



Resolución Directoral

Callao, 03 de Agosto de 2017



VISTOS:

El Informe N° 025-2017-HNDAC/OGC, de la Oficina de Gestión de la Calidad, el Memorando N° 68-2017-HNDAC/OEPE-UPP, de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y el Informe N° 383-2017-HNDAC-OAJ, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;



CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y modificatorias, señala que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;



Que, el Artículo 9° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA y modificatorias, refiere que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo están obligados a garantizar la calidad y seguridad de la atención que ofrecen a sus pacientes, a proporcionarles los mayores beneficios posibles en su salud, a protegerlos integralmente contra riesgos innecesarios y satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponda;

Que, al respecto, el literal f) del Artículo 4° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006, establece que es función de este Hospital, mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia, eficacia de la atención a la salud, estableciendo los parámetros necesarios, generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su entorno familiar;

Que, en virtud a ello, mediante documento de vistos, la Oficina de Gestión de la Calidad, órgano asesor encargado de promover la mejora continua de la atención asistencial, elevó la propuesta de Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos - 2017;

Que, la propuesta de Plan referida, tiene por finalidad contribuir a mejorar el tiempo de espera del usuario externo en la atención que se le brinda en el Hospital, así como cuantificar el tiempo promedio y los tiempos máximos y mínimos de los procesos en el servicio de Consulta Externa del HNDAC, identificando oportunidades de mejora;

Que, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, órgano asesor encargado de brindar asistencia técnica en la formulación y la actualización de los documentos de gestión en cumplimiento a las normas vigentes, ha emitido opinión técnica favorable para la aprobación de la propuesta de Plan referido;

Que, por constituir la propuesta de Plan remitida, un documento que coadyuvará a mejorar los servicios y el proceso de atención que se brindan a los usuarios de los servicios de salud, es procedente su aprobación;



En uso de las facultades y atribuciones conferidas a la Directora General en el literal j) del Artículo 8° del "Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión", aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006;

Con las visaciones de la Oficina Ejecutiva de Administración, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad a lo dispuesto por la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y modificatorias, el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, y la Ordenanza Regional N° 000006, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

SE RESUELVE:

Artículo 1.-APROBAR el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos 2017, del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, PLAN-OGC-005, Edición N° 002, contenido en seis (06) folios, que en documento anexo se adjunta y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.-NOTIFICAR la presente Resolución a las Oficinas y Departamentos de la Entidad, para los fines correspondientes.

Artículo 3.-PUBLICAR la presente Resolución en el Portal Institucional (www.hndac.gob.pe), en cumplimiento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.

Regístrese, publíquese y archívese.



J. RUIZ R.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRION"

Dr. Elber Del Aguila Quispe
C.M.P. 13510 R.N.E. 6517
DIRECTOR GENERAL (e)

	PLAN		PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N.º 002
			Página 1 de 12

PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS 2017

HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"



Elaborado por:

OGC : M.C. CECILIA MENA SAAVEDRA
Lic. ROSA ELENA ARROYO ALFARO



Revisado por:

OAJ : Abg. SUSANA JANNELLY, VERANO ZELADA
OEPE : Eco. JUAN JOSÉ RUIZ RAMÍREZ
OEA : Lic. CÉSAR RAMÍREZ ÁNGELES



Aprobado por:

DG : M.C. MARIA ELENA AGUILAR DEL AGUILA



Resolución Directora N° 274

Fecha: 03 AGO. 2017

	PLAN	
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	PLAN-OGC - 005
		Edición N.º 002
		Página 2 de 12

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	Pág.03
II. FINALIDAD	Pág.03
III. BASE LEGAL	Pág.03-04
IV. AMBITO DE APLICACIÓN	Pág.04
V. CONSIDERACIONES GENERALES	Pág.04-05
VI.1 Visión y misión del HNDAC	Pág.04
VI.2 Definiciones Operativas	Pág.05
VI. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS	Pág.05-10
VI.1 Recolección de Datos	Pág.05-09
VI.2 Procesamiento de datos	Pág.10
VI.3 Análisis de Interpretación de resultados	Pág.10
VII. OBJETIVOS	Pág.10
VII.1 Objetivo General	Pág.10
VII.2 Objetivos Específicos	Pág.10
VIII. FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES	Pág.10-11
IX. PERIODO DE VIGENCIA	Pág.11
X. PRESUPUESTO	Pág.11
XI. CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS	Pág.11-12



