

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSTGRADO



FLUJOGRAMA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL AREA DE
SERVICIOS DE SALUD DE LA UNIDAD DE ACREDITACIÓN Y
CERTIFICACIÓN
DEL SERVICIO REGIONAL DE SALUD DE EL ALTO

POSTULANTE: Dr. Freddy Gualberto Tarqui Valeriano
TUTOR: Dr. Álvaro Párraga Montes

**Propuesta de intervención presentada para optar al Título de
Especialista en Gestión de Calidad y Auditoría Médica**

LA PAZ – BOLIVIA
2015

INDICE GENERAL

CONTENIDO	PAGINA
Resumen.....	1
1. Introducción.....	6
2. Antecedentes.....	7
3. Relación del proyecto de intervención con lineamientos de la política pública.....	19
4. Justificación.....	20
5. Análisis del problema a intervenir.....	21
6. Análisis de actores.....	22
6.1. Beneficiarios directos.....	22
6.2. Beneficiarios indirectos.....	23
6.3. Oponentes.....	23
6.4. Afectados.....	23
7. Contexto o lugar de intervención.....	23
8. Estructura de objetivos.....	24
8.1. Objetivo General.....	24
8.2. Objetivos específicos.....	24
9. Resultados.....	24
10. Actividades.....	25
11. Indicadores por la estructura de los objetivos.....	26
12. Fuentes de verificación.....	26
13. Supuestos.....	27
14. Análisis de viabilidad.....	27
15. Análisis de factibilidad.....	28
15.1. Factibilidad social.....	28
15.2. Factibilidad cultural/intercultural.....	28
15.3. Factibilidad económica.....	29
15.4. Factibilidad de género.....	29
16. Análisis de sostenibilidad del proyecto.....	30
17. Impacto esperado del proyecto.....	30
18. Fuente de financiamiento del proyecto.....	31
19. Referencias bibliográficas.....	32
20. Anexos.....	35
Figura 1: Organigrama funcional UAC.....	35
Tabla 1: Establecimientos que cuentan con licencia del GAMEA	36
Tabla 2: Lista de verificación requisitos básicos trámites de apertura	37
Tabla 3: Tiempo promedio de trámites de apertura	38
Tabla 4: Tabla de frecuencias tiempo promedio de trámite de apertura	38
Tabla 5: Tiempo de duración de trámites de apertura dentro la UAC	39

Tabla 6: Tabla de frecuencias tiempo de duración trámites de apertura dentro la UAC	39
Tabla 7: Tiempo de duración de trámites de apertura en la Unidad de Asesoría Jurídica SEDES La Paz	40
Tabla 8: Tabla de frecuencias tiempo de duración de trámites de apertura en la Unidad de Asesoría Jurídica SEDES La Paz	40
Tabla 9: Diferencia expresada en días entre fecha de informe técnico médico e informe técnico de infraestructura	41
Tabla 10: Tabla de frecuencias diferencia expresada en días entre fecha informe técnico médico e informe de infraestructura	41
Tabla 11: Tiempo expresado en días entre fecha de informe de procedente y fecha de orden y recibo de pago	42
Tabla 12: Tabla de frecuencias de la diferencia en días entre fecha de informe de procedente y orden y recibo de pago	42
Tabla 13: Tiempo de duración entre fecha de orden y recibo de pago y fecha de envío a la Unidad de Asesoría Jurídica SEDES	43
Tabla 14: Tabla de frecuencias tiempo de duración orden y recibo de pago y fecha envío de carpeta a Asesoría Jurídica	43
Tabla 15: Lista de verificación requisitos básicos trámites de renovación	44
Tabla 16: Tiempo de duración de trámites de renovación	46
Tabla 17: Tabla de frecuencias tiempo de duración de trámites de renovación	47
Tabla 18: Tiempo de duración de trámites de renovación dentro la UAC	48
Tabla 19: Tabla de frecuencias tiempo de duración trámites de renovación dentro la UAC	49
Tabla 20: Tiempo de duración de trámites de renovación en la Unidad de Asesoría Jurídica SEDES La Paz	50
Tabla 21: Tabla de frecuencias tiempo de duración de trámites de renovación en la Unidad de Asesoría Jurídica SEDES La Paz	51
Tabla 22: Diferencia expresada en días entre fecha de informe técnico médico e informe técnico de infraestructura	52
Tabla 23: Tabla de frecuencias diferencia expresada en días entre fecha informe técnico médico e informe de infraestructura	53
Tabla 24: Tiempo expresado en días entre fecha de informe de procedente y fecha de orden y recibo de pago	54
Tabla 25: Tabla de frecuencias de la diferencia en días entre fecha de informe de procedente y orden y recibo de pago	55
Tabla 26: Tiempo de duración entre fecha de orden y recibo de pago y fecha de envío a la Unidad de Asesoría Jurídica SEDES	56
Tabla 27: Tabla de frecuencias tiempo de duración orden y recibo de pago y fecha envío de carpeta a Asesoría Jurídica	57
20.1. Árbol de problemas.....	58
20.2. Árbol de objetivos.....	59
20.3. Matriz del marco lógico.....	60

20.4. Presupuesto.....	61
20.5. Mapa de ubicación del proyecto.....	62
20.6. Estructura institucional o comunitaria.....	63
20.7. Cronograma.....	64
20.8. Plan de ejecución del proyecto.....	65
20.9. Sistema de monitoreo y evaluación del proyecto.....	66

ABREVIATURAS

P.: Pagina

SEDES: Servicio Departamental de Salud

CPE: Constitución Política del estado.

UDSEA: Unidad Desconcentrada de Salud de El Alto.

SERES: Servicio Regional de Salud de El Alto.

INF. UAI: Informe Unidad de Auditoría Interna.

PSD: Plan Sectorial de desarrollo.

PDD: Plan de Desarrollo Departamental.

SAFCI: Salud Familiar Comunitaria Intercultural.

GAMEA: Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

TGN: Tesoro General de la Nación.

MS: Ministerio de Salud.

UAC: Unidad de Acreditación y Certificación.

GADLP: Gobierno Autónomo del Departamento de La Paz.

**FLUJOGRAMA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL AREA DE SERVICIOS DE
SALUD DE LA UNIDAD DE ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN
DEL SERVICIO REGIONAL DE SALUD DE EL ALTO**

RESUMEN EJECUTIVO.

La Unidad de Acreditación y Certificación de El Alto fue creada en 1999, como unidad operativa del Servicio Departamental de Salud de La Paz en el control sanitario en la ciudad de El Alto. Tiene como uno de sus objetivos, mejorar la calidad de los servicios que brinda a la población.

Durante la gestión 2014, el proceso administrativo de habilitación de servicios de salud se caracterizó por tres aspectos: Primero por realizarse en tiempos muy prolongados (11 meses como promedio), segundo por realizarse sin seguir la misma secuencia en todos los casos y tercero porque en muchos casos este proceso se realizó sin cumplir requisitos establecidos por el Servicio Departamental de Salud, en este sentido, el proyecto actual tiene el propósito de diseñar el flujograma del proceso administrativo de habilitación de servicios de salud, como instrumento que permita mejorar la calidad en este proceso. La justificación se basa en la necesidad institucional de tener herramientas estratégicas, que permitan dar celeridad al proceso, estandarizando los procedimientos, para contar de esta manera con esquemas que definan paso a paso los procedimientos a seguir y los responsables en cada fase.

El uso del diagrama del proceso de habilitación propuesto, tiene el objetivo de lograr que los procedimientos de habilitación se realicen en menor tiempo, con menor uso de recursos, con requisitos de control interno e imparcialidad, logrando la satisfacción de los usuarios y ampliar el número de establecimientos de salud con autorización sanitaria en la ciudad de El Alto, contribuyendo de esta manera con la rectoría del Servicio Departamental de Salud.

INTRODUCCION.

El Ministerio de Salud como ente rector en salud, formula estrategias, políticas, planes, programas y normas en salud, estos tienen el objetivo de proteger el derecho a la salud, promoviendo el acceso a servicios de salud con calidad.

La Unidad de Acreditación y Certificación, es la unidad operativa del Servicio Departamental de Salud de La Paz en el control sanitario en el municipio de El Alto, con jurisdicción, responsabilidad y competencia propia. Dentro sus funciones está realizar el proceso administrativo para otorgar autorización sanitaria a establecimientos de salud públicos y privados.

Durante la gestión 2014, en el Municipio de El Alto existían 427 establecimientos de salud (Fuente: Dirección de Recaudaciones Gobierno Autónomo Municipal de El Alto), de estos tan solo 31 (7 %) concluyó el trámite de habilitación en el Servicio Departamental de Salud. Por otra parte, el tiempo de duración del trámite de estos 31 establecimientos fue en promedio de 11 meses (Fuente: Propia, auditoría realizada a carpetas del Area de Servicios de Salud).

Esta situación nos lleva a concluir que se requiere instrumentos que permitan realizar el trámite administrativo de manera mas rápida para que de esta forma la Unidad de Acreditación y Certificación, cumpla sus funciones con la calidad que demandan sus usuarios.

ANALISIS DEL PROBLEMA

El trámite administrativo de habilitación de servicios de salud en la Unidad de Acreditación y Certificación, no cuenta con tiempos máximos para la realización de cada procedimiento y tampoco cuenta con una sistematización de pasos que permita identificar los procedimientos de manera cronológica y sistemática, por tanto el proceso de habilitación se realiza en 11 meses como promedio.

BENEFICIARIOS DIRECTOS E INDIRECTOS.

Directos.

Unidad de Acreditación y Certificación.

Funcionarios del área de servicios de salud de la Unidad de Acreditación y Certificación.

Propietarios de establecimientos de salud que realizan trámite para obtener autorización de funcionamiento del Servicio Departamental de Salud de La Paz.

Indirectos.

Servicio Departamental de Salud.

ESTRUCTURA DE OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL:

Mejorar la calidad de los trámites administrativos de habilitación de establecimientos de salud en el Área de Servicios de Salud de la Unidad de Acreditación y Certificación del Servicio Regional de Salud de El Alto.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Dar celeridad a los trámites administrativos de habilitación.
- Describir el proceso de habilitación de servicios de salud mediante diagrama de flujo que expresa gráficamente la secuencia cronológica de los procedimientos.
- Establecer funciones y responsabilidades del personal de la unidad en el proceso de habilitación.
- Establecer tiempo necesario para la realización de cada procedimiento.

INDICADORES.

- Establecimientos de salud con autorización sanitaria otorgada por el SEDES La Paz.
- Porcentaje de establecimientos que realizan trámite de habilitación en menor tiempo.
- Promedio de duración de los trámites de habilitación.
- Porcentaje de trámites de habilitación realizados de acuerdo a flujograma propuesto.

SUPUESTOS.

- Autoridades del Gobierno Autónomo del Departamento de La Paz y del Servicio Departamental de Salud de La Paz, consideran importante la rectoría en el control sanitario de establecimientos de salud.
- Autoridades del Servicio Regional de Salud de El Alto, consideran importante mejorar la calidad del proceso de habilitación a través de la celeridad de este proceso.
- Políticas nacionales, ministeriales e institucionales sobre el control sanitario no sufren modificaciones.
- Funcionarios que participan en el proceso de habilitación consideran importante la implementación de un flujograma para dar celeridad al proceso.
- Requisitos para la habilitación no sufren modificaciones.
- Existe estabilidad laboral de los funcionarios que participan del proceso de habilitación de servicios de salud.

FUENTES DE VERIFICACION.

- Estadísticas del Servicio Regional de Salud de El Alto.
- Informes de gestión.
- Auditoria anual a trámites de habilitación realizados.

- Auditoría anual a tiempos de duración de los trámites.
- Flujograma del proceso de habilitación realizado.

FUENTE DE FINANCIAMIENTO.

Por tratarse de actividades institucionales realizadas por el área de servicios de salud de la Unidad de Acreditación y Certificación, dependiente administrativamente del Gobierno Autónomo del Departamento de La Paz a través del Servicio Departamental de Salud de La Paz, estas actividades están insertadas en el Plan Operativo Anual de la gestión 2015, por tanto son fuentes de financiamiento:

Tesoro General de la Nación, que financia los recursos humanos a través del Gobierno Autónomo del Departamento de La Paz.

Recursos de instituciones cooperantes, cuyo financiamiento está dirigido a la dotación de equipos de computación.

Recursos propios del Servicio Departamental de Salud, que de acuerdo al Plan Operativo Anual 2015, destinado a la acreditación de establecimientos de salud financiará: Combustible, material de escritorio y fotocopias.

**FLUJOGRAMA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL AREA DE SERVICIOS DE
SALUD DE LA UNIDAD DE ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN
DEL SERVICIO REGIONAL DE SALUD DE EL ALTO**

1. INTRODUCCION.

El Ministerio de Salud del Estado Plurinacional de Bolivia, es el encargado de formular estrategias, políticas, planes, programas y normas en salud a nivel nacional, las cuales son ejecutadas y supervisadas a nivel departamental por los Servicios Departamentales de Salud (SEDES) que dependen técnicamente del Ministerio de Salud (MS) y administrativamente de los Gobiernos Autónomos Departamentales.¹

En cumplimiento a políticas nacionales, ministeriales, departamentales y el ordenamiento jurídico actual, la Unidad de Acreditación y Certificación de El Alto realiza el proceso para la habilitación de establecimientos que prestan servicios de salud en el Municipio de El Alto.

Durante la gestión 2014, el proceso administrativo de apertura y renovación de habilitación de servicios de salud, se realizó como promedio en 327 y 326 días respectivamente (11 meses), por tanto surge la necesidad de contar con instrumentos que permitan que el proceso de habilitación de servicios de salud se realice con la celeridad requerida por los usuarios.

El tiempo es un recurso escaso, algo cuyo consumo hay que planificar y controlar. Podemos afirmar que la rapidez es la mejor forma de mejorar la calidad. "La calidad y la duración del ciclo son como el Yin y el Yang, si uno reduce la duración del ciclo, hace bajar el nivel de las aguas en su lago, y de pronto salen a la luz todas las rocas (mudas)". Cabe aclarar que la orientación en torno al tiempo y a la velocidad del ciclo hace hincapié en que no se trata tanto de trabajar más

rápido, sino con más inteligencia y de recoger las mejores ideas sobre la mejora generada por todos los miembros de la organización.²

Por tanto la implementación del flujograma de habilitación de servicios de salud, permitirá dar mayor celeridad a este proceso y de esta forma mejorar la calidad de los servicios, asegurando la buena administración de los procedimientos, proporcionando esquemas de los que estamos haciendo, lo que queremos lograr, donde queremos llegar y cómo lo vamos a conseguir.³

La calidad de la atención es un compromiso del Ministerio de Salud, para cumplir con el mismo, es necesario que todos los establecimientos proveedores de servicios cumplan un mínimo de requisitos para su habilitación, para ello el Servicio Departamental de Salud de La Paz, como ente rector del sector salud en el departamento, realiza procesos de actualización de los estándares de habilitación, buscando con ello garantizar una mejora continua de la calidad.⁴

De acuerdo a Armando Díaz, la administración pública moderna, se ve obligada a adoptar distintas herramientas de gestión utilizadas corrientemente por las empresas privadas; esto obedece a la necesidad que tienen las empresas públicas de no solo de ser eficaces en la gestión, sino también eficientes, porque no solo importa lograr los resultados sino también interesa saber con qué costo se lo logra.⁵

2. ANTECEDENTES.

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (CPE) promulgada el año 2009, señala que son funciones esenciales del estado, garantizar el acceso de las personas a la educación, a la salud y al trabajo. Tiene como funciones estatales la de control y defensa de la sociedad, señala como derechos fundamentales el derecho que tienen las personas a la salud, sin exclusión ni discriminación alguna. Respecto del derecho a la salud y a la

seguridad social, la CPE promulga que el estado controlará el ejercicio de los servicios públicos y privados, reconociendo el servicio de salud privado; regulando y vigilando la atención de calidad a través de auditorías médicas sostenibles que evalúen el trabajo de su personal, la infraestructura y el equipamiento de acuerdo a ley.⁶

El Código Nacional de Salud Decreto Ley 15629, señala que la finalidad del Código es la regulación jurídica de las acciones para la conservación, mejoramiento y restauración de la salud de la población mediante el control del comportamiento humano y de ciertas actividades, a los efectos de obtener resultados favorables en el cuidado integral de la salud de los habitantes.⁷

