



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRALIZACIÓN DE LA
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO, EN EL DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN DE
LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEL MINISTERIO DE SALUD
PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL**

Byron Francisco Ponce Molina

Asesorado por la Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña

Guatemala, noviembre del 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRALIZACIÓN DE LA
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO, EN EL DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN DE
LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEL MINISTERIO DE SALUD
PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POR

BYRON FRANCISCO PONCE MOLINA

ASESORADO POR LA INGA. NORMA ILEANA SARMIENTO ZECEÑA

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

INGENIERO INDUSTRIAL

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. Murphy Olympto Paiz Recinos
VOCAL I	Ing. Alfredo Enrique Beber Aceituno
VOCAL II	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
VOCAL III	Inga. Elvia Miriam Ruballos Samayoa
VOCAL IV	Br. Juan Carlos Molina Jiménez
VOCAL V	Br. Mario Maldonado Muralles
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO	Ing. Murphy Olympto Paiz Recinos
EXAMINADOR	Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
EXAMINADORA	Inga. Sigrid Alitza Calderón de León
EXAMINADORA	Inga. Rosybel Alheli Suchini Morales
SECRETARIA	Inga. Marcia Ivónne Véliz Vargas

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO, EN EL DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha 01 de septiembre de 2009.



Byron Francisco Ponce Molina



Guatemala, 23 de julio de 2012.
REF.EPS.DOC.974.07.12.

Ingeniero
César Ernesto Urquizú Rodas
Director
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial
Facultad de Ingeniería
Presente

Estimado Ing. Urquizú Rodas.


Por este medio atentamente le informo que como Asesora-Supervisora de la Práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) del estudiante universitario de la Carrera de Ingeniería Industrial, **Byron Francisco Ponce Molina**, Carné No. **199140029** procedí a revisar el informe final, cuyo título es **“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO, EN EL DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL”**.

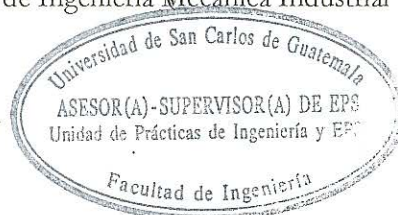
En tal virtud, **LO DOY POR APROBADO**, solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”


Inga. Norma Ileana Sarmiento Zecena de Serrano
Asesora-Supervisora de EPS
Área de Ingeniería Mecánica Industrial



NISZdS/ra



FACULTAD DE INGENIERÍA

UNIDAD DE EPS

Guatemala, 23 de julio de 2012.
REF.EPS.D.634.07.12

Ingeniero
César Ernesto Urquizú Rodas
Director
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial
Facultad de Ingeniería
Presente

Estimado Ing. Urquizú Rodas.

Por este medio atentamente le envío el informe final correspondiente a la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) titulado **“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO, EN EL DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL”** que fue desarrollado por el estudiante universitario, **Byron Francisco Ponce Molina** quien fue debidamente asesorado y supervisado por la Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña de Serrano.

Por lo que habiendo cumplido con los objetivos y requisitos de ley del referido trabajo y existiendo la aprobación del mismo como Asesora-Supervisora de EPS y Directora, apruebo su contenido solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,
“Id y Enseñad a Todos”

Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña de Serrano
Directora Unidad de EPS



NISZ/ra



Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO, EN EL DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS, DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL**, presentado por el estudiante universitario **Byron Francisco Ponce Molina**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, julio de 2012.

/mgp



El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de graduación titulado **PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO, EN EL DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL**, presentado por el estudiante universitario **Byron Francisco Ponce Molina**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
DIRECTOR
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, noviembre de 2012.

/mgp



El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al trabajo de graduación titulado: **PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO, EN EL DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL**, presentado por el estudiante universitario **Byron Francisco Ponce Molina**, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE.

Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
Decano



Guatemala, noviembre de 2012

/cc

ACTO QUE DEDICO A:

- Jesucristo** Fuente insaciable de sabiduría, misericordia y amor, que como padre amoroso me permitió culminar exitosamente este sueño.
- Mis padres** Francisco Alberto Ponce Ponce: que mi triunfo lo disfrutes en el cielo y me alcance tu amor y bendiciones. Ericka Floridalma Molina de Ponce: como una recompensa a tu sacrificio, abnegación y amor.
- Mis hijos** Ericka Adriana María y José Alberto, porque son mi fuente de motivación y amor.
- Mis hermanos** Rigoberto, Edgar René y Yohana Ponce, por su cariño y apoyo incondicional.
- Mis sobrinos** Edgar Fernando Ponce Falla, Dany Rigoberto Ponce Falla, Valeria Ponce Valdizón, María Paula Ponce Valdizón e Ian Ponce Valdizón, con todo mi amor.
- Mis tíos** En especial a Julio Borja, Angélica de Borja, Martha Requena y Hugo Requena, como un agradecimiento a sus consejos y cariño.

Mis amigos

Luis Fernando Fernández, Sergio Estuardo Fernández, Rubén Darío Tení, Raúl Eduardo Sandoval, Luis Alberto Barrientos, como un agradecimiento a su amistad y cariño que han llenado mi vida.

AGRADECIMIENTOS A:

- Dios** Por darme la sabiduría y la capacidad para vencer los obstáculos que la vida me ha presentado, y por otorgarme la bendición de lograr este triunfo.
- Facultad de Ingeniería y a la Universidad de San Carlos de Guatemala** Gloriosa y prestigiosa casa de estudios que me formó profesionalmente, comprometiéndome a honrarla y engrandecerla.
- Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social** Por brindarme la oportunidad de realizar el trabajo de campo del Ejercicio Profesional Supervisado y poder dar un aporte importante en pro de la salud pública de Guatemala.
- Asesores** Inga. Alelí Suchini, Inga. Norma Sarmiento, un agradecimiento sincero por su paciencia e interés en mi calidad académica.
- Lic. Mario Godínez** Por su amistad y apoyo.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	VII
LISTA DE SÍMBOLOS	IX
GLOSARIO	XI
RESUMEN.....	XIX
OBJETIVOS.....	XXI
INTRODUCCIÓN	XXIII
1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN	1
1.1. Misión	3
1.2. Visión.....	3
1.3. Análisis de la institución.....	4
1.4. Requerimientos de la institución.....	4
1.4.1. Diagnóstico del Departamento de Regulacion de los Programas de Atencion a las Personas (Análisis FODA)	4
1.5. Estructura organizacional.	9
1.6. Servicios que presta la institución.....	11
1.6.1. Programa Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional –PROSAN-	12
1.6.2. Programa Nacional de Salud Reproductiva.....	12
1.6.3. Programa Nacional de Inmunizaciones.....	12
1.6.4. Programa Nacional de Rabia y Zoonosis.....	13
1.6.5. Programa Nacional de Medicina Tradicional.....	13
1.6.6. Programa Nacional de Salud Laboral.....	13
1.6.7. Programa Nacional de Población Migrante.....	14

1.6.8.	Programa Nacional de Tuberculosis.....	14
1.6.9.	Programa Nacional de Enfermedades Crónicas no Transmisibles.....	15
1.6.10.	Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores.....	15
1.6.11.	Sub-Programa de Chagas.....	15
1.6.12.	Sub-Programa de Oncosercosis.....	15
1.6.13.	Sub-Programa de Malaria.....	16
1.6.14.	Sub-Programa del Dengue.....	16
1.6.15.	Sub-Programa de Leishmaniasis.....	16
1.6.16.	Programa Nacional de Salud Bucodental.....	16
1.6.17.	Programa Nacional de Salud Mental.....	17
1.6.18.	Programa IRA's-ETA's.....	17
1.6.19.	Programa ITS, VIH/SIDA.....	18
1.6.20.	Programa Medicina Transfusional y Bancos de Sangre.....	19
2.	FASE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL.....	21
2.1.	Análisis del sistema de información de la institución.....	21
2.1.1.	Diagnóstico sobre el proceso de información y servicio de atención al público.....	22
2.2.	Cómo se genera la información.....	25
2.2.1.	Descripción del proceso para la elaboración de normas de atención en salud.....	25
2.3.	Cómo se presta actualmente el servicio de información.....	27
2.3.1.	Proceso actual del servicio de información.....	27
2.3.2.	Aplicaciones actuales del proceso de información.....	28

2.4.	Condiciones de trabajo actuales donde se proporciona la Información.....	30
2.4.1.	Techos.....	30
2.4.2.	Iluminación.....	31
2.4.3.	Ventilación.....	32
2.4.4.	Ruido.....	34
2.4.5.	Unidad actual donde se proporciona la Información.....	34
2.4.6.	Almacenamiento actual del material informativo ...	34
2.4.7.	Mobiliario actual para almacenar el material informativo.....	35
2.4.8.	Equipo de cómputo para prestar el servicio de información.....	35
2.4.9.	Procedimiento para proporcionar la información en cada programa	35
2.4.10.	Recurso humano encargado de proporcionar la Información.	36
2.4.11.	Costo del funcionamiento del servicio de atención.....	36
2.5.	Propuesta para la creación de una Unidad de Centralización del Servicio de Información y Atención al Público.....	36
2.5.1.	Propuesta para la centralización en la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público	37
2.5.2.	Propuesta para la mejora de las condiciones físicas de trabajo, en la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público	37
2.5.2.1.	Techos.....	38