	PLAN		PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N.º 002
			Página 3 de 12

PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2017



INTRODUCCIÓN

Una organización de salud que se comprometa con su comunidad a brindar servicios de calidad debe demostrar mediante indicadores confiables que la atención brindada a sus usuarios es efectiva, oportuna, segura, eficiente, equitativa y centrada en el paciente.

El estudio de tiempos y movimientos es una herramienta importante para el manejo y control de los recursos que intervienen en los procesos internos de una organización, cuyo objetivo es agregar valor a los resultados obtenidos.



En ese sentido la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, en cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Anual de Gestión de la Calidad 2017 y con la finalidad de valorar indicadores de la calidad de la atención médica en la Consulta Externa que nos proporcionen información cuantitativa sobre el estado de los procesos de atención y nos ayuden a la toma de decisiones para diseñar acciones de mejora, ha establecido una programación de actividades que establece la realización de una serie de mediciones, entre ellas tenemos el Estudio de Tiempos y Movimientos.



El HNDAC emplea cada año la Metodología para el **"ESTUDIO DETALLADO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS"** establecida por el Ministerio de Salud, la cual nos brinda la posibilidad de evidenciar numéricamente cuanto demoran nuestros procesos de atención, establecer una línea de base propia y poder definir un estándar, por tanto acciones de mejora para llegar al mismo. Así mismo nos permite realizar observaciones directas de nuestras actividades para verificar el cumplimiento de procedimientos en donde estén establecidos, mejorarlos o rediseñarlos; así como erradicar "vicios del sistema", que van a poder ser analizados por los actores del proceso.



II. FINALIDAD:

Contribuir a mejorar el tiempo de espera del usuario externo en la atención que se le brinda en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

III. BASE LEGAL

Ley No 26842, Ley General de Salud.

Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.

Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

	PLAN		PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N.º 002
			Página 4 de 12

Decreto Supremo N° 008-2017-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.

Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA que aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.

Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.

Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud.

Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.

Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA que aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Usuarios Externos que acuden al Hospital Nacional Daniel A. Carrión del Callao para ser atendidos en el Área de Consulta Externa.

CONSIDERACIONES GENERALES

5.1 VISIÓN, MISIÓN DEL HNDAC

5.1.1. Visión

El Hospital Nacional Daniel A. Carrión es una institución acreditada. Reconocido por su excelencia en el manejo especializado de la salud, con talento humano capacitado y recertificado; con una cultura organizacional proactiva, gestión eficiente e innovadora, desarrollando procesos de mejora continua y que ha logrado la satisfacción de los usuarios.

5.1.2. Misión

Somos un Hospital Nacional, categoría III-1, en la Región Callao, comprometidos con la salud de la población, que brinda atención especializada e integral con trato digno, solidario, y respetuoso de la interculturalidad e igualdad de género; con equipos multidisciplinarios altamente capacitados y tecnología moderna; que desarrolla actividades de docencia e investigación.

	PLAN		PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N.º 002
			Página 5 de 12

5.2 DEFINICIONES OPERATIVAS

Ruta de medida: Es el recorrido de los usuarios que acuden a los EE.SS

Punto de registro: Es la zona donde se ubicará el registrador y anotará las mediciones, descritas en la ruta de medida y observaciones del proceso.

Tiempo de acceso: Es el que transcurre desde que se produce la demanda de servicio hasta que se capta la atención de la organización. Tiene esta consideración el tiempo de acceso telefónico o el que se tarda en recibir un informe solicitado o esperado.

Tiempo de espera: Es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo.

Tiempos de espera característicos de la atención sanitaria son las listas de espera de toda índole.

Tiempo de atención: Es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga.

Mediante esta herramienta, se calculará aspectos importantes como la media, los límites de control y evidenciará la oportunidad de mejora.

