

TITULO: DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO “CERTIFICACIÓN DE REGISTRO SANITARIO DE ALIMENTOS “INSPI-QUITO

AUTOR: MARIA VERONICA VELASCO YEPEZ

***AFILIACIÓN INSTITUCIONAL:
INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD
PUBLICA “INSPI-QUITO” – DEPARTAMENTO DE
REGISTRO Y CONTROL SANITARIO***

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo general establecer el diagnóstico de la situación actual del proceso de emisión de registro sanitario de alimentos para productos de inscripción por primera vez en el INSPI-QUITO, con la finalidad de determinar cómo se encuentra el proceso actualmente, cual es la percepción del cliente y cuáles son las actividades que generan mayor problema dentro del proceso para poder identificar los puntos críticos que generan demoras en el proceso e influyen en los tiempos de respuesta al usuario que favorece a la insatisfacción del mismo, la metodología utilizada en este proyecto es de tipo cuantitativa descriptiva o también llamada investigación estadística, la misma que se llevará a cabo mediante la aplicación de la ruta de la calidad.

En el diagnostico se encontró como problema principal que los tiempos de respuesta de emisión de un informe favorable o desfavorable para el trámite de obtención del certificado de registro sanitario son mayores a los establecidos y que la actividad del análisis documental técnico legal que realiza el analista técnico es el que ocasiona la mayor parte de los retrasos cuyas principales causas se concentran en el personal y en los métodos utilizados en la revisión de trámites.

Con los resultados obtenidos del diagnóstico se elaboró una propuesta de mejora del proceso actual de emisión de registro sanitario de alimentos para productos de inscripción por primera vez en el INSPI-QUITO, a través de la priorización de las causas encontradas en el diagnostico de la situación actual del proceso en mención y el planteamiento de posibles soluciones a las mismas, las propuestas de mejora consisten en: propuesta de estandarización de metodología de revisión de trámites, propuesta de planificación y distribución de trabajo, propuesta de comunicación las mismas que tendrán sus indicadores propuestos para de esta manera poder evaluar la mejora continua del proceso.

PALABRAS CLAVE

Calidad, ruta de la calidad, análisis estadístico, diagrama de Pareto, diagrama causa efecto , matriz de priorización, mejoramiento continuo

ABSTRACT:

The overall objective of this project is the analysis of the current situation the process emission of health record for food products registration for the first time in INSPI - QUITO , know what the current process , which is customer perception and what activities are the biggest problem in the process. To identify critical points that generate delays in the process, the methodology used in this project is descriptive quantitative research or statistical type, shall be made using the road quality.

The diagnosis was found as the main problem that the response time to issue a favorable or unfavorable to the process of obtaining the health record report are higher than those established and the legal technical documentary analysis by the technical analyst, this brings the greatest some of the delays and its main causes and methods staff in reviewing procedures.

With the diagnosis results a proposal to improve the current process emission of health record for food products registration for the first time in INSPI – QUITO, prioritizing causes found in the diagnosis of the current process and approach possible solutions, improvement proposals include: proposal for standardization of methodology review of procedures, proposal planning and distribution of work, communication proposal these proposed will have indicators to assess the continuous process improvement.

KEY WORDS

Quality, road quality, statistical analysis, Pareto diagram, cause and effect diagram, prioritization Matrix, continuous improvement

INTRODUCCIÓN

El certificado de registro sanitario de un producto alimenticio es un documento legal que permite comercializar el producto en el territorio ecuatoriano así como también permite la exportación del mismo. Los tiempos muy extensos que toma el obtener dicho certificado provoca pérdidas significativas en el sector productivo ya que al no obtenerlo y no poder comercializar su producto pierden mucho dinero lo cual a la vez afecta a la productividad del país.