En lo referente a los establecimientos de salud, este Código señala que la autoridad de salud, representada por el Ministerio de Salud, dictará normas técnicas y administrativas sobre la organización, instalación, autorización, funcionamiento, tipo de personal necesario, planta física y diseño de planes del edificio, ubicación, instalaciones, equipos, sistemas sanitarios y otras especialidades conforme a la naturaleza y magnitud de los establecimientos que presten servicios de salud, sean estos públicos o privados. Para su instalación y funcionamiento estos establecimientos deberán previamente obtener su autorización, aprobación de planes y registro ante la autoridad de salud, acreditando haber cumplido los requisitos establecidos por normas técnicas y administrativas. Estas autorizaciones son concedidas por tiempo límite prorrogable.⁸

La ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 de 23 de abril de 2003, tiene como objeto establecer normas que regulen la actividad administrativa y el procedimiento administrativo del sector público, cita entre sus principios generales: Los principios de eficacia, de economía, simplicidad y celeridad, de la misma forma en su artículo 17 establece la obligación que tiene la administración pública de dictar resolución expresa en todos los procedimientos, siendo el plazo máximo

para dictar la resolución expresa seis (6) meses desde la iniciación del proceso, considerándose silencio administrativo positivo en caso contrario.⁹

El Decreto Supremo 25233 de creación de los Servicios Departamentales de Salud de 1998, dispone como misión institucional ejercer como autoridad de salud en el ámbito departamental, velando por la calidad de los servicios de salud a cargo de prestadores públicos y privados, coordinando con las instancias responsables, la realización de acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades. Señala como principios de gestión descentralizada de Salud, la transferencia de funciones técnicas, administrativas y operativas que hace el Ministerio de Salud a los SEDES, desconcentrando la programación y gestión operativa de salud hacia las instancias definidas, el departamento es la circunscripción territorial del SEDES.¹⁰

La Unidad de Acreditación y Certificación dependiente de la Unidad Desconcentrada de Salud de El Alto (UDSEA), fue creada mediante Resolución Administrativa N° 297/99 de fecha 20 de octubre de 1999, como unidad operativa para la implementación de las políticas de salud en la ciudad de El Alto, con jurisdicción, responsabilidad, competencia y administración propia.¹¹

Posteriormente en el año 2005, la Unidad Desconcentrada de Salud de El Alto, por Resolución Prefectural cambia de nombre a Servicio Regional de Salud de El Alto (SERES El Alto), dentro de esta nueva estructura organizacional, la Unidad de Acreditación y Certificación recibe la denominación de Área de Habilitación y Certificación, sin embargo debido a incongruencias administrativas, en la actualidad la unidad continua con el nombre de Unidad de Acreditación y Certificación.¹²

En la actualidad, la unidad cuenta con 4 áreas (**Grafico 1**):

Área de servicios generales y nutrición, cuyos funcionarios realizan proceso administrativo para otorgar Certificado Sanitario a todos los establecimientos

públicos y privados que elaboran, manipulan, expenden, distribuyen, depositan o fraccionan alimentos, con el objetivo de proteger la calidad sanitaria. Área de servicios de salud, donde se realiza proceso para la habilitación de servicios de salud, mediante resolución otorgada por el SEDES, como instrumento jurídico valido que certifica que el establecimiento cumple requisitos mínimos de funcionamiento y se encuentra dentro el marco legal.¹³

Esta habilitación de servicios de salud se realiza de acuerdo a Resolución Administrativa N° 018/2012, que en su artículo primero determina requisitos básicos para la apertura y renovación de funcionamiento de establecimientos de Salud públicos, seguridad social, privados con y sin fines de lucro, estableciendo requisitos formales, requisitos profesionales, requisitos técnicos y requisitos financieros.¹⁴

Área de inocuidad alimentaria, donde el procedimiento administrativo tiene la finalidad de otorgar certificado de registro sanitario, que es un documento legal de autorización que obtiene la industria de alimentos, como garantía de que sus productos cumplen con los requisitos de inocuidad. Y finalmente el área de carné sanitario, que tiene como producto final el carné sanitario, que es un documento legal valido que respalda que el portador se encuentra en buenas condiciones de salud y dentro el marco legal para la manipulación de alimentos y bebidas.¹⁵

De acuerdo a auditoría especial a la Unidad de Acreditación y Certificación gestiones 2004 - 2005, realizado por la Unidad de Auditoría Interna del SEDES y cuyo objetivo era evaluar el grado de cumplimiento de los mecanismos de control interno existentes en los procedimientos administrativos aplicados en cada área y verificación del cumplimiento en la aplicación de los aranceles vigentes, se pudo determinar como resultado del examen entre otros; la inexistencia de manual de procedimientos, recomendación 1.3 y la falta de coordinación en la remisión de documentos entre la Unidad de Acreditación y Asesoría Jurídica, recomendación 1.5.¹⁶

En el primer seguimiento a las observaciones realizadas en la gestión 2012, se pudo establecer que si bien se implantó la recomendación 1.5 falta de coordinación en la remisión de documentos entre la Unidad de Acreditación y Asesoría Jurídica, no se implantó la recomendación 1.3 Inexistencia de manual de procedimientos en el área de servicios de salud.¹⁷

Durante la gestión 2014, un gran porcentaje de establecimientos que prestaron servicios de salud en la ciudad de El Alto, funcionaron sin la autorización otorgada por el Servicio Departamental de Salud de La Paz. De acuerdo a información de la Dirección de Recaudación del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, durante la gestión 2014, 427 establecimientos que prestan servicios de salud se encontraban registrados en esta dirección (**Tabla 1**), de los cuales tan solo 31 concluyeron el trámite de apertura o renovación de habilitación.

De acuerdo a estadísticas de la Unidad de Acreditación y Certificación gestión 2014, de 100 establecimientos programados en el POA de la gestión, 58 terminaron el trámite administrativo de habilitación, sin embargo de estos 58 establecimientos, tan solo 31 concluyeron el trámite con la emisión de la resolución administrativa por parte de la Unidad de Asesoría Jurídica del SEDES La Paz. De 100 evaluaciones programadas se realizaron 63 y de estas 63 evaluaciones realizadas, 58 establecimientos concluyeron el proceso administrativo de habilitación dentro de la Unidad de Acreditación y Certificación. Finalmente de 250 citaciones programadas, se notificó mediante citación a 189 propietarios (75,8 % de cumplimiento), por tanto, por los parámetros indicados se puede concluir que no se cumplió con la programación realizada.

De la misma forma, de acuerdo a auditoría realizada a las 31 carpetas que concluyeron el trámite de habilitación, mediante check list para verificar cumplimiento de requisitos básicos establecidos por el Servicio Departamental de Salud, a través de Resolución Administrativa N° 018/2012, se puede establecer los siguientes:

Establecimientos que realizaron trámite de apertura, 9 carpetas **(Tabla 2)**:

- Las carpetas no tienen número de kardex.
- Las hojas de la carpeta no se encuentran foliadas.
- De 9 carpetas evaluadas, 6 fueron recepcionadas en la Unidad de Acreditación y Certificación de El Alto, 2 en archivo central del SEDES La Paz y 1 en secretaría de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario Departamental.
- Los informes del responsable de infraestructura del SEDES La Paz, no siguen el mismo conducto en los 9 casos, 2 cuentan con sello de recepción de la Unidad de Acreditación y Certificación y 4 no cuentan con ningún tipo de registro de recepción.
- En 2 casos, los expedientes no cuentan con notas ni registro de la fecha de devolución por parte de la Unidad de Asesoría Jurídica.

En lo referente a tiempos de duración y/o ejecución de los procedimientos:

- El tiempo de duración del trámite, considerado desde la recepción del expediente hasta la devolución de la misma a la Unidad de Acreditación y Certificación por parte de Asesoría Jurídica del SEDES, fué como promedio de 327 días (11 meses), siendo el tiempo de trámite mas corto de 3 meses y el mas largo de 25 meses **(Tabla 3)**. De cuya tabla de frecuencias se puede establecer que el 44% de los trámites tuvieron una duración de mas de 270 días **(Tabla 4)**.
- El tiempo de duración del trámite dentro la Unidad de Acreditación y Certificación, es decir el tiempo entre la recepción del expediente y el envío de la misma a la Unidad de Asesoría Jurídica, fue de 269 días (9 meses) como promedio, siendo el menor tiempo establecido de 75 días y el mayor de 20 meses **(Tabla 5)**. De donde se puede establecer mediante la tabla

de frecuencias que el 22 % de los trámites tuvo una duración de 360 días y más **(tabla 6)**.

- El tiempo de duración del procedimiento administrativo dentro la Unidad de Asesoría Jurídica también fue de 9 meses como promedio, siendo el menor tiempo de 75 días y el tiempo mayor de 20 meses **(Tabla 7)**. De la tabla de frecuencia perteneciente a esta variable se puede establecer que el 11 % de los trámites tuvieron una duración menor a 3 meses y el 44 % mayor a 270 días **(tabla 8)**.
- La diferencia de tiempos entre las fechas de presentación de los informes técnicos médicos y los informes de infraestructura fue como promedio de 77 días (2,5 meses) siendo el menor tiempo empleado entre uno y otro informe de 6 días y el mayor de 8 meses **(Tabla 9)**. En 1 caso a diferencia de los otros casos primero se presentó el informe de infraestructura y 55 días después en informe técnico médico. De acuerdo a la tabla de frecuencias se puede establecer que el 56 % de los trámites tuvieron una diferencia menor de 30 días **(Tabla 10)**.
- El tiempo empleado entre las fechas de los informes técnicos de prodecete y las fechas de orden y recibo de pago fue de 57 días, siendo el menor tiempo empleado de 15 días y el mayor de 136 días **(Tabla 11)**. De cuya tabla de frecuencia se puede determinar que 5 de los 9 trámites se realizaron en menos de 30 días **(Tabla 12)**.
- Finalmente el tiempo empleado entre la fecha de pago de la resolución de acuerdo a aranceles y la fecha de envió de la carpeta fue en promedio de 4 meses, siendo el tiempo menor empleado de 11 días y el mayor de 133 días **(Tabla 13)**. Mediante la tabla de frecuencias se puede establecer que el 67 % de trámites tuvieron una duración mayor a 30 días **(Tabla 14)**.

Establecimientos que realizaron trámite de renovación de autorización de funcionamiento, 22 carpetas **(Tabla 15)**:

- Las carpetas no tienen número de kardex.
- Las hojas de la carpeta no se encuentran foliadas.
- De 22 carpetas evaluadas, 20 fueron recepcionadas en la Unidad de Acreditación y Certificación de El Alto, 1 en archivo central del SEDES La Paz y 1 carpeta fue recepcionada directamente por Jefatura de la Unidad.
- 4 carpetas no cuentan con plano original de infraestructura y 1 cuenta tan solo con fotocopia visada, por tanto no cumplen con requisitos formales establecidos por el Artículo Primero de la Resolución Administrativa N° 018/2012.
- 4 carpetas no cuentan con fotocopia de licencia otorgada por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto (Incumplen requisitos formales establecidos por el Artículo Primero de la Resolución Administrativa N° 018/2012).
- 2 carpetas no cuentan con inventarios actualizados.
- 1 carpeta no cuenta con fotocopia legalizada del Título en Provisión Nacional, por tanto no cumple con requisitos profesionales establecidos en la Resolución Administrativa N° 018/2012.
- 9 trámites no tienen fotocopias vigentes de carné sanitario y/o no se encuentran vigentes en el momento de inicio de trámite.
- 5 carpetas no cuentan con informe técnico médico (No cumplen con requisitos técnicos establecidos en Resolución Administrativa N° 018/2012).
- Los informes del responsable de infraestructura no siguen un conducto regular establecido, algunos cuentan con sello de recepción de la Unidad de Acreditación y Certificación y otros no cuentan con ningún registro.

- 4 carpetas tienen órdenes de pago en fotocopias y 18 carpetas órdenes de pago originales.
- En 4 casos, los expedientes no cuentan con notas ni registro de la fecha de devolución por parte de la Unidad de Asesoría Jurídica.
- En 3 casos, las carpetas fueron devueltas por asesoría jurídica debido a que faltaba documentación establecida mediante resolución 018/2012.

En lo referente a tiempos de duración y/o ejecución de los procedimientos:

- El tiempo de duración del trámite de renovación, considerado desde la recepción del expediente hasta la devolución de la misma a la Unidad de Acreditación y Certificación por Asesoría Jurídica del SEDES La Paz, fué en promedio de 325 días (11 meses), siendo el tiempo de trámite mas corto de 117 días y el mas largo de 639 días **(Tabla 16)**. De cuya tabla de frecuencias se puede establecer que el 64 % de los trámites tuvieron una duración de mas de 270 días **(Tabla 17)**.
- El tiempo de duración dentro la Unidad de Acreditación y Certificación, es decir el tiempo entre la recepción del expediente y el envío de la misma a la Unidad de Asesoría Jurídica del SEDES, fue de 245 días (8 meses) como promedio, siendo el menor tiempo empleado de 78 días y el mayor de 13 meses **(Tabla 18)**. Mediante la tabla de frecuencias de esta variable se puede establecer que el 41 % de los trámites tuvo una duración mayor a 270 días **(tabla 19)**.
- El tiempo de duración del procedimiento administrativo dentro la Unidad de Asesoría Jurídica fué de 80 días como promedio, siendo el menor tiempo empleado 7 días y el mayor de 14 meses **(Tabla 20)**. De la tabla de frecuencia perteneciente a esta variable se puede establecer que el 68 % de los trámites tuvieron una duración menor a 3 meses y el 5 % mayor a 360 días **(tabla 21)**.

- La diferencia de tiempos entre las fechas de presentación de los informes técnicos médicos y los informes de infraestructura fue como promedio de 3 meses, siendo el menor tiempo de 3 días y el mayor de 499 días, En 1 de los casos se puede observar que a diferencia de los otros 21, primero se entrego el informe de infraestructura y luego el informe técnico médico **(Tabla 22)**. De la tabla de frecuencias se establece que en el 58 % de los casos, la diferencia de tiempos fue menor de 30 días y en 30 % de 120 días y mas **(Tabla 23)**.
- La diferencia de tiempos entre la fecha de los informes técnicos de prodecente y las fechas de órdenes y recibos de pagos fue en promedio de 32 días, siendo el menor tiempo empleado de 12 días y el mayor de 102 días. En 5 casos no se pudo establecer la diferencia debido a que en la carpeta no se pudo evidenciar la presencia del informe técnico médico **(Tabla 24)**. De la tabla de frecuencias de esta variable, se puede determinar que en 11 de los 22 trámites, esta diferencia de tiempo fue menor de 30 días **(Tabla 25)**.
- Finalmente el tiempo empleado entre la fecha de pago de acuerdo a aranceles y la fecha de envió de la carpeta fue en promedio de 2 meses, siendo el menor tiempo empleado 4 días y el mayor de 6 meses **(Tabla 26)**. Estableciendo mediante la tabla de frecuencias que el 36 % de trámites tuvieron una duración mayor a 30 días **(Tabla 27)**.

En conclusión, se puede establecer:

- Las carpetas no tienen número de kardex como instrumento que permita organizar los expedientes en forma secuencial y ordenada.
- Las hojas de la carpeta no se encuentran foliadas, por tanto no existe mecanismos que permitan controlar la cantidad de folios, respetar el orden original y la integridad de las mismas.

- No se cuenta con procedimientos estandarizados que permitan que el proceso de habilitación se realice en forma secuencial y ordenada, prueba de ello es que de las 31 carpetas auditadas, 3 fueron recepcionadas en archivo central del SEDES La Paz, 1 en la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario Departamental y 1 directamente en jefatura de la UAC. De igual forma en 30 casos, primero se realizó el informe técnico médico y luego el de infraestructura, en 1 caso se realizó al revés, es decir primero el informe de infraestructura y luego el técnico médico.
- La entrega de informes de infraestructura tampoco siguen la misma secuencia en todos los casos, en algunos casos tienen sello de recepción en la UAC y en la mayoría de los casos no cuentan con sello ni registro alguno. La fecha de devolución de las carpetas tampoco cuentan con procedimientos establecidos, en 6 casos no cuentan con sello de recepción y por tanto en ambos casos se desconoce el conducto por el cual fueron devueltas a la Unidad de Acreditación.
- No todas las carpetas cuentan con requisitos formales, requisitos profesionales y requisitos técnicos establecidos en el artículo primero de la Resolución Administrativa N° 018/2012, vulnerando por tanto normas legales del Servicio Departamental de Salud de La Paz.
- El tiempo promedio de trámite en la Unidad de Asesoría Jurídica del SEDES, es en promedio 269 días para la apertura y 80 días para la renovación, por tanto en ninguno de los casos se cumple con el artículo sexto de la Resolución Administrativa N° 018/2012 que establece como plazo máximo para la emisión de la resolución administrativa 3 días.
- El tiempo promedio de trámite tanto de apertura como de renovación es de 11 meses, por tanto no cumple con normas vigentes, entre ellas la Ley de Procedimiento Administrativo que establece como plazo máximo para la emisión de una resolución 6 meses.

