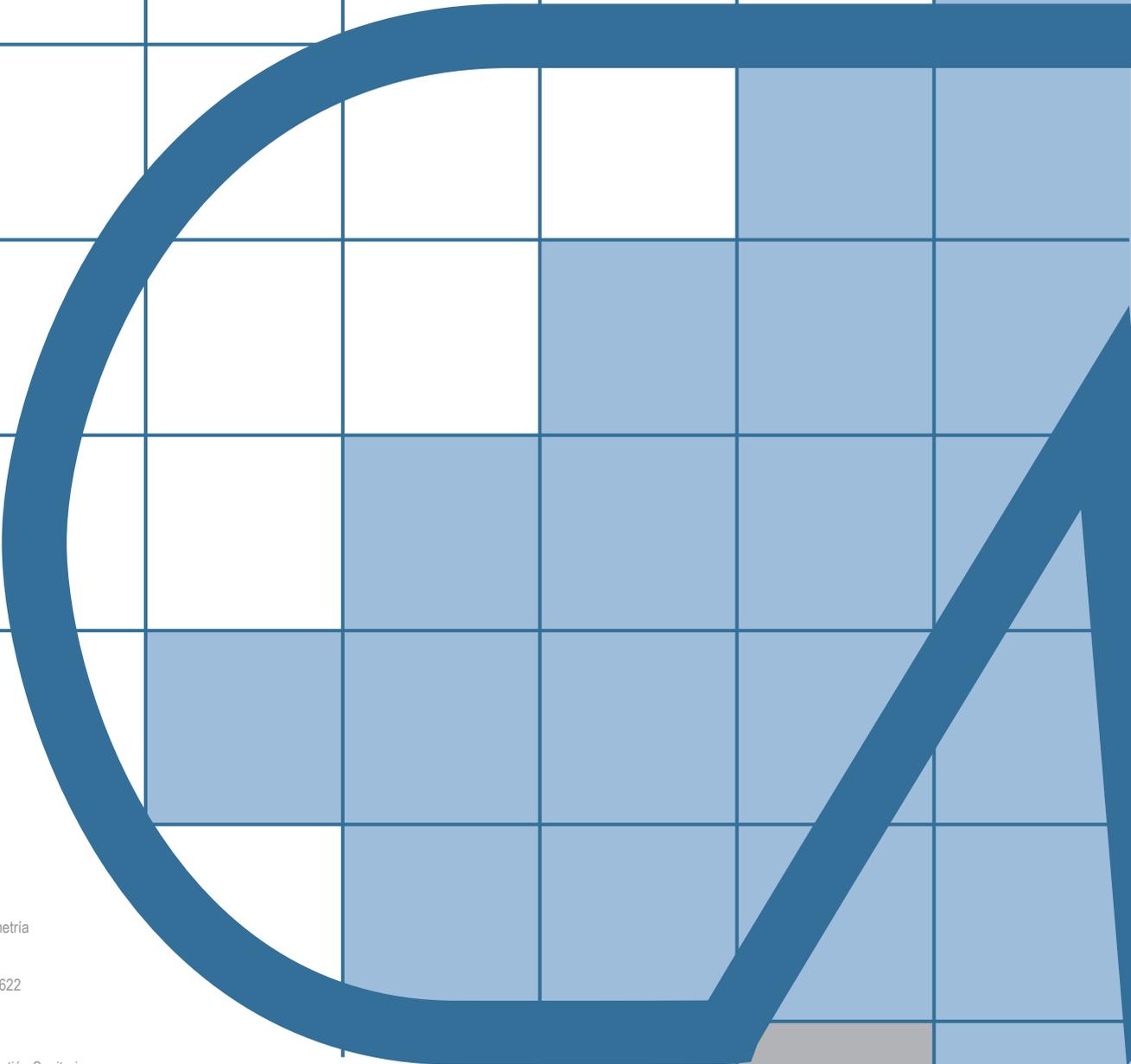
Personal de administración



► Objetivos operativos del CND

- Mejorar la medida de dosis.
- Mejorar la asignación de dosímetros a usuarios.
- Analizar la trazabilidad del sistema interno de gestión de los dosímetros.
- Mejorar la dosimetría de extremidades.
- Mejorar los controles de las instalaciones de rayos X que aseguren la calidad de su funcionamiento.
- Mejorar los procedimientos en uso.
- Mejorar las condiciones de trabajo y la capacidad del Laboratorio de Metrología de radiaciones ionizantes.
- Renovar el sistema de proceso dosimétrico
- Contribuir a cubrir las necesidades de formación de empresas y trabajadores.
- Participar en la Formación Sanitaria Especializada de Medicina y Enfermería.
- Promover la educación sanitaria en materia de PR.
- Establecer líneas de investigación en PR.
- Detectar las necesidades de clientes y usuarios y mejorar los canales de información.
- Promover la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).
- Analizar costes y resultados.
- Favorecer el desarrollo de los RR.HH.
- Mejorar y ampliar las infraestructuras y los recursos materiales.
- Promover nuevas fuentes de financiación.
- Promover la innovación y las propuestas de mejora.
- Generalizar la gestión por objetivos y el control de resultados.
- Elaborar casos de uso: describir las distintas fases del proceso de solicitud de servicios por usuarios externos.
- Reorganizar los servicios en función de los procesos.
- Elaborar y revisar los procedimientos.
- Acreditar la calidad. Elaborar e implantar un Sistema de Calidad del CND.
- Integrar la información del Centro (elaborar e implantar un nuevo sistema de información adaptado a los esquemas nacionales de seguridad y de interoperabilidad de la administración electrónica (R.D. 3/2010 y R.D. 4/2010).
- Promover encuentros con instituciones nacionales e internacionales del sector.

Estos objetivos se estructuran en 103 acciones y proyectos. El Plan contempla un sistema de seguimiento y evaluación.



Centro Nacional de Dosimetría
Avenida de Campanar, 21
46009 Valencia
Tífs.: 963497922- 963497622
Fax: 963408049
www.cnd.es

Edita: © Instituto Nacional de Gestión Sanitaria
Subdirección General de Gestión Económica y Recursos Humanos
Servicio de Recursos Documentales y Apoyo Institucional
Alcalá, 56 28014 Madrid

El copyright y otros derechos de propiedad intelectual pertenecen al Instituto Nacional de Gestión Sanitaria.
Se autoriza la reproducción total o parcial para uso no comercial, siempre que se cite explícitamente su procedencia.

Depósito Legal: M-44445-2011
NIPO: 865-11-017-4
Colección Editorial de Publicaciones del INGESA: 1.925

En esta publicación se ha utilizado papel reciclado libre de cloro de acuerdo con los criterios medioambientales de la contratación pública.
<http://publicacionesoficiales.boe.es>



MINISTERIO
DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL
E IGUALDAD





MINISTERIO DE TRABAJO
INSTITUTO NACIONAL DE PREVISION
DELEGACION GENERAL

C. 12/1977 (23-5)

ASUNTO: Centro Nacional de Dosimetría personal y protección radiológica.

AMBITO: Servicios Centrales. Delegaciones Provinciales. Direcciones y Administraciones de Instituciones Sanitarias.

La necesidad de proteger a todo aquel personal que durante el desempeño de sus funciones en la Seguridad Social está expuesto a la acción de las radiaciones ionizantes, así como el desarrollo y multiplicación de aparatos e instalaciones productoras de estas radiaciones, hacen aconsejable establecer, dentro del ámbito de la Seguridad Social, la estructura necesaria con la finalidad genérica de:

a) Conocer la dosis de radiación recibida por el personal facultativo, técnico, auxiliar o subalterno que, en el ejercicio de su actividad profesional en las Instituciones de la Seguridad Social estén expuestos a la acción de radiaciones ionizantes, mediante un sistema de dosimetría personal que permita evidenciar las dosis recibidas se encuentran dentro de los límites aceptados como permisibles y carentes de riesgos inmediatos o tardíos; así como las situaciones o casos que se aparten de la normalidad, para de esta forma poder corregir las condiciones de trabajo de manera que quede garantizada, en todo momento, la seguridad de todo el personal.

b) Tratar de optimizar las técnicas que utilizan radiaciones ionizantes dentro de la clínica médica, tendiendo a obtener la máxima efectividad con la mínima exposición del paciente.

c) Perfeccionar la formación del personal y educación de la población en el aspecto de protección radiológica.

Con el fin de cubrir estos objetivos, se crea el Centro Nacional de Dosimetría Personal y Protección Radiológica de la Seguridad Social, integrado en el Departamento de Radiología y Medicina Nuclear de la Ciudad Sanitaria La Fe, de Valencia, al cual se le asignan las siguientes funciones:

1. Realización del Censo de Instalaciones productoras de radiaciones ionizantes en las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social y de las personas que, de forma profesional u ocasional, estén en contacto con estos equipos.

2. Dotación de dosímetros al personal que a resultas de este Centro se considere expuesto a radiaciones ionizantes.

3. Control periódico de las dosis recibidas, realización de informes y creación de archivos de dosimetría personal.

4. Realización de programas tendentes a perfeccionar la formación profesional en protección radiológica y educación sanitaria de la población en estos aspectos, con objeto de mejorar al máximo las condiciones de trabajo, reduciéndose en lo posible la exposición, tanto del personal como del paciente.

5. Cuantas otras misiones le sean encomendadas por la Subdelegación General de Servicios Sanitarios, en orden a conseguir los fines genéricos del Centro.

El ámbito de acción del Centro de Dosimetría Personal y Protección Radiológica se extiende a toda la red institucional de la Seguridad Social, circunstancia ésta que, unida a la naturaleza de sus servicios, hacen que el Centro dependa directamente de la Subdelegación General de Servicios Sanitarios, si bien y a efectos meramente económicos queda encuadrada en la Administración de la Ciudad Sanitaria La Fe, con independencia absoluta de los restantes Centros asistenciales de la indicada Ciudad Sanitaria, de modo que los gastos que se ocasionen en el Centro no se contabilicen a efectos de costos de estancia de la referida Ciudad Sanitaria.