El presente trabajo plasma el estudio del diagnóstico de la situación actual del proceso de emisión del certificado de registro sanitario de alimentos, mediante el cual se pudo determinar en qué estado se encuentra el mencionado proceso actualmente y cuáles son las principales causas que provocan que el tiempo de respuesta al usuario de un informa favorable o desfavorable sea extenso y por el cual los usuarios se encuentran descontentos. En el diagnostico se realizó un análisis estadístico de los datos de tiempos de respuesta al usuario en un periodo de seis meses, se utilizó diagrama de Pareto y diagrama causa efecto con los cuales se pudo determinar que los tiempos de respuesta de informes favorables o desfavorables de la documentación ingresada por el usuario para la obtención del certificado de registro sanitario de alimentos son mayores a los tiempos establecidos.

Partiendo del diagnóstico y a través de la herramienta de ruta de calidad (procedimiento estándar de solución de problemas”. Se trata de una especie de recuento o representación de las actividades relacionadas con el Ciclo de Control de Calidad: Planear, Hacer, Verificar, Actuar), se realizó el estudio y la propuesta de mejoramiento para el proceso priorizando primeramente las causas que provocan que los tiempos de respuesta sean mayores a los establecidos, seguidamente se planteó posibles soluciones las mismas que fueron clasificadas a través de un diagrama de afinidad y escogidas como las más relevante y de mayor impacto para el usuario a través de una matriz de priorización de las posibles soluciones, a las mencionadas soluciones se propuso diferentes actividades a realizarse para mejorar el proceso de emisión de certificado de registro sanitario de alimentos.

Al plantear esta propuesta de mejoramiento se pretende que con la aplicación de la misma se logre reducir los tiempos de respuesta que son mayores a los establecidos y de esta manera mantener al usuario contento y el proceso se encuentre bajo control.

METODOLOGÍA

La metodología que se aplicará en este proyecto es de tipo cuantitativa descriptiva o también llamada investigación estadística cuyo objetivo es llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas para predecir e identificar las relaciones entre ellos. Esta metodología se llevará a cabo a través de la aplicación de la ruta de calidad utilizando técnicas necesarias para la solución de problemas que se presentan dentro del proceso de emisión de certificado de registro sanitario de alimentos en el INSPI-QUITO tales como: recolección de datos en un tiempo determinado, estudio estadístico para el manejo de los datos recopilados, caracterización de los procesos involucrados en la obtención del certificado, técnicas para diagnosticar los problemas que afectan a las demoras en el proceso como Diagrama de Pareto, diagrama Causa efecto, matriz de relaciones y de priorización para determinar las causas principales o raíz para atacar al problema principal.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para establecer el diagnóstico de la situación actual del proceso de emisión del certificado de registro sanitario de alimentos en productos de inscripción por primera vez se realizó la recopilación y análisis de datos de tiempos de respuesta de informe favorable o desfavorable al usuario emitidos por el analista técnico dentro del análisis documental técnico y legal y el analista supervisor dentro de la supervisión de informes quienes son los involucrados en su emisión con lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla. 1 Análisis de datos de tiempo de respuesta de informe del analista técnico

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS DE TIEMPO DE RESPUESTA DE INFORME DEL ANALISTA TÉCNICO							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	ENERO A JUNIO GLOBAL
MEDIA	3,5667	5	4,0526	5,2535	5,6154	5,6234	4,938
MODA	3,0000	7	3,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,000
DESVIACION ESTANDAR	1,2537	1,9149	1,2736	1,9103	1,8250	5,0000	1,805
VARIANZA DE LA MUESTRA	1,5718	3,6667	1,6222	3,6491	3,3307	1,4331	3,259
Nivel de confianza(95,0%)	0,3239	0,4468	0,3379	0,4522	0,4115	0,3253	0,3253
MINIMO	1,0000	8,0000	2,0000	2,0000	2,0000	3,0000	1,000
MAXIMO	8,0000	1,0000	8,0000	9,0000	9,0000	9,0000	9,000

Tabla. 2 Análisis de datos de tiempo de respuesta de informe del analista supervisor