2.5.2.2.	Iluminación	38
2.5.2.3.	Ventilación	43
2.5.2.4.	Ruido.....	46
2.5.3.	Determinar la ubicación física	47
2.5.4.	Propuesta del proceso para la Unidad de Servicio de Información y Atención al Público	49
2.5.5.	Mobiliario y equipo requerido para la unidad.....	53
2.5.5.1.	Distribución estratégica de la ubicación del mobiliario y equipo de la unidad.....	54
2.5.6.	Delimitación de funciones del recurso humano	56
2.5.7.	Manual de puestos de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público.....	57
2.5.7.1.	Definición del perfil y número del personal requerido para el funcionamiento de la unidad.....	57
2.6.	Análisis económico de la propuesta	65
3.	FASE DE INVESTIGACIÓN.....	69
3.1.	Plan de Contingencia	70
3.1.1.	Seguridad e higiene industrial	70
3.1.2.	Seguridad	70
3.1.3.	La higiene en las instituciones.....	71
3.1.4.	Objetivo de la seguridad e higiene industrial.....	72
3.1.5.	Concepto de normas de prevención de accidentes.	72
3.1.6.	Análisis de riesgos	72
3.1.7.	Evaluación de riesgos	73

3.1.8.	Instituciones públicas involucradas en la prevención de desastres.....	74
3.2.	Descripción del Plan de Contingencia	76
3.2.1.	Principios	76
3.2.1.1.	Principios generales	77
3.2.1.2.	Descripción de funciones de los responsables y esquema de coordinación	77
3.2.1.3.	Funciones del responsable del Plan de Contingencia.....	77
3.2.1.4.	Funciones del coordinador del Plan de Contingencia.....	78
3.2.2.	Planificación para el desarrollo ante desastres.....	79
3.2.2.1.	Plan de Contingencia para el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.....	80
3.2.2.2.	El Comité debe tomar en cuenta	80
3.2.2.3.	Análisis sobre las emergencias ocurridas en los últimos años y su impacto en la zona 11	80
3.2.2.4.	Evaluación de riesgos a los que se exponen las instalaciones del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	81

3.3.	Riesgos generales actuales en las instalaciones (área de trabajo).....	88
3.4.	Capacitación sobre simulación de desastres	90
3.4.1.	Plan Preventivo contra Incendios y/o Explosión.....	90
3.4.2.	Acciones preventivas para mejorar la seguridad....	90
3.4.3.	Formas, colores y símbolos de seguridad en caso de desastres.....	91
3.4.4.	Uso de extintores contra incendios	92
3.4.4.1.	Definición y características.....	92
3.5.	Capacitación sobre el uso de extintores para la prevención de incendios	93
4.	FASE DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	95
4.1.	Entrevistas utilizadas para recabar la información	95
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	98
4.2.1.	Guía de entrevista	98
4.3.	Resultado de la encuesta.....	107
4.4.	Capacitación sobre normas de atención en Salud	114
4.5.	Capacitación para mejorar el desempeño en la unidad.	114
4.6.	Documentación de soporte para la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público.....	115
	CONCLUSIONES	117
	RECOMENDACIONES	119
	BIBLIOGRAFÍA	121
	ANEXOS.....	123

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURAS

1.	Matriz FODA.....	7
2.	Organigrama de la Institución.....	10
3.	Diagrama Ishikawa.....	22
4.	Diagrama de bloques del proceso para la elaboración de normas.....	26
5.	Flujograma actual del proceso de información	29
6.	Estado actual de los techos.....	31
7.	Mala iluminación de ambientes de trabajo	32
8.	Poca ventilación en los espacios cerrados.....	33
9.	Dimensiones de la ventana	44
10.	Ubicación física de la propuesta de una Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público.....	48
11.	Diagrama de bloques de la actualización de base de datos como parte de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público	50
12.	Diagrama de bloques de la clasificación de la información enfocado a la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público.	51
13.	Diagrama de bloques propuesto para el proceso completo de la Unidad de Centralización y Atención al Público	52
14.	Distribución de mobiliario y equipo en la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público.....	55
15.	Propuesta de la ubicación para los extintores	83
16.	Rutas de evacuación	89

17.	Foto sobre capacitación sobre el uso de extintores	93
18.	Foto sobre práctica en capacitación sobre el uso de extintores.....	94
19.	Modelo de entrevista a coordinadores de programa... ..	96
20.	Modelo de encuesta al personal técnico	97
21.	Gráfica pregunta No. 1... ..	107
22.	Gráfica pregunta No. 2.... ..	108
23.	Gráfica pregunta No. 3.....	109
24.	Gráfica pregunta No. 4.....	110
25.	Gráfica pregunta No. 5.....	111
26.	Gráfica pregunta No. 6.....	112
27.	Gráfica pregunta No. 7.....	113
28.	Boleta para solicitud de Información.....	115

TABLAS

I.	Desarrollo del tema iluminación	38
II.	Manual de puestos para jefe de la unidad.....	58
III.	Manual de puestos para técnicos en normas	62
IV.	Análisis económico para la remodelación de la propuesta	65
V.	Costo total de la propuesta	66
VI.	Respuesta No. 1	100
VII.	Respuesta No. 2	101
VIII.	Respuesta No. 3	102
IX.	Respuesta No. 4	103
X.	Respuesta No. 5	104
XI.	Respuesta No. 6	105
XII.	Respuesta No. 7	106

LISTA DE SÍMBOLOS

Símbolo	Significado
A	Área
Q	Caudal
C	Coeficiente de entrada
m	Metro
m ²	Metro cuadrado
m ³	Metro cúbico
h	Hora
%	Porcentaje
Q	Quetzales
V	Volumen

GLOSARIO

Bancos de sangre	Lugar en el que se almacena la sangre donada, para después poder utilizarla en operaciones quirúrgicas, transfusiones, etc.
Bucodental	Fundamentos de anatomía y fisiología bucodental: labios, paladar duro y blando, lengua, amígdalas, músculos de la masticación, articulación temporomandibular, glándulas salivales, huesos maxilares, nervio trigemino, dientes, parodonto, encía, caries.
Chagas	Es una enfermedad parasitaria tropical generalmente crónica causada por un protozoo flagelado, el Trypanosoma cruzi. El Trypanosoma cruzi es miembro del mismo género que el agente infeccioso causante de la enfermedad del sueño africano, y el mismo orden que el agente que causa la Leishmaniasis, pero sus manifestaciones clínicas, distribución geográfica, el ciclo de vida y su vector son considerablemente diferentes.
Dengue	Enfermedad infectocontagiosa grave, ocasionada por un virus, transmitida por un mosquito (llamado vector), que al picar a las

personas, provocan brotes epidémicos en la población.

Divulgación

Dar a conocer algo al público en general.

DRPAP

Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.

Enfermedades crónicas

Grupo de las enfermedades crónicas no transmisibles incluye a la obesidad, la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y cerebrovasculares, la hipertensión arterial, el cáncer y los problemas articulares.

Entomología médica

Es la ciencia que estudia los insectos y otros artrópodos que intervienen en el ciclo evolutivo de enfermedades que afectan al hombre y a los animales, como la malaria, la fiebre amarilla, el dengue y las leishmaniasis, etc.

Étas

Enfermedades transmitidas por agua.

Inmunizaciones

Inyecciones o cualquier otro tratamiento médico que impide que se contraiga una enfermedad infecciosa en particular.

Iras

Son infecciones respiratorias agudas.

ITS

Infección de Transmisión Sexual.

Leishmaniasis	Es una enfermedad zoonótica causada por diferentes especies de protozoos del género Leishmania.
MSPAS	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
Malaria	El término malaria (paludismo) proviene del italiano medieval mala aria (mal aire), y en castellano se le llama también paludismo, del latín palus (pantano). Es una enfermedad producida por parásitos del género Plasmodium. Es la primera en importancia de entre las enfermedades debilitantes, con más de 210 (actualmente) millones de casos cada año en todo el mundo.
Medicina tradicional	Es todo el conjunto de conocimientos, aptitudes y prácticas basados en teorías, creencias y experiencias indígenas de las diferentes culturas, sean o no explicables, usados para el mantenimiento de la salud, así como para la prevención, el diagnóstico, la mejora o el tratamiento de enfermedades físicas o mentales.
Morbimortalidad	Proporción de personas que enferman en un lugar durante un periodo de tiempo determinado en relación con la población total de ese lugar.

Normativa	La normativa se refiere al establecimiento de reglas o leyes, dentro de cualquier grupo u organización.
Nutricional	La nutrición es el proceso biológico en el que los organismos asimilan los alimentos y los líquidos necesarios para el funcionamiento.
OMS	Organización Mundial de la Salud.
Oncocercosis	Enfermedad infecciosa crónica causada por un gusano llamado <i>Onchocerca volvulus</i> y transmitida por varias especies de jejenes. La infestación parasitaria ocasiona lesiones potencialmente severas en la piel y los ojos, llegando a ser la segunda razón más importante de ceguera en el mundo.
PNUD	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.
Población migrante	Es el grupo de personas que no pertenecen a una comunidad determinada.
Rabia	Enfermedad infecciosa que se transmite al hombre por mordeduras de algunos animales y caracterizada por fenómenos de excitación, luego por parálisis y muerte.