El Centro Nacional de Dosimetría Personal y protección Radiológica se dotará inicialmente con los medios personales, materiales y locales que determina la Subdelegación General de Servicios Sanitarios. Anualmente remitirá sus programas de necesidades, que serán autorizados igualmente por la indicada Subdelegación.

La Jefatura del Centro será desempeñada por el Jefe del Departamento de Radiología y Medicina Nuclear de la Ciudad Sanitaria La Fe, que contará para el ejercicio de las funciones con un Servicio de Protección Radiológica, que ostentarán titulados en Ciencias Físicas.

Corresponderá a la indicada Jefatura la Dirección y control de las actividades del Centro, así como la coordinación y adaptación de las medidas de protección a la legislación vigente en la materia.

Por la Subdelegación General de Servicios Sanitarios se propondrán y elaborarán las normas referentes a composición de Comités de Protección, uso de dosímetros, normas generales y particulares de protección radiológica, a propuesta del Centro Nacional.

Igualmente, se determinarán las relaciones entre este Centro Nacional y los Departamentos o Servicios de Radiología en las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social, manteniendo, en todo momento, la más estrecha colaboración.

Con el fin de asegurar una rápida comunicación que garantice la entrega de los dosímetros y remisión de los resultados, se autoriza que todas las notificaciones, correspondencia, envío de dosímetros, etc., dirigidas al Centro o producidas por él, se realicen directamente, sin seguir la vía administrativa reglamentaria.

EL DELEGADO GENERAL,
FERNANDO L.-BARRANCO

Centro Nacional de Dosimetría



Plan Estratégico

2011 - 2013



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL
E IGUALDAD



Índice

1. Presentación.

2. Introducción.

3. Misión.

4. Visión.

5. Valores.

6. Objetivo general.

7. Líneas estratégicas.

8. Línea estratégica 1:

Contribuir a la mejora de la Protección Radiológica en el ámbito sanitario. Despliegue de objetivos.

9. Línea estratégica 2:

Mejora del servicio de atención al cliente.
Despliegue de objetivos.

10. Línea estratégica 3:

Calidad y eficiencia en la gestión del CND.
Despliegue de objetivos.

11. Acciones.

12. Implantación y evaluación del Plan.

Anexos:

Anexo I: Comité para la elaboración del Plan.

Anexo II: Resumen del análisis de la situación.

Anexo III: Cuadro resumen de objetivos y acciones.

Anexo IV: Encuesta de satisfacción de clientes.

1. Presentación

“Nunca hay viento favorable para quien no sabe hacia dónde va”
Séneca

Es una satisfacción presentar el Plan Estratégico del Centro Nacional de Dosimetría (CND), que es fruto de una amplia reflexión de lo que es y de lo que queremos que sea este Centro en los próximos años.

El Plan se ha enfocado hacia 3 líneas estratégicas: la Protección Radiológica en el ámbito sanitario, los clientes y la calidad y eficiencia en la gestión. Estas líneas han sido desplegadas en 6 objetivos estratégicos, 26 objetivos operativos y 103 acciones, que constituyen el itinerario a recorrer para la consecución de la visión y la misión. Este Plan debe constituirse en un elemento fundamental de cohesión y de mejora que facilite la transición del CND hacia un Centro de excelencia en el ámbito de las radiaciones de diagnóstico médico.

El procedimiento de elaboración de este documento ha contado con la participación decisiva de los profesionales del CND, a los que quiero agradecer su implicación en todo este proceso. El reto ahora lo constituye una implantación eficaz y un seguimiento continuado para que los esfuerzos y las decisiones de la organización estén alineados con estas estrategias. El compromiso de la dirección y de sus profesionales constituye, igualmente, un elemento clave para la mejora continua y el éxito del Plan.

Sara Cristina Pupato Ferrari
Directora del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria

2. Introducción

La calidad, la mejora y la modernización de los servicios constituyen objetivos ineludibles de las administraciones públicas. La gestión pública debe realizarse con las debidas garantías de calidad, incorporando la perspectiva de quienes utilizan los servicios públicos.

El Centro Nacional de Dosimetría (CND) participa, desde 1977, en la protección de los efectos nocivos de las radiaciones ionizantes. Actualmente es el mayor Servicio de Dosimetría Personal existente en España y uno de los mayores de Europa por su volumen de lecturas dosimétricas; su Unidad Técnica de Protección Radiológica presta servicios a las instituciones sanitarias públicas de Castilla-La Mancha, Ceuta y Melilla. Además, el CND cuenta con uno de los 3 Laboratorios de Metrología existentes en España, con acreditación para la realización de calibraciones en el área de radiaciones ionizantes y radiactividad.

El contexto en el que el CND desarrolla su actividad se está viendo influenciado por diversas circunstancias, como son los cambios normativos en el sistema regulador de la Protección Radiológica; el incremento del número de instalaciones radiactivas y la aparición de nuevos equipos y nuevas tecnologías; el proceso de modernización de los servicios de las administraciones públicas y entes privados, con un mayor protagonismo de la gestión y administración electrónica; el desarrollo profesional; el destino de su actual sede y la exigencia de una mayor eficiencia derivada de un mayor rigor presupuestario.

Ante estos retos, resulta crucial la incorporación de la planificación estratégica en la gestión del CND que, a partir de la formulación de la situación actual y pasada, defina el futuro deseado por la institución y las acciones necesarias para lograrlo.

Este Plan se ha elaborado en el interior del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria, con un alto protagonismo de los profesionales del CND, habiendo constituido un cauce de reflexión muy enriquecedor acerca del presente y futuro de la institución. Tras la aprobación de las bases metodológicas, se confeccionó el análisis y el diagnóstico de la situación, se realizaron jornadas de formación, se ha encuestado a clientes y usuarios y se acometió el despliegue de los objetivos y acciones.

Resultado de este proceso es el presente documento, que pretende establecer una estrategia general para el CND, que permita superar sus debilidades, potenciar sus fortalezas, aprovechar las oportunidades y neutralizar las amenazas. Este Plan contiene la misión, la visión, los valores, los principales objetivos y la sucesión de acciones que el CND debe acometer hasta el año 2013, constituyéndose en el referente que dé coherencia y sentido a las decisiones individuales de la organización, oriente la gestión hacia el desarrollo de programas de evaluación y de mejora continua, facilite la comunicación, motive a sus profesionales y permita la rendición de cuentas a la sociedad.



*Acto de presentación del Plan
a los profesionales del CND*

3. Misión del CND

La misión es el propósito o razón de ser que justifica la existencia del CND. Describe la actividad de la organización e identifica la necesidad básica de la sociedad a la que el CND destina sus prestaciones:

El Centro Nacional de Dosimetría es un centro público de atención especializada del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, adscrito al Instituto Nacional de Gestión Sanitaria. Con una amplia experiencia, participa en la Protección Radiológica de las instituciones sanitarias, de los trabajadores y de la población en general, prestando servicios de dosimetría personal, de control de instalaciones de radiodiagnóstico médico y de calibración de equipos de medida de radiaciones ionizantes. Desarrolla estas actividades de acuerdo con la normativa vigente, con eficacia y fiabilidad reconocidas en las diferentes campañas de intercomparación nacionales e internacionales en las que participa.

4. Visión del CND

La visión define la situación óptima y alcanzable de lo que el CND desea hacer y hacia dónde quiere ir. Declara cómo desea ser la organización en un futuro, resaltando los rasgos distintivos y valores que pretende desarrollar. Representa la imagen deseada e idealizada, pero efectiva del CND:

Servicio público del Sistema Nacional de Salud que proporciona actuaciones integrales de alta especialización en materia de Protección Radiológica a instituciones sanitarias y a la sociedad en general, reconocido como Centro de excelencia.

5. Valores del CND

Los valores del CND son las referencias conceptuales que orientan y describen la actuación del CND:

- Orientación a los usuarios
- Capacidad técnica
- Seguridad
- Confianza
- Eficacia
- Experiencia
- Innovación

6. Objetivo general

El objetivo general es modernizar el CND, dotándole de una organización que responda a las exigencias de la Protección Radiológica en el ámbito de las radiaciones de diagnóstico médico, a través de servicios de calidad y con un uso óptimo de sus recursos.

7. Líneas estratégicas

A partir de la misión, la visión y el objetivo general, el Plan se enfoca hacia las siguientes 3 grandes líneas estratégicas, que constituyen los retos institucionales dirigidos a aportar valor a la sociedad, a los grupos de interés y a alcanzar la excelencia en la gestión del CND:

1. Contribuir a la mejora de la Protección Radiológica en el ámbito sanitario.

La Protección Radiológica (PR) pretende asegurar un nivel apropiado de protección a las personas y al medio ambiente sin limitar, de forma indebida, las prácticas beneficiosas de la exposición a las radiaciones. En nuestro país, el Consejo de Seguridad Nuclear (CSN) es el organismo que asume las tareas de autorización y control de las instalaciones nucleares y radiactivas y la vigilancia radiológica en todo el territorio nacional. El CND ejerce, desde 1977, un papel relevante en el sistema español de PR al cubrir la vigilancia individual, el control de instalaciones y la metrología. Su principal orientación debe ser contribuir a la mejora de la PR, potenciando los distintos procesos que lleva a cabo, que le permita asumir el previsto incremento cuantitativo y cualitativo de las instalaciones radiológicas y radiactivas, sin menoscabo de la fiabilidad de la información producida. Asimismo, debe servir a la sociedad favoreciendo el conocimiento de la PR a través de proyectos de investigación y de una oferta de formación de los trabajadores expuestos, de los responsables de las instalaciones y de la población en general.

2. Mejorar la atención a los clientes y usuarios.

El desarrollo económico y social experimentado por España en las 2 últimas décadas, ha producido un cambio en la relación entre la ciudadanía y la administración pública. Los ciudadanos están más informados y tienen mayores expectativas, lo que está impulsando un proceso constante de modernización del sector público, dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Esta orientación debe presidir las actuaciones del CND, que debe

impulsar la comunicación con los grupos de interés y con los ciudadanos y mejorar la comunicación tanto interna como externa. Asimismo, la integración de los datos y de la información, la digitalización y el trabajo en red constituyen objetivos encaminados a mejorar la actividad del Centro y su comunicación. A tal efecto, debe instrumentarse un sistema integral de seguimiento y apoyo a los clientes y usuarios, que incorpore mecanismos para conocer las necesidades, analizar la satisfacción de clientes y usuarios, mejorar los canales de información, incorporar nuevas funcionalidades y el desarrollo de un sistema de información.