- No existe tiempos establecidos en cada procedimiento, por ello existe una variación en tiempos de una carpeta a otra, de la misma forma existen procedimientos simples que se realizan en tiempos muy prolongados, muestra de ello son los 133 días en promedio para trámites de apertura y 68 días para las renovaciones, que tiene que pasar para el envío de la carpeta a la Unidad de Asesoría Jurídica una vez realizado el pago de aranceles, mucho mas considerando que de acuerdo a normas este pago se realiza una vez que se ha cumplido con todos los requisitos, por tanto no existe explicación del porque se demora tanto tiempo en poder remitir la carpeta.

En la mejora de la calidad y celeridad de los procesos, los flujogramas son de gran importancia ya que representan gráficamente los procedimientos o parte de estos; el diagrama de flujo como su nombre lo indica, representa el flujo de información de un procedimiento, por tanto son importantes en toda organización y departamento, ya que permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, es decir, bien distribuida en las personas. Los diagramas de flujo son importantes para el diseñador porque le ayudan en la definición, formulación, análisis y solución de los problemas, comprenden el sistema de información de acuerdo con los procedimientos, ayudando a analizar esas etapas con el fin tanto de mejorarlas como de incrementar la existencia de sistemas de información para la administración.¹⁸

En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas o departamentos como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema.¹⁹

3. RELACION DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN CON LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA.

El proyecto tiene lineamientos con lo siguiente:

Constitución política del estado.

En relación a la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, el control sanitario en establecimientos de salud privados que se pretende mejorar con la implementación del proyecto, tiene lineamientos con el control que el estado ejerce en los servicios de salud públicos y privados, regulando la atención de calidad a través de evaluaciones del trabajo del personal, infraestructura y equipamiento de acuerdo a ley.²⁰

Plan Sectorial de Desarrollo 2010 – 2020 Ministerio de Salud.

El Plan Sectorial de Desarrollo (PSD) 2010-2020, es el documento estratégico que orienta el accionar de todo el Sector Salud, alineándose con la Constitución Política del Estado, el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan de Gobierno, y la política sanitaria SAFCI. Específicamente el proyecto tiene relación con el eje 3 rectoría y soberanía en salud, cuyo objetivo estratégico es recuperar y ejercer la autoridad sanitaria soberana, de las instituciones que conducen y dirigen el sector, en el marco de las Autonomías, para asegurar el cumplimiento eficiente y efectivo de las políticas, programas y proyectos sectoriales en todo el territorio.²¹

Plan de Desarrollo Departamental:

El proyecto actual específicamente tiene lineamientos con:

El Plan de Desarrollo del Departamento de La Paz al 2020 (PDD), plantea la visión del desarrollo departamental, como desarrollo económico productivo con equidad e inclusión, con valor agregado para empleo digno, mayores ingresos, desarrollo humano integral y acceso a servicios de calidad, seguridad alimentaria y seguridad ciudadana y sobre todo con el eje La Paz Digna que plantea dentro sus

acciones estratégicas, el ejercicio de la autoridad sanitaria en salud a nivel departamental.²²

4. JUSTIFICACIÓN.

El Servicio Departamental de Salud debe asumir el rol rector en temas de salud en la ciudad de El Alto. En el área de servicios de salud, a través de la habilitación de establecimientos de salud, garantizando con ello cumplimiento de normas sanitarias en las prestaciones que brindan.

Muchos de estos establecimientos prestan servicios sin la autorización sanitaria requerida, lo que implica que desde el punto de vista del Servicio Departamental de Salud, funcionan en forma clandestina. Por otra parte, si bien existen establecimientos clandestinos, existen otros cuyos propietarios acuden a obtener su autorización sanitaria, sin embargo no logran concluir el trámite debido a ineficiencia del proceso de habilitación, porque los procedimientos realizados no están claramente definidos o estandarizados o finalmente porque no existen mecanismos que garanticen la celeridad y la calidad de los servicios ofertados.

El proyecto de intervención actual por tanto, está basado en la necesidad de contar con un diagrama de flujo o flujograma del proceso de habilitación de servicios de salud, como herramienta que permita la celeridad y estandarización de los procedimientos mejorando de esta forma la calidad de atención a los usuarios.

El contar con el diagrama propuesto, permitirá tener la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples, teniendo la ventaja de indicar la secuencia de los procedimientos en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución; en pocas palabras tendremos la representación simbólica o pictórica del proceso administrativo.²³

5. ANALISIS DEL PROBLEMA A INTERVENIR.

Durante la gestión 2014, en la ciudad de El Alto funcionaron 427 establecimientos prestaron servicios de salud (fuente: Dirección de recaudación GAMEA), de los cuales tan solo 31 cuentan con resolución administrativa de habilitación, por otra parte si bien estos 31 establecimientos cuentan con su habilitación legal, existen otros que iniciaron trámite sin poder concluir el mismo.

De acuerdo a auditoría de carpetas realizada a trámites concluidos durante la gestión 2014, aplicando Check list de verificación de requisitos básicos para funcionamiento de establecimientos de salud establecidos mediante Resolución Administrativa 018/2012, se puede establecer que los principales problemas identificados son: Trámites prolongados (tiempo promedio de duración 11 meses), variabilidad en tiempos en la realización de los procedimientos, hecho que se puede establecer por la diferencia existente entre el menor y mayor tiempo empleado (para trámites de apertura, tiempo menor empleado 103 días y mayor 2 años y 15 días y para trámites de renovación, tiempo menor empleado 4 meses y mayor 1 año y 9 meses) y falta de secuencia y estandarización en los procedimientos dentro la Unidad de Acreditación y Certificación y otras unidades que intervienen en el proceso administrativo de habilitación de servicios de salud, Aspectos que determinan que la Unidad de Acreditación y Certificación no cumpla con objetivos institucionales en la rectoría del control sanitario.

Lo anteriormente expuesto se resume en que no existe un flujograma que defina secuencia de procedimientos, tiempos y responsables en cada fase del proceso.

6. ANALISIS DE ACTORES.

CUADRO DE ANALISIS DE LOS INVOLUCRADOS

GRUPO DE ACTORES	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS	INTERES EN EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
SEDES La Paz	Rectoría departamental en salud	Baja cobertura de establecimientos de salud con autorización sanitaria	Plan Estratégico Institucional Capacidad institucional Marco jurídico actual	Incrementar el número de servicios de salud con autorización sanitaria	Falta de instrumentos de planificación estratégica para el control sanitario
Unidad de Acreditación y Certificación	Control sanitario en el Municipio de El Alto	Trámites prolongados. Mala calidad de servicios	Marco jurídico actual Capacidad institucional	Mejorar la calidad del servicio mediante la celeridad del proceso de habilitación	Poca demanda Inestabilidad funcionaria
Funcionarios de la Unidad de Acreditación y Certificación	Mejorar sus funciones	Desconocimiento de sus funciones	Marco jurídico actual	Celeridad en sus funciones	Inestabilidad funcionaria
Propietarios de establecimientos de salud	Celeridad en los trámites	Trámites prolongados	Cumplir requisitos establecidos por la autoridad en salud	Celeridad en el trámite de habilitación	Falta de información. Funcionamiento ilegal

6.1. BENEFICIARIOS DIRECTOS.

- **Unidad de Acreditación y Certificación:** Al mejorar la calidad del proceso de habilitación mediante la celeridad, mejorará el control sanitario en establecimientos de salud públicos y privados.
- **Funcionarios del Área de Servicios de Salud de la Unidad de Acreditación y Certificación:** El tener definido el flujograma del proceso de habilitación de servicios de salud, permitirá que los funcionarios cuenten con un instrumento que les permita cumplir sus funciones de manera más eficiente y eficaz, optimizando su tiempo y de

esta manera acelerando los trámites y mejorando la calidad de sus servicios.

- Personas naturales y/o jurídicas, propietarios y/o representantes legales de establecimientos de salud, que acuden a la Unidad de Acreditación y Certificación a obtener resolución administrativa de autorización de funcionamiento.

6.2. BENEFICIARIOS INDIRECTOS.

- **Servicio Departamental de Salud de La Paz:** Ya que al contar con el flujograma del proceso de habilitación, como instrumento de planificación estratégica que permita incrementar el número de establecimientos de salud con autorización sanitaria otorgada por el SEDES, contribuirá a la rectoría en el control sanitario a nivel departamental que debe ejercer.

6.3. OPONENTES.

No existe.

6.4. AFECTADOS.

Afectados en forma positiva son todos los establecimientos de salud del Municipio de El Alto.

7. CONTEXTO O LUGAR DE INTERVENCIÓN.

El lugar de intervención será el Área de Servicios de Salud de la Unidad de Acreditación y Certificación del Servicio Regional de Salud de El Alto.

8. ESTRUCTURA DE OBJETIVOS.

8.1. OBJETIVO GENERAL.

Mejorar la calidad de los trámites administrativos de habilitación de establecimientos de salud en el Area de Servicios de Salud de la Unidad de Acreditación y Certificación del Servicio Regional de Salud de El Alto.

8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Dar celeridad a los trámites administrativos de habilitación.
- Describir el proceso de habilitación de servicios de salud mediante diagrama de flujo que expresa gráficamente la secuencia cronológica de los procedimientos.
- Establecer funciones y responsabilidades del personal de la unidad en el proceso de habilitación.
- Establecer tiempo necesario para la realización de cada procedimiento.

9. RESULTADOS.

- Proceso de habilitación estandarizados y expresados gráficamente mediante flujograma de procesos y procedimientos.
- 100 Trámites administrativos de habilitación realizados con celeridad.
- 50 % de los trámites se realizan en menor tiempo en relación a la gestión 2014.
- El 50 % de trámites se realizan en menos de 5 meses como promedio.
- El 50 % de trámites se realiza de acuerdo a flujograma.

10. ACTIVIDADES.

- Diseñar flujograma del proceso de habilitación de servicios de salud.
- Establecer los procedimientos necesarios para la habilitación de servicios de salud.
- Identificar y relacionar actividades realizadas por áreas y unidades del SERES EL Alto y SEDES La Paz, en el proceso de habilitación de servicios de salud.
- Identificar funciones y responsabilidades de las áreas y unidades involucradas en el proceso de habilitación y los responsables de su ejecución en cada fase.
- Determinar tiempo necesario para la realización de cada procedimiento.

11. INDICADORES POR LA ESTRUCTURA DE LOS OBJETIVOS.

INDICADOR	DEFINICION	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	LINEA BASE	META
Establecimientos de salud con autorización sanitaria otorgada por el SEDES La Paz	Mostrará la diferencia del número de establecimientos con autorización sanitaria entre las gestiones 2014 y 2016	N° de establecimientos con autorización sanitaria Gestión 2016 – N° de establecimientos con autorización sanitaria gestión 2014	Anual	31 Servicios de salud que concluyeron trámite el 2014	100 Servicios de salud Que concluyen el trámite el 2016
Porcentaje de establecimientos que realizan trámite de habilitación en menor tiempo.	Mostrará el porcentaje de trámites de habilitación que se realizan en menor tiempo en relación a la gestión 2014	$\frac{N^{\circ} \text{ trámites gestión 2016} - \text{Número de trámites gestión 2014}}{\text{Trámites realizados gestión 2016}} \times 100$	Anual	31 Servicios de salud que realizan trámite en 11 meses como promedio.	50 % de Servicios de salud realizan trámite en menor tiempo
Promedio de duración de los trámites de habilitación.	Mostrará el promedio del tiempo de duración de los trámites realizados en 2016.	$\frac{\Sigma \text{ del tiempo de duración de trámites}}{N^{\circ} \text{ total de trámites realizados}} \times 100$	Semestral	11 meses	5 meses
Porcentaje de Trámites de habilitación realizados de acuerdo a flujograma.	Este indicador mostrará el porcentaje de trámites que se realizan de acuerdo a flujograma de habilitación propuesto	$\frac{N^{\circ} \text{ de trámites realizados de acuerdo a flujograma propuesto}}{N^{\circ} \text{ total de trámites realizados}} \times 100$	Semestral		50 %

12. FUENTES DE VERIFICACIÓN.

- Estadísticas del Servicio Regional de Salud de El Alto.
- Informes de gestión.
- Auditoria anual a trámites de habilitación realizados.
- Auditoría anual a tiempos de duración de los trámites.
- Flujograma del proceso de habilitación realizado.

13. SUPUESTOS.

- Autoridades del Ministerio de Salud y de la Gobernación del Departamento de La Paz, consideran importante la rectoría del Servicio Departamental de Salud, en el control sanitario de establecimientos de salud.
- Autoridades del Servicio Regional de Salud de El Alto SERES, consideran importante mejorar la calidad del proceso de habilitación a través de la celeridad del proceso.
- Políticas ministeriales e institucionales sobre el control sanitario de establecimientos de salud no sufren modificaciones.
- Funcionarios que participan en el proceso de habilitación, consideran importante la implementación del flujograma del proceso de habilitación, como instrumento que permita dar celeridad al proceso.
- Requisitos para la habilitación no sufren modificaciones.
- Existe estabilidad laboral de los funcionarios de la Unidad de Acreditación y Certificación y otras áreas del SERES El Alto y SEDES La Paz que participan en el proceso de habilitación, de tal forma que se permita dar continuidad a los procedimientos.

14. ANALISIS DE VIABILIDAD.

Dentro las políticas de apoyo, el control sanitario de establecimientos de salud realizado por el Servicio Departamental de Salud a través de la Unidad de Acreditación y Certificación, está en relación a la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, específicamente en el control sanitario que el estado debe ejercer en los servicios de salud públicos y privados, regulando la atención de calidad, de la misma forma se encuentran dentro de lineamientos estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo en su eje Bolivia Digna, asimismo es concordante al Plan de Desarrollo Departamental, en los aspectos de desarrollo humano integral con acceso a servicios de calidad.

Por otra parte, el decreto supremo 25233 del 27 de noviembre de 1998, establece como misión del Servicio Departamental de Salud, ejercer como autoridad de salud en el ámbito departamental, velando por la calidad de los servicios de salud a cargo de prestadores públicos y privados.

Por tanto al optimizar el trámite administrativo de habilitación de establecimientos de salud y mejorar la calidad de atención de los establecimientos de salud, estaremos contribuyendo al cumplimiento de políticas estatales, por tanto la viabilidad política del proyecto está asegurada.

15. ANALISIS DE FACTIBILIDAD.

15.1. FACTIBILIDAD SOCIAL.

La propuesta de intervención presente, está enmarcada en políticas nacionales y departamentales, por tanto promueve el ejercicio pleno de la población a la salud en igualdad de condiciones, mejorando su estado de salud integral y vivir bien, donde las personas, familias y comunidades desarrollan prácticas saludables, por tanto al contribuir a este propósito el proyecto cuenta con la factibilidad social necesaria.

Por otra parte el crecimiento acelerado de la población de El Alto y con ello el crecimiento de establecimientos que brindan servicios, obliga a las instituciones estatales a readecuar y reformular sus procedimientos para de esta forma lograr mayor competitividad y satisfacer la demanda creciente de la población.

15.2. FACTIBILIDAD CULTURAL/INTERCULTURAL.

Los cambios sociales y económicos estructurales promovidos por los movimientos sociales y originarios en los últimos años, es base para la elaboración de la política actual que propone remover la profunda

desigualdad social y exclusión que oprimen a la mayoría de la población boliviana, particularmente la de origen indígena y originaria.

En virtud al mandato social conferido por el gobierno actual, todas las instituciones públicas tienen la necesidad imperiosa de articular la implementación de políticas económicas y sociales a un nuevo patrón de desarrollo de acuerdo al enfoque social y comunitario, estableciendo una nueva matriz productiva que promueva la participación efectiva de las organizaciones sociales, comunitarias, ciudadanas y productivas, para erradicar la exclusión social, tomando en cuenta la interculturalidad.