Rectoría	Es la máxima autoridad académica de una Universidad y ostenta su representación.
Salud laboral	La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales” y no solamente la ausencia de enfermedad. Esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948. En la misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y que lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias.
Salud mental	Es la manera como se conoce, en términos generales, el estado de equilibrio entre una persona y su entorno socio-cultural lo que garantiza su participación laboral, intelectual y de relaciones para alcanzar un bienestar y calidad de vida.
Salud reproductiva	Procura un mejoramiento de la salud reproductiva para evitar los abortos y tiene como objetivo primordial la regulación de la fertilidad, la planificación familiar, el aborto, el amamantamiento materno.

SIDA

Síndrome de inmunodeficiencia adquirida, enfermedad grave provocada por un virus llamado VIH que destruye las defensas inmunitarias del organismo.

Síndrome

Asociación de síntomas y de signos que pueden presentarse como denominador común a algunas enfermedades. Ejemplo: el síndrome de inmunodeficiencia constituye lo esencial del SIDA, pero puede encontrarse en diferentes cuadros como en enfermedades congénitas (inmunodeficiencia congénita), tumorales, leucemia o medicamentosas (tratamiento inmunodepresor de injertos).

Sistematización

Es el establecimiento de un sistema u orden que tiene por objetivo permitir obtener los mejores resultados posibles de acuerdo al fin que se tenga que alcanzar.

Tamizaje

Son pruebas sistemáticas de laboratorio que se hacen con el propósito de prevenir la transmisión del VIH a través de las transfusiones de sangre, productos sanguíneos, semen y tejidos u órganos. También se pueden usar muestras de otro tipo, como saliva.

Tuberculosis

La tuberculosis es una enfermedad infectocontagiosa producida por la bacteria *Mycobacterium tuberculosis*.

Vectores

Es un mecanismo, generalmente un organismo, que transmite un agente infeccioso desde los individuos afectados a otros que aún no portan ese agente. Por ejemplo los mosquitos, zancudos, etc.

VIH

Virus de Inmunodeficiencia Humana.

Virus

Agente infeccioso (microbio) responsable de numerosas enfermedades en todos los seres vivos. Son partículas extremadamente pequeñas (sólo pueden verse con un microscopio electrónico), y que, a diferencia de las bacterias, sólo pueden mantenerse y multiplicarse parasitando una célula viva.

Zoonosis

Infecciones o enfermedades infecciosas transmisibles, en condiciones naturales, entre los animales vertebrados y el hombre.

RESUMEN

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, a través del Departamento de Programas de Atención a las Personas, tiene como finalidad elaborar normas de atención en salud dirigida a toda la población guatemalteca que permita la unificación de criterios de atención e implementación de estrategias que respondan a las necesidades de atención en salud de la población, con intervenciones efectivas, científicamente respaldadas y factibles de realizarse por el sistema de salud. Sobre esta base, se establecen las normas de atención y protocolos de los programas, los que se socializan en los servicios, se capacita al personal de salud y se monitorea su cumplimiento.

Actualmente el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social está formado por cuatro direcciones generales, entre las que se encuentra la Dirección General de Regulación Vigilancia y Control de la Salud, a la que pertenece el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas; este proyecto tiene como objetivo proponer la implementación de una unidad cuya función principal sea centralizar el servicio y atención de información en salud al público en general, dentro de las instalaciones que ocupa el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Lo anteriormente descrito obedece a que es en esa dependencia donde se generan todas las normativas sobre la atención en salud, no existe una unidad donde se socialice toda la información que allí se genera, para mejorar la accesibilidad a la misma, haciéndolo más eficaz y eficiente. La centralización de este servicio, garantizará la optimización del recurso humano y material,

reduciendo la duplicidad de funciones y mejorando así los procesos funcionales de la institución, ya que se establecerán las herramientas y estrategias indispensables para el logro de los resultados deseados, entre ellos la satisfacción del cliente o usuario.

OBJETIVOS

General

Proponer la creación de una Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que permita mejorar la divulgación de las normas en salud que se elaboran en cada uno de los 20 programas.

Específicos

1. Elaborar un análisis FODA referente al sistema de información que se elabora en los veinte programas de salud.
2. Describir las funciones del personal propuesto para la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público.
3. Crear un manual de puestos del personal que formará parte de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.
4. Evaluar las condiciones de trabajo de la institución, para un mejor desempeño de los diferentes colaboradores que prestan sus servicios en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.

5. Evaluar las áreas disponibles en la Unidad de Atención en Salud que permitan con un bajo costo la implementación de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público.
6. Proponer un Plan de Contingencia ante Desastres, con la finalidad de resguardar la integridad de todos los colaboradores que laboran en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.
7. Capacitar a todo el personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas sobre temas de normas de atención, desastres y uso de extintores y demás temas relacionados al proyecto.

INTRODUCCIÓN

En el proyecto se presenta una propuesta de la creación de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público de la documentación que genera toda la institución por sus diferentes programas de atención en salud, donde se garantice el alcance de sus objetivos y metas en los diferentes niveles de atención, enfocándose básicamente en las siguientes actividades:

- Aspectos generales de la institución
- Funciones del Departamento de Regulación de Atención a las Personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y sus diferentes programas de atención.

En la fase de antecedentes de la institución, se da a conocer la situación actual de la institución, para evidenciar la falta de una Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, para que centralice la documentación que se genera en cada uno de los programas, facilitando el acceso y calidad en el servicio y atención a la población en general.

En la fase de investigación, se define una normativa para la implementación de un Plan de Contingencia para proteger la integridad de todos los trabajadores de la institución con todas las medidas precautorias, debido al mal estado en que se encuentran las instalaciones, tanto en infraestructura, como en los diferentes parámetros de seguridad industrial, incluyendo el adecuado manejo de desechos sólidos peligrosos y dañinos para la salud.

En la fase de enseñanza aprendizaje, se plantea la necesidad de capacitar al recurso humano propuesto para desempeñarse en la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, sobre técnicas actualizadas del manejo de la información, tales como archivo y catalogación, servicio y atención al cliente, informática, etcétera, y con ello mejorar la calidad de atención al público dentro del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.

1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, a través del Departamento de Programas de Atención a las Personas, que se encuentra ubicado en la 5ª. Avenida 15-40 zona 11, inició en el 2004 una revisión del marco normativo existente para proveer atención en salud a la población guatemalteca, con la finalidad de establecer y actualizar normas que permitan la unificación de criterios e implementación de estrategias que respondan a las necesidades de salud de la población, con intervenciones efectivas, en los diferentes niveles de atención en salud, (primer nivel: puestos de salud, segundo nivel: centros de salud y tercer nivel: hospitales), científicamente respaldadas y factibles de realizarse por el sistema de salud, según lo establecen las normas de atención.

Para realizar este propósito, los programas de atención a las personas que se ocupan de establecer las reglas que guían la provisión de los servicios, siguen una serie de pasos secuenciales para que estas reglas del juego, a las que le llaman normas o estándares, sean útiles y se cumplan.

El primer paso, es un análisis de la situación de salud que permite tener información de cuáles son los problemas prioritarios que requieren de una atención inmediata y quiénes son los grupos con mayor riesgo.

En segundo lugar, debe hacerse una revisión de la evidencia científica para seleccionar aquellas intervenciones que han demostrado ser de mayor impacto y además, cuáles son costo-efectivas y que con la experiencia de los

técnicos en salud pública permita implementar aquellas que puedan generar los resultados esperados en la población.

En tercer lugar, cuando esta información sobre las intervenciones no está disponible, o no se sabe si se puede implementar en las condiciones normales de los servicios, por lo tanto requiere de estudios de investigación que respalden sobre la efectividad y las formas de implementarlas.

Por último, se requiere de un proceso de validación con el personal de los diferentes niveles de atención con la idea que sean estrategias factibles de poderse implementar en los diferentes niveles.

Sobre esta base, se establecen las normas de atención y protocolos de los programas, los que se socializan en los servicios, se capacita al personal de salud y se monitorea su cumplimiento. Por aparte, cada uno de los programas implementa acciones específicas de capacitación con base a las necesidades de apoyo que se detectaron en cada uno de los servicios, y así poder avanzar en la unificación de criterios en la atención.

La información se presenta organizada por programa de salud; en el caso de programas que se unen por afinidad en la temática que tratan, se presentan por grupo o ejes de programas. En cada uno de los programas se presentan los componentes principales, los cuales representan las áreas temáticas o intervenciones que se deben realizar en los servicios. Dentro de cada componente se presentan también indicadores de avances o logros en los procesos. La información presentada indica que se ha realizado una identificación de los problemas prioritarios de salud, para los cual hay un marco normativo revisado y actualizado que debe ser la base de la atención.