3. Calidad y eficiencia en la gestión del CND.

La calidad y la eficiencia constituyen objetivos generales de toda acción pública. El cumplimiento de la misión del CND debe realizarse mediante un uso racional de sus recursos y con los instrumentos de la gestión de calidad: orientación a los resultados y a los clientes, liderazgo, gestión por procesos, desarrollo e implicación de los profesionales, innovación, alianzas y responsabilidad social. El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, establece el marco general para la mejora de la calidad y contiene los programas básicos para la mejora continua de los servicios en la búsqueda de la excelencia en la gestión. En este contexto, el uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) constituye una fuerza de cambio en el proceso de modernización desde estructuras organizativas rígidas e independientes, enfocadas a los servicios, hacia modelos de organización y gestión orientados a los procesos y al ciudadano.

8. Línea estratégica 1

Contribuir a la mejora de la Protección Radiológica en el ámbito sanitario. Objetivos estratégicos y operativos.

La principal responsabilidad del CND debe ser contribuir a la mejora de la Protección Radiológica, que asegure un nivel apropiado de protección sin limitar los beneficios diagnósticos o terapéuticos de las radiaciones ionizantes. Esta línea estratégica se estructura en 3 objetivos estratégicos y 12 objetivos operativos (líneas de acción), que se detallan a continuación:

1.1 Mejorar la fiabilidad de la información e incrementar el rendimiento del CND.

La consecución de este objetivo exigirá la revisión de los procedimientos que actualmente se encuentran en vigor para mejorar aspectos como la medida de las dosis y la asignación de dosímetros a usuarios. Para ello, será necesario analizar la trazabilidad del sistema interno de gestión de los dosímetros y deberá ser analizada la dosimetría de extremidades. Respecto a los procedimientos de Protección Radiológica, se mejorarán los controles que el CND realiza para asegurar la calidad del funcionamiento de las instalaciones de rayos X. Finalmente, se deben mejorar las condiciones de trabajo y la capacidad del Laboratorio de Metrología de radiaciones ionizantes. Para todo ello, este objetivo se articula en las siguientes líneas de acción:

1.1.1 Mejorar la medida de dosis.

1.1.2 Mejorar la asignación de dosímetros a usuarios.

1.1.3 Analizar la trazabilidad del sistema interno de gestión de los dosímetros.

1.1.4 Mejorar la dosimetría de extremidades.

1.1.5 Mejorar los controles de las instalaciones de rayos X que aseguren la calidad de su funcionamiento.

1.1.6 Mejorar los procedimientos en uso.

1.1.7 Mejorar las condiciones de trabajo y la capacidad del Laboratorio de Metrología de radiaciones ionizantes.

1.1.8 Renovar el sistema de proceso dosimétrico.

1.2 Participar en la formación de los trabajadores expuestos a radiaciones ionizantes, promover la educación sanitaria de la población en materia de PR y participar en la formación continua y residente.

El conocimiento y la experiencia de los profesionales del CND constituyen un patrimonio que debe ser ofrecido para impartir docencia en la materia de Protección Radiológica, tanto la incluida en los planes de formación pregrado y postgrado, como en la formación continua de administraciones y empresas, en particular las instituciones cubiertas por la UTPR del CND. Asimismo, el CND debe colaborar en la transmisión de la información sobre Protección Radiológica a la población, contribuyendo a la educación sanitaria en esta materia. Las líneas de acción correspondientes a este objetivo son:

1.2.1 Contribuir a cubrir las necesidades de formación de empresas y trabajadores.

1.2.2 Participar en la Formación Sanitaria Especializada de Medicina (MIR) y Enfermería (EIR).

1.2.3 Promover la educación sanitaria en materia de PR.

1.3 Potenciar la investigación en Protección Radiológica.

El CND cuenta con las capacidades necesarias para desarrollar la investigación en Protección Radiológica, contribuyendo a la generación de conocimientos relativos a los beneficios y riesgos de las radiaciones ionizantes. Se establece la siguiente línea de acción:

1.3.1 Establecer líneas de investigación en PR.

9. Línea estratégica 2

Mejora del servicio de atención al cliente. Objetivos estratégicos y operativos.

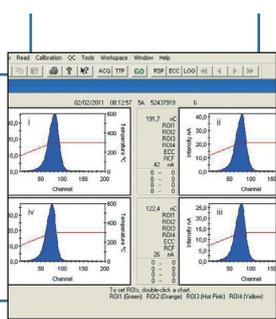
Mediante esta línea estratégica se articula el cambio del modelo de relación con los usuarios y clientes, a través de 1 objetivo estratégico y 2 objetivos operativos:

2.1 Fortalecer un sistema integral de seguimiento y apoyo a los clientes y usuarios.

Este objetivo pretende facilitar las relaciones con los centros titulares de instalaciones radiológicas y mejorar la accesibilidad de clientes y grupos de interés. A tal efecto, deben mejorarse los canales de comunicación para detectar las necesidades de clientes/usuarios, siendo imprescindible la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Conforme a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y al Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, se deberá proceder a la creación de la sede administrativa electrónica del CND y se implantarán sistemas de gestión telemática.

2.1.1 Detectar las necesidades de clientes y usuarios y mejorar los canales de información.

2.1.2 Promover la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).



10. Línea estratégica 3

Calidad y eficiencia en la gestión del CND. Objetivos estratégicos y operativos.

Para la búsqueda de la excelencia en la gestión del CND, esta línea estratégica comprende 2 objetivos estratégicos y 12 objetivos operativos:

3.1 Promover la eficiencia.

Este objetivo exigirá la realización de un análisis sistemático de costes y de resultados de los servicios que ofrece el CND, la mejora y ampliación de las infraestructuras y la promoción de nuevas fuentes de financiación. Especial dedicación supondrá la adopción de las medidas oportunas para favorecer la productividad y el desarrollo del capital humano. Para la consecución de este objetivo estratégico, se establecen las siguientes líneas de acción:

3.1.1 Analizar costes y resultados.

3.1.2 Favorecer el desarrollo de los RR.HH.

3.1.3 Mejorar y ampliar las infraestructuras y los recursos materiales.

3.1.4 Promover nuevas fuentes de financiación.

3.2 Incorporar modelos de gestión excelente.

Éste es un objetivo que debe ser abordado en etapas. La primera consistirá en el estudio de los servicios que se prestan a los usuarios y clientes. Con este conocimiento se revisarán los procedimientos operativos para reorganizar el Centro, buscando la orientación a procesos y la generalización de la gestión por objetivos y el control de resultados. Todo ello debe realizarse en un marco de promoción de la innovación y de contactos con instituciones nacionales e internacionales del sector. Finalmente, se implantará un sistema de calidad del CND. Para la implantación de este objetivo estratégico, se establecen los siguientes objetivos operativos o líneas de acción:

-
- 3.2.1 Promover la innovación y las propuestas de mejora.
-
- 3.2.2 Generalizar la gestión por objetivos y el control de resultados.
-
- 3.2.3 Elaborar casos de uso: describir las distintas fases del proceso de solicitud de servicios por usuarios externos.
-
- 3.2.4 Reorganizar los servicios en función de los procesos.
-
- 3.2.5 Elaborar y revisar los procedimientos.
-
- 3.2.6 Acreditar la calidad. Elaborar e implantar un sistema de calidad del CND.
-
- 3.2.7 Integrar la información del Centro (elaborar e implantar un nuevo sistema de información adaptado a los esquemas nacionales de seguridad y de interoperabilidad de la administración electrónica [Reales Decretos 3 y 4/2010]).
-
- 3.2.8 Promover encuentros con instituciones nacionales e internacionales del sector.
-



Personal del CND empaqueta dosímetros para su envío a instituciones sanitarias.

11. Las acciones

Los objetivos anteriores se promoverán a través de las siguientes medidas o acciones:

1. Analizar los factores de sensibilidad de las tandas de dosímetros patrón (1.1.1.1).
2. Analizar los factores de sensibilidad de las últimas tandas de dosímetros adquiridas (1.1.1.2).
3. Recalibrar el sistema dosimétrico (1.1.1.3).
4. Incorporar la nueva empaquetadora (1.1.2.1).
5. Mejorar la identificación del usuario mediante el código de barras (1.1.2.2).
6. Adecuar los programas de envío/recepción de dosímetros para utilizar el código de barras (1.1.2.3).
7. Análisis coste-efectividad de la aplicación de los RFID para seguimiento de dosímetros (1.1.3.1).
8. Análisis de la fase de recepción de cajas (1.1.3.2).
9. Análisis de la fase de preparación de dosímetros para lectura (1.1.3.3).
10. Análisis de la fase de lectura de dosímetros (1.1.3.4).
11. Estudiar el deterioro de los dosímetros como consecuencia de los tratamientos de esterilización (1.1.3.5).
12. Implantar los dosímetros EXT-RAD en la dosimetría de extremidades (diseñar nuevo dosímetro de extremidades, muñeca y/o anillo; confeccionar el algoritmo de asignación de dosis; implementar el nuevo sistema dosimétrico; solicitar autorización al CSN) (1.1.4.1).
13. Confeccionar e implantar el Programa de PR en Ceuta y Melilla (1.1.5.1).