15.3. FACTIBILIDAD ECONÓMICA (PRESUPUESTO PÚBLICO).

El proyecto propuesto contempla funciones enmarcadas en políticas estatales y ministeriales, por tanto las actividades desarrolladas por el área de servicios de salud de la Unidad Acreditación y Certificación y los insumos requeridos para llevar a cabo estas actividades, están programadas en el Plan Operativo Anual de cada gestión, financiadas por recursos estatales y por recursos propios del Servicio Departamental de Salud (dentro de estos recursos generados por la Unidad de Acreditación y Certificación que durante la gestión 2014 fue de 748.000 Bs.), por tanto cuenta con la factibilidad económica necesaria.

15.4. FACTIBILIDAD DE GÉNERO.

El proyecto de intervención propuesto, promueve mediante el control sanitario de establecimientos de salud, mejores condiciones en la atención a todos los grupos sociales, sin excluir a los grupos sociales vulnerables como ser: Niñez, adolescencia, juventud, mujer, personas adultas mayores y personas con discapacidad, promoviendo la igualdad entre varones y mujeres, garantizando a todas estas personas el acceso a servicios de salud certificados y que por tanto cumplen con normas vigentes.

16. ANALISIS DE SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO.

La sostenibilidad de este proyecto está garantizada por los siguientes aspectos:

- Cuenta con apoyo político, ya que el control sanitario de servicios de salud y el acceso a servicios de salud con calidad, está contemplada en la Constitución Política del Estado, Código de Salud, normativa ministerial, departamental y regional.
- Promueve la protección Medio Ambiental, ya que uno de los requisitos para la habilitación es que los establecimientos cumplan normas de bioseguridad.
- Al mejorar la calidad de atención para los usuarios, mejora la capacidad Institucional, por tanto contribuye a lograr objetivos institucionales de rectoría departamental en el control sanitario.
- Al ser la Unidad de Acreditación y Certificación de El Alto, una unidad operativa del Servicio Departamental de Salud de La Paz, tiene dependencia administrativa del Gobierno Autónomo del Departamento de La Paz y dependencia normativa del Ministerio de Salud, por tanto se constituye en una unidad operativa de los programas de estas instituciones.
- La demanda existente actualmente, hace necesaria la implementación de herramientas de planificación estratégica, ellas permitirán mayor eficacia y efectividad de las acciones realizadas a largo plazo.

17. IMPACTO ESPERADO DEL PROYECTO.

Rectoría del control sanitario del Ministerio de Salud y del Servicio Departamental de Salud, dando celeridad a los procesos de habilitación y

aumentando el número de establecimientos de salud que cuentan con autorización sanitaria, garantizando de esta forma servicios de salud con calidad.

18. FUENTE DE FINANCIAMIENTO PARA EL PROYECTO.

Por tratarse de actividades rutinarias e institucionales realizadas por funcionarios del área de servicios de salud de la Unidad de Acreditación y Certificación, dependiente administrativamente del Gobierno Autónomo del Departamento de La Paz a través del Servicio Departamental de Salud, estas actividades están insertadas en el Plan Operativo Anual de la gestión 2015, y tiene como fuentes de financiamiento:

Tesoro General de la Nación, que financia los recursos humanos a través del Gobierno Autónomo del Departamento de La Paz.

Recursos de instituciones cooperantes, cuyo financiamiento está dirigido a la dotación de equipos de computación.

Recursos propios del Servicio Departamental de Salud, que de acuerdo al Plan Operativo Anual 2015, destinado a la acreditación de establecimientos de salud financiará: Combustible, material de escritorio y fotocopias.

19. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Estado Plurinacional de Bolivia. Ministerio de Salud y Deportes. Plan Sectorial de Desarrollo 2010-2020, “Hacia la Salud Universal”, La Paz, Bolivia, 2010.
2. León M. La mejora continua aplicada a las actividades y procesos administrativos burocráticos [monografía en internet]. Argentina; [fecha de consulta 2 de febrero de 2014]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos14/kaizen/kaizen.shtml#ixzz3TMmsp96K>
3. Ministerio de Planificación Nacional Política Económica (2009). Guía Para la elaboración de Diagramas de Flujo. Recuperado el 1 de Septiembre de 2014, de: <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>
4. Estado Plurinacional de Bolivia. Ministerio de Salud y Deportes. Plan Sectorial de Desarrollo 2010-2020. “Hacia la Salud Universal”, La Paz, Bolivia, 2010.
5. Díaz A. La calidad en la gestión pública. Elementos para el mejoramiento de los servicios de salud en Paraguay [monografía en internet]. Paraguay; [fecha de consulta 2 de octubre de 2013]. Disponible en: http://www.unp.edu.py/html/dependencias/priexu/pdfs/rf/LA_CALIDAD_EN_LAGESTION_PUBLICA.
6. Estado Plurinacional de Bolivia. Constitución Política del Estado Plurinacional. Versión oficial. Promulgada el 7 de febrero de 2009. p. 13-18, 24.
7. Estado Plurinacional de Bolivia. Código de Salud de la República de Bolivia. Decreto Ley 15629, 18 de julio de 1978. p. 3.

8. Estado Plurinacional de Bolivia. Código de Salud de la República de Bolivia. Decreto Ley 15629, 18 de julio de 1978. p. 28.
9. República de Bolivia. Ley de Procedimiento Administrativo. Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002.
10. Estado Plurinacional de Bolivia. Servicios Departamentales de Salud. Decreto Supremo 25233. 27 de noviembre de 1998. p. 1-3.
11. Estado Plurinacional de Bolivia. Ministerio de Salud y Deportes. Servicio Departamental de Salud de La Paz. Resolución Administrativa N° 297/99, La Paz, 1999.
12. Estado Plurinacional de Bolivia. Prefectura del Departamento de La Paz. Resolución Prefectural N° 092, La Paz, 17 de febrero de 2005.
13. Estado Plurinacional de Bolivia. Ministerio de Salud y Deportes. Servicio Departamental de Salud de La Paz. Resolución Administrativa N° 297/99, La Paz, 1999.
14. Estado Plurinacional de Bolivia. Servicio Departamental de Salud de La Paz. Resolución Administrativa N° 018/2012, La Paz, 2 de julio 2012.
15. Estado Plurinacional de Bolivia. Ministerio de Salud y Deportes. Servicio Departamental de Salud de La Paz. Resolución Administrativa N° 297/99, La Paz, 1999.
16. Servicio Departamental de Salud de La Paz. Unidad de Auditoría Interna. INF. UAI 002/2006. Informe de auditoría especial a la Unidad de Acreditación y Certificación del Servicio Regional de Salud de El Alto gestión 2004 al 31 de julio de 2005, febrero de 2006.
17. Servicio Departamental de Salud de La Paz. Unidad de Auditoría Interna. Informe INF. UAI. 007/2012. Primer seguimiento a la implantación de recomendaciones del INF. UAI 002/2006, diciembre de 2012.
18. Paz A, Diagramas de flujo [Monografía en internet]. República de Panamá: 2007. [accesado 2 de octubre de 2013]. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos53/diagrama-de-flujo/diagrama-de-Flujo2.shtml#ixzz2gllHzliX>.

19. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica: *Guía Para la elaboración de Diagramas de Flujo*, Costa Rica, 2009.
20. Estado Plurinacional de Bolivia. Constitución Política del Estado Plurinacional. Versión oficial. Promulgada el 7 de febrero de 2009.
21. Estado Plurinacional de Bolivia. Ministerio de Salud y Deportes. Plan Sectorial de Desarrollo 2010-2020. Op.cit., p. 11.
22. Estado Plurinacional de Bolivia. Plan de Desarrollo del Departamento Autónomo de La Paz, La Paz, Bolivia, 17 de febrero de 2012.
23. Paz A, Diagramas de flujo [Monografía en internet]. República de Panamá: 2007. [accesado 2 de octubre de 2013]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos53/diagrama-de-flujo/diagrama-de-flujo2.shtml#ixzz2gllHzliX>.

20. ANEXOS.

Figura 1: Organigrama funcional de la Unidad de Acreditación Y Certificación de El Alto

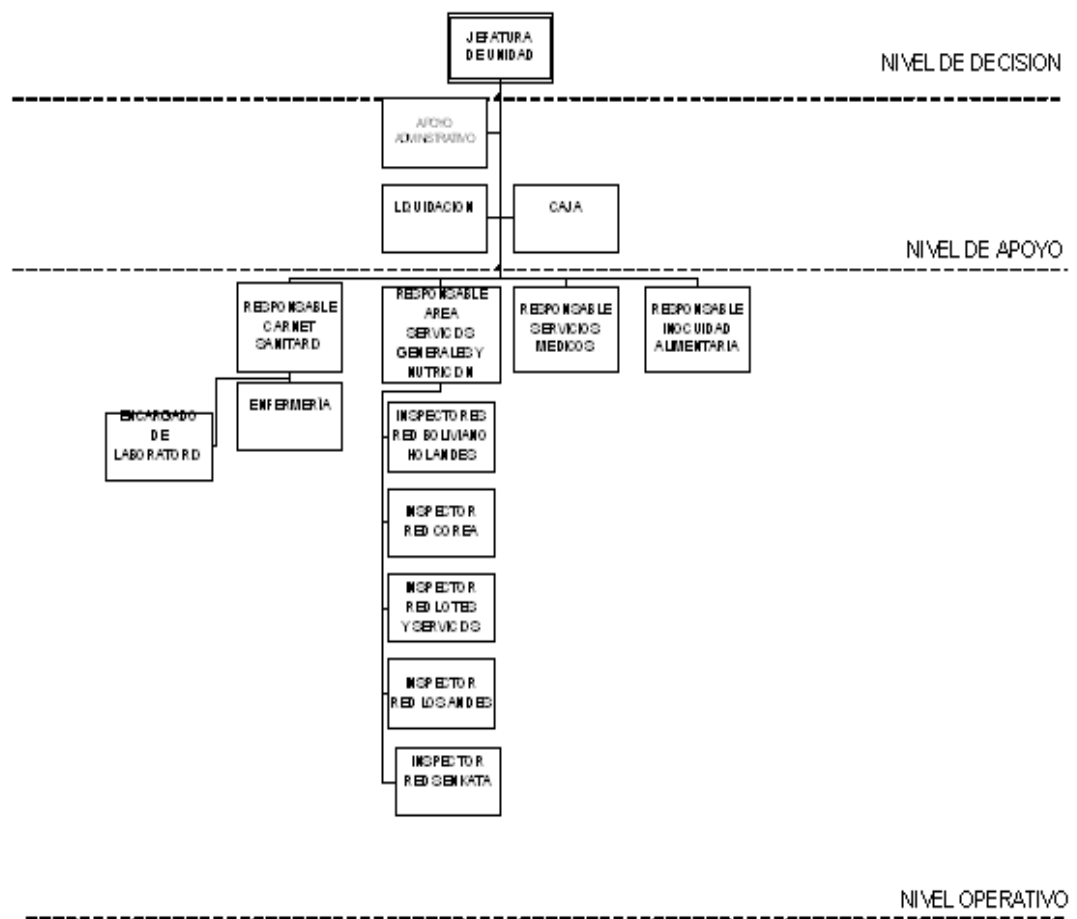


TABLA 1
Establecimientos de salud que cuentan con licencia de funcionamiento otorgada por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto gestión 2014
Según tipo de servicio

Nº	RUBRO	SUB RUBRO	DESCRIPCION	TOTAL
1	Servicios	Servicios	Asistencias médicas	9
2	Servicios	Servicios	Centro de rehabilitación de salud	6
3	Servicios	Servicios	Centros físicos culturales de terapia clínica	2
4	Servicios	Servicios	Clínicas	19
5	Servicios	Servicios	Consultorios médicos	259
6	Servicios	Servicios	Fisioterapia	5
7	Servicios	Servicios	No determinado	3
8	Servicios	Servicios	Ópticas	105
9	Servicios	Servicios	Gabinetes de rayos X	19
TOTAL				427

FUENTE: Dirección de Recaudación GAMEA

LISTA DE VERIFICACION DE REQUISITOS BÁSICOS PARA APERTURA Y FUNCIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD ESTABLECIDOS MEDIANTE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 018/2012 DEL SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE LA PAZ																			
N°	NOMBRE Y/O RAZON SOCIAL	FECHA DE RECEPCION RESPONSABLE DE RECEPCION	REQUISITOS FORMALES					REQUISITOS PROFESIONALES					REQUISITOS TECNICOS		REQUISITOS FINANCIEROS		FECHA DEVOLUCION DE CARPETA	FECHA ENTREGA AL INTERESADO	
			CARTA DE SOLICITUD	PLANO ORIGINAL	FOTOCOPIA NIT	FOTOCOPIA UJOP/GAMEA	FOTOCOPIA LEGALIZADA IBTEN (1)	FOTOCOPIA LEGALIZADA IBTEN (2)	INVEN TARIOS	FOTOCOPIA LEG. TITULO PROV. NAL	FOTOCOPIA ESPECIALIDAD	FOTOCOPIA C.I.	FOTOCOPIA MATRICULA MS	FOTOCOPIA CARNÉ SANITARIO (3)	FECHA DE EMISION	FECHA TECNICO MEDICO			INFORME TECNICO INFRAESTRUC TURA
1	Consultorio Médico APISMED	14/08/2012 Unidad de Vigilancia y Control Sanitario	SI	SI	SI	SI	No corresponde	SI	No corresponde	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO REGISTRA	02/09/2014
2	Consultorio Médico	10/12/2012 Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	SI	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	04/04/2014	02/06/2014
3	Consultorio Médico Señor de Bombarri	09/05/2013 Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	SI	No corresponde	SI	No corresponde	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	14/07/2014	12/08/2014
4	Consultorio Médico Señor de La Santa Cruz y Espíritu	23/10/2013 Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	SI	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Primer envío 11/04/2014 Segundo envío 10/06/2014	02/06/2014
5	Consultorio Médico PRO SALUD 16 de Julio	30/10/2013 Archivo SEDES La Paz	SI	SI	SI	SI	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	13/05/2014	29/07/2014
6	Consultorio Médico VIVIR	12/11/2013 Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	SI	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	18/08/2014	11/11/2014
7	Consultorio Médico Virgen de Guadalupe	17/04/2014 Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	SI	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	18/08/2014	28/10/2014
8	Centro de Rayos X CEDIL	23/05/2014 Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO REGISTRA	23/01/2015
9	Consultorio Médico URMEC	11/09/2014 Archivo SEDES La Paz	SI	SI	SI	SI	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	26/11/2014	20/01/2015

(1) Fotocopia IBTEN institucional para servicios de radiodiagnóstico

(2) Fotocopia IBTEN individual

(3) Para personal de apoyo, tiene 1 año de vigencia a partir de la fecha de emisión.