La información refleja por otra parte, los avances en procesos intermedios relacionados con la estructura de los servicios, como la elaboración y existencia de documentos técnicos de referencia para el cumplimiento de las normas; la organización de los servicios y el equipamiento mínimo necesario de los mismos; presenta también avances en procesos como la capacitación del personal de salud para el cumplimiento de las normas; sin embargo, el principal fin es dejar un informe por cada uno de los programas sobre lo realizado y el estado actual de cada una de las intervenciones, para dar continuidad o la direccionalidad requerida en el nuevo período administrativo.

1.1. Misión

“El Departamento de Regulación de los Programas de Atención en Salud a las Personas, contribuye a mejorar la salud de la familia guatemalteca mediante la normalización de la vigilancia y control de las intervenciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, en las distintas etapas del ciclo de vida.” ¹

1.2. Visión

“Ser la instancia nacional reguladora de las acciones de atención en salud a las personas, de los establecimientos públicos y privados para que funcionen de manera eficaz y eficiente; articulada en sus distintos programas, interministerialmente, con sectores de la sociedad civil, ONG’s nacionales e internacionales y con los gobiernos locales, en respuesta a las necesidades de la población, basados en la mejor evidencia científica”. ²

1. Memoria de Labores, Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, Ministerio de Salud Pública y A.S.

2. IBID

1.3. Análisis de la institución

Para realizar el análisis organizacional del departamento, se empleó la técnica FODA, que tiene como objetivo establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que repercuten en la funcionalidad de la institución, realizando entrevistas con el jefe del departamento, para focalizar los problemas que atraviesa la Institución, lo que se realizó de la siguiente manera:

1.4. Requerimientos de la Institución

Para definir los requerimientos es necesario realizar un diagnóstico para poder determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución.

1.4.1. Diagnóstico del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas (Análisis FODA)

A continuación se procederá a elaborar un diagnóstico por medio del Análisis FODA, de la siguiente manera:

Fortalezas

- F1. Posee su reglamento interno.
- F2. Su marco legal, se basa en el Acuerdo. No.115-99 de la Presidencia de la República de Guatemala.
- F3. Cuenta con 20 programas instituidos de atención en salud.
- F4. Posee vínculo político que apoya al Despacho Ministerial.
- F5. Tiene rectoría en el aspecto técnico normativo del MSPAS ante otros organismos.

F6. Dispone de procesos de implementación de la Certificación de Normas internas ISO 9001.

Oportunidades

O1. Que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, diseñe y promueva, una campaña de sensibilización por radio, televisión o por cualquier otro medio escrito (prensa, afiches, volantes), para informar y educar en toda la población, en lo referente a salud, por medio de la documentación que se genera.

O2. Recibe ayuda económica de agencias y organismos de cooperación nacional e internacional, para la generación de normas.

O3. Que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, estructure equipos de supervisión que verifique el cumplimiento de las normas de salud para evitar epidemias en la población.

O4. Recibe ayuda profesional (recurso humano calificado) para apoyar a los proyectos de investigación en salud.

Debilidades

D1. Déficit en la calidad de atención, originado por la falta de centralización de toda la información generada por cada uno de los programas.

D2. No hay continuidad a los procesos, especialmente cuando hay cambio de Gobierno, debido a las remociones administrativas que se dan.

D3. Falta de carrera administrativa, como también de readecuación funcional del personal recién capacitado o egresado de la universidad, provocando la subutilización del recurso humano calificado.

- D4. No contar con la asignación de presupuesto propio, debido a que no es unidad ejecutora.
- D5. Limitación presupuestaria, lo que repercute en la falta de recursos materiales, financieros, humanos e infraestructura.
- D6. Falta de programas de capacitación constante del personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas (DRPAP), en sus diferentes niveles administrativos, según sus necesidades funcionales.

Amenazas

- A1. El desconocimiento de del cumplimiento de las normas de salud de los 20 programas, que maneja el Ministerio de Salud, puede generar crisis en el sistema Nacional de Salud, afectando a las poblaciones más vulnerables y de extrema pobreza.
- A2. El funcionamiento permanente de los programas de investigación y diseño de normas de salud, están sujetos a cambios constantes, debido a que cada 4 años, hay cambio de gobierno, y por consiguiente se generan cambios en las estructuras jerárquicas superiores, por lo que no se puede dar continuidad a los procesos ya estructurados y desarrollados exitosamente por administraciones anteriores.
- A3. Falta de respaldo financiero.
- A4. La falta de comunicación de las normas en salud a la población, provoca el aumento de la población infectada.

Figura 1. Matriz FODA

<p style="text-align: center;">INTERNA</p> <p style="text-align: center;">EXTERNA</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>D1. Déficit en la calidad de atención, originado por la falta de centralización de toda la información generada por cada uno de los Programas.</p> <p>D2. No hay continuidad a los procesos cuando hay cambio de Gobierno, debido a las remociones administrativas que se dan por los compromisos políticos del gobierno en turno.</p> <p>D3. Falta de carrera administrativa, como también de readecuación funcional del personal recién capacitado o egresado de la universidad, provocando la subutilización del recurso humano calificado.</p> <p>D4. No contar con la asignación de presupuesto propio, debido a que no es Unidad Ejecutora.</p> <p>D5. La limitación presupuestaria repercute en la falta de recursos materiales, financieros, humanos y de infraestructura.</p> <p>D6. Falta de un programa de capacitación constante del personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas (DRPAP) en sus diferentes niveles administrativos, según sus necesidades funcionales.</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZA</p> <p>F1. Posee su Reglamento Interno.</p> <p>F2. Se basa en su Marco Legal, acuerdo.</p> <p>F3. Cuenta con 20 programas instituidos de atención en salud.</p> <p>F4. Posee vínculo político que apoya al Despacho Ministerial.</p> <p>F5. Tiene rectoría en el aspecto técnico normativo del MSPAS ante otros organismos.</p> <p>F6. Proceso de implementación de la Certificación de Normas internas ISO 9001.</p>
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>A1. El desconocimiento de del cumplimiento de las normas de salud de los 20 programas, que maneja el Ministerio de Salud, puede generar crisis en el sistema Nacional de Salud, afectando a las poblaciones más vulnerables y de extrema pobreza.</p> <p>A2. El funcionamiento permanente de los programas de investigación y diseño de normas de Salud, están sujetos a cambios constantes, debido a que cada 4 años, hay cambio de gobierno, y por consiguiente se generan cambios en las estructuras jerárquicas superiores, por lo que no se puede dar continuidad a los procesos ya estructurados y desarrollados exitosamente por administraciones anteriores.</p> <p>A3. Falta de respaldo financiero.</p> <p>A4. La falta de comunicación de las normas en salud a la población, provoca el aumento de la población infectada.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (MINI-MINI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centralizar la información dentro de una Unidad que permita la socialización de todo el material existente dentro del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas. • Contratar personal permanente para evitar las remociones del personal calificado que tiene a su cargo la dirección de cada Programa. • Capacitar constantemente al personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas sobre la importancia del conocimiento sobre las Normas de Atención en salud de los 20 programas existentes. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (MINI-MAXI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar la carrera administrativa de la institución. • Solicitar a las altas autoridades la asignación de un presupuesto propio. • Buscar financiamiento con agencias y organismos de cooperación nacional e internacional, para dar seguimiento para la investigación y elaboración de Normas de Atención que permitan la socialización de las mismas.
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, diseñe y promueva, una campaña de sensibilización por Radio, Televisión o por cualquier otro medio escrito (Prensa Afiches, Volantes), para informar y educar en toda la población, en lo referente a salud, por medio de la documentación que se genera.</p> <p>O2. Recibe ayuda económica de agencias y organismos de cooperación nacional e internacional, para la generación de Normas.</p> <p>O3. Que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, estructure equipos de supervisión que verifique el cumplimiento de las Normas de Salud para evitar epidemias en la población.</p> <p>O4. Recibe ayuda profesional (recurso humano calificado) para apoyar a los proyectos de investigación en salud.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (MAXI-MINI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socializar toda la información que se genera a toda la población. • Dar a conocer la importancia de conocer que tipo de enfermedades existen y cuáles son sus reacciones y cuáles son sus normas de Atención. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (MAXI-MAXI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear una Unidad donde se centralice toda la Información • Estandarizar los procesos para la elaboración de las diferente Normas de Atención. • Dar atención de calidad al público en general para dar una buena imagen.

Fuente: elaboración propia.

Estrategias Mini-Mini

- Centralizar la información dentro de una unidad que permita la socialización de todo el material existente dentro del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.
- Contratar personal permanente, para evitar las remociones del personal calificado que tiene a su cargo la dirección de cada programa.
- Capacitar constantemente al personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, sobre la importancia del conocimiento sobre las Normas de Atención en Salud de los 20 programas existentes.

Estrategias Maxi-Mini

- Socializar toda la información que se genera, a toda la población.
- Dar la importancia de conocer qué tipo de enfermedades existen, cuáles son sus reacciones y cuáles son sus Normas de Atención en Salud.

Estrategias Mini-Maxi

- Respetar la carrera administrativa de la institución.
- Solicitar a las altas autoridades la asignación de un presupuesto propio para la institución.
- Buscar financiamiento con agencias y organismos de cooperación nacional e internacional, para dar seguimiento para la investigación y

elaboración de Normas de Atención que permitan la socialización de las mismas.