- 14.** Preparar los certificados de medidas ambientales (1.1.5.2).
- 15.** Emitir los certificados de medidas ambientales tras cada revisión (1.1.5.3).
- 16.** Preparar los certificados de conformidad de las instalaciones (1.1.5.4).
- 17.** Emitir los certificados de conformidad con la periodicidad legal establecida (1.1.5.5).
- 18.** Adecuar los protocolos de actuación de la UTPR a la legislación vigente (1.1.5.6).
- 19.** Automatizar la recogida de datos y preparación de informes de las revisiones (1.1.6.1).
- 20.** Mejorar medidas de dosis en Tomografía Computarizada (1.1.6.2).
- 21.** Adecuar las instalaciones del Laboratorio tras el traslado del Hospital La Fe, incorporando la sala de calibración de Cs 137 (1.1.7.1).
- 22.** Analizar la plantilla necesaria para el funcionamiento del Laboratorio de Metrología (1.1.7.2).
- 23.** Incorporar el equipo de rayos X de mamografía (acreditar ante ENAC las calidades de radiación en mamografía) (1.1.7.3).
- 24.** Colaborar con el CSN y otros organismos para mejorar la infraestructura en calibración de instrumentos de detección y medida de las radiaciones (1.1.7.4).
- 25.** Detectar las necesidades del sistema de proceso dosimétrico, estudiar y evaluar las diferentes alternativas (1.1.8.1).
- 26.** Renovar el equipamiento informático obsoleto del sistema de proceso dosimétrico (1.1.8.2).

- 27.** Rediseñar los programas informáticos y adaptarlos al nuevo sistema de proceso dosimétrico (1.1.8.3).
- 28.** Poner en funcionamiento el nuevo sistema de proceso dosimétrico tras el periodo de transición (1.1.8.4).
- 29.** Detectar las carencias o necesidades de formación en PR (1.2.1.1).
- 30.** Elaborar un catálogo de cursos especializados y personalizados en PR homologados por el CSN (1.2.1.2).
- 31.** Establecer un procedimiento para la oferta de formación (1.2.1.3).
- 32.** Ofertar e impartir cursos de formación de residentes en materia de PR a las especialidades implantadas en Ceuta y Melilla (1.2.2.1).
- 33.** Desarrollar programas audiovisuales de divulgación en materia de PR y su difusión a través de la página de Internet (1.2.3.1).
- 34.** Establecer un sistema de reconocimiento e incentivos a la actividad investigadora (1.3.1.1).
- 35.** Crear una Unidad de Investigación (1.3.1.2).
- 36.** Promover la colaboración con otras instituciones de investigación (1.3.1.3).
- 37.** Buscar financiación externa para la investigación (1.3.1.4).
- 38.** Analizar las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios (2.1.1.1).
- 39.** Elaborar una encuesta de satisfacción por grupos de clientes y usuarios (2.1.1.2).
- 40.** Elaborar y establecer un plan de comunicaciones (2.1.1.3).
- 41.** Implantar un programa de gestión de quejas y sugerencias (2.1.1.4).

- 42.** Implantar un sistema de seguimiento de la atención telefónica (2.1.1.5).
- 43.** Elaborar y difundir la carta de servicios del CND (2.1.1.6).
- 44.** Revisar la imagen institucional del CND (2.1.1.7).
- 45.** Establecer los mecanismos de comunicación entre las 2 intranets (2.1.2.1).
- 46.** Adelantar la disponibilidad de las dosis a través de la página de Internet tras la lectura (2.1.2.2).
- 47.** Implantar un sistema para la gestión dosimétrica a través de Internet (2.1.2.3).
- 48.** Incorporación de la letra del DNI en los registros de los trabajadores del Banco Dosimétrico (2.1.2.4).
- 49.** Implantar la gestión telemática de las dosis administrativas (2.1.2.5).
- 50.** Implantar la gestión telemática de las incidencias dosimétricas (2.1.2.6).
- 51.** Crear la sede de administración electrónica (Ley 11/2007, de 22 de junio y Orden SAS/410/2010 de 15 de febrero) (2.1.2.7).
- 52.** Implantar la gestión telemática del Laboratorio (2.1.2.8).
- 53.** Implantar la gestión telemática de la UTPR (2.1.2.9).
- 54.** Estudiar la viabilidad de la gestión telemática en administración (2.1.2.10).
- 55.** Definir las series documentales para digitalizar el registro de entrada (2.1.2.11).
- 56.** Promover la comunicación digital con los usuarios dosimétricos (2.1.2.12).
- 57.** Realizar el análisis de costes del Laboratorio (3.1.1.1).

- 58.** Análisis de precios de la dosimetría (coste paquete institución grande o pequeña) (3.1.1.2).
- 59.** Análisis de costes de la UTPR (3.1.1.3).
- 60.** Desarrollar indicadores de actividad para cada unidad o sección (3.1.1.4).
- 61.** Crear un cuadro de mandos (3.1.1.5).
- 62.** Establecer un procedimiento de imputación de responsabilidad a las instituciones por los dosímetros perdidos (3.1.1.6).
- 63.** Definir el perfil formativo de cada puesto de trabajo (3.1.2.1).
- 64.** Detectar las necesidades de formación (3.1.2.2).
- 65.** Desarrollar un plan de formación (3.1.2.3).
- 66.** Realizar la Encuesta de Satisfacción Laboral (3.1.2.4).
- 67.** Promover un plan de rotación de puestos de trabajo (3.1.2.5).
- 68.** Potenciar el Comité de Mejora Continua para la Obtención de la Carrera Profesional (3.1.2.6).
- 69.** Promover la participación del personal del CND en la determinación de objetivos (3.1.2.7).
- 70.** Promover una nueva sede del CND (3.1.3.1).
- 71.** Elaborar e implantar un plan de seguridad informática, adaptado al Esquema Nacional de Seguridad de Administración Electrónica (Real Decreto 3/2010) (3.1.3.2).
- 72.** Formalizar un convenio con Protección Civil para el control dosimétrico (3.1.4.1).
- 73.** Formalizar un convenio con la Comunidad de Castilla-La Mancha para UTPR (3.1.4.2).
- 74.** Analizar la viabilidad de la compensación a las CC.AA. del coste del servicio de dosimetría a trabajadores del SNS (3.1.4.3).

- 75.** Crear un Comité de Innovación y Mejora Continua (3.2.1.1).
- 76.** Publicar en la intranet el Contrato-Programa y la memoria de actividades (3.2.2.1).
- 77.** Publicar de forma periódica en la intranet los resultados de las acciones implantadas (3.2.2.2).
- 78.** Describir las distintas fases del proceso de solicitud de servicios por usuarios externos: Laboratorio (3.2.3.1).
- 79.** Describir las distintas fases del proceso de solicitud de servicios por usuarios externos: Dosimetría (3.2.3.2).
- 80.** Describir las distintas fases del proceso de solicitud de servicios por usuarios externos: UTPR (3.2.3.3).
- 81.** Describir las distintas fases del proceso de solicitud de servicios por usuarios externos: Administración (3.2.3.4).
- 82.** Optimizar la trazabilidad del sistema interno de gestión del Laboratorio (3.2.4.1).
- 83.** Analizar la trazabilidad del sistema interno de gestión de dosímetros (proceso de lectura dosimétrica) (3.2.4.2).
- 84.** Analizar la trazabilidad del sistema interno de gestión de dosímetros (gestión de la información dosimétrica) (3.2.4.3).
- 85.** Analizar la trazabilidad del sistema interno de gestión de la UTPR (3.2.4.4).
- 86.** Analizar la trazabilidad del sistema interno de gestión de administración (3.2.4.5).
- 87.** Revisar los procedimientos ya acreditados del Laboratorio (3.2.5.1).
- 88.** Revisar y aprobar los procedimientos del mamógrafo (3.2.5.2).
- 89.** Elaborar, revisar y aprobar los procedimientos del sistema dosimétrico (3.2.5.3).

- 90.** Elaborar, revisar y aprobar los procedimientos de la UTPR (3.2.5.4).
- 91.** Elaborar, revisar y aprobar los procedimientos de administración (3.2.5.5).
- 92.** Ampliar la acreditación del Laboratorio (mamógrafo) (3.2.6.1).
- 93.** Analizar el tipo de acreditación a solicitar (ISO 9001, ISO 17025) para el sistema dosimétrico (3.2.6.2).
- 94.** Promover la acreditación del CSN para la dosimetría de extremidades (3.2.6.3).
- 95.** Analizar el tipo de acreditación a solicitar (ISO 9001, ISO 17025) para la UTPR (3.2.6.4).
- 96.** Analizar el tipo de acreditación a solicitar (ISO 9001, ISO 17025) para administración (3.2.6.5).
- 97.** Integrar los sistemas de información dosimétrica (3.2.7.1).
- 98.** Integrar el sistema del Laboratorio (3.2.7.2).
- 99.** Integrar el sistema de la UTPR (3.2.7.3).
- 100.** Integrar la información económica (3.2.7.4).
- 101.** Participar en intercomparaciones (3.2.8.1).
- 102.** Participar en foros sobre PR en el ámbito sanitario (3.2.8.2).
- 103.** Conocer y compartir las buenas prácticas con centros y organismos análogos (3.2.8.3).

El Anexo nº 3 contiene el despliegue de objetivos y acciones para cada una de las líneas estratégicas. Para facilitar la operatividad y el seguimiento del Plan, se incluyen también los correspondientes indicadores y los responsables de cada una de las acciones.

12. Implantación y evaluación del Plan

Una vez formulado el despliegue de objetivos del Plan Estratégico, resulta crítico para el éxito su eficaz implantación. Este Plan involucra tanto a la dirección, como a los profesionales y a los grupos de interés. Por ello, la coordinación y la comunicación constituyen factores clave que integren el compromiso y los esfuerzos individuales para su puesta en marcha. En este sentido, la organización debe estar estructurada para llevar a cabo las distintas estrategias y actividades en los plazos y en la forma que se reflejan en este Plan.

El desarrollo del Plan exige un despliegue de recursos y capacidades de todo tipo: liderazgo, habilidades, destrezas, cultura corporativa, plan de incentivos, presupuesto, adopción de convenios, planes específicos, contratación administrativa y demás instrumentos para la mejora de la gestión y la consecución de los objetivos contenidos en este Plan. Los correspondientes Contratos de Gestión anuales, debidamente alineados con las estrategias, contendrán las acciones y los recursos necesarios para su obtención en los plazos establecidos.

La evaluación continua del desarrollo del Plan implica la comparación periódica de lo realizado con los objetivos fijados, analizar las desviaciones y corregirlas mediante la adopción de nuevas acciones. Para ello, el Plan incluye una serie de indicadores, los responsables de las distintas acciones y prevé la elaboración del cuadro de mando (que articulará cada objetivo en acciones, responsables, indicadores de control, calendario y metas) para facilitar el grado de consecución de cada uno de los objetivos y acciones. Para una correcta evaluación de la ejecución del Plan se constituirá una mesa de seguimiento compuesta por el equipo directivo del INGESA y del CND y, anualmente, la Gerencia del CND emitirá una memoria de ejecución de las acciones contenidas en el presente Plan Estratégico.