ANALISIS ESTADISTICO DE DATOS DE TIEMPO DE RESPUESTA DE INFORME DEL ANALISTA SUPERVISOR							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	ENERO A JUNIO GLOBAL
MEDIA	3,1667	3,2740	3,7018	3,0704	2,6667	3,4026	3,192
MODA	2,0000	2,0000	4,0000	3,0000	4,0000	3,0000	4,0000
DESVIACION ESTANDAR	1,4399	4,5005	1,0850	0,7805	1,8250	1,2593	1,8052
VARIANZA DE LA MUESTRA	2,0734	20,2546	1,1773	0,6093	3,3307	1,5858	3,2587
Nivel de confianza(95,0%)	0,3720	1,0500	0,2879	0,1848	0,4115	0,2858	0,1740
MINIMO	1,0000	4,0000	5,0000	2,0000	2,0000	1,0000	1,0000
MAXIMO	8,0000	30,0000	12,0000	6,0000	9,0000	8,0000	9,0000

Tabla. 3 Análisis de datos de tiempo de envío de informe al usuario

ANALISIS ESTADISTICO DE DATOS DE TIEMPO DE ENVIO DE INFORME AL USUARIO							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	ENERO A JUNIO GLOBAL
MEDIA	6,7333	8,2740	7,7544	8,3239	8,2821	9,0260	8,130
MODA	6,0000	10,0000	9,0000	7,0000	4,0000	9,0000	3,0000
DESVIACION ESTANDAR	1,6247	4,3178	1,4427	1,8957	1,8250	1,3473	2,1826
VARIANZA DE LA MUESTRA	2,6395	18,6435	2,0815	3,5936	3,3307	1,8151	4,7636
Nivel de confianza(95,0%)	0,4197	1,0074	0,3828	0,4487	0,4115	0,3058	0,2103
MINIMO	4,0000	4,0000	5,0000	5,0000	2,0000	6,0000	1,0000
MAXIMO	11,0000	11,0000	12,0000	12,0000	9,0000	12,0000	26,0000

Tomando en cuenta que las el tiempo de especificación para responder al usuario se ha determinado como un máximo de: 3 días para el analista técnico, 2 días para el analista supervisor y un global de 5 días para emitir un informa favorable o desfavorable se pudo determinar que los tiempos de respuesta son mayores a los establecidos.

Además se realizó una recopilación de datos y análisis de los errores que se producen en la impresión de los certificados de registro sanitario los cuales fueron receptados a través de quejas de los usuarios en el período de enero a junio del 2013:

Grafico 1. Quejas por errores en certificado de registro sanitario



Con el análisis de los datos se aplicó los indicadores establecidos para cada tarea:

Tabla 4. Indicadores

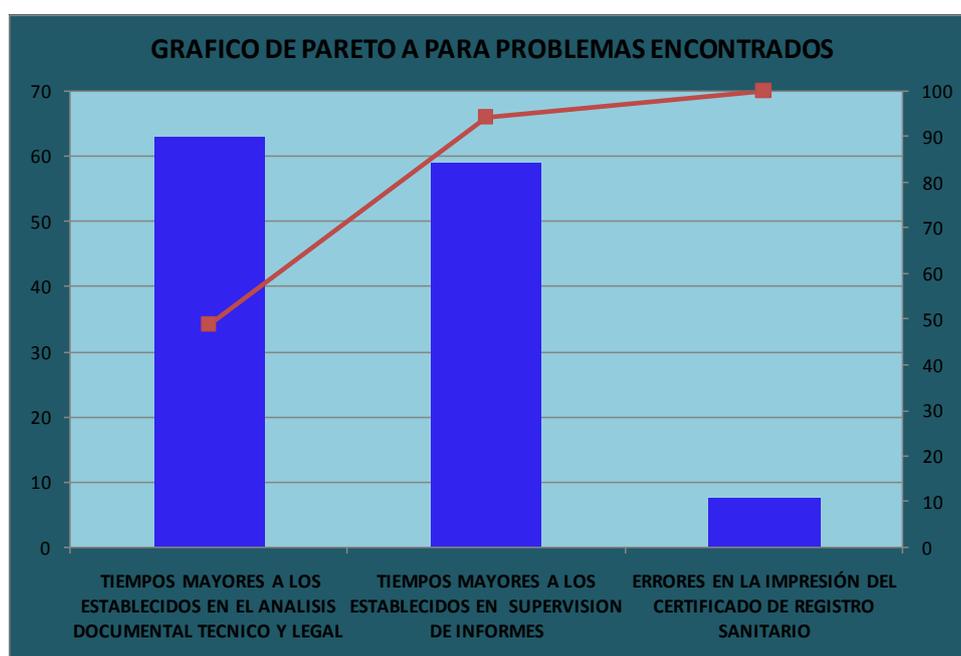
NOMBRE DEL	FORMULA	ESPECIFICACIÓN
------------	---------	----------------