MEDIA: El cálculo de la media nos servirá para identificar nuestros propios estándares de atención a la fecha de estudio.

DESVIACIÓN ESTANDAR: Nos indicará el tiempo de variación con respecto a la media.

LÍMITES DE CONTROL (LIC, LSC): Los límites de control, nos mostrarán los tiempos aceptables en las que se realizará cada atención.

BOLSA DE OPORTUNIDAD: El porcentaje de la bolsa de oportunidad, nos servirá para orientar las oportunidades de mejora a realizar.

VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

6.1 RECOLECCION DE DATOS

6.1.1 METODOLOGÍA DEL PROCESO

La metodología utilizada para la realización de este trabajo y especialmente para la obtención de información y datos, está basada en la observación de campo y el análisis estadísticos de los procesos a ser medidos, considerando las unidades de tiempo obtenidas (minutos).
(Documento de trabajo: Propuesta y Metodología de Tiempo de Espera).

	PLAN		PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N.º 002
			Página 6 de 12

El método utilizado es el **ESTUDIO DETALLADO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS**, cuyo punto de partida del estudio de tiempos y movimientos fue definir la **RUTA** de medida, la misma que se plasmó en un diagrama de bloques para el análisis de los resultados por área de atención y por cada etapa del proceso de atención.

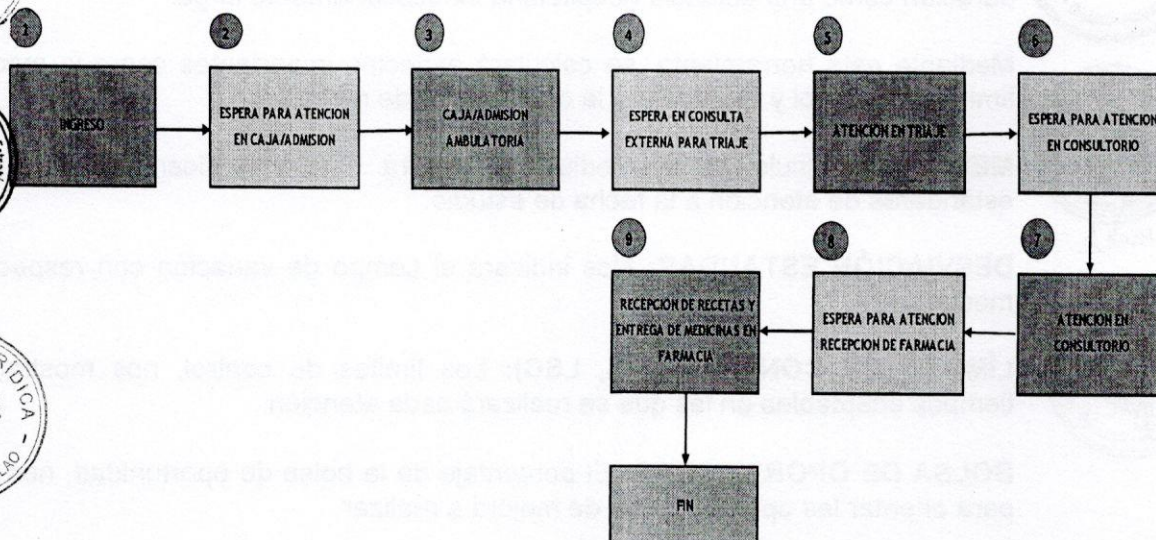
❖ **Rutas y puntos de registro y observación:**

RUTAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA

SERVICIO: ATENCION DE CONSULTA EXTERNA- PEDIATRIA

Condición SIS

Ruta A



Información adicional

Número de usuarios citados:

Número de usuarios atendidos:

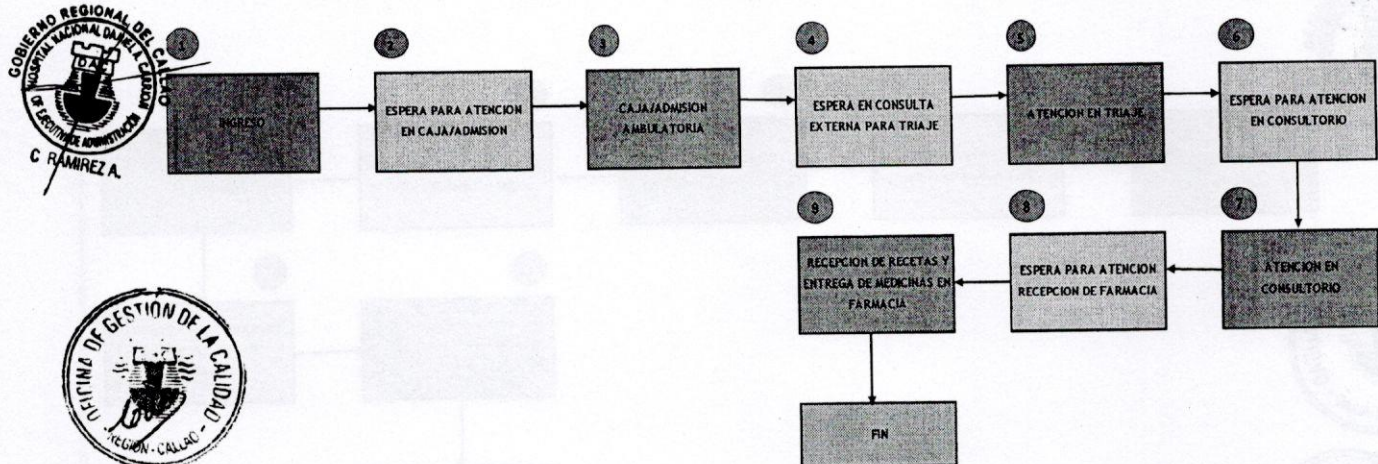
	PLAN		PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N.º 002
			Página 7 de 12

RUTAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA

SERVICIO: ATENCION DE CONSULTA EXTERNA- PEDIATRIA

Condición NO SIS

Ruta B

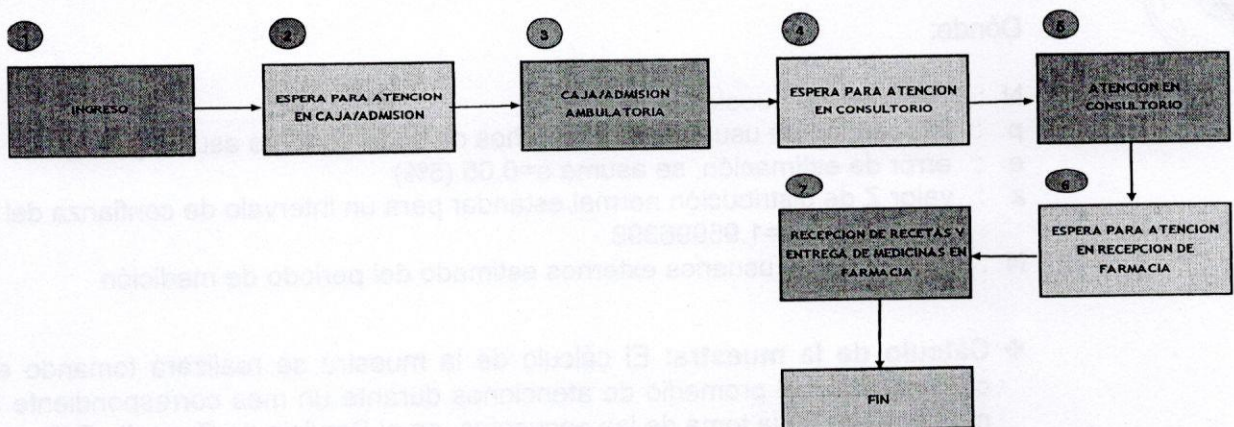


RUTAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA

SERVICIO: ATENCION DE CONSULTA EXTERNA EN: MEDICINA, CIRUGIA, GINECOLOGIA

Condición SIS

Ruta A



Información adicional
 Número de usuarios citados:
 Número de usuarios citados:

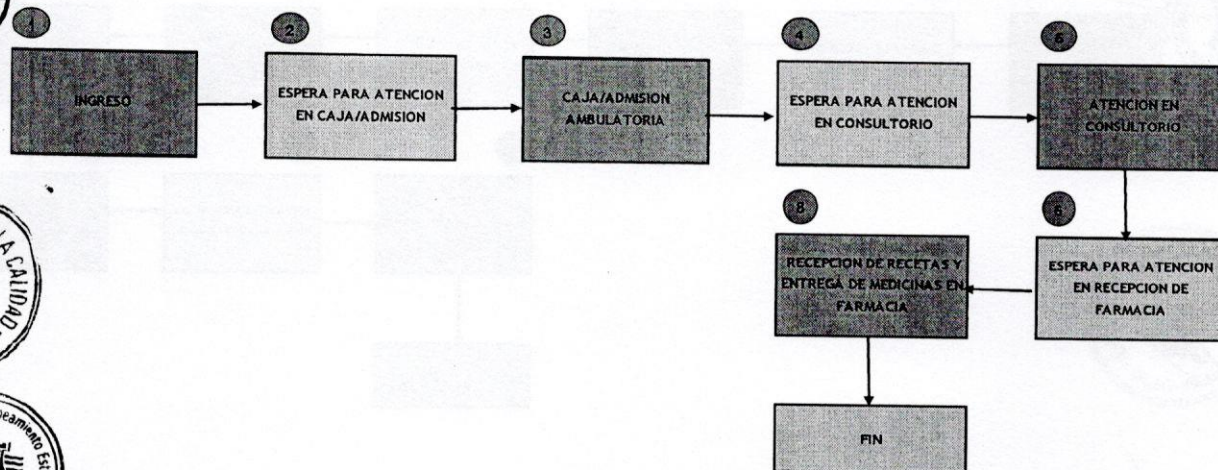
	PLAN		PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N.º 002
			Página 8 de 12

RUTAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA

SERVICIO: ATENCION DE CONSULTA EXTERNA EN: MEDICINA, CIRUGIA, GINECOLOG

Condición NO SIS

Ruta B



Información adicional
 Número de usuarios citados:
 Número de usuarios citados:

❖ Fórmula para Determinar el Tamaño de Muestra (n):

$$n = \frac{z^2 \times p \times (1-p) \times N}{e^2 \times (N-1) + z^2 \times p \times (1-p)}$$

Dónde:

- N : Tamaño de muestra
- p : Proporción de usuarios insatisfechos de cada ítem (se asume p=0.5)
- e : error de estimación, se asume e=0.05 (5%)
- z : valor Z de distribución normal estándar para un intervalo de confianza del 95%, luego z=1.95996398
- N : población de usuarios externos estimado del periodo de medición

❖ **Cálculo de la muestra:** El cálculo de la muestra se realizará tomando en consideración el promedio de atenciones durante un mes correspondiente al mes anterior de la toma de las encuestas, en el Servicio de Consulta Externa.

❖ Selección de la muestra:

Los entrevistados son seleccionados por método de selección aleatoria simple durante el periodo de la investigación.



	PLAN		PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N.º 002
			Página 9 de 12

❖ Selección de los encuestadores

Los encuestadores serán personas externas al HNDAC, pudiendo ser de 4 a más, incluyendo el personal digitador.

❖ Capacitación de los encuestadores:

A cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad y desarrollada en dos sesiones, una de las cuales incluirá aspectos conceptuales y metodológicos y la segunda aspectos prácticos de aplicación de la encuesta. Se utilizará el documento de trabajo: Propuesta y Metodología de Tiempo de Espera/MINSA y el software para el ingreso de los datos otorgado por la DGSDP/MINSA.

Asimismo se le brindará un carnet de identificación por el periodo que dure la encuesta.

❖ **Criterios de Inclusión:** Usuarios externos (mayores de 18 años) que llegan a la cola, que tienen permanencia en cola y que reciben la atención del servicio solicitado.