Finalmente, el seguimiento y control del Plan deberá contemplar los cambios en las circunstancias que se puedan producir durante su vigencia y que pudieran afectar a la consecución de algunos de los objetivos o acciones establecidos. En tales casos, el presente Plan debe estar sujeto a revisión y abierto a las correcciones necesarias.

Anexos

Anexo I: Comité de elaboración del Plan

Comité de Planificación

Dirección

- ▶ D^a. Sara C. Pupato Ferrari. Directora del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria.
- ▶ D. Francisco de Asís Jove. Subdirector General de Atención Sanitaria.
- ▶ D. Pedro Huertas Esteban. Subdirector General de Gestión Económica y RR.HH.

Miembros

- ▶ D. Santiago Isarria LLanes. Director Gerente del CND.
- ▶ D. Daniel Montull Montull. Director de Gestión del CND.
- ▶ D. Emilio Casal Zamorano. Jefe de Servicio Facultativo del CND.
- ▶ D. Carlos Rodríguez-Flores Esparza. Jefe de Servicio Administrativo del CND.

Coordinación

- ▶ D. Augusto Hoyo Lao, Técnico Superior, Asesor de la Dirección de INGESA.

Órgano de asesoramiento y colaboración

- ▶ D^a. Ángela Soriano Cruz. Jefe de Sección Facultativo CND.
- ▶ D. Turiano Picazo Córdoba. Jefe de Sección Facultativo CND.
- ▶ D. Jesús Alabau Albors. Jefe de Sección Facultativo CND.
- ▶ D. José Manuel Martínez Masmano. Facultativo CND.
- ▶ D^a. Teodora Aranda Pérez. Supervisora de Enfermería CND.
- ▶ D. Fernando Inés de Lucas. Jefe de Grupo Administrativo CND.
- ▶ D^a. Concepción Cardona Caro. Jefe de Equipo Administrativo CND.
- ▶ D^a. María Jesús Nogueiras Pérez. Auxiliar Administrativo CND.
- ▶ D^a. Victoria Mestre de Juan. Facultativo CND.
- ▶ D. Juan Diego Palma Copete. Facultativo CND.
- ▶ D^a. María del Mar Berjas Sepúlveda. Jefe de Sección Administrativo CND.
- ▶ D^a. Carmen Escutia Piñana. Técnico G. Medio. Informático CND.
- ▶ D^a. Consuelo Rubio Romero. Auxiliar de Enfermería CND.

Anexo II: Resumen del análisis de situación a 03/05/2010

1. El CND participa en la Protección Radiológica de los trabajadores, ocupando una posición relevante en este sector. En vigilancia individual, presta lectura dosimétrica a más del 60% de los trabajadores expuestos, a través de su Servicio de Dosimetría Personal. En el control de las instalaciones de radiodiagnóstico médico, su Unidad Técnica de Protección Radiológica presta servicios a la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y a las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, cubriendo un total de 343 equipos. Realiza también actividad de metrología a través de uno de los 3 Laboratorios autorizados existentes en España. Cubre, por tanto, 3 de los principales componentes de la protección contra los efectos nocivos de las radiaciones ionizantes. En este entorno, la participación del CND es compartida con otras instituciones públicas y privadas y es ejercida bajo la supervisión y control del CSN, que es el organismo público competente en materia de seguridad nuclear y Protección Radiológica.

2. La actividad del CND podrá verse influenciada en el futuro por las siguientes circunstancias:

- Cambios normativos en el sistema regulador de la Protección Radiológica.
- Incremento del número de instalaciones radiactivas y aparición de nuevos equipos y nuevas tecnologías.
- Modernización de los servicios de las administraciones públicas y entes privados con un mayor protagonismo de la gestión y administración electrónica.
- Desarrollo de programas de mejora continua y adopción de modelos de calidad basados en la excelencia.
- Desarrollo profesional y capacitación tecnológica.
- Destino del actual Hospital La Fe.
- Creación de SPR o UTPR propias por la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Exigencia de mayor eficiencia derivada de un mayor rigor presupuestario.

- 3.** El CND es un centro público de atención especializada del INGESA, que desarrolla su actividad en base a una normativa recogida, básicamente, en la *ley 30/1994* del INP, que lo creó en 1977 para proteger a todo el personal de la Seguridad Social expuesto a la acción de las radiaciones ionizantes. A pesar de lo dispuesto en el Real Decreto 1746/2003, no se ha elaborado Reglamento o Estatuto del CND que especifique su forma jurídica, régimen jurídico, funciones, régimen económico y presupuestario, etc.
- 4.** La sede del CND presenta deficiencias y es insuficiente para cubrir las necesidades actuales y futuras, en especial el lugar donde se ubica el Laboratorio. A ello se añade la incertidumbre respecto al futuro del Hospital La Fe, en cuyas instalaciones se encuentra el CND. Este edificio fue construido en los años 60 y en los próximos meses dicho Hospital será trasladado a un nuevo edificio.
- 5.** La prestación de lectura dosimétrica a las instituciones sanitarias del SNS se realiza con cargo al presupuesto del CND, sin contraprestación alguna por parte de los servicios de salud autonómicos. No existe procedimiento de compensación de los costes, como ocurre con los servicios sanitarios de referencia gestionados a través del Fondo de Cohesión del SNS (SIFCO).
- 6.** Desde el año 1991 se viene realizando la prestación de lectura dosimétrica a las personas que participan en los planes de emergencia, sin que exista un convenio con Protección Civil que recoja las condiciones de dicha prestación, que se factura pero no se ha cobrado cantidad alguna. La factura anual a Protección Civil es de unos 30.500 €.
- 7.** A pesar de las transferencias sanitarias, el CND presta servicios de Protección Radiológica a las instituciones sanitarias de la Seguridad Social de los Servicios de Salud de Castilla-La Mancha (hasta diciembre de 2009 también a La Rioja) sin convenio ni contraprestación alguna. Esta actividad supone un coste directo (desplazamientos, dietas y guardias) de 90.000 € (78.000 € sólo para Castilla-La Mancha) y de 400.000 € de coste total (360.000 € imputable a Castilla-La Mancha).
- 8.** En los últimos años se ha producido un incremento significativo del presupuesto de gastos del CND, tanto en el capítulo I como en el II. Asimismo, se ha actualizado gran parte del equipamiento e instalaciones del CND (capítulo VI). El presupuesto de gastos ejecutado en 2009 fue de 4.050.212,14 €.

9. Anualmente se produce un importante número de dosímetros perdidos (4.400 con un coste de 321.000 €). Se ha puesto en marcha, con escaso resultado, un procedimiento de imputación de costes de estos dosímetros perdidos hacia las instituciones con mayores pérdidas.

10. Se facturan los servicios prestados a instituciones que no pertenecen al SNS. Es objetivo del CND el aumentar la cartera de usuarios ajenos al sistema, tanto en dosimetría como en metrología, con el fin de incrementar la facturación a entidades privadas. El Contrato de Gestión de 2009 establece un objetivo de cobro de prestaciones de servicios a terceros cuantificado en 97.830 € (realizado 98.170,90 €). El excedente sobre el objetivo revierte en la financiación del CND siempre que el Centro no genere déficit presupuestario. Una aproximación al coste de los servicios indica que los precios de facturación de estos servicios, prestados a instituciones que no pertenecen al SNS, pudieran ser inferiores a dichos costes.

11. El CND cuenta con una plantilla de 53 profesionales, de los cuales 2 son directivos, 12 físicos, 1 DUE, 15 auxiliares de enfermería y 23 pertenecen a categorías no sanitarias. La edad media de esta plantilla es de 51 años con una antigüedad media de 21 años. El 71,70% de la plantilla son mujeres.

12. El presupuesto ejecutado en 2008 en el capítulo I es de 2.485.046 €, de los que 206.999 € corresponden a guardias de presencia física y localizada. En 2009, el presupuesto ejecutado en este capítulo de personal ha sido de 2.606.882 €. El CND cuenta con un plan de acción social para su personal, que se ha incrementado significativamente desde 2006. Desde el año 2004, el CND realiza aportaciones al Plan de Pensiones de sus profesionales.

13. El absentismo laboral creció en 2008 un 30,15%, si bien ha descendido notablemente (un 51,14%) en 2009, representando el 5,41% de jornadas no trabajadas por IT.

14. El poder de negociación con los proveedores es muy limitado, de hecho, parte de la contratación administrativa se realiza sin promover la concurrencia (adquisición de lectores, compra de dosímetros y en los servicios de mantenimiento). Otra partida de gasto significativa es el servicio de correo debido al envío de los dosímetros a las instituciones.

15. Se ha iniciado un proceso de racionalización en la adscripción de dosímetros a los trabajadores de las Instituciones, que debe ser potenciado.

16. El proceso de lectura dosimétrica y la distribución de las funciones entre las distintas categorías profesionales, aunque permiten cumplir los objetivos, requieren de una actualización, que los haga más eficientes. El sistema cuenta con un mecanismo de alerta a las instituciones cuando se produce alguna incidencia en la lectura dosimétrica (superación del umbral de dosis). El lector Harshaw 5, adquirido en el año 1995, padece continuas averías que podrían poner en riesgo el incremento previsto de lecturas dosimétricas (3% anual).

17. La UTPR debe adaptarse al nuevo Reglamento de instalaciones y utilización de los aparatos de rayos X con fines de diagnóstico médico (Real Decreto 1085/2009). Así mismo, debe colaborar con los titulares de las instalaciones cubiertas por el CND en la implantación del Programa de Garantía de Calidad en sus unidades asistenciales de radiodiagnóstico y en la realización de las correspondientes pruebas y verificaciones de control de calidad del funcionamiento de las mismas.