INDICADOR		
Tiempo de respuesta de informe del analista técnico	$\frac{\text{Tiempo de emisión de informe del analista técnico} - \text{tiempo establecido para emisión de informe}}{\text{Tiempo establecido para emisión de informe}} \times 100$	0-3 días
Tiempo de respuesta de informe del analista supervisor	$\frac{\text{Tiempo de emisión de informe del analista supervisor} - \text{tiempo establecido para la emisión de informe}}{\text{tiempo establecido para emisión de informe}} \times 100$	0-2 días
Porcentaje de quejas de errores en certificado de registro Sanitario	$\frac{\text{Número de quejas de errores en certificados emitidos}}{\text{Número de certificados emitidos}} \times 100$	0 quejas

Tabla. 5 Tabla con problemas identificados

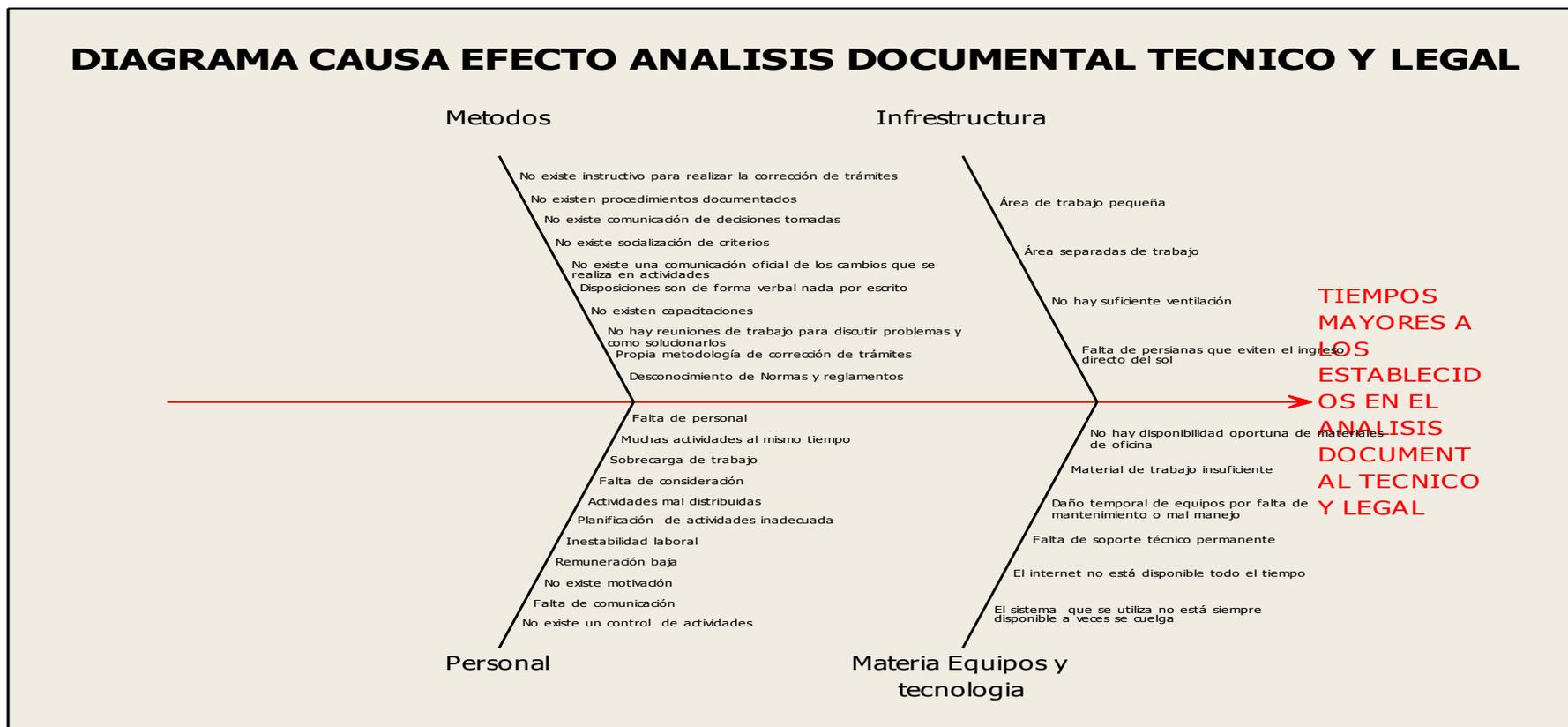
SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TAREA	PROBLEMA	RESULTADO (INDICADOR) %
Emision del Certificado de Registro Sanitario	REVISION TECNICA ANALITICA	Analisis documental tecnico y legal	Tiempos mayores a los establecidos	63,33
		supervision de informes	Tiempos mayores a los establecidos	59,6
Emision del Certificado de Registro Sanitario	Impresión y legalización del certificado de Registro Sanitario	Impresión del Certificado	Errores en los certificado de registro sanitario	7,33