❖ **Criterios de exclusión:** Usuarios externos (menores de 18 años) que llegan a la cola, que no tienen permanencia en cola y que no reciben la atención del servicio solicitado.

❖ Supervisión de los encuestadores y control de calidad del proceso:

- Durante el proceso de aplicación de la encuesta se supervisará al personal que realiza la encuesta y se verificará la aplicación correcta del instrumento.
- Al finalizar la aplicación de la encuesta se realizará el control de calidad previo a la digitación, a fin de identificar posibles errores por omisión del encuestador.
- Para el control de calidad de la encuesta se verificará que los tiempos registrados sean correctos.

❖ Periodo de aplicación de las encuestas:

Del 03 al 28 de Abril del 2017

- Selección de la muestra : 03 de Abril
- Selección de los encuestadores : 04 de Abril
- Capacitación de los encuestadores : 05 de Abril
- Encuesta en Consulta Externa : 06 al 28 de Abril



	PLAN		PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N.º 002
			Página 10 de 12

❖ **Materiales:**

Los útiles de escritorio como: formatos, lapiceros y tableros los facilitará la Oficina de Logística. Asimismo se le brindará un carnet de identificación a las encuestadoras por el periodo que dure la encuesta.



6.2 PROCESAMIENTO DE DATOS

- Se utilizará la herramienta informática (Aplicativo Excel) para Consulta Externa, para el procesamiento de la Encuesta de Tiempos y Movimientos en el HNDAC.
- Después de la digitación, se realizará el control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al Servicio correspondiente.
- El tiempo de duración de la aplicación de la Encuesta será de 18 días, el cual se realizará de Lunes a Viernes.



6.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Mediante el análisis de los datos obtenidos se conocerá el flujo del recorrido de los usuarios que acuden al HNDAC, o lo que podemos denominar como rutas de medición. Asimismo se evaluará la situación actual de los procesos, para obtener un marco de referencia sobre el cual se pueda actuar, para implementar acciones y proyectos de mejoras continuas.



VII. OBJETIVOS:

VII.1 OBJETIVO GENERAL

Cuantificar el tiempo promedio y los tiempos máximos y mínimos de los procesos en el servicio de Consulta Externa del HNDAC, identificando oportunidades de mejora.

VII.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la situación actual de los procesos en el Servicio de Consulta Externa, para obtener un marco de referencia de los tiempos empleados sobre el cual se pueda actuar.
- Implementar acciones y/o proyectos de mejora continua.



	PLAN		PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N.º 002
			Página 11 de 12

VIII. FORMULACION DE ACTIVIDADES

- ❖ **Evaluar la situación actual de los procesos en el Servicio de Consulta Externa, para obtener un marco de referencia de los tiempos empleados sobre el cual se pueda actuar.**



- Elaborar y aprobar el Plan para el estudio de Tiempos y Movimientos en el HNDAC-2017.
- Aplicar la encuesta de Tiempo y Movimientos en el Servicio de Consulta Externa.
- Elaborar el informe técnico de los resultados obtenidos producto de la encuesta.
- Difundir los resultados de la encuesta a los jefes y servidores del HNDAC mediante documento, página web, etc.



- ❖ **Implementar y Promover acciones de mejora en los Servicios de Consulta Externa del HNDAC, en base a los resultados obtenidos.**



- o Asesorar a los jefes de departamentos y oficinas, para desarrollar acciones de mejora o proyectos de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo a la intervención.



IX. PERIODO DE VIGENCIA

Año 2017.

X. PRESUPUESTO

PRESUPUESTO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE CAMPO DE LA MEDICIÓN DE TIEMPO Y MOVIMIENTOS -2017 HNDAC

Nº	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL	TOTAL
I. BIENES						S/. 318.00
1	1	Millar	Papel Bond A-4	14.00	14.00	
2	1	Unidad	Toner para impresora HP laser jet P110 2w	300.00	300.00	
3	4	Unidades	Lapiceros azules	1.00	4.00	
II. SERVICIOS						S/. 3,976.00
1	1	Unidad	Trabajo de campo de la Medición de Tiempos y Movimientos - 2017	3,960.00	3,960.00	
3	4	Unidades	Anillados	4.00	16.00	
TOTAL						S/. 4,294.00

XI. CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS

	PLAN		PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N.º 002
			Página 12 de 12

PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA-2017
CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS

UNIDAD ORGANICA: OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

OBJETIVO GENERAL INST. : OG.6 Fortalecer la oferta de servicios en función a la priorización de la demanda en las diferentes especialidades.