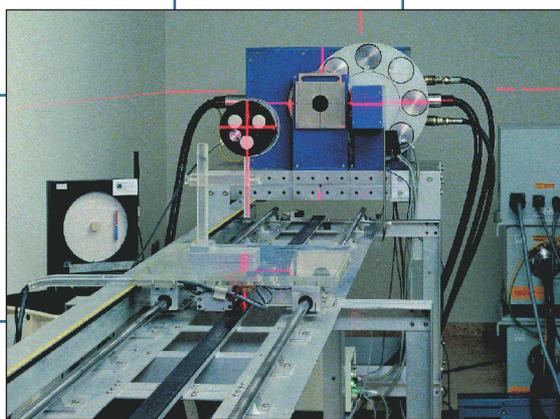
18. El Laboratorio, uno de los 3 existentes en España y único en el SNS, precisa de una ampliación de sus instalaciones para incrementar su capacidad y poder cubrir las necesidades de calibración en el ámbito sanitario español.

19. El CND cuenta con un Contrato de Gestión (Contrato-Programa) que establece los objetivos anuales y los recursos para su consecución. Hay implantado un sistema de incentivos a los profesionales que está ligado al cumplimiento de estos objetivos.

20. El Laboratorio tiene un modelo de calidad acreditado por la ENAC. Las demás actividades del CND no cuentan con una política explicitada de calidad orientada a una mejora continua y a la satisfacción de los clientes, a excepción de los objetivos de calidad consignados en su Contrato de Gestión. Se prevé la creación de un Comité para la redacción de un Manual de calidad en dosimetría, que permita la solicitud de la acreditación correspondiente.

- 21.** Hay protocolizados buen número de procedimientos y operaciones. No existe una carta de servicios del CND que explicita cuáles son sus funciones y compromisos con usuarios, clientes y ciudadanos. Tampoco hay implantado un programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios. Existe un programa de quejas y sugerencias sólo en el Laboratorio.
- 22.** El proceso de lectura dosimétrica es soportado a través de una aplicación informática que cumple con sus objetivos iniciales, aunque precisa de una adecuación a las nuevas tecnologías de la información y su conversión a un sistema de información.
- 23.** Las comunicaciones internas y externas no se realizan conforme a un plan de comunicaciones.
- 24.** El CND cuenta con una página de Internet que facilita la relación con los clientes. Debe impulsarse este canal de comunicación con la incorporación de nuevas funcionalidades que permitan mejorar el servicio a los clientes, a la vez que incremente la productividad y eficiencia del CND.
- 25.** Existe una intranet como herramienta de trabajo y como canal de comunicación interna, que puede ser potenciada.
- 26.** Debe impulsarse el trabajo en equipo y la participación del personal, tanto en el conocimiento de las directrices y objetivos que fija la Dirección, como la transmisión a ésta de iniciativas y propuestas del personal en las materias relacionadas con la actividad del CND.
- 27.** El CND participa en las intercomparaciones convocadas por el CSN y en las voluntarias, organizadas por organismos internacionales, conforme al Programa de la Unión Europea para la intercomparación entre los centros de todos los países de la Comunidad dedicados a la lectura dosimétrica de radiaciones ionizantes. Los resultados obtenidos en las distintas campañas han merecido la mejor calificación.
- 28.** El CND tiene implantado un modelo de carrera profesional, conforme con el Estatuto Marco del Personal Estatutario. Más de la mitad de la plantilla (y 11 de los 12 físicos) se encuentran en el nivel IV.

- 29.** El CND incluye en su cartera de servicios la formación de los trabajadores expuestos a radiaciones ionizantes. El conocimiento y la experiencia de los profesionales del CND constituyen un patrimonio que podría ser ofrecido para impartir docencia en la materia de la Protección Radiológica, incluida en los planes de formación MIR y EIR, y para la formación continua de administraciones y empresas, en particular las instituciones cubiertas por la UTPR.
- 30.** No existe un plan de formación con programación anual, dirigido a la actualización de los conocimientos y habilidades necesarias y que contribuya al desarrollo de los profesionales del CND y a una adecuada gestión del conocimiento.
- 31.** No hay establecidas líneas de investigación propias. Debe fomentarse la colaboración con centros universitarios, con el CSN y con otros centros de dosimetría nacional e internacional.
- 32.** La actividad del CND está sujeta a inspecciones del CSN.
- 33.** El CND debe participar activamente en foros nacionales e internacionales sobre Protección Radiológica e intercambiar experiencias y buenas prácticas con entidades análogas.



Láser de posicionamiento del Laboratorio de Calibración.

Anexo III: Cuadro resumen

3 líneas estratégicas

6 objetivos estratégicos

26 objetivos operativos

103 acciones

Línea estratégica 1: Contribuir a la mejora de la Protección Radiológica en el ámbito sanitario
**Objetivo estratégico 1.1:
Mejorar la fiabilidad de la información e incrementar el rendimiento**

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADORES	RESPONSABLE
1.1.1 Mejorar la medida de dosis.	1.1.1.1 Analizar los factores de sensibilidad de las tandas de dosímetros patrón.	Porcentaje de dosímetros patrón analizados.	Sección de Dosimetría.
	1.1.1.2 Analizar los factores de sensibilidad de las últimas tandas de dosímetros adquiridas.	Porcentaje de dosímetros analizados.	Sección de Dosimetría.
	1.1.1.3 Recalibrar el sistema dosimétrico.	Recalibrado Sí/No.	Sección de Dosimetría.
1.1.2 Mejorar la asignación de dosímetros a usuarios.	1.1.2.1 Incorporar la nueva empaquetadora.	Funciona Si/No. Funciona con/sin código de barras.	Sección de Dosimetría.
	1.1.2.2 Mejorar la identificación del usuario mediante el código de barras.	Porcentaje de identificaciones con código de barras.	Sección de Protección Radiológica.
	1.1.2.3 Adecuar los programas de envío/recepción de dosímetros para utilizar el código de barras.	Adecuación Si/No.	Sección de Cálculo.
1.1.3 Analizar la trazabilidad del sistema interno de gestión de los dosímetros.	1.1.3.1 Análisis coste-efectividad de la aplicación de los RFID para seguimiento de dosímetros.	Análisis realizado Si/No.	Dirección de Gestión.
	1.1.3.2 Análisis de la fase de recepción de cajas.	Análisis realizado Si/No.	Sección de Cálculo.
	1.1.3.3 Análisis de la fase de preparación de dosímetros para lectura.	Análisis realizado Si/No.	Sección de Dosimetría.
	1.1.3.4 Análisis de la fase de lectura de dosímetros.	Análisis realizado Si/No.	Sección de Dosimetría.
	1.1.3.5 Estudiar el deterioro de los dosímetros como consecuencia de los tratamientos de esterilización.	Informe realizado Si/No.	Sección de Dosimetría.
1.1.4 Mejorar la dosimetría de extremidades.	1.1.4.1 Diseñar e implantar los dosímetros EXT-RAD en la dosimetría de extremidades.	Diseño si/no; algoritmo asignación dosis si/no; implementación si/no; autorización CSN si/no).	Secciones de Dosimetría, Cálculo y PR.
1.1.5 Mejorar los controles de las instalaciones de rayos X que aseguren la calidad de su funcionamiento.	1.1.5.1 Confeccionar e implantar el Programa de PR en Ceuta y Melilla.	Programa Sí/No.	Sección de Protección Radiológica.
	1.1.5.2 Preparar los certificados de medidas ambientales.	Nº de certificados.	Sección de Protección Radiológica.
	1.1.5.3 Emitir los certificados de medidas ambientales tras cada revisión.	Nº de certificados.	Sección de Protección Radiológica.
	1.1.5.4 Preparar los certificados de conformidad de las instalaciones.	Nº de certificados.	Sección de Protección Radiológica.
	1.1.5.5 Emitir los certificados de conformidad con la periodicidad legal establecida.	Nº de certificados.	Sección de Protección Radiológica.
	1.1.5.6 Adecuar los protocolos de actuación de la UTPR a la legislación vigente.	Nº de protocolos.	Sección de Protección Radiológica.

Línea estratégica 1: Contribuir a la mejora de la Protección Radiológica en el ámbito sanitario

Objetivo estratégico 1.1: Mejorar la fiabilidad de la información e incrementar el rendimiento

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADORES	RESPONSABLE
1.1.6 Mejorar los procedimientos en uso.	1.1.6.1 Automatizar la recogida de datos y preparación de informes de las revisiones.	Sí/No.	Sección de Protección Radiológica.
	1.1.6.2 Mejorar medidas de dosis en Tomografía Computarizada.	Sí/No.	Sección de Protección Radiológica.
1.1.7 Mejorar las condiciones de trabajo y la capacidad del Laboratorio de Metrología de radiaciones ionizantes.	1.1.7.1 Adecuar las instalaciones del Laboratorio tras el traslado del Hospital La Fe, incorporando la sala de calibración de Cs 137.	Adecuación Si/No.	Sección del Laboratorio.
	1.1.7.2 Analizar la plantilla necesaria para el funcionamiento del Laboratorio.	Informe realizado Si/No.	Sección del Laboratorio.
	1.1.7.3 Incorporar el equipo de rayos X de mamografía (acreditar ante ENAC las calidades de radiación en mamografía).	Acreditación Si/No.	Sección del Laboratorio.
	1.1.7.4 Colaborar con el CSN y otros organismos para mejorar la infraestructura en calibración de instrumentos de detección y medida de las radiaciones.	Nº de reuniones/colaboraciones/asistencia a foros.	Sección del Laboratorio.
1.1.8 Renovar el sistema de procesamiento dosimétrico.	1.1.8.1 Detectar las necesidades, estudiar y evaluar las diferentes alternativas.	Informe realizado Si/No.	Secciones de Dosimetría, Cálculo y PR.
	1.1.8.2 Renovar el equipamiento informático obsoleto.	Nº de equipos renovados.	Sección de Cálculo y PR.
	1.1.8.3 Rediseñar los programas informáticos y adaptarlos al nuevo sistema.	Nº de programas adaptados.	Sección de Cálculo y PR.
	1.1.8.4 Poner en funcionamiento el nuevo sistema tras el período de transición.	Grado de implantación.	Secciones de Dosimetría, Cálculo y PR.