Gráfico. 2 Gráfico de Pareto de problemas encontrado



Por lo tanto con el análisis de datos realizados se pudo determinar que el problema a atacar es los tiempos mayores a los establecidos en el análisis documental técnico y legal realizado por el analista técnico. Para lo cual se realizó un diagrama causa efecto con las posibles causas recolectadas a través de una encuesta a los analistas técnicos involucrados.

Gráfico. 3 Diagrama causa efecto análisis documental técnico y legal



Una vez determinadas las causas más probables se realizó una matriz de relaciones en cada uno de los áreas como son : Personal, métodos, infraestructura, materiales, equipos y tecnología, a través de las cuales se determinó las causas más significativas , para estas causas se realizó una encuesta al personal para poder determinar las posibles soluciones a las cuales se aplicó una matriz de priorización para escoger las más relevantes de acuerdo al impacto que generan en la satisfacción al usuario y el costo para de esta manera poder generar propuestas de mejora con las posibles soluciones:

Tabla 6 Consolidación de posibles soluciones.

METODOLOGIA DE REVISION DE TRAMITES	COMUNICACION	PLANIFICACION Y DISTRIBUCION DEL TRABAJO
Propuesta de estandarizar el método de revisión de trámites a través de la elaboración e implementación de un instructivo de revisión de trámites detallando que se debe revisar en cada documento y que tiempo máximo debe llevar cada revisión.	Propuesta realizar reuniones de trabajo periódicas y establecer un medio de comunicación que permitan ser un medio de comunicación y quede por escrito la socialización de criterios y a la vez sirvan como medio de consulta.	Propuesta de planificación de trabajo semanal con distribución y supervisión de actividades fijas a cada persona y rotar semanalmente al personal en las diferentes actividades. -Propuesta de contratación de más personal - Propuesta de Motivación del personal.

A través de la aplicación de las propuestas se pretende mejorar el tiempo de respuesta de informes favorables o desfavorables para lo cual se estableció una propuesta de indicadores que permitan dar un seguimiento al proceso.