OBJETIVO GENERAL PLAN: OG. Cuantificar el tiempo promedio y los tiempos máximos y mínimos de los procesos en el servicio de Consulta Externa del HNDAC, identificando oportunidades de mejora ESTABLECIMIENTOS DE SALUD: Nivel III-1, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

N	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	FACTOR DE CONCENTRACIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FUENTE VERIFICACIÓN REGISTRO	CRONOGRAMA												RESPONSABLES
							ENER.	FEBR.	MARZ.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGOS.	SET.	OCT.	NOV.	DC.	
1	Elaborar y aprobar el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos en el Servicio de Consulta Externa-2017	Elaborar el informe técnico de los resultados de la medición de tiempos y movimientos en el Servicio de Consulta Externa	Plan elaborado y aprobado	1	Documento en el cual se establecen los objetivos, actividades y tareas relacionadas al Estudio de Tiempos y Movimientos en el Servicio de Consulta Externa.	Documento físico y su respectiva versión digital. RD que aprueba el Plan.			1										OGC-UAT
1	Aplicar la encuesta de Tiempos y Movimientos en el Servicio de Consulta Externa.	Realizar la encuesta de Tiempos y Movimientos en el Servicio de Consulta Externa.	Medición	1	Documento mediante el cual se muestra los resultados del estudio de Tiempos y Movimientos en el Servicio de Consulta Externa, que en primera instancia es dirigido a la DG.	Coordinaciones con el jefe de Consulta externa para que brinden las facilidades a los encuestadores.				1									OGC-UAT
1	Elaborar el informe técnico de los resultados de la medición de tiempos y movimientos en el Servicio de Consulta Externa	Documento mediante el cual se muestra los resultados de la medición de Tiempos y Movimientos	Informe	1	Documentos de información a los jefes de departamentos y oficinas dando a conocer los resultados de la medición de Tiempos y Movimientos	Reuniones con el equipo de gestión. Actas.					1								OGC-UAT
1	Difundir los resultados de la encuesta a los jefes y servidores del HNDAC mediante documento, página web, etc	Asesorar a los jefes de departamentos y oficinas, para desarrollar acciones correctivas de mejora proyectos de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo a la intervención	Sensibilizar al equipo de gestión, jefes de servicios y servidores	1	Documentos a través del cual se efectúen las recomendaciones con acciones y/o proyectos de mejora continua	Actas de reunión con el equipo de gestión para que transmitan a los servidores a su cargo los resultados y participen en el desarrollo de acciones o proyectos de mejora continua													DIRECCION GENERAL, OGC, JEFES DE DEPARTAMENTOS Y OFICINAS
2	Promover e implementar acciones de mejora en los Servicios de Consulta Externa del HNDAC, en base a los resultados obtenidos.	Asesorar a los jefes de departamentos y oficinas, para desarrollar acciones correctivas de mejora proyectos de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo a la intervención	Informe	1	Documentos para verificar el cumplimiento de las recomendaciones a través de acciones y/o proyectos de mejora continua en el Servicio de Consulta Externa	Acciones y/o proyectos de mejora continua en el Servicio de Consulta Externa													DIRECCION GENERAL, OGC, JEFES DE DEPARTAMENTOS Y OFICINAS-SERVIDORES
			Seguimiento de implementación de Recomendaciones	1	Documentos para verificar el cumplimiento de las recomendaciones a través de acciones y/o proyectos de mejora continua en el Servicio de Consulta Externa	Acciones y/o proyectos de mejora continua en el Servicio de Consulta Externa													DIRECCION GENERAL, OGC, JEFES DE DEPARTAMENTOS Y OFICINAS-SERVIDORES