Línea estratégica 1: Contribuir a la mejora de la Protección Radiológica en el ámbito sanitario

Objetivo estratégico 1.2: Participar en la formación de los trabajadores, en la educación sanitaria y en la formación continua y residente

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADORES	RESPONSABLE
1.2.1 Contribuir a cubrir las necesidades de formación de empresas y trabajadores.	1.2.1.1 Detectar las carencias o necesidades de formación en PR.	Informe realizado Si/No.	Sección de Protección Radiológica.
	1.2.1.2 Elaborar un catálogo de cursos especializados y personalizados en PR homologados por el CSN.	Catálogo elaborado Si/No.	Sección de Protección Radiológica.
	1.2.1.3 Establecer un procedimiento para oferta de formación.	Establecido procedimiento Si/No.	Sección de Protección Radiológica.
1.2.2 Participar en la formación MIR y EIR.	1.2.2.1 Ofertas e impartir cursos de formación de residentes en materia de PR a las especialidades implantadas en Ceuta y Melilla.	Nº de cursos ofertados.	Sección de Protección Radiológica.
1.2.3 Promover la educación sanitaria en materia de PR.	1.2.3.1 Desarrollar programas audiovisuales de divulgación en materia de Protección Radiológica (PR) y su difusión a través de la página web de Internet.	Nº de programas desarrollados.	Sección de Protección Radiológica.

Objetivo estratégico 1.3: Potenciar la investigación en Protección Radiológica

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADORES	RESPONSABLE
1.3.1 Establecer líneas de investigación en PR.	1.3.1.1 Establecer un sistema de reconocimiento e incentivos a la actividad investigadora.	Existe el sistema Sí/No.	Gerencia.
	1.3.1.2 Crear una unidad de investigación.	Unidad creada Sí/No.	Gerencia.
	1.3.1.3 Promover la colaboración con otras instituciones de investigación.	Nº de proyectos realizados.	Gerencia.
	1.3.1.4 Buscar financiación externa para la investigación.	Fondos generados.	Gerencia.

Línea estratégica 2: Mejorar la atención a clientes y usuarios

 Objetivo estratégico 2.1:
 Fortalecer un sistema integral de seguimiento y apoyo a los clientes

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADORES	RESPONSABLE
2.1.1 Detectar las necesidades de clientes y usuarios y mejorar los canales de información.	2.1.1.1 Analizar las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios.	Nº de encuestas y/o de otros medios de comunicación.	Dirección de Gestión.
	2.1.1.2 Elaborar una encuesta de satisfacción por grupos de clientes y usuarios.	Encuesta elaborada Sí/No.	Dirección de Gestión.
	2.1.1.3 Elaborar y establecer un plan de comunicaciones.	Fase de implantación.	Dirección de Gestión.
	2.1.1.4 Implantar un programa de gestión de quejas y sugerencias.	Fase de implantación.	Gerencia.
	2.1.1.5 Implantar un sistema de seguimiento de la atención telefónica.	Fase de implantación.	Dirección de Gestión.
	2.1.1.6 Elaborar y difundir la carta de servicios del CND.	Fase de implantación.	Gerencia.
	2.1.1.7 Revisar la imagen institucional del CND.	Fase de revisión.	Gerencia.
2.1.2 Promover la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).	2.1.2.1 Establecer los mecanismos de comunicación entre las 2 intranets.	Fase de implantación.	Sección de Protección Radiológica y Unidad de Informática.
	2.1.2.2 Adelantar la disponibilidad de las dosis a través de la página de Internet tras la lectura.	Fase de implantación.	Sección de Protección Radiológica y Unidad de Informática.
	2.1.2.3 Implantar un sistema para la gestión dosimétrica a través de Internet.	Fase de implantación.	Sección de Protección Radiológica y Unidad de Informática.
	2.1.2.4 Incorporar la letra del DNI en los registros de los trabajadores del Banco Dosimétrico.	Porcentaje de DNI incorporados.	Sección de Cálculo.
	2.1.2.5 Implantar la gestión telemática de las dosis administrativas.	Fase de implantación.	Sección de Protección Radiológica y Unidad de Informática.
	2.1.2.6 Implantar la gestión telemática de las incidencias dosimétricas.	Fase de implantación.	Sección de Protección Radiológica y Unidad de Informática.
	2.1.2.7 Crear la sede de administración electrónica (Ley 11/2007 de 22 de junio) y Orden SAS/410/2010 de 15 de febrero.	Fase de implantación.	Gerencia.
	2.1.2.8 Implantar la gestión telemática del Laboratorio.	Fase de implantación.	Sección del Laboratorio.
	2.1.2.9 Implantar la gestión telemática de la UTPR.	Fase de implantación.	Sección de Protección Radiológica y Unidad de Informática.
	2.1.2.10 Estudiar la viabilidad de la gestión telemática en administración.	Informe emitido Sí/No.	Administración.
	2.1.2.11 Definir las series documentales para digitalizar el registro de entrada.	Fase de implantación.	Gerencia.
	2.1.2.12 Promover la comunicación digital con los usuarios dosimétricos.	Fase de implantación.	Gerencia.

Línea estratégica 3: Calidad y eficiencia en la gestión del CND
**Objetivo estratégico 3.1:
Promover la eficiencia**

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADORES	RESPONSABLE
3.1.1 Analizar costes y resultados.	3.1.1.1 Realizar el análisis de costes del Laboratorio.	Informe realizado Sí/No.	Administración.
	3.1.1.2 Análisis de precios de la dosimetría (coste paquete institución grande o pequeña).	Informe realizado Sí/No.	Administración.
	3.1.1.3 Análisis de costes de la UTPR.	Informe realizado Sí/No.	Administración.
	3.1.1.4 Desarrollar indicadores de actividad para cada unidad o sección.	Informe realizado Sí/No.	Responsable de cada Unidad y Administración.
	3.1.1.5 Crear un cuadro de mandos.	Informe realizado Sí/No.	Responsable de cada Unidad.
	3.1.1.6. Establecer un procedimiento de imputación de responsabilidad a las instituciones por los dosímetros perdidos.	Procedimiento establecido Sí/No.	Administración – Gerencia.
3.1.2 Favorecer el desarrollo de los RR.HH.	3.1.2.1 Definir el perfil formativo de cada puesto de trabajo.	Informe emitido Sí/No.	Responsables de cada Unidad.
	3.1.2.2 Detectar las necesidades de formación.	Informe emitido Sí/No.	Responsables de cada Unidad.
	3.1.2.3 Desarrollar un plan de formación.	Informe emitido Sí/No.	Comisión de Docencia.
	3.1.2.4 Realizar la Encuesta de Satisfacción Laboral.	Encuesta realizada Sí/No.	Gerencia.
	3.1.2.5 Promover un plan de rotación de puestos de trabajo.	Fase de implantación.	Administración.
	3.1.2.6 Potenciar el Comité de Mejora Continua para la Obtención de la Carrera Profesional.	Fase de implantación.	Jefe del Servicio de Administración.
	3.1.2.7 Promover la participación del personal del CND en la determinación de objetivos.	Implantado Sí/No.	Gerencia.
3.1.3 Mejorar y ampliar las infraestructuras y los recursos materiales.	3.1.3.1 Promover una nueva sede del CND.	Elaborado Plan Funcional Sí/No.	SS.CC.-Gerencia
	3.1.3.2 Elaborar e implantar un plan de seguridad informática, adaptado al Esquema Nacional de Seguridad de Administración electrónica (RD 3/2010).	Fase de implantación.	SS.CC.
3.1.4 Promover nuevas fuentes de financiación.	3.1.4.1 Formalizar convenio con Protección Civil por el control dosimétrico.	Convenio Sí/No.	SS.CC.
	3.1.4.2 Formalizar convenio con la Comunidad de Castilla-La Mancha para UTPR.	Convenio Sí/No.	SS.CC.
	3.1.4.3 Analizar la viabilidad de la compensación a las CC.AA. del coste del servicio de dosimetría a trabajadores del SNS.	Informe realizado Sí/No.	SS.CC.

Línea estratégica 3: Calidad y eficiencia en la gestión del CND
**Objetivo estratégico 3.2:
Incorporar modelos de gestión excelente**

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADORES	RESPONSABLE
3.2.1 Promover la innovación y las propuestas de mejora.	3.2.1.1 Crear un Comité de Innovación y Mejora Continua.	Reglamento si/no	Jefe del Servicio de Administración.
3.2.2 Generalizar la gestión por objetivos y el control de resultados.	3.2.2.1 Publicar en la intranet el Contrato-Programa y la memoria de actividades.	Disponible en intranet Sí/No.	Gerencia.
	3.2.2.2 Publicar de forma periódica en la intranet los resultados de las acciones implantadas.	Nº de acciones publicadas.	Jefe del Servicio de Administración.
3.2.3 Elaborar casos de uso: describir las distintas fases del proceso de solicitud de servicios por usuarios externos.	3.2.3.1 Describir las distintas fases del proceso de solicitud de servicios por usuarios externos: Laboratorio.	Elaborar informe Sí/No.	Responsables de cada Sección.
	3.2.3.2 Describir las distintas fases del proceso de solicitud de servicios por usuarios externos: Dosimetría.	Elaborar informe Sí/No.	Responsables de cada Sección.
	3.2.3.3 Describir las distintas fases del proceso de solicitud de servicios por usuarios externos: UTPR.	Elaborar informe Sí/No.	Responsables de cada Sección.
	3.2.3.4 Describir las distintas fases del proceso de solicitud de servicios por usuarios externos: Administración.	Elaborar informe Sí/No.	Responsables de cada Sección.
3.2.4 Reorganizar los servicios en función de procesos.	3.2.4.1 Optimizar la trazabilidad del sistema interno de gestión del Laboratorio.	Elaborar informe Sí/No.	Responsables de cada Sección.
	3.2.4.2 Analizar la trazabilidad del sistema interno de gestión de dosímetros (proceso de lectura dosimétrica).	Elaborar informe Sí/No.	Responsables de cada Sección.
	3.2.4.3 Analizar la trazabilidad del sistema interno de gestión de dosímetros (gestión de la información dosimétrica).	Elaborar informe Sí/No.	Responsables de cada Sección.
	3.2.4.4 Analizar la trazabilidad del sistema interno de gestión la UTPR.	Elaborar informe Sí/No.	Responsables de cada Sección.
	3.2.4.5 Analizar la trazabilidad del sistema interno de gestión de administración.	Elaborar informe Sí/No.	Responsables de cada Sección.