Tabla 7. Aporte de indicadores parciales de las propuestas de mejora al cumplimiento del indicador general

POSIBLE SOLUCIÓN	INDICADORES PARCIALES DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA	META DE CUMPLIMIENTO	PONDERACION % APORTE PARA DISMINUIR TIEMPO DE RESPUESTA	INDICADOR PRINCIPAL
METODOLOGIA DE REVISION DE TRAMITES	Instructivos implementados	100%	25%	TIEMPO DE RESPUESTA DE INFORME AL USUARIO
	Tiempo de revisión de documentos	100%	25%	
PLANIFICACION Y DISTRIBUCION DE TRABAJO	Cumplimiento de actividades asignadas a analistas técnicos	100%	15%	
	Contratación de empleados	100%	10%	
	Motivación del personal	100%	5%	
COMUNICACIÓN	Cumplimiento de reuniones	100%	10%	
	Comunicación de temas tratados	100%	10%	

En consecuencia a los datos y análisis presentados anteriormente se pudo determinar el diagnóstico del proceso de emisión del certificado de registro sanitario de alimentos en productos de inscripción por primera vez en el cual se encontró que el principal problema era los tiempos mayores a los establecidos en los tiempos de respuesta al usuario con lo cual se pudo realizar un análisis de las causas más probables para llegar a determinar las principales que afectan directamente al problema a las cuales se les dio posibles soluciones que en el futuro ayudarán a disminuir los tiempos de respuesta al usuario con la implementación de las mismas. Con el desarrollo de los dos proyectos de diagnóstico y propuesta de mejora a través de la herramienta ruta de la calidad se pudo confirmar que esta herramienta es un procedimiento estándar para la solución de problemas.

CONCLUSIONES

- Los retrasos en la emisión del certificado de registro sanitario de alimentos ocasionan pérdidas significativas al sector industrial de pequeñas y grandes empresas, tanto para producción nacional como para exportación ya que para comercializar sus productos requieren del certificado de registro sanitario a tiempo.
- El subproceso de emisión del certificado de registro sanitario de alimentos en productos de inscripción por primera vez presenta como problema principal que los tiempos de respuesta de emisión de un informe favorable o desfavorable para el trámite de obtención de dicho certificado son mayores a los establecidos.
- El porcentaje de trámites aceptados es decir que no tienen observaciones luego del análisis técnico documental y su respectiva supervisión es 30,77 % .
- El porcentaje de quejas que se presenta por parte del usuario con respecto a errores en el certificado de registro sanitario es el 7%
- El análisis documental técnico y legal que realiza el Analista Técnico es el que ocasiona la mayor parte de los retrasos en el tiempo de respuesta al usuario.
- La mayoría de las causas que ocasionan el retraso en el incumplimiento de tiempos de respuesta al usuario se concentran en el personal y en los métodos utilizados
- Las inscripciones por primera vez de productos alimenticios representan el mayor costo por analista a diferencias de las ampliaciones, reinscripciones y certificaciones que se realizan dentro del subproceso de emisión del certificado de registro sanitario de alimentos.
- La inexistencia de instructivos, procedimientos documentados, falta de comunicación, socialización de criterios y reuniones de trabajo para resolver problemas son las principales causas que sobresalen en el análisis dentro de métodos.
- Dentro del personal las causas que sobresalen en el análisis son la falta de personal lo que ocasiona que cada trabajador realice muchas actividades al mismo tiempo, tenga sobrecarga de trabajo y las actividades se encuentren mal distribuidas.
- Existe desmotivación del personal debido a que no tienen estabilidad laboral, la remuneración es baja, no hay ningún tipo de motivación y no existe un control y supervisión de actividades a cada técnico.
- Luego del análisis de causas se encontró que en menor cantidad se encuentran las causas debido a infraestructura entre las cuales figuran que el área de trabajo es pequeña por lo que tienen que trabajar en área separadas por lo que no existe fácil comunicación, además no existe ventilación y en días soleados el ambiente es muy caluroso.
- En el aspecto de material equipo y tecnología el análisis arrojó que las principales causas que sobresalen son la falta de soporte técnico permanente, por lo que el sistema utilizado no funciona adecuadamente, la avería temporal de equipos no es solucionada oportunamente lo cual ocasiona retrasos en el trabajo.
- Las causas relacionadas con métodos, procedimientos y personal, infraestructura, materiales equipos y tecnología tomadas del diagrama causa efecto determinado en el diagnóstico a través de la utilización de matrices de relaciones fueron evaluadas en relación al impacto que tiene con los tiempos mayores a los establecidos en el análisis documental técnico y legal de los cuales se obtuvo diferentes puntajes.