TABLA 3
TIEMPO PROMEDIO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE APERTURA DE SERVICIOS DE
SALUD GESTION 2014

Tiempo de duración (expresado en días) entre la fecha de recepción del expediente y fecha de devolución de la carpeta por Asesoría Jurídica del SEDES La Paz

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	FECHA DE RECEPCION	FECHA DEVOLUCION DE CARPETA	TIEMPO DE TRÁMITE (Expresado en días)
1	Consultorio Médico APISMED	14/08/2012	02/09/2014	738
2	Consultorio Médico	10/12/2012	05/05/2014	505
3	Consultorio Médico Señor de Bombori	09/05/2013	14/07/2014	425
4	Consultorio Médico Señor de La Santa Cruz y Espíritu I	23/10/2013	05/05/2014	192
5	Consultorio Médico PRO SALUD 16 de Julio	30/10/2013	23/07/2014	263
6	Consultorio Médico VIVIR	12/11/2013	30/09/2014	318
7	Consultorio Médico Virgen de Guadalupe	17/04/2014	30/09/2014	163
8	Centro de Rayos X CEDIL	23/05/2014	23/01/2015	240
9	Consultorio Médico URMEC	11/09/2014	24/12/2014	103

FUENTE: Archivos Servicios de Salud UAC

MENOR TIEMPO = 103 días

MAYOR TIEMPO = 738 días

PROMEDIO= 327,44

TABLA 4
TABLA DE FRECUENCIA PARA VARIABLES CUANTITATIVAS
TIEMPO PROMEDIO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE APERTURA DE SERVICIOS DE
SALUD GESTION 2014

Tiempo de duración (expresado en días) entre la fecha de recepción del expediente y fecha de devolución de la carpeta por Asesoría Jurídica del SEDES La Paz

TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en días	TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en meses	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA (%)
1-90	1-3	0	0,00	0	0,00
90-180	3-6	2	22,22	2	22,22
180-270	6-9	3	33,33	5	55,56
270-360	9-12	1	11,11	6	66,67
360 y mas	12 y mas	3	33,33	9	100,00
TOTAL		9	100		

TABLA 5
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE APERTURA DE SERVICIOS DE SALUD
GESTION 2014

DENTRO LA UNIDAD DE ACREDITACION Y CERTIFICACIÓN

Tiempo de duración (expresado en días) entre la fecha de recepción del expediente y fecha de envío de la carpeta a la Unidad de Asesoría Jurídica del SEDES La Paz

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	FECHA DE RECEPCION	FECHA ENVIO DE CARPETA a ASESORIA JURIDICA	TIEMPO DE TRÁMITE (Expresado en días)
1	Consultorio Médico APISMED	14/08/2012	11/04/2014	597
2	Consultorio Médico	10/12/2012	04/04/2014	474
3	Consultorio Médico Señor de Bombori	09/05/2013	11/04/2014	332
4	Consultorio Médico Señor de La Santa Cruz y Espíritu I	23/10/2013	11/04/2014	168
5	Consultorio Médico PRO SALUD 16 de Julio	30/10/2013	13/05/2014	193
6	Consultorio Médico VIVIR	12/11/2013	18/08/2014	276
7	Consultorio Médico Virgen de Guadalupe	17/04/2014	18/08/2014	121
8	Centro de Rayos X CEDIL	23/05/2014	02/12/2014	189
9	Consultorio Médico URMEC	11/09/2014	26/11/2014	75

FUENTE: Archivos Servicios de Salud UAC

MENOR TIEMPO = 75 días

MAYOR TIEMPO = 597 días

PROMEDIO= 269,44

TABLA 6
TABLA DE FRECUENCIA
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE APERTURA DE SERVICIOS DE SALUD
GESTION 2014

DENTRO LA UNIDAD DE ACREDITACION Y CERTIFICACIÓN

Tiempo de duración (expresado en días) entre la fecha de recepción del expediente y fecha de envío de la carpeta a la Unidad de Asesoría Jurídica del SEDES La Paz

TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en días	TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en meses	FRECUENCIA A ABSOLUTA	FRECUENCIA A RELATIVA (%)	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA (%)
1-90	< 3	1	11,11	1	11,11
90-180	3-6	2	22,22	3	33,33
180-270	6-9	2	22,22	5	55,56
270-360	9-12	2	22,22	7	77,78
360 y mas	12 y mas	2	22,22	9	100,00
TOTAL		9	100		

TABLA 7
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE APERTURA DE SERVICIOS DE SALUD
GESTION 2014
DENTRO DE LA UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA DEL SEDES LA PAZ
Tiempo de duración (expresado en días) entre la fecha de envío del expediente y fecha de devolución de la carpeta por parte de Asesoría Jurídica del SEDES La Paz

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	FECHA ENVIO DE LA CARPETA	FECHA DEVOLUCION DE CARPETA	TIEMPO DE TRÁMITE (Expresado en días)
1	Consultorio Médico APISMED	14/08/2012	11/04/2014	597
2	Consultorio Médico	10/12/2012	04/04/2014	474
3	Consultorio Médico Señor de Bombori	09/05/2013	11/04/2014	332
4	Consultorio Médico Señor de La Santa Cruz y Espíritu I	23/10/2013	11/04/2014	168
5	Consultorio Médico PRO SALUD 16 de Julio	30/10/2013	13/05/2014	193
6	Consultorio Médico VIVIR	12/11/2013	18/08/2014	276
7	Consultorio Médico Virgen de Guadalupe	17/04/2014	18/08/2014	121
8	Centro de Rayos X CEDIL	23/05/2014	02/12/2014	189
9	Consultorio Médico URMEC	11/09/2014	26/11/2014	75

FUENTE: Archivos Servicios de Salud UAC

MENOR TIEMPO = 75 días
MAYOR TIEMPO = 597 días
PROMEDIO= 269,44

TABLA 8
TABLA DE FRECUENCIA PARA VARIABLES CUANTITATIVAS
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE APERTURA DE SERVICIOS DE SALUD
GESTION 2014
DENTRO DE LA UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA DEL SEDES LA PAZ
Tiempo de duración (expresado en días) entre la fecha de envío del expediente y fecha de devolución de la carpeta por parte de Asesoría Jurídica del SEDES La Paz

TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en días	TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en meses	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA (%)
1-90	< 3	1	11,11	1	11,11
90-180	3-6	2	22,22	3	33,33
180-270	6-9	2	22,22	5	55,56
270-360	9-12	2	22,22	7	77,78
360 y mas	12 y mas	2	22,22	9	100,00
TOTAL		9	100		

TABLA 9
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE APERTURA DE SERVICIOS DE SALUD
GESTIÓN 2014

Diferencia (expresada en días) entre fecha de informe tecnico médico e informe técnico de infraestructura

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	FECHA INFORME TECNICO MEDICO	FECHA INFORME TECNICO INFRAESTRUCTURA	TIEMPO DE TRÁMITE (Expresado en días)
1	Consultorio Médico APISMED	14/03/2013	13/11/2013	239
2	Consultorio Médico	10/07/2013	15/05/2013	-55
3	Consultorio Médico Señor de Bombori	03/06/2013	10/12/2013	187
4	Consultorio Médico Señor de La Santa Cruz y Espíritu I	06/12/2013	12/12/2013	6
5	Consultorio Médico PRO SALUD 16 de Julio	10/12/2013	03/01/2014	23
6	Consultorio Médico VIVIR	26/03/2014	03/06/2014	67
7	Consultorio Médico Virgen de Guadalupe	22/04/2014	03/06/2014	41
8	Centro de Rayos X CEDIL	08/10/2014	06/11/2014	28
9	Consultorio Médico URMEC	23/09/2014	15/10/2014	22

FUENTE: Archivos Servicios de Salud UAC

MENOR TIEMPO = 6 días

MAYOR TIEMPO = 239 días

PROMEDIO 76,63

TABLA 10
TABLA DE FRECUENCIAS
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE APERTURA DE SERVICIOS DE SALUD
GESTIÓN 2014

Diferencia (expresada en días) entre fecha de informe tecnico médico e informe técnico de infraestructura

TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en días	TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en meses	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA (%)
1-30	< 1	5	55,56	5	55,56
30-60	1-2	1	11,11	6	66,67
60-90	2-3	1	11,11	7	77,78
90-120	3-4	0	0,00	7	77,78
120 y mas	4 y mas	2	22,22	9	100,00
TOTAL		9	100		

TABLA 11
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE APERTURA DE SERVICIOS DE SALUD
GESTIÓN 2014

Diferencia (expresada en días) entre fecha de informe tecnico procedente y fecha de orden y recibo de pago

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	FECHA INFORME PROCEDENTE	FECHA ORDEN Y RECIBO DE PAGO	TIEMPO DE TRÁMITE (Expresado en días)
1	Consultorio Médico APISMED	13/11/2013	28/11/2013	15
2	Consultorio Médico	10/07/2013	26/11/2013	136
3	Consultorio Médico Señor de Bombori	10/12/2013	06/01/2014	26
4	Consultorio Médico Señor de La Santa Cruz y Espíritu I	12/12/2013	08/01/2014	26
5	Consultorio Médico PRO SALUD 16 de Julio	03/01/2014	04/04/2014	91
6	Consultorio Médico VIVIR	26/03/2014	24/06/2014	88
7	Consultorio Médico Virgen de Guadalupe	22/04/2014	24/07/2014	92
8	Centro de Rayos X CEDIL	06/11/2014	21/11/2014	15
9	Consultorio Médico URMEC	15/10/2014	13/11/2014	28

FUENTE: Archivos Servicios de Salud UAC

MENOR TIEMPO = 15 días

MAYOR TIEMPO = 136 días

PROMEDIO= 57,44

TABLA 12
TABLA DE FRECUENCIAS DEL TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE APERTURA DE
SERVICIOS DE SALUD GESTIÓN 2014

Diferencia (expresada en días) entre informe tecnico procedente y fecha de orden y recibo de pago

TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en días	TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en meses	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA (%)
1-30	< 1	5	55,56	5	55,56
30-60	1-2	0	0,00	5	55,56
60-90	2-3	1	11,11	6	66,67
90-120	3-4	2	22,22	8	88,89
120 y mas	4 y mas	1	11,11	9	100,00
TOTAL		9	100		

TABLA 13
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE APERTURA DE SERVICIOS DE SALUD
GESTIÓN 2014

Tiempo de duración (expresada en días) entre fecha de orden y recibo de pago y fecha de envío de la carpeta a Asesoría Jurídica

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	FECHA ORDEN Y RECIBO DE PAGO	FECHA ENVIO DE CARPETA	TIEMPO DE TRÁMITE (Expresado en días)
1	Consultorio Médico APISMED	28/11/2013	11/04/2014	133
2	Consultorio Médico	26/11/2013	04/04/2014	128
3	Consultorio Médico Señor de Bombori	06/01/2014	11/04/2014	95
4	Consultorio Médico Señor de La Santa Cruz y Espíritu I	08/01/2014	11/04/2014	93
5	Consultorio Médico PRO SALUD 16 de Julio	04/04/2014	13/05/2014	39
6	Consultorio Médico VIVIR	24/06/2014	18/08/2014	54
7	Consultorio Médico Virgen de Guadalupe	24/07/2014	18/08/2014	24
8	Centro de Rayos X CEDIL	21/11/2014	02/12/2014	11
9	Consultorio Médico URMEC	13/11/2014	26/11/2014	13

FUENTE: Archivos Servicios de Salud UAC

MENOR TIEMPO = 11 días

MAYOR TIEMPO = 133 días

PROMEDIO= 65,56

TABLA 14
TABLA DE FRECUENCIAS DEL TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE APERTURA
DE SERVICIOS DE SALUD GESTIÓN 2014

Tiempo de duración (expresada en días) entre fecha de orden y recibo de pago y fecha de envío de la carpeta a Asesoría Jurídica

TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en días	TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en meses	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA (%)
1-30	< 1	3	33,33	3	33,33
30-60	1-2	2	22,22	5	55,56
60-90	2-3	0	0,00	5	55,56
90-120	3-4	2	22,22	7	77,78
120 y mas	4 y mas	2	22,22	9	100,00
TOTAL		9	100		

LISTA DE VERIFICACION DE REQUISITOS BÁSICOS PARA RENOVACION DE AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD ESTABLECIDOS MEDIANTE RESOLUCION ADMINISTRATIVA Nº 018/2012 DEL SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE LA PAZ																				
Nº	NOMBRE/VIVO RAZON SOCIAL	FECHA DE RECEPCION	CARTA DE SOLICITUD	PLANO ORIGINAL	FOTOCOPIA NT	REQUISITOS FORMALES			REQUISITOS PERSONALES (SOLO PARA PERSONAL NUEVO)					FOTOCOPIA ACTUALIZADO (3)	FOTOCOPIA CARNE SANITARIO ACTUALIZADO (3)	REQUISITOS TECNICOS INFORME TECNICO MEDICO INFORME TECNICO INFAIBSTRUC TURA	REQUISITOS FINANCIEROS ORDEN DE PAGO	FECHA ENVIO DE CARRETA	REVOLUCION DE CARRETA	FECHA ENTREGA AL INTERESADO
						FOTOCOPIA LICENCIA GAMBA	FOTOCOPIA LEGALIZADA (1)	FOTOCOPIA LEGALIZADA (2)	FOTOCOPIA ESPECIALIDAD	FOTOCOPIA PROV. UNAL	FOTOCOPIA C.I.	FOTOCOPIA M.A. RESCULA INE	INFORME TECNICO MEDICO							
1	Centro de Nutrición Albrina Patrino	21/12/2012	SI	NO	SI	FOTOCOPIA LICENCIA GAMBA	FOTOCOPIA LEGALIZADA (1)	FOTOCOPIA LEGALIZADA (2)	FOTOCOPIA ESPECIALIDAD	FOTOCOPIA PROV. UNAL	FOTOCOPIA C.I.	FOTOCOPIA M.A. RESCULA INE	FOTOCOPIA CARNE SANITARIO ACTUALIZADO (3)	INFORME TECNICO MEDICO	INFORME TECNICO INFAIBSTRUC TURA	REQUISITOS FINANCIEROS ORDEN DE PAGO	FECHA ENVIO DE CARRETA	REVOLUCION DE CARRETA	FECHA ENTREGA AL INTERESADO	
		21/12/2012	SI	NO	SI	NO	No corresponde	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	11/12/2013	11/12/2013	30/09/2014	01/10/2014	
		Archivo Scribe 07/02/2013	SI	NO	SI	NO	No corresponde	SI	No corresponde	SI	SI	SI	21/10/2011	02/07/2012	21/11/2013	11/12/2013	Segundo envío			
2	Centro Médico Buen Samaritano	Recepción y Acreditación y Certificación	SI	NO	SI	SI	NO	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	NO	SI	SI	16/04/2013	16/04/2013	14/06/2014	21/07/2014	
		13/04/1989	SI	NO	SI	NO	No corresponde	SI	SI	SI	SI	SI	31/01/2013	22/03/2013	13/03/2013	16/04/2013	Primer envío	Segundo envío	10/06/2014	
3	Consultorio Médico Mujer y Familia	Recepción y Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	SI	NO	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	NO	SI	SI	14/01/2014	14/01/2014	NO REGISTRA	30/07/2014	
		06/04/2008	SI	SI	SI	NO	No corresponde	SI	No corresponde	SI	SI	SI	22/08/2011	10/05/2013	02/01/2014	14/01/2014				
4	Centro Médico Cruz Azul	Recepción y Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	SI	NO	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	No corresponde	SI	SI	31/01/2014	31/01/2014	NO REGISTRA	31/07/2014	
		26/06/2012	SI	SI	SI	NO	No corresponde	SI	No corresponde	SI	SI	SI	NO	NO	NO	30/04/2014	30/04/2014	NO REGISTRA		
5	Centro Médico CRISMAR	Recepción y Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	SI	NO	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	NO	NO	NO	11/04/2014	11/04/2014	23/07/2014	21/08/2014	
		12/04/2011	SI	SI	SI	NO	No corresponde	SI	No corresponde	SI	SI	SI	28/06/2011	04/06/2013	13/12/2013	31/01/2014	FOTOCOPIAS			
6	Consultorio Médico Santa Fé	Recepción y Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	NO	No corresponde	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	No corresponde	SI	SI	13/01/2014	13/01/2014	05/05/2014	01/07/2014	
		30/07/2013	SI	SI	SI	NO	No corresponde	SI	No corresponde	SI	SI	SI	No corresponde	SI	SI	13/01/2014	13/01/2014	05/05/2014		
7	Consultorio Médico San Rafael	Recepción y Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	SI	NO	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	NO	SI	SI	17/01/2014	17/01/2014	16/06/2014	05/09/2014	
		10/10/2013	SI	SI	SI	NO	No corresponde	SI	No corresponde	SI	SI	SI	24/08/2012	11/12/2013	02/01/2014	17/01/2014	22/04/2014	16/06/2014		
8	Consultorio Médico Familia Sara	Recepción y Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	NO	No corresponde	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	No corresponde	SI	SI	19/03/2014	19/03/2014	16/06/2014	09/07/2014	
		18/10/2013	SI	SI	SI	NO	No corresponde	SI	No corresponde	SI	SI	SI	No corresponde	SI	SI	19/03/2014	19/03/2014	16/06/2014		
9	Centro Médico Vida Nueva	Recepción y Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	SI	NO	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	No corresponde	SI	SI	15/01/2014	15/01/2014	29/04/2014	30/05/2014	
		06/11/2013	SI	SI	SI	NO	No corresponde	SI	No corresponde	SI	SI	SI	No corresponde	SI	SI	15/01/2014	15/01/2014	29/04/2014		
10	Consultorio Médico La Merced	Recepción y Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	SI	NO	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	No corresponde	SI	SI	18/12/2013	02/01/2014	16/06/2014	01/07/2014	
		08/11/2013	SI	SI	SI	SI	NO	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	No corresponde	SI	SI	18/12/2013	02/01/2014	16/06/2014		
11	Consultorio de Oftalmología	Recepción y Acreditación y Certificación	SI	NO	SI	SI	NO	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	No	SI	SI	14/04/2014	14/04/2014	16/09/2014	06/11/2014	
		15/11/2013	SI	NO	SI	SI	NO	No corresponde	No corresponde	SI	SI	SI	27/09/2011	15/01/2014	23/01/2014	26/03/2014	26/03/2014	NO REGISTRA		