Línea estratégica 3: Calidad y eficiencia en la gestión del CND
**Objetivo estratégico 3.2:
Incorporar modelos de gestión excelente**

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADORES	RESPONSABLE
3.2.5 Elaboración y revisión de los procedimientos.	3.2.5.1 Revisar los procedimientos ya acreditados del Laboratorio.	Nº de procedimientos.	Responsables de cada Sección.
	3.2.5.2 Revisar y aprobar los procedimientos del mamógrafo.	Nº de procedimientos.	Responsables de cada Sección.
	3.2.5.3 Elaborar, revisar y aprobar los procedimientos del sistema dosimétrico.	Nº de procedimientos.	Responsables de cada Sección.
	3.2.5.4 Elaborar, revisar y aprobar los procedimientos de la UTPR.	Nº de procedimientos.	Responsables de cada Sección.
	3.2.5.5 Elaborar, revisar y aprobar los procedimientos de administración.	Nº de procedimientos.	Responsables de cada Sección.
3.2.6 Acreditar la calidad: Elaborar e implantar un sistema de calidad del CND.	3.2.6.1 Ampliar la acreditación del Laboratorio (mamógrafo).	Fase de acreditación.	Responsables de cada Sección.
	3.2.6.2 Analizar el tipo de acreditación a solicitar (ISO 9001, ISO 17025) para el sistema dosimétrico.	Informe emitido Sí/No.	Responsables de cada Sección.
	3.2.6.3 Promover la acreditación del CSN para la dosimetría de extremidades.	Fase de acreditación.	Responsables de cada Sección.
	3.2.6.4 Analizar el tipo de acreditación a solicitar (ISO 9001, ISO 17025) para la UTPR.	Informe emitido Sí/No.	Responsables de cada Sección.
	3.2.6.5 Analizar el tipo de acreditación a solicitar (ISO 9001, ISO 17025) para administración.	Informe emitido Sí/No.	Responsables de cada Sección.
3.2.7 Integrar la información del Centro (elaborar e implantar un nuevo sistema de información adaptado a los esquemas nacionales de seguridad y de interoperabilidad de la administración electrónica (R.D. 3 y 4/2010).	3.2.7.1 Integrar los sistemas de información dosimétrica.	Fase de implantación.	Jefe del Servicio Facultativo.
	3.2.7.2 Integrar el sistema del laboratorio.	Fase de implantación.	Jefe del Servicio Facultativo.
	3.2.7.3 Integrar el sistema de la UTPR.	Fase de implantación.	Jefe del Servicio Facultativo.
	3.2.7.4 Integrar la información económica.	Fase de implantación.	Jefe del Servicio Administrativo.
3.2.8 Promover encuentros con instituciones nacionales e internacionales del sector.	3.2.8.1 Participar en intercomparaciones.	Nº de participaciones.	Jefe del Servicio Facultativo.
	3.2.8.2 Participar en foros sobre PR en el ámbito sanitario.	Nº de participaciones.	Jefe del Servicio Facultativo.
	3.2.8.3 Conocer y compartir las buenas prácticas con centros y organismos análogos.	Nº de colaboraciones.	Jefe del Servicio Facultativo

Anexo IV: Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente externo

Prestaciones del Centro Nacional de Dosimetría							
1	¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios del CND?:	%					
	Menos de un año.						
	Entre uno y cinco años.	6,25					
	Entre cinco y diez años.	6,25					
	Más de diez años.	87,50					
% de Valoración: (NR) no respondido (1) totalmente en desacuerdo (5) totalmente de acuerdo		NR	1	2	3	4	5
2	Disponía de información de los servicios del CND antes de utilizarlos.	18,75	9,38	9,38	15,63	12,50	34,36
3	El servicio que me presta el CND cubre mis expectativas.			3,13	18,75	46,87	31,25
4	El CND tiene horarios amplios y flexibles.	3,13		3,13	28,13	37,48	28,13
5	La documentación e impresos necesarios del CND son accesibles.				3,13	28,13	68,74
6	La documentación e impresos necesarios del CND son comprensibles.				18,75	37,50	43,75
7	En el CND resuelven las consultas planteadas.			6,25	12,50	31,25	50,00
8	La información suministrada por el CND es rigurosa, suficiente y útil.				21,88	40,62	37,50
9	Entiendo la información que me dan los profesionales del CND.				6,25	40,63	53,12
10	Los profesionales del CND transmiten confianza con su proceder.			3,13	9,38	25,00	62,49
11	Los profesionales del CND me proporcionan ayuda técnica cuando la necesito.			3,13	12,50	34,38	49,99
12	El personal dedica el tiempo suficiente para atender adecuadamente.	3,13			9,38	34,38	53,11
13	El personal procura resolver las consultas sin derivar enseguida hacia otras unidades.			3,13	18,75	34,38	43,74
14	En general la calidad del servicio prestado por el CND es buena.				6,25	50,00	43,75
15	Califique la atención técnica que ha recibido del CND.			3,13	3,13	49,99	43,75
16	Califique el servicio que ha recibido.				9,38	37,50	53,12
17	¿Recomendaría nuestros servicios a otras Instituciones y/o empresas?			3,13		37,50	59,37
18	¿Ha tenido algún problema a la hora de utilizar nuestros servicios?:		No 68,75		Si (especificar) 31,25		
	Cómo proceder en algunos casos, como altas, pérdidas, asignación de dosis, altas de nueva institución... No están claros.						
	Servicio de calibración saturado.						
	Falta dosimetría dedos.						
	A veces es difícil contactar telefónicamente con el CND.						
	La falta de dosimetría de anillo y la irradiación en la energía del ¹³⁷ Cs.						
	Problemas con la recepción y envío de los dosímetros usados mensualmente - estamos en desacuerdo con rellenar dos formularios GS-F06 Y GS-F03 para las bajas.						
	Asignación de dosis administrativas en casos excepcionales.						
	Escasez de dosímetros de área.						
	Excesiva rigidez documental - no facilitar soluciones para estimación de dosis en dedo y para extremidades en áreas quirúrgicas (asepsia) y cristalino - no asignación dosis a dosímetros rotatorios (si no causan alta posteriormente con dosimetría) facilitar dando opción a incorporar asignación de dosis modificando la dosis administrativa en formato adecuado - encuestas no personalizadas.						
	Insuficiencia de dosímetros rotatorios para cubrir las sustituciones que se producen en verano.						

Atención al cliente/usuario							
19	¿Cómo contacta usted con nosotros?	%	Otros:				
	En persona	5,48					
	Por teléfono	42,46					
	Por correo	20,55					
	Por fax	10,96					
	Por e-mail	20,55					
	Otro (por favor especifique)						
20	Marque por qué motivo contactó usted con el CND						
	Con el Servicio de Dosimetría	%					
	Trámites de altas, bajas, incidencias, etc.	38,15					
	Recepción de los dosímetros.	31,58					
	Información ofrecida en la página web.	3,95					
	Informes dosimétricos	22,37					
	Otros (por favor especifique): [1]	3,95				[1]	
	Con el Laboratorio de Metrología	%					
	Solicitud de irradiación de dosímetros y calibración de equipos.	62,07				Etiquetas de identificación de zonas. Lectura anómala de un dosímetro de área. Dosis administrativas	
	Información sobre certificados de irradiación y/o calibración.	13,79					
	Porque necesitaba más información sobre servicios o informes.	6,9					
	Recepción de los equipos	13,79					
	Otro (por favor especifique)	3,45					
	Con la Unidad de Protección Radiológica	%					
	Asesoramiento en el diseño de instalaciones	14,29					
	Consulta sobre temas de Protección Radiológica	35,71					
	Solicitud de revisión de equipos.	21,43					
	Aclaraciones sobre los informes realizados y recomendaciones formuladas	28,57					
	Otro(por favor especifique): [2]					[2] Posible calibración de TLD 100 del hospital	
% de Valoración: (NR) no respondido (1) totalmente en desacuerdo (5) totalmente de acuerdo		NR	1	2	3	4	5
21	Facilidad para contactar.	3,13			3,13	43,75	49,99
22	El tiempo de espera hasta ser atendido es reducido.	3,13			6,25	43,75	46,87
23	Resolución del problema.	3,13			15,63	49,99	31,25
24	Rapidez de la respuesta.	3,13			15,63	40,62	40,62
25	Profesionalidad y eficiencia de la persona que le atendió.	3,13			6,25	28,13	62,49
26	La persona que me atendió fue amable y cortés.	3,13		3,13		31,25	62,49
27	La persona que me atendió me escuchó atentamente y entendió mi problema.	3,13			3,13	34,38	59,36
28	La persona que me atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender.	3,13			3,13	37,50	56,24
29	La persona que me atendió fue capaz de solucionar mi problema.	3,13		3,13	3,13	43,75	46,86
30	El personal del CND siempre está dispuesto a dar toda la información a su alcance.	3,13			3,13	31,25	62,49



Centro Nacional de Dosimetría
Avenida de Campanar, 21
46009 Valencia
Tífs.: 963497922- 963497622
Fax: 963408049
www.cnd.es

Edita: © Instituto Nacional de Gestión Sanitaria
Subdirección General de Gestión Económica y Recursos Humanos
Servicio de Recursos Documentales y Apoyo Institucional
Alcalá, 56 28014 Madrid

El copyright y otros derechos de propiedad intelectual pertenecen al Instituto Nacional de Gestión Sanitaria.
Se autoriza la reproducción total o parcial para uso no comercial, siempre que se cite explícitamente su procedencia.

Depósito Legal: M-44445-2011
NIPO: 865-11-017-4
Colección Editorial de Publicaciones del INGESA: 1.925

En esta publicación se ha utilizado papel reciclado libre de cloro de acuerdo con los criterios medioambientales de la contratación pública.
<http://publicacionesoficiales.boe.es>



MINISTERIO
DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL
E IGUALDAD