- El puntaje que se obtuvo en las matrices de relaciones para las causas en métodos y procedimientos relacionadas con los tiempos mayores a los establecidos en el análisis documental técnico y legal fue 44 puntos y para las causas por personal de 39 puntos, para causas de infraestructura 16 puntos y para la matriz de causas de materiales equipo y tecnología 10 puntos, puntaje obtenido de la encuesta realizada a analistas técnico y analista supervisor
- Las posibles soluciones a las causas principales que sobresalieron en el análisis en las matrices de relaciones tienen relación con Metodología de revisión de trámites, comunicación, capacitación, distribución y planificación del trabajo, infraestructura equipos y tecnología, las mismas que se obtuvieron de una encuesta al personal involucrado y el respectivo análisis a través de un diagrama de afinidad para agrupar las posibles soluciones afines.
- Las posibles soluciones de mayor impacto fueron: Metodología de revisión de trámites, comunicación, distribución y planificación luego de un análisis a través de matrices de relaciones con criterio de costo, satisfacción al usuario, tiempo y factibilidad de ejecutar.
- Las diferentes propuestas de mejoramiento se realizará en las posibles soluciones que obtuvieron el mayor puntaje en el análisis de las matrices de relaciones, es decir las propuestas serán realizadas directamente en: Metodología de revisión de trámites, comunicación, distribución y planificación.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, por permitirme fortalecer mis conocimientos a través del programa de Maestría de Gestión de Calidad y Productividad promoción XII, a todos los profesores en las diferentes módulos y del taller de graduación y docentes de postgrados, y un especial agradecimiento a la B.Q Sandra Aliaga MGCP directora del proyecto I yII para la obtención del título de Magister.

Al Instituto Nacional en Investigación en Salud Pública “INSPI” por permitirme desarrollar los proyectos y brindarme el apoyo necesario para obtención de la información.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A, S. (2003). *Herramientas para la Gestión de Calidad y los Recursos Humanos*. .
Barcelona: Gestión 2000 .
- Acevedo A, L. (2004). *El proceso de la Entrevista conceptos y modelos*. Mexico : Limusa.
- Alii, B. E. (2010). *Mejora continua de los procesos herramientas y técnicas*. (Primera ed.).
Lima: Fondo editorial Universidad de Lima.
- E, C. (2001). *Organización por Procesos*. . Barcelona: Masson.
- Guajardo, E. (1996). *Administración de la Calidad Total: Conceptos y enseñanzas de los grandes maestros de la Calidad*. (Segunda ed.). Mexico. DF. : Pax México.
- Hitoshi Kume, E. V. (2003). *Herramientas estadísticas Básicas para el mejoramiento de la Calidad*. Colombia: Norma.
- James.P. (2000). *Administración del Mejoramiento Continuo: La nueva generación*.
Colombia.: McGraw-Hill.
- JV, H. (2004). *Guia para la Gestión por procesos*. . España.: Junta Catilla y León.
- Perez, J. A. (2010). *Gestion por procesos*. España: ESIC.
- Terry.G. (2003). *Como medir la Satisfacción del Cliente según la ISO 9001-2000.Fc* .
España: España.