Nº	NOMBRE Y/O RAZÓN SOCIAL	FECHA DE RECEPCIÓN		CARTA DE SOLICITUD	PLANO ORIGINAL	FOTOCOPIA NIT	REQUISITOS FORMALES		REQUISITOS PROFESIONALES (SOLO PARA PERSONAL NUEVO)					REQUISITOS TÉCNICOS		REQUISITOS FINANCIEROS		FECHA ENTREGA AL INFERBADO	
		RESPONSABLE DE RECEPCIÓN	RESPONSABLE DE RECEPCIÓN				FOTOCOPIA LICENCIA GAMEA	FOTOCOPIA LEGALIZADA IBTEN ACTUALIZADO (1)	INVENTAR ACTUALIZADO ADOCS	FOTOCOPIA LEG. TITULO PROV. NAL	FOTOCOPIA ESPECIALIDAD	FOTOCOPIA C.L.	FOTOCOPIA MATRÍCULA M.S	FOTOCOPIA CÁRNE SANITARIO ACTUALIZADO (3)	INFORME TÉCNICO INFRASTRUC TURA	ORDEN DE PAGO	FECHA EMBO DE CARPETA		FECHA DEVOLUCIÓN DE CARPETA
12	Consultorio Médico Santiago	27/11/2013	Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	FOTOCOPIA LICENCIA GAMEA	FOTOCOPIA LEGALIZADA IBTEN ACTUALIZADO (1)	INVENTAR ACTUALIZADO ADOCS	FOTOCOPIA LEG. TITULO PROV. NAL	FOTOCOPIA ESPECIALIDAD	FOTOCOPIA C.L.	FOTOCOPIA MATRÍCULA M.S	FOTOCOPIA CÁRNE SANITARIO ACTUALIZADO (3)	INFORME TÉCNICO INFRASTRUC TURA	ORDEN DE PAGO	FECHA EMBO DE CARPETA	FECHA DEVOLUCIÓN DE CARPETA	FECHA ENTREGA AL INFERBADO
		28/09/2010	Recepción Acreditación y Certificación				Fecha de inicio	Fotocopia legalizada IBTEN actualizado (2)			No corresponde	SI	SI	NO	SI	SI	22/04/2014	23/07/2014	02/09/2014
13	Consultorio Médico COPELME	28/12/2013	Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	Fecha de inicio	Fotocopia legalizada IBTEN actualizado (2)			No corresponde	SI	SI	No corresponde	SI	SI	10/06/2014	17/09/2014	
		05/04/2010	Recepción Acreditación y Certificación								No corresponde	SI	SI	No corresponde	SI	SI	10/06/2014		
14	Consultorio Médico de la Piel	25/08/2014	Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	Fecha de inicio	Fotocopia legalizada IBTEN actualizado (2)			No corresponde	SI	SI	NO	SI	SI	21/11/2014	22/12/2014	26/01/2015
		20/07/2014	Recepción Acreditación y Certificación								No corresponde	SI	SI	12/06/2012	23/09/2014	06/11/2014	21/11/2014		
15	Consultorio Médico Señor de la Salud, Cruz y Espíritu	21/04/2014	Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	Fecha de inicio	Fotocopia legalizada IBTEN actualizado (2)			No corresponde	SI	SI	No corresponde	NO	SI	04/11/2014	27/01/2015	03/03/2015
		10/01/2013	Recepción Acreditación y Certificación								No corresponde	SI	SI	No corresponde	07/02/2013		04/11/2014		
16	Consultorio Médico San Marcos U-MED	24/06/2014	Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	Fecha de inicio	Fotocopia legalizada IBTEN actualizado (2)			No corresponde	SI	SI	No corresponde	NO	SI	17/11/2014	04/12/2014	NO REGISTRA
		09/03/2012	Recepción Acreditación y Certificación								No corresponde	SI	SI	No corresponde	NO	SI	17/11/2014		
17	Consultorio Médico Apostol Santiago	04/07/2013	Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	Fecha de inicio	Fotocopia legalizada IBTEN actualizado (2)			No corresponde	SI	SI	NO	SI	SI	31/01/2014	NO REGISTRA	16/01/2015
		04/04/2012	Recepción Acreditación y Certificación								No corresponde	SI	SI	19/01/2012	12/12/2013	02/01/2014	31/01/2014	PRIMERA VEZ	16/01/2015
18	Gabinete de Fisioterapia	09/04/2014	Recepción Acreditación y Certificación	SI	NO VISADO	SI	Fecha de inicio	Fotocopia legalizada IBTEN actualizado (2)			No corresponde	SI	SI	No corresponde	SI	SI	25/11/2014	02/12/2014	14/01/2015
		06/02/2014	Recepción Acreditación y Certificación								No corresponde	SI	SI	No corresponde	25/10/2014	06/11/2014	FOTOCOPIAS		
19	Consultorio Médico Cristo de la Concepción	18/12/2013	Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	Fecha de inicio	Fotocopia legalizada IBTEN actualizado (2)			No corresponde	SI	SI	No corresponde	NO	SI	04/11/2014	22/12/2014	07/01/2015
		17/12/2013	Recepción Acreditación y Certificación								No corresponde	SI	SI	No corresponde	NO	SI	04/11/2014		
20	Consultorio Médico UTAMA	17/12/2013	Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	Fecha de inicio	Fotocopia legalizada IBTEN actualizado (2)			No corresponde	SI	SI	No corresponde	NO	SI	05/11/2014	16/12/2014	29/12/2014
		28/06/2013	Recepción Acreditación y Certificación								No corresponde	SI	SI	No corresponde	NO	SI	05/11/2014		
21	Consultorio Médico José Luis Paredes	28/06/2013	Recepción Acreditación y Certificación	SI	SI	SI	Fecha de inicio	Fotocopia legalizada IBTEN actualizado (2)			No corresponde	SI	SI	No corresponde	SI	SI	29/01/2014	18/11/2014	20/11/2014
		11/02/2013	Recepción Acreditación y Certificación								No corresponde	SI	SI	No corresponde	06/12/2013	02/01/2014	FOTOCOPIAS		
22	Consultorio Médico Diana Miranda	07/04/2014	Recepción Acreditación y Certificación	SI	NO	SI	Fecha de inicio	Fotocopia legalizada IBTEN actualizado (2)			No corresponde	SI	SI	No corresponde	SI	SI	09/06/2014	11/09/2014	17/11/2014
		10/05/2001	Recepción Acreditación y Certificación								No corresponde	SI	SI	No corresponde	15/01/2014	19/05/2014	09/06/2014		

(1) Fotocopia IBTEN institucional para servicios de radiodiagnóstico

(2) Fotocopia IBTEN individual

(3) Para personal de apoyo, tiene 1 año de vigencia a partir de la fecha de emisión

TABLA 16
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE RENOVACION DE SERVICIOS DE SALUD
GESTION 2014

Tiempo de duración (expresado en días) entre la fecha de recepción del expediente y fecha de devolución de la carpeta por Asesoría Jurídica del SEDES La Paz

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	FECHA DE RECEPCION	FECHA DEVOLUCION DE CARPETA	TIEMPO DE TRÁMITE (Expresado en días)
1	Centro de Nutrición Albina Patiño	21/12/2012	30/09/2014	639
2	Centro Médico Buen Samaritano	07/02/2013	14/06/2014	487
3	Consultorio Médico Mujer y Familia	16/04/2013	30/07/2014	464
4	Centro Médico Cruz Azul	16/05/2013	31/07/2014	435
5	Centro Médico CRISMAR	27/06/2013	23/07/2014	386
6	Consultorio Médico Santa Fé	30/07/2013	05/05/2014	275
7	Consultorio Médico San Rafael	10/10/2013	16/06/2014	246
8	Conultorio Médico Familia Sana	18/10/2013	16/06/2014	238
9	Centro Médico Vida Nueva	18/10/2013	29/04/2014	191
10	Consultorio Médico La Merced	08/11/2013	16/06/2014	218
11	Consultorio de Oftalmología	15/11/2013	06/11/2014	351
12	Consultorio Médico Santiago	27/11/2013	23/07/2014	236
13	Consultorio Médico COPELME	26/12/2013	11/09/2014	255
14	Consultorio Médico de la Piel	25/08/2014	22/12/2014	117
15	Consultorio Médico Señor de la Santa Cruz y Espíritu	21/04/2014	27/01/2015	276
16	Consultorio Médico San Marcos U-MED	24/06/2014	04/12/2014	160
17	Consultorio Médico Apostol Santiago	04/07/2013	16/01/2015	552
18	Gabinete de Fisioterapia	08/04/2014	24/12/2014	256
19	Consultorio Médico Cristo de la Concordia	18/12/2013	22/12/2014	364
20	Consultorio Médico UTAMA	17/12/2013	16/12/2014	359
21	Consultorio Médico José Luís Paredes	26/06/2013	18/11/2014	502
22	Consultorio Oftalmológico Dra. Sandra Miranda	01/04/2014	11/09/2014	160

FUENTE: Archivos Servicios de Salud UAC

MENOR TIEMPO = 117 días

MAYOR TIEMPO = 639 días

PROMEDIO =325,77

TABLA 17
TABLA DE FRECUENCIA PARA VARIABLES CUANTITATIVAS
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE RENOVACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
GESTION 2014

Tiempo de duración (expresado en días) entre la fecha de recepción del expediente y fecha de devolución de la carpeta por Asesoría Jurídica del SEDES La Paz

TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en días	TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en meses	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA (%)
1-90	1-3	0	0,00	0	0,00
90-180	3-6	3	13,64	3	13,64
180-270	6-9	7	31,82	10	45,45
270-360	9-12	4	18,18	14	63,64
360 y mas	12 y mas	8	36,36	22	100,00
TOTAL		22	100		

TABLA 18
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE RENOVACION DE SERVICIOS DE SALUD
GESTION 2014 DENTRO LA UNIDAD DE ACREDITACION Y CERTIFICACIÓN
duración (expresado en días) entre la fecha de recepción del expediente y fecha de envío de
la carpeta a la Unidad de Asesoría Jurídica del SEDES La Paz

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	FECHA DE RECEPCION UAC	FECHA ENVIO DE CARPETA a ASESORIA JURIDICA	TIEMPO DE TRÁMITE (Expresado en días)
1	Centro de Nutrición Albina Patiño	21/12/2012	30/01/2014	399
2	Centro Médico Buen Samaritano	07/02/2013	25/04/2013	78
3	Consultorio Médico Mujer y Familia	16/04/2013	22/04/2014	366
4	Centro Médico Cruz Azul	16/05/2013	30/04/2014	344
5	Centro Médico CRISMAR	27/06/2013	11/04/2014	284
6	Consultorio Médico Santa Fé	30/07/2013	11/04/2014	251
7	Consultorio Médico San Rafael	10/10/2013	22/04/2014	192
8	Conultorio Médico Familia Sana	18/10/2013	13/05/2014	205
9	Centro Médico Vida Nueva	18/10/2013	22/04/2014	184
10	Consultorio Médico La Merced	08/11/2013	13/05/2014	185
11	Consultorio de Oftalmología	15/11/2013	16/09/2014	301
12	Consultorio Médico Santiago	27/11/2013	22/04/2014	145
13	Consultorio Médico COPELME	26/12/2013	18/08/2014	232
14	Consultorio Médico de la Piel	25/08/2014	28/11/2014	93
15	Consultorio Médico Señor de la Santa Cruz y Espíritu	21/04/2014	21/11/2014	210
16	Consultorio Médico San Marcos U-MED	24/06/2014	21/11/2014	147
17	Consultorio Médico Apostol Santiago	04/07/2013	13/05/2014	309
18	Gabinete de Fisioterapia	08/04/2014	02/12/2014	234
19	Consultorio Médico Cristo de la Concordia	18/12/2013	21/11/2014	333
20	Consultorio Médico UTAMA	17/12/2013	21/11/2014	334
21	Consultorio Médico José Luís Paredes	26/06/2013	05/09/2014	429
22	Consultorio Oftalmológico Dra. Sandra Miranda	01/04/2014	18/08/2014	137

FUENTE: Archivos Servicios de Salud UAC

MENOR TIEMPO = 78 días

MAYOR TIEMPO = 399

PROMEDIO = 245,09

TABLA 19
TABLA DE FRECUENCIAS DEL TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE RENOVACION DE
SERVICIOS DE SALUD GESTION 2014
DENTRO LA UNIDAD DE ACREDITACION Y CERTIFICACIÓN
Tiempo de duración (expresado en dias) entre la fecha de recepción del expediente y fecha
de envío de la carpeta a la Unidad de Asesoría Jurídica del SEDES La Paz

TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en días	TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en meses	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA (%)
1-90	< 3	1	4,55	1	4,55
90-180	3-6	4	18,18	5	22,73
180-270	6-9	8	36,36	13	59,09
270-360	9-12	6	27,27	19	86,36
360 y mas	12 y mas	3	13,64	22	100,00
TOTAL		22	100		

TABLA 20
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE RENOVACION DE SERVICIOS DE SALUD
GESTION 2014
DENTRO DE LA UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA DEL SEDES LA PAZ
Tiempo de duración (expresada en días) entre la fecha de envío del expediente y fecha de devolución de la carpeta por parte de Asesoría Jurídica del SEDES La Paz

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	FECHA ENVIO DE LA CARPETA	FECHA DEVOLUCION DE CARPETA	TIEMPO DE TRÁMITE (Expresado en días)
1	Centro de Nutrición Albina Patiño	30/01/2014	30/09/2014	240
2	Centro Médico Buen Samaritano	25/04/2013	14/06/2014	409
3	Consultorio Médico Mujer y Familia	22/04/2014	30/07/2014	98
4	Centro Médico Cruz Azul	30/04/2014	31/07/2014	90
5	Centro Médico CRISMAR	11/04/2014	23/07/2014	102
6	Consultorio Médico Santa Fé	11/04/2014	05/05/2014	24
7	Consultorio Médico San Rafael	22/04/2014	16/06/2014	54
8	Consultorio Médico Familia Sana	13/05/2014	16/06/2014	33
9	Centro Médico Vida Nueva	22/04/2014	29/04/2014	7
10	Consultorio Médico La Merced	13/05/2014	16/06/2014	33
11	Consultorio de Oftalmología	16/09/2014	06/11/2014	50
12	Consultorio Médico Santiago	22/04/2014	23/07/2014	91
13	Consultorio Médico COPELME	18/08/2014	11/09/2014	23
14	Consultorio Médico de la Piel	28/11/2014	22/12/2014	24
15	Consultorio Médico Señor de la Santa Cruz y Espíritu	21/11/2014	27/01/2015	66
16	Consultorio Médico San Marcos U-MED	21/11/2014	04/12/2014	13
17	Consultorio Médico Apostol Santiago	13/05/2014	16/01/2015	243
18	Gabinete de Fisioterapia	02/12/2014	24/12/2014	22
19	Consultorio Médico Cristo de la Concordia	21/11/2014	22/12/2014	31
20	Consultorio Médico UTAMA	21/11/2014	16/12/2014	25
21	Consultorio Médico José Luis Paredes	05/09/2014	18/11/2014	73
22	Consultorio Oftalmológico Dra. Sandra Miranda	18/08/2014	11/09/2014	23

FUENTE: Archivos Servicios de Salud UAC

MENOR TIEMPO = 7 días
MAYOR TIEMPO = 409 días
PROMEDIO = 80,64

TABLA 21
TABLA DE FRECUENCIAS DEL TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE RENOVACIÓN
DE SERVICIOS DE SALUD GESTION 2014
DENTRO DE LA UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA DEL SEDES LA PAZ
Tiempo de duración (expresado en días) entre la fecha de envío del expediente y fecha
de devolución de la carpeta por parte de Asesoría Jurídica del SEDES La Paz

TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en días	TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en meses	FRECUENCIA A ABSOLUTA	FRECUENCIA A RELATIVA (%)	FRECUENCIA A ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA (%)
1-90	< 3	15	68,18	15	68,18
90-180	3-6	4	18,18	19	86,36
180-270	6-9	2	9,09	21	95,45
270-360	9-12	0	0,00	21	95,45
360 y mas	12 y mas	1	4,55	22	100,00
TOTAL		22	100		