Estrategias Maxi-Maxi

- Crear una unidad donde se centralice toda la información.
- Estandarizar los procesos para la elaboración de las diferente Normas de Atención en Salud.
- Dar atención de calidad al público en general y generar una buena imagen.

Análisis

Considerando que la razón de ser del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas es precisamente la elaboración de Normas de Atención en Salud por el personal de cada programa y tiene como prioridad la socialización, debe concentrar esfuerzos en un sistema que permita y garantice que las mismas, lleguen a toda la población guatemalteca.

Se evidencia entonces, que la descentralización de la información no procura los canales apropiados que permitan alcanzar el fin primordial como es el de llegar a toda la población de forma ágil, eficaz y oportuna.

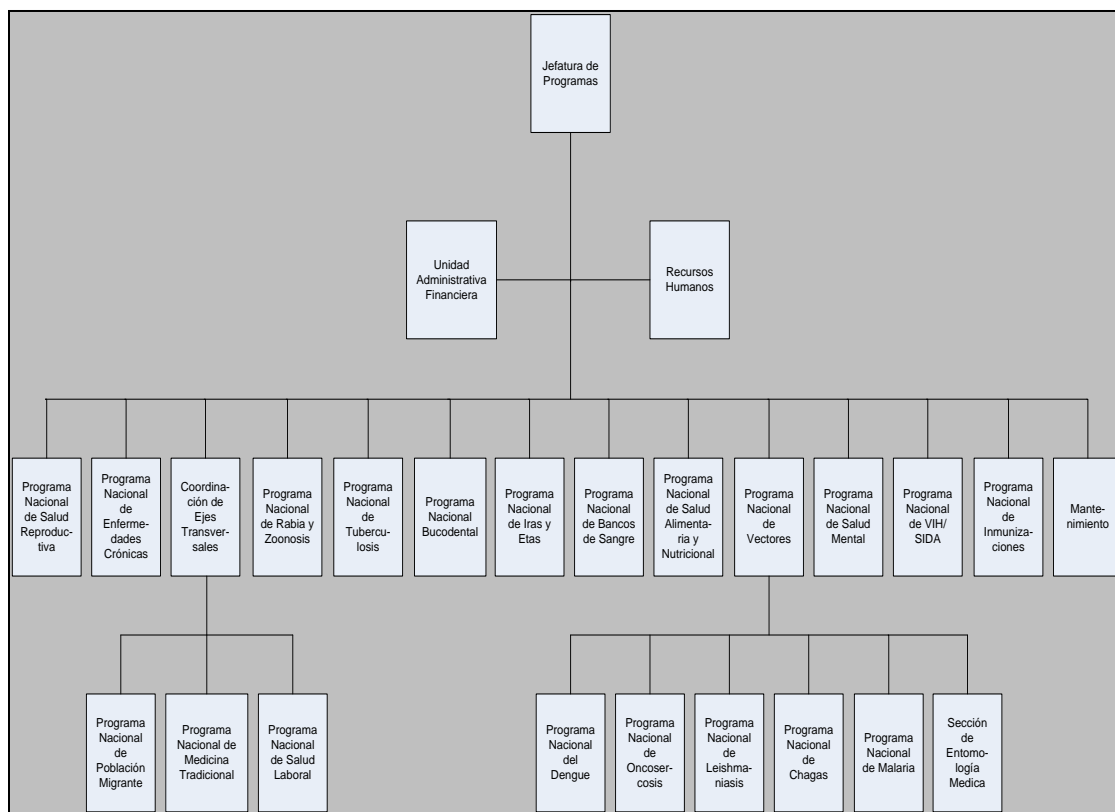
1.5. Estructura Organizacional

La Estructura Organizacional del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas es funcional y está diseñada con base a sus jerarquías y funciones específicas para la ejecución de sus procesos.

Esta estructura del departamento se construyó analizando las líneas de mando y las características de los puestos laborales mediante información proporcionada por la Dirección del departamento y cada uno de los programas que componen el mismo.

Se obtuvo como resultado una esquematización que permite la identificación de cada una de las unidades funcionales que componen la institución y una clara definición de su relación organizacional.

Figura 2. Organigrama de la Institución



Fuente: elaboración propia.

1.6. Servicios que presta la institución

A continuación se describen las actividades que ejecuta el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, siendo éstas las siguientes:

- Diseñar, emitir, actualizar y reajustar periódicamente las normas de atención de los diferentes programas de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud dirigidos a la niñez, a la mujer, adolescente, adulto y personas de la tercera edad.
- Participa en el diseño, emisión, actualización y reajuste periódico de normas técnicas para la vigilancia, control, supervisión y evaluación de los programas de salud dirigidos a la atención de las personas.
- Participa en el diseño, emisión, actualización, ajuste periódico de normas técnicas de carácter sanitario, para la prevención, preparación, mitigación de desastres y calamidades públicas que sean causados por fenómenos de tipo natural o provocados por el ser humano.
- Participa en la difusión y comunicación social de las normas técnicas de atención que los programas establezcan para ser aplicados en los diferentes niveles de atención.
- Participa en el análisis permanente de la situación de salud y en la identificación de prioridades de salud.
- Participa en el proceso de capacitación a los recursos humanos en las normas técnicas de atención desarrolladas para el funcionamiento de los servicios.

- Participa en procesos de investigación en salud a ser desarrollados.

A continuación se mencionan los 20 programas de Atención del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, quienes definen su objetivo principal de la siguiente manera:

1.6.1. Programa Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional - PROSAN –

Objetivo

- Contribuir al mejoramiento de la situación nutricional de la población guatemalteca, a través de acciones integrales para reducción de la inseguridad alimentaria.

1.6.2. Programa Nacional de Salud Reproductiva

Objetivo

- Regular y normalizar la atención de la salud reproductiva en el país para que las intervenciones produzcan un impacto en la reducción de la mortalidad materno-neonatal y de las enfermedades relacionadas con el sistema reproductivo, tanto de la mujer como del hombre.

1.6.3. Programa Nacional de Inmunizaciones

Objetivo

- Garantizar la sostenibilidad del programa y la distribución adecuada de vacunas e insumos a todos los servicios de salud del país, con el objeto

de lograr coberturas de vacunación superiores al 95% en todas las vacunas y contribuir a la reducción de tasas de morbimortalidad en la población objeto del programa.

1.6.4. Programa Nacional de Rabia y Zoonosis

Objetivo

- Disminuir el riesgo de transmisión al ser humano de la rabia y de otras enfermedades zoonóticas.

1.6.5. Programa Nacional de Medicina Tradicional

Objetivo

- Contribuir en la creación de condiciones políticas y estrategias para el reconocimiento, valoración y rescate de la medicina popular tradicional y otros modelos alternativos de atención.

1.6.6. Programa Nacional de Salud Laboral

Objetivos

- Promover la Salud de los trabajadores del país en general
- Asesorar y apoyar a instituciones gubernamentales y empresas privadas en el logro de la seguridad, salud y la adecuada protección de los trabajadores.

1.6.7. Programa Nacional de Población Migrante

Objetivo

- Aplicar las normas de atención del nivel técnico normativo de la población migrante, brindando los servicios básicos y de atención integral y diferenciada considerando los momentos: Origen, tránsito y destino.

1.6.8. Programa Nacional de Tuberculosis

Objetivos

- Controlar la tuberculosis en nuestro país aplicando la estrategia adecuada para su disminución, eliminación y control.
- Proveer acceso universal al Diagnóstico calidad y tratamiento orientado a los pacientes.
- Reducir el estigma y discriminación así como estimular prácticas de relacionamiento con calidez en la atención integral.
- Proteger de la TB a las poblaciones vulnerables como PVVS/SIDA y TB multidrogo resistente. Especialmente en áreas de más incidencia.
- Apoyar los procesos de gestión de recursos y desarrollo de medios para usuarios, de manera eficaz y eficiente.
- Fortalecer el sistema de información epidemiológica

1.6.9. Programa Nacional de Enfermedades Crónicas no Transmisibles

Objetivo

- Reducir la carga de las enfermedades Crónicas en la población guatemalteca, disminuyendo la prevalencia de los factores de riesgo asociados a ellas, optimizando su control en las personas que las padecen, y así contribuir a que la población guatemalteca alcance un estado satisfactorio de salud y bienestar.

1.6.10. Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores

Objetivo

- Erradicar todas las enfermedades transmitidas por vectores

1.6.11. Sub-Programa de Chagas

Objetivo

- Prevenir y controlar la enfermedad de Chagas en todo el territorio nacional.

1.6.12. Sub-Programa de Oncosercosis

Objetivo

- Interrumpir la transmisión de dicha enfermedad en la población que reside en las localidades endémicas de las áreas más afectadas.

1.6.13. Sub-Programa de Malaria

Objetivo

- Vigilancia epidemiológica en las comunidades para detectar cambios en las tendencias para prevenir y controlar la enfermedad.

1.6.14. Sub-Programa de Dengue

Objetivo

- Disminuir la morbimortalidad de Dengue Clásico en los 22 departamentos que corresponde a 29 áreas de salud del país proyectando atención a las personas con eficiencia, eficacia y efectividad en base a normas y procedimientos técnicos

1.6.15. Sub-Programa de Leishmaniasis

Objetivo

- Vigilar el comportamiento de la Leishmaniasis en la población, identificando oportunamente cambios en las tendencias, para establecer medidas de prevención y control.

1.6.16. Programa Nacional de Salud Bucodental

Objetivo

- Disminuir la incidencia de la caries dental de la población guatemalteca.

1.6.17. Programa Nacional de Salud Mental

Objetivos

- Lograr mejoras en la salud mental de la población guatemalteca haciendo énfasis en los grupos sociales afectados por inequidades, orientado hacia la promoción del bienestar integral de la persona, familia y de la comunidad, tomando como punto de partida la cosmovisión de las poblaciones, comprendiendo y respetando la diversidad étnica, cultural y de género del país.
- Fortalecer la red de servicios de salud incorporando el componente de salud mental en el marco del modelo integral de salud.
- Desarrollar capacidades técnicas locales para el abordaje de la salud mental.
- Movilizar actores sociales para intervenir sobre los determinantes sociales de la situación de salud mental, que garantice la participación social.
- Fomentar estilos de vida saludables
- Investigar, vigilar e intervenir sobre procesos epidemiológicos en salud mental.

1.6.18. Programa IRA's-ETA's

Objetivos

- Contribuir a la disminución de la morbilidad y mortalidad por IRA's-ETA's mediante el diseño, actualización, socialización, capacitación en las

normas de atención, promoción de la salud y de prevención de estas enfermedades.

- Revisar y actualizar las normas de atención, prevención y promoción en salud, sobre las IRA's ETA's, con base a la evidencia científica.
- Elaborar y difundir las herramientas técnicas apropiadas para la integración práctica de las normas de atención, prevención IRA's - ETA's y promoción de la salud.
- Fortalecer al personal de salud la capacidad y habilidad para la aplicación de las normas sobre IRA's y ETA's, mediante procesos educativos continuos en coordinación con el departamento de RRHH.
- Realizar monitoreo, supervisión y evaluación de la aplicación de las normas de atención.
- Realizar investigaciones para incorporar nuevos conocimientos que fortalezcan y/o modifiquen a las normas de atención de IRA's y ETA's.

1.6.19. Programa ITS, VIH/SIDA

Objetivos

- Minimizar el contagio en la población por medio de la educación, vigilancia epidemiológica e investigación por medio de mecanismos más ágiles, para la utilización oportuna de recursos nacionales y de cooperación técnica y financiera del ONOSIDA y del PNUD.
- Apoyar el fortalecimiento institucional del Programa Nacional del SIDA

- Implementar el plan estratégico nacional que permita reducir la prevalencia del VIH/SIDA.
- Que la población este sensibilizada y tenga los conocimientos sobre las medidas de prevención de la infección del VIH/SIDA.
- Implementar actividades para mejorar la disponibilidad y accesibilidad de condones masculinos.

1.6.20. Programa Medicina Transfusional y Bancos de Sangre.

Objetivos

- Garantizar el uso de sangre segura en el territorio guatemalteco, por medio de tamizaje serológico que establece la ley.
- Desarrollar campañas móviles en busca de la donación voluntaria
- Garantizar el tamizaje biológico en la red nacional
- Supervisión de la red nacional de bancos de sangre

2. FASE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL

En el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, se carece de una unidad donde se centralice toda la información generada por cada uno de los diferentes programas, por lo que es de mucha importancia proponer la creación de esta unidad, cuya función será proporcionar el servicio de información y atención al público, teniendo como fin el mejoramiento de los procesos y la accesibilidad de la información en salud para la población en general; para fines de este proyecto, se emplearon diferentes estudios, técnicas y estrategias para mejorar el sistema de información.

Considerando lo anterior, se propone un enfoque integral para favorecer la implementación del nuevo sistema de manejo de la información generada dentro de la Institución, por lo que se llevaron a cabo las siguientes acciones:

2.1. Análisis del sistema de información de la institución

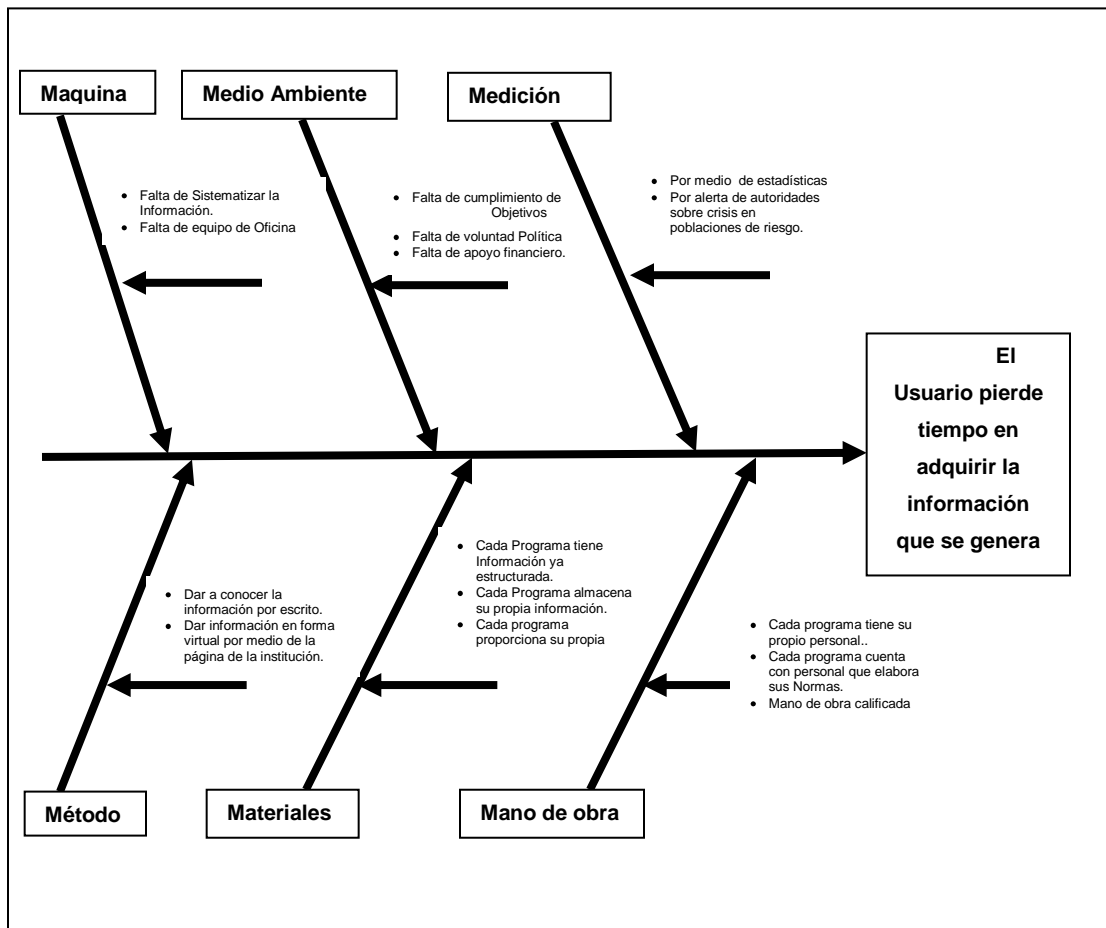
Para realizar el análisis sobre el proceso de información actual de la institución, se empleó la técnica Ishikawa, llevando a cabo entrevistas con el jefe del departamento y coordinadores de los diferentes programas nacionales, para focalizar el problema principal que atraviesa la institución.

El resultado que se obtuvo al desarrollar esta actividad se ve reflejado a continuación donde contiene todos los aspectos importantes a tomar en cuenta según lo analizado dentro del método Ishikawa de la institución.

2.1.1. Diagnóstico sobre el proceso de información y servicio de atención al público

A continuación se presenta el resultado del análisis conforme a los siguientes diagramas:

Figura 3. Diagrama de Ishikawa



Fuente: elaboración propia.

Medición

- Por medio de estadísticas emanadas de los distintos centros asistenciales del país.
- Por alerta de autoridades sobre crisis en poblaciones de alto riesgo

Medio Ambiente

- Falta de cumplimiento en los objetivos para los que fue creada la institución.
- Falta de voluntad política en la asignación de recursos que permitan la correcta aplicación de los procesos, en base a las necesidades de información en salud que tiene la población.
- Falta de apoyo financiero

Máquina

- Falta de sistematización de toda la información que se genera
- Falta de equipo para la reproducción del material que se genera

Hombre

- Cada programa cuenta con personal calificado para la elaboración de las normas de atención en salud.
- Se puede reubicar una persona para socializar toda la información que se genera.

Método

- Por medio de la documentación escrita que se genera dentro de la institución, para darla a conocer al público en general.
- Por medio virtual a través de la página web de la Institución, para el facilitar el acceso a la información.

Materiales

- Cada programa tienen la información ya estructurada
- Cada programa es responsable de almacenar su material informativo, teniendo acceso inmediato al mismo cuando es solicitado.
- Cada programa se encarga de proporcionar la información en salud a toda la población.

Mano de obra

- Cada programa tienen su personal contratado por la Planta Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Cada programa cuenta con mano de obra calificada para la generación de la documentación que allí se genera.

Análisis:

Al implementar una unidad que se dedique a la centralización de la información y atención al usuario, mejorara las vías de comunicación facilitando

el conocimiento de las normas en salud de los 20 programas de atención en salud existentes en el ministerio.

2.2. Cómo se genera la información

La Dirección de Regulación Vigilancia y Control de la Salud a través del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, es la responsable de la elaboración y el desarrollo de normas técnicas para la vigilancia, control, supervisión y evaluación de todos los programas existentes, en coordinación con la Dirección del Sistema Integral de Atención en Salud, supervisa el control de la calidad en el cumplimiento de dichas normas en forma periódica. Además este departamento participa y apoya en el desarrollo de la investigación científica, en la formación, la capacitación del recurso humano, difusión de la información y documentación científico-técnicas.

2.2.1. Descripción del proceso para la elaboración de Normas de Atención en Salud

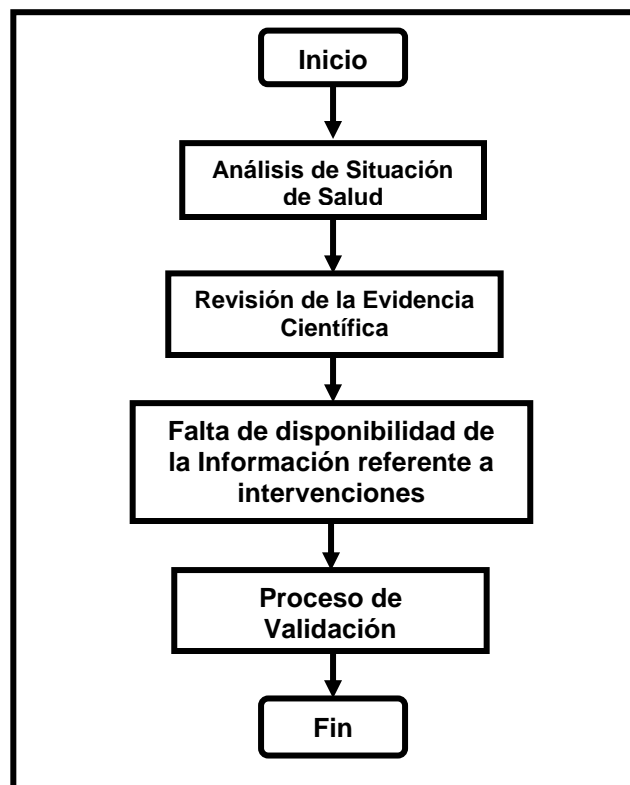
Las fases del proceso que determina los aspectos a considerar para la elaboración de una norma, son las siguientes:

- Realizar periódicamente un análisis de la situación de salud, que permita obtener información de cuáles son los problemas prioritarios que requieren de una atención inmediata y determinar los grupos con mayor riesgo.
- Revisar la evidencia científica que permita seleccionar aquellas intervenciones que han demostrado ser de mayor impacto, y además, cuáles son costo-efectivas y que con la experiencia de los técnicos en

salud pública, permita implementar aquellas que puedan generar los resultados esperados en la población.

- Cuando la información sobre las intervenciones no está disponible, o cuando no se sabe si se puede implementar en las condiciones normales de los servicios, requiera de estudios de investigación que respalden sobre la efectividad y las formas de implementarlas.
- Se requiere de un proceso de validación con el personal de los servicios, con la idea que sean estrategias factibles de poderse implementar.

Figura 4. **Diagrama de bloques del proceso para la elaboración de normas**



Fuente: elaboración propia

Tal como se explica el punto 2.2.1, se da a conocer cuál es el proceso o pasos a seguir para la elaboración de las Normas de Atención en Salud, los cuales se describieron anteriormente.

2.3. Cómo se presta actualmente el servicio de información

En el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, no existe una unidad que permita centralizar la información y optimizar los canales de acceso a la misma, por lo que es de gran importancia su implementación, ya que en la actualidad cada programa es responsable de hacerla llegar a la población; es decir, el interesado debe dirigirse a cada uno de los programas de su interés, para lograr tener acceso a dicha información.

Sin embargo, con la implementación de una unidad estratégicamente ubicada, encargada de centralizar y almacenar toda la documentación que se genera en cada programa y con recurso humano capacitado, abre la posibilidad de poder brindar un servicio y atención de calidad al público, de forma eficaz y eficiente, cumpliendo así con los objetivos para los cuales fue creada.

2.3.1. Proceso actual del servicio de información

El servicio de información actual de la institución se proporciona de la siguiente manera:

- El usuario se dirige directamente a cada uno de los programas de donde requiere la información.

- El usuario solicita la información relacionada con el tema que requiere investigar.
- El programa designa a una persona responsable para que proporcione la información.
- El responsable busca y clasifica la información solicitada
- El responsable entrega la información al usuario
- El usuario verifica la información
- Se retira

2.3.2. Aplicaciones actuales del proceso de información

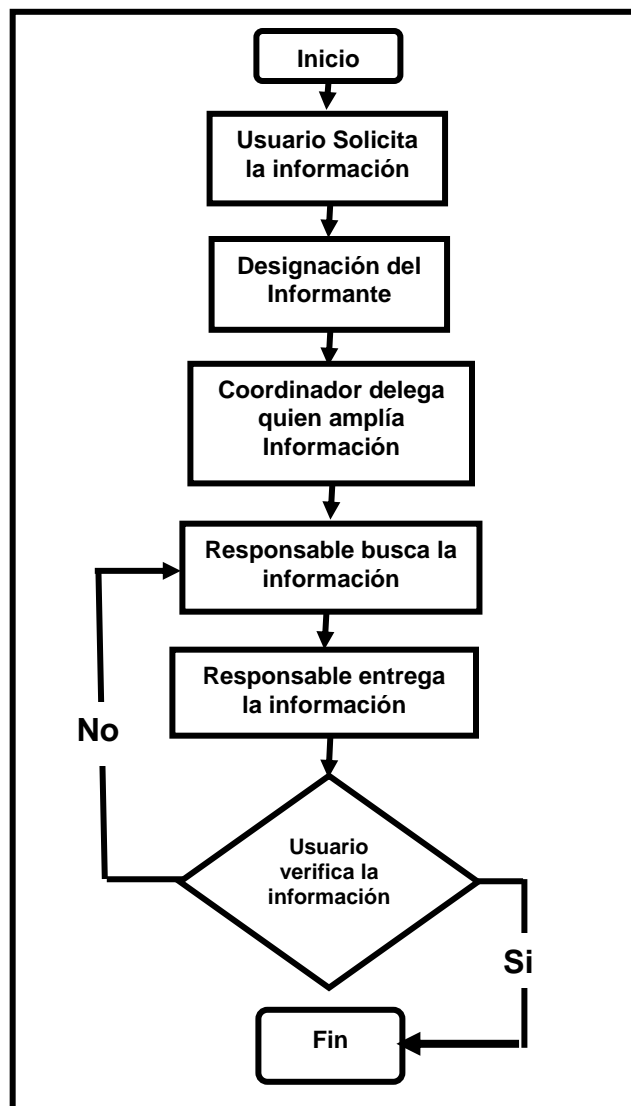
Actualmente el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas no tiene técnicas y estrategias estructuradas para proporcionar la información, debido a que no cuenta con un espacio físico adecuado donde se proporcione la misma, ni personal capacitado para el efecto. No tiene un recurso asignado que cumpla con funciones propias de atención al público en cada programa, debido a que cada programa cuenta con personal técnico para la elaboración de dichas normas, pero no están capacitadas para la atención al usuario.

Por lo anteriormente descrito este sistema que existe actualmente, disminuye la calidad de atención de información en salud a la población, pues cuando el público solicita información referente a un programa, es asignada a una persona para que la proporcione; sin embargo, cuando el usuario necesita ampliar o profundizar en algún aspecto, tienen que recurrir al coordinador de cada programa para que se haga cargo de brindarle la asesoría al usuario, pero muchas veces, es asignando a la persona que generó el documento, u otra

persona que domine el tema, para que resuelva cualquier tipo de dudas que los usuarios tengan referente a los mismos.

Por lo anteriormente descrito se definió el flujo del proceso actual la cual está representado de la siguiente manera:

Figura 5. **Flujograma actual del proceso de información**



Fuente: elaboración propia.

2.4. Condiciones de trabajo actuales donde se proporciona la información

El Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, no cuenta con una infraestructura que tenga las condiciones óptimas para un ambiente seguro de trabajo, actualmente cuenta con muchos problemas en cuanto a la distribución física, basándose en sus necesidades funcionales; por lo tanto, al proponer la centralización de todo el material informativo, que se genera en los diferentes programas en un mismo espacio físico, se deberá realizar un estudio de las condiciones en cuanto a infraestructura en el lugar que se sugiere, tomando referencia los siguientes temas:

- Techos
- Iluminación (Método Cavidad Zonal)
- Ventilación
- Ruido

2.4.1. Techos

Los techos de las instalaciones donde funciona actualmente el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas son de lamina duralita, con un uso aproximado de 40 años, que en su mayor parte se observan filtraciones de agua y humedad porque ha rebasado su periodo de vida útil, teniendo ya múltiples reparaciones para minimizar los riesgos de filtración, lo que contribuye fuertemente al deterioro del material informativo y documentación elaborada por los distintos programas.

Por lo anteriormente descrito, se sugiere un nuevo espacio físico en buenas condiciones para la centralización de toda la información que cumpla con todas las condiciones mínimas requeridas de seguridad industrial, en donde se pueda proporcionar la información con más prontitud, seguridad y comodidad para el usuario.

Figura 6. **Estado actual de los techos**



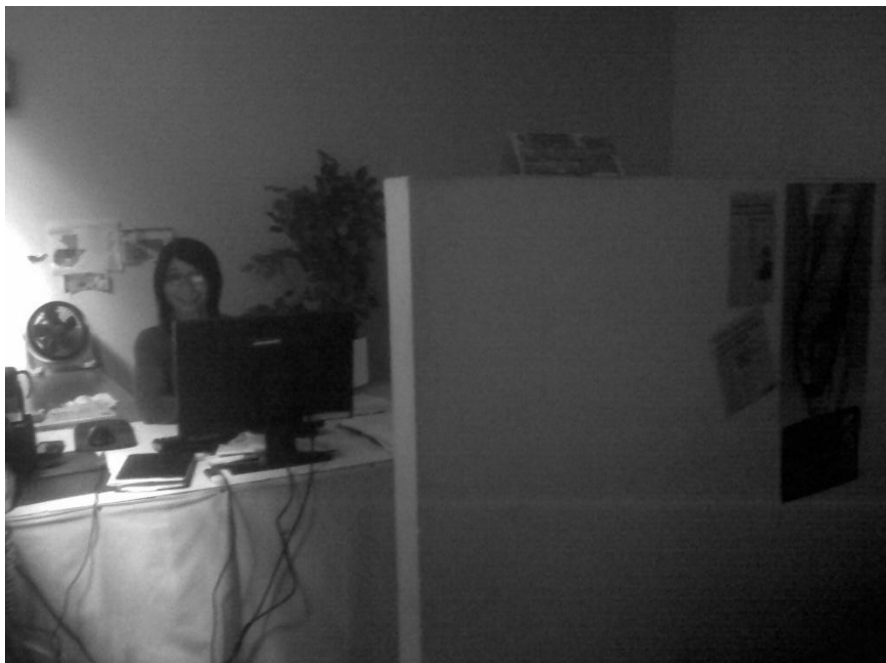
Fuente: Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas Programa Nacional de Salud Reproductiva.

2.4.2. Iluminación

La mayor parte de los ambientes que conforman el espacio físico que ocupa la Institución, tienen deficiencia con respecto a la iluminación, debido a que todas las acometidas eléctricas se encuentran en mal estado, derivando una serie de deterioros en las instalaciones, tales como irregularidades en la

carga de los circuitos, poca iluminación por la mala distribución de la misma y riesgo en todo el equipo eléctrico de oficina; por tanto, el recurso humano no cuenta con las condiciones físicas adecuadas para el desempeño de sus labores, por lo que se sugiere la evaluación estricta del ambiente físico que se propone, para el funcionamiento de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público que permita prestar un mejor servicio a la población guatemalteca.

Figura 7. Mala iluminación de ambientes de trabajo



Fuente: Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, Programa de Enfermedades Crónicas no Transmisibles.

2.4.3. Ventilación

En cuanto a infraestructura del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, existe deficiente ventilación en los

ambientes físicos, debido a que es demasiada la cantidad de personas que ocupan cada uno de los mismos, repercutiendo en condiciones insalubres para el personal, en el desempeño de trabajo y por consiguiente, para brindar una buena atención al público.

Habilitar una Unidad de Centralización de la Información, conlleva también la redistribución del personal, descargando la saturación de personal en cada programa, para el mejoramiento de las condiciones ambientales, para el buen desempeño de sus labores y del servicio de atención al público en general.

Figura 8. **Poca ventilación en los espacios cerrados**



Fuente: Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, Gerencia Administrativa.

2.4.4. Ruido

Cuando se realizó la medición de este aspecto en los diferentes programas donde se proporciona la información, no se identificó ruido molesto, pero se sugiere que se realice un estudio sobre la intensidad de decibeles en los ambientes de trabajo sobre todo a los programas que se encuentran próximos a los motores de refrigeración de los cuartos fríos, donde se almacena material biológico y donde algunos programas proporcionan información.

2.4.5. Unidad actual donde se proporciona la información

La información es proporcionada directamente en cada uno de los programas; sin embargo, muchos de ellos no cuentan con espacios físicos apropiados para prestar este servicio, lo cual afecta la calidad de atención que se le brinda al público, ya que no se tienen las condiciones para ofrecerle un lugar cómodo, agradable y adecuado para satisfacer las necesidades de los usuarios que solicitan la información.

2.4.6. Almacenamiento actual del material informativo

Cada programa es responsable de almacenar toda la documentación que genera dentro del espacio físico asignado para su funcionamiento; algunos cuentan con una minibodega donde es almacenado todo el material informativo relacionado con su competencia; las condiciones, con respecto a capacidad de almacenaje, son muy reducidas, en virtud de que el lugar que se tiene dispuesto para este fin, no es el adecuado y no se da abasto para cubrir las necesidades de almacenamiento.

2.4.7. Mobiliario actual para almacenar el material informativo

Actualmente, la mayor parte del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, no cuenta con mobiliario para poder almacenar la documentación que se genera, por lo que se han visto en la necesidad, en la gran mayoría de los casos, almacenar la documentación en cajas y otras han elaborado una especie de estanterías hechas con termos de duroport para evitar su deterioro; por consiguiente, no cuenta con los requisitos mínimos en cuanto a mobiliario para su funcionalidad y archivo.

2.4.8. Equipo de cómputo para prestar el servicio de información

Cada programa cuenta con el equipo de cómputo apropiado para almacenar electrónicamente la información que se genera en cada uno de ellos, por lo que se sugiere habilitar toda la información en la página Web del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, para que los usuarios tengan acceso por vía Internet a la misma y tengan también la posibilidad de hacer sus consultas vía electrónica.

2.4.9. Procedimiento para proporcionar la información en cada programa

A continuación se describen los procedimientos que debe tomar en cuenta el usuario para adquirir la información que necesita:

- Llega el usuario
- El usuario ubica el programa del cual necesita información
- El usuario solicita la información

- Cada programa facilita la información requerida por el usuario
- El programa proporciona material didáctico para el mejor aprovechamiento de la información.
- El personal designado soluciona las dudas relacionadas con el material informativo en cada programa.
- El usuario se retira con la información requerida

2.4.10. Recuso humano encargado de proporcionar la información

No existe una descripción de funciones para este puesto, porque no se cuenta con un recurso designado para el efecto. La persona que proporciona la información es asignada al azar, o bien, la que esté disponible en ese momento para atender al usuario.

2.4.11. Costo del funcionamiento del servicio de atención

No se tiene un costo estimado, en virtud de que cada programa tiene que generar su propio material informativo, almacenarlo y prestar el servicio de atención al público con el mismo presupuesto que se le asigna para su funcionamiento general.

2.5. Propuesta para la creación de una Unidad de Centralización del Servicio de Información y Atención al Público

Con base a lo anteriormente descrito, es necesario proponer una Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, que permita mejorar los canales de comunicación, y por ende, la calidad del servicio y atención

respecto a la información que genera el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, agilizando de esta manera el acceso y disponibilidad a la información en salud que tenga la población en general y los diferentes sectores de la sociedad.

2.5.1. Propuesta para la centralización en la Unidad Centralización de la Información y Atención al Público

Para la creación de una Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, que tendrá como objetivo permitir optimizar la documentación al máximo dando a conocer al público en general y obtener los mejores resultados posibles, se requiere una base de datos o banco de datos de toda la documentación que se elabora en la Institución, con esta se creara una biblioteca compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta, además se sugiere implementar la consulta vía electrónica, ya que toda la documentación que se genera en la institución se encuentran en formato digital (electrónico), que ofrecerá un amplio rango para las soluciones.

Debe asignársele un espacio físico apropiado que no necesite ninguna inversión, cuya ubicación estratégica ofrezca fácil accesibilidad al usuario, por lo que se plantea la siguiente propuesta:

2.5.2. Propuesta para la mejora de las condiciones físicas de trabajo, en la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público

Para este fin, es necesario hacer un estudio para determinar la calidad de los techos, la iluminación, la ventilación y los ruidos del lugar propuesto para la

unidad, y con ello determinar si los espacios de trabajo actuales cumplen con los requisitos mínimos para el desempeño de sus labores.

2.5.2.1. Techos

Se propone reubicar el espacio físico dentro de las instalaciones del Programa de Inmunizaciones, para que funcione