TABLA 22
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE RENOVACION DE SERVICIOS DE SALUD
GESTIÓN 2014
Diferencia (expresado en días) entre fecha de informe tecnico médico e informe técnico de
infraestructura

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	INFORME TECNICO MEDICO	FECHA INFORME TECNICO INFRAESTRUCTURA	TIEMPO DE TRÁMITE (Expresado en días)
1	Centro de Nutrición Albina Patiño	02/07/2012	21/11/2013	499
2	Centro Médico Buen Samaritano	22/03/2013	13/03/2013	-9
3	Consultorio Médico Mujer y Familia	10/05/2013	02/01/2014	232
4	Centro Médico Cruz Azul	04/06/2013	13/12/2013	189
5	Centro Médico CRISMAR		10/12/2013	
6	Consultorio Médico Santa Fé	06/12/2013	09/12/2013	3
7	Consultorio Médico San Rafael	11/12/2013	02/01/2014	21
8	Conultorio Médico Familia Sana	11/12/2013	23/01/2014	42
9	Centro Médico Vida Nueva	18/12/2013	02/01/2014	14
10	Consultorio Médico La Merced	18/12/2013	02/01/2014	14
11	Consultorio de Oftalmología	15/01/2014	23/01/2014	8
12	Consultorio Médico Santiago	10/12/2013	13/12/2013	3
13	Consultorio Médico COPELME	15/01/2014	19/05/2014	124
14	Consultorio Médico de la Piel	23/09/2014	06/11/2014	43
15	Consultorio Médico Señor de la Santa Cruz y Espíritu		07/02/2013	
16	Consultorio Médico San Marcos U-MED		15/10/2014	
17	Consultorio Médico Apostol Santiago	12/12/2013	02/01/2014	20
18	Gabinete de Fisioterapia	25/10/2014	06/11/2014	11
19	Consultorio Médico Cristo de la Concordia		19/05/2014	
20	Consultorio Médico UTAMA		19/05/2014	
21	Consultorio Médico José Luís Paredes	06/12/2013	02/01/2014	26
22	Consultorio Oftalmológico Dra. Sandra Miranda	15/01/2014	19/05/2014	124

FUENTE: Archivos Servicios de Salud UAC

MENOR TIEMPO = 3 dias

MAYOR TIEMPO = 499 dias

PROMEDIO = 85,81

TABLA 23
TABLA DE FRECUENCIAS DE VARIABLES CUANTITATIVAS
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE RENOVACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
GESTIÓN 2014

Diferencia (expresada en días) entre fecha de informe técnico médico e informe técnico de infraestructura

TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en días	TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en meses	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA (%)
1-30	< 1	10	58,82	10	58,82
30-60	1-2	2	11,76	12	70,59
60-90	2-3	0	0,00	12	70,59
90-120	3-4	0	0,00	12	70,59
120 y mas	4 y mas	5	29,41	17	100,00
TOTAL		17	100		

TABLA 24
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE RENOVACION DE SERVICIOS DE SALUD
GESTIÓN 2014
Diferencia (expresado en días) entre informe tecnico procedente y fecha de orden y recibo de pago

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	FECHA INFORME PROCEDENTE	FECHA ORDEN Y RECIBO DE PAGO	TIEMPO DE TRÁMITE (Expresado en días)
1	Centro de Nutrición Albina Patiño	21/11/2013	11/12/2013	20
2	Centro Médico Buen Samaritano	22/03/2013	16/04/2013	24
3	Consultorio Médico Mujer y Familia	02/01/2014	14/01/2014	12
4	Centro Médico Cruz Azul	13/12/2013	31/01/2014	48
5	Centro Médico CRISMAR		30/12/2013	
6	Consultorio Médico Santa Fé	09/12/2013	13/01/2014	34
7	Consultorio Médico San Rafael	02/01/2014	17/01/2014	15
8	Consultorio Médico Familia Sana	23/01/2014	19/03/2014	56
9	Centro Médico Vida Nueva	02/01/2014	15/01/2014	13
10	Consultorio Médico La Merced	02/01/2014	14/04/2014	102
11	Consultorio de Oftalmología	23/01/2014	26/03/2014	63
12	Consultorio Médico Santiago	13/12/2013	14/01/2014	31
13	Consultorio Médico COPELME	19/05/2014	10/06/2014	21
14	Consultorio Médico de la Piel	06/11/2014	21/11/2014	15
15	Consultorio Médico Señor de la Santa Cruz y Espíritu		04/11/2014	
16	Consultorio Médico San Marcos U-MED		17/11/2014	
17	Consultorio Médico Apostol Santiago	02/01/2014	31/01/2014	29
18	Gabinete de Fisioterapia	06/11/2014	25/11/2014	19
19	Consultorio Médico Cristo de la Concordia		04/11/2014	
20	Consultorio Médico UTAMA		05/11/2014	
21	Consultorio Médico José Luís Paredes	02/01/2014	29/01/2014	27
22	Consultorio Oftalmológico Dra. Sandra Miranda	19/05/2014	09/06/2014	20

FUENTE: Archivos Servicios de Salud UAC

MENOR TIEMPO = 12 días
MAYOR TIEMPO = 102 días
PROMEDIO = 32,29

TABLA 25
TABLA DE FRECUENCIAS DEL TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE RENOVACIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD GESTIÓN 2014

Diferencia (expresada en días) entre informe tecnico precedente y fecha de orden y recibo de pago

TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en días	TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en meses	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA (%)
1-30	< 1	11	64,71	11	64,71
30-60	1-2	4	23,53	15	88,24
60-90	2-3	1	5,88	16	94,12
90-120	3-4	1	5,88	17	100,00
120 y mas	4 y mas	0	0,00	17	100,00
TOTAL		17	100		

TABLA 26
TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE RENOVACION DE SERVICIOS DE SALUD
GESTIÓN 2014

Tiempo de duración (expresado en días) entre fecha de orden y recibo de pago y fecha de envío de la carpeta a Asesoría Jurídica

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	FECHA ORDEN Y RECIBO DE PAGO	FECHA ENVIO DE CARPETA	TIEMPO DE TRÁMITE (Expresado en días)
1	Centro de Nutrición Albina Patiño	11/12/2013	30/01/2014	49
2	Centro Médico Buen Samaritano	16/04/2013	25/04/2013	9
3	Consultorio Médico Mujer y Familia	14/01/2014	22/04/2014	98
4	Centro Médico Cruz Azul	31/01/2014	30/04/2014	90
5	Centro Médico CRISMAR	30/12/2013	11/04/2014	101
6	Consultorio Médico Santa Fé	13/01/2014	11/04/2014	88
7	Consultorio Médico San Rafael	17/01/2014	22/04/2014	95
8	Conultorio Médico Familia Sana	19/03/2014	13/05/2014	54
9	Centro Médico Vida Nueva	15/01/2014	22/04/2014	97
10	Consultorio Médico La Merced	14/04/2014	13/05/2014	29
11	Consultorio de Oftalmología	26/03/2014	16/09/2014	170
12	Consultorio Médico Santiago	13/01/2014	22/04/2014	99
13	Consultorio Médico COPELME	10/06/2014	18/08/2014	68
14	Consultorio Médico de la Piel	21/11/2014	28/11/2014	7
15	Consultorio Médico Señor de la Santa Cruz y Espíritu	04/11/2014	21/11/2014	17
16	Consultorio Médico San Marcos U-MED	17/11/2014	21/11/2014	4
17	Consultorio Médico Apostol Santiago	31/01/2014	13/05/2014	103
18	Gabinete de Fisioterapia	25/11/2014	02/12/2014	7
19	Consultorio Médico Cristo de la Concordia	04/11/2014	21/11/2014	17
20	Consultorio Médico UTAMA	05/11/2014	21/11/2014	16
21	Consultorio Médico José Luís Paredes	29/01/2014	05/09/2014	216
22	Consultorio Oftalmológico Dra. Sandra Miranda	09/06/2014	18/08/2014	69

FUENTE: Archivos Servicios de Salud UAC

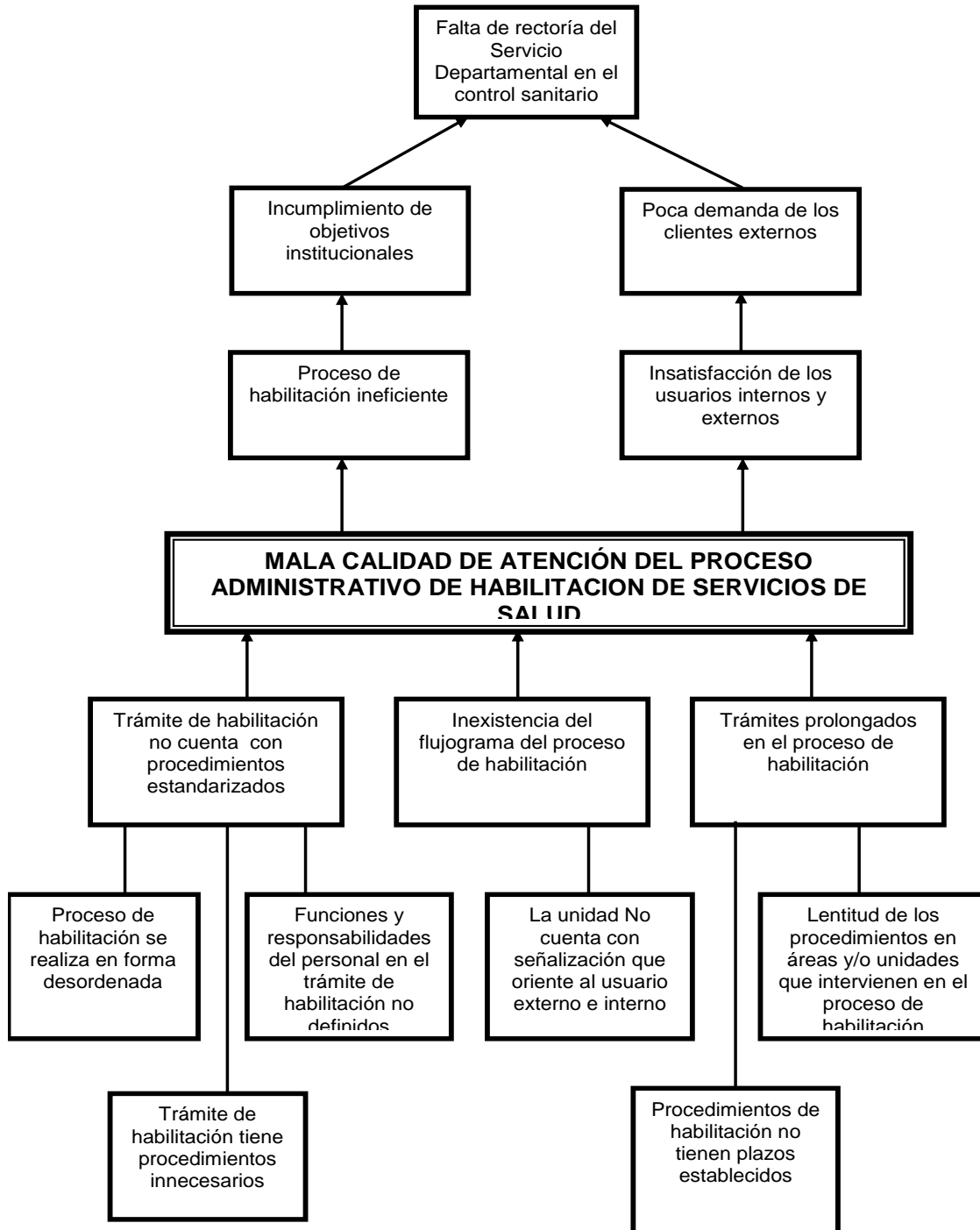
MENOR TIEMPO = 4 días
MAYOR TIEMPO = 170 días
PROMEDIO = 68,32

TABLA 27
TABLA DE FRECUENCIAS DEL TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRAMITE DE RENOVACIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD GESTIÓN 2014

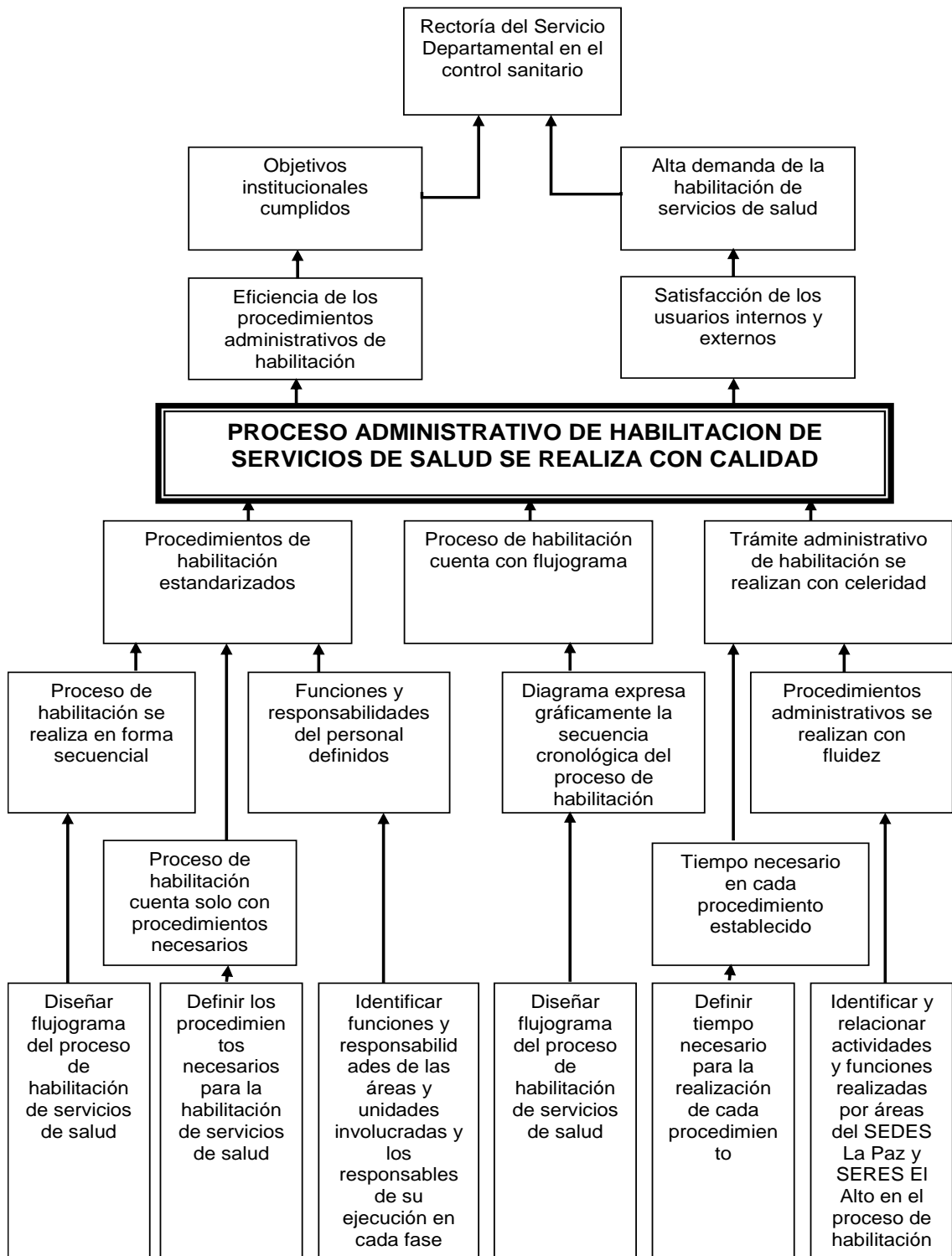
Tiempo de duración (expresada en días) entre fecha de orden y recibo de pago y fecha de envío de la carpeta a Asesoría Jurídica

TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en días	TIEMPO DE TRÁMITE Rango expresado en meses	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA (%)
1-30	< 1	8	36,36	8	36,36
30-60	1-2	2	9,09	10	45,45
60-90	2-3	3	13,64	13	59,09
90-120	3-4	7	31,82	20	90,91
120 y mas	4 y mas	2	9,09	22	100,00
TOTAL		22	100		

20.1. ARBOL DE PROBLEMAS.



20.2. ARBOL DE OBJETIVOS.



20.3. MATRIZ DE MARCO LOGICO.

	LOGICA DE INTERVENCIÓN	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Contribuir a la rectoría del Servicio Departamental de Salud en el control sanitario de establecimientos de salud en el municipio de El Alto	Establecimientos de salud con autorización sanitaria otorgada por el SEDES La Paz	Estadísticas del Servicio Regional de Salud de El Alto. Informes de gestión.	
PROPOSITO	Trámites administrativos de habilitación de establecimientos de salud en el área de servicios de salud de la Unidad de Acreditación y Certificación del Servicio Regional de Salud de El Alto, se realizan con calidad mejorada.	Porcentaje de establecimientos que realizan trámite de habilitación en menor tiempo.	Auditoría anual a trámites de habilitación realizados.	Autoridades consideran importante la rectoría del Servicio Departamental de Salud en el control sanitario de establecimientos de salud
COMPONENTES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trámite administrativo de habilitación se realiza con celeridad. 2. Proceso de habilitación cuenta con diagrama de flujo que expresa gráficamente la secuencia cronológica de los procedimientos. 3. Funciones y responsabilidades del personal de la unidad, en el proceso de habilitación establecidas. 4. Tiempo necesario empleado en cada procedimiento establecido. 	<p>Promedio de duración de los trámites de habilitación.</p> <p>Porcentaje de Trámites de habilitación realizados de acuerdo a flujograma.</p>	<p>Auditoría anual a tiempos de duración de los trámites.</p> <p>Informes de auditorías realizadas.</p> <p>Flujograma del proceso de habilitación realizado.</p>	<p>Autoridades del SERES El Alto consideran importante mejorar la calidad del proceso de habilitación a través de la celeridad del proceso.</p> <p>Políticas ministeriales e institucionales sobre el control sanitario no sufren modificaciones.</p>
ACTIVIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Diseñar flujograma del proceso de habilitación de servicios de salud. 2.1. Establecer los procedimientos necesarios para la habilitación de servicios de salud. 2.2. Identificar y relacionar actividades realizadas por áreas y unidades del SERES EL Alto y SEDES La Paz, en el proceso de habilitación. 3.1. Identificar funciones y responsabilidades de las áreas y unidades involucradas en el proceso de habilitación y los responsables de su ejecución en cada fase 4.1. Determinar tiempo necesario para la realización de cada procedimiento. 	<p>Nº Recursos humanos</p> <p>Nº Recursos informáticos.</p> <p>Nº Material de escritorio.</p>	<p>Recursos humanos (TGN partida 1000)</p> <p>Equipo de computación. 11 500 Bs</p> <p>Material de escritorio 270 Bs.</p>	<p>Funcionarios que participan en la habilitación consideran importante la implementación del flujograma del proceso de habilitación como instrumento que permita dar celeridad al proceso.</p> <p>Requisitos para la habilitación no sufren modificaciones.</p> <p>Existe estabilidad laboral de los funcionarios.</p>

4.2. PRESUPUESTO.

El propósito de diseñar el flujograma del proceso de habilitación de servicios de salud, es el de implementar herramientas que permitan mejorar la calidad de este proceso y siendo este una función propia de la Unidad de Acreditación y Certificación, todas las actividades están financiadas por el Tesoro General de la Nación a través del Gobierno Autónomo del Departamento de La Paz, recursos propios del Servicio Departamental de Salud de La Paz y recursos de organismos de cooperación. Este financiamiento está programado en el Plan Operativo Anual de la gestión 2015, de acuerdo al siguiente detalle:

Recursos humanos financiados por el Tesoro General de la Nación.

Equipos de computación, financiado por recursos de instituciones cooperantes.

Combustible, material de escritorio y fotocopias por recursos propios del Servicio Departamental de Salud de La Paz.

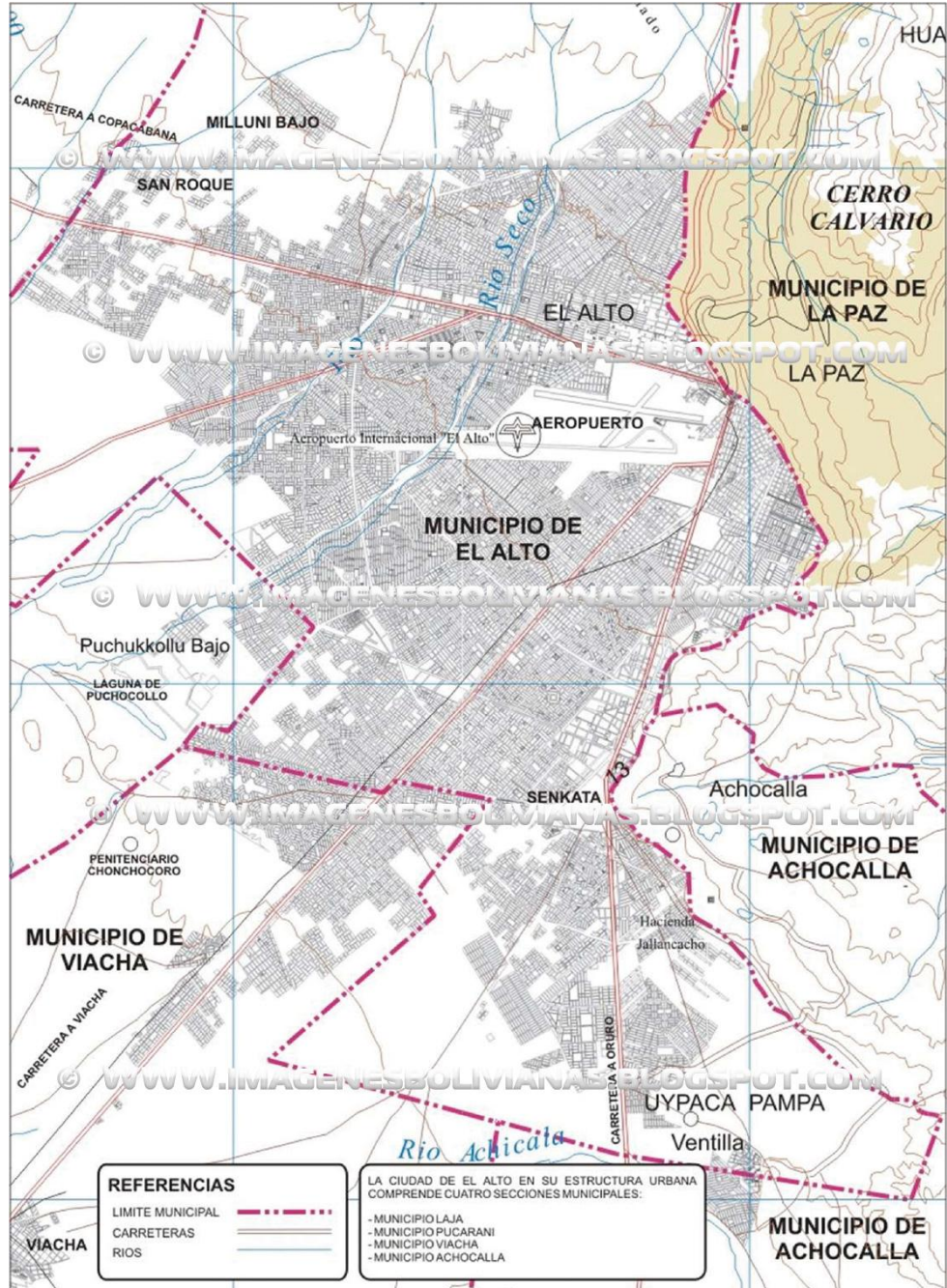
PROGRAMACION 2015 - PRESUPUESTO DETALLADO SERVICIO REGIONAL DE SALUD EL ALTO							
No	Actividad	Part.	Descripción de Rubro		Presupuesto		
			Ítem	Total Rubro	Presupuesto Actividad Total	Recursos Propios SEDES	Otros Recursos
1.1.1.1	Acreditación de Establecimiento de Salud	43120	Equipos de computación	11.500,00	19.555,60		11.500,00
		34110	Combustible	5.385,60		5.385,60	
		39500	Material de escritorio (urbana)	270,00		270,00	
		25600	Fotocopias (urbano)	2.400,00		2.400,00	

Fuente: POA Unidad de Acreditación y Certificación del Servicio Regional de Salud de El Alto gestión 2015.

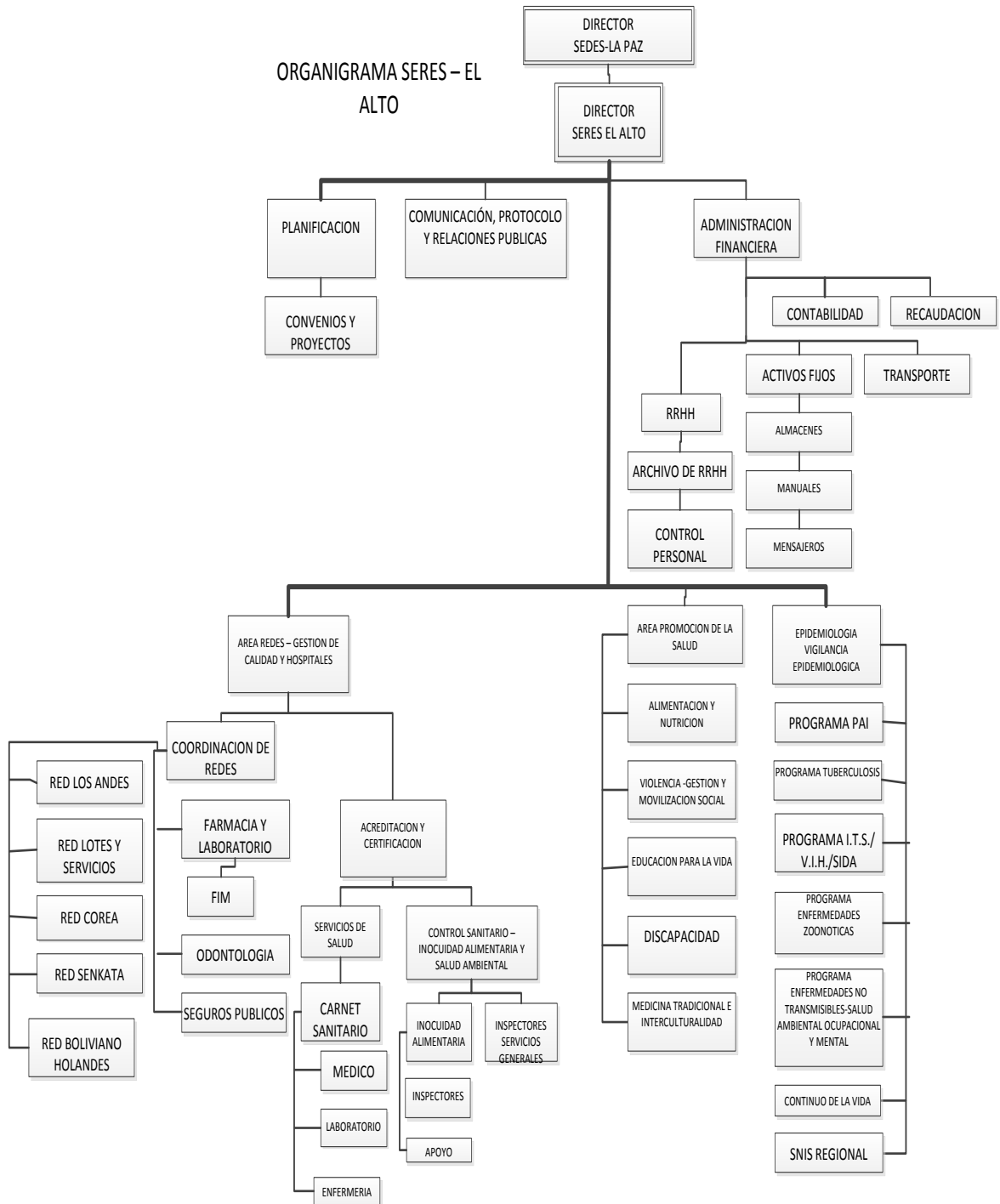
Los recursos humanos necesarios para la realización e implementación del proyecto de intervención propuesto, pertenecen al Servicio Departamental de

Salud, por tanto al ser una institución gubernamental, el proyecto no requiere de presupuesto extra.

4.3. MAPAS DE UBICACIÓN DEL PROYECTO.



4.4. ESTRUCTURA INSTITUCIONAL.



4.5. CRONOGRAMA.

ACTIVIDADES	2015					2016												
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Establecer los procedimientos necesarios para la habilitación de servicios de salud.																		
Identificar funciones y responsabilidades de las áreas y unidades involucradas en el proceso de habilitación y los responsables de su ejecución en cada fase.																		
Determinar tiempo necesario para la realización de cada procedimiento.																		
Identificar y relacionar actividades realizadas por áreas y unidades del SERES EL Alto y SEDES La Paz, en el proceso de habilitación de servicios de salud.																		
Diseñar flujograma del proceso de habilitación de servicios de salud.																		
Implantar flujograma para trámite de habilitación de servicios de salud.																		
Auditoría a trámites de habilitación																		

4.6. PLAN DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO.

ACTIVIDADES	EJECUTOR RESPONSABLE	FECHA	RESULTADO ESPERADO
Establecer los procedimientos necesarios para la habilitación de servicios de salud.	Autor del proyecto.	Octubre 2015	Procedimientos de habilitación de servicios de salud de acuerdo a Resolución Administrativa N° 018/2012 definidos.
Identificar funciones y responsabilidades de las áreas y unidades involucradas en el proceso de habilitación y los responsables de su ejecución en cada fase.	Autor del proyecto. Funcionarios de la unidad.	Octubre 2015	Funciones y responsabilidades del personal y áreas y unidades involucradas en el proceso de habilitación identificados
Determinar tiempo necesario para la realización de cada procedimiento.	Autor del proyecto.	Noviembre-diciembre 2015	Tiempo para la realización de cada procedimiento definido
Identificar y relacionar actividades realizadas por áreas y unidades del SERES EL Alto y SEDES La Paz, en el proceso de habilitación de servicios de salud.	Autor del proyecto.	Noviembre-diciembre 2015	Actividades de otras áreas del SERES y SEDES La Paz involucrados en el proceso de habilitación definidos.
Diseñar flujograma del proceso de habilitación de servicios de salud	Autor del proyecto.	Noviembre-Diciembre 2015	Flujograma del proceso de habilitación de establecimientos de salud establecido.
Implantar flujograma para trámite de habilitación de servicios de salud.	Autor del proyecto.	Enero 2016	Trámites de habilitación se realizan de acuerdo a flujograma.
Auditorías a trámites de habilitación.	Autor del proyecto.	Diciembre 2016	50 % de trámites de habilitación se realizan de acuerdo a flujograma.

4.7. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACION DEL PROYECTO.

OBJETIVO	INDICADORES INTERMEDIOS DE		INDICADORES FINALES DE	
	INSUMOS	PRODUCTOS	RESULTADO	IMPACTO
Identificar funciones y responsabilidades de las áreas y unidades involucradas en el proceso de habilitación y los responsables de su ejecución en cada fase.	Resolución Administrativa N° 018/2012 del SEDES La Paz. Organigrama del SERES El Alto.	Funciones y responsabilidades de cada área y/o unidad identificados		
Identificar funciones desempeñadas por cada uno de los integrantes de la institución en la habilitación de servicios de salud, nivel de responsabilidad y compromiso.	Resolución Administrativa N° 018/2012 del SEDES La Paz. Organigrama del SERES El Alto.	Funciones y responsabilidades desarrolladas por cada funcionario identificadas		
Establecer procedimientos necesarios para la habilitación de establecimientos de salud privados.	Resolución Administrativa N° 018/2012 del SEDES La Paz.	Procedimientos de habilitación establecidos		
Diseñar flujograma de procesos y procedimientos.		Proceso de habilitación esquematizado y estandarizado.	Flujograma de procesos garantiza celeridad y calidad del proceso de habilitación, logrando satisfacción de los usuarios.	
Optimizar el proceso de habilitación de servicios de salud para mejorar la celeridad y calidad de atención del área de servicios de salud de la Unidad de Acreditación y Certificación de El Alto	Flujograma del proceso de habilitación	Proceso de habilitación se realiza con celeridad y calidad	Incremento de establecimientos con autorización sanitaria.	Rectoría en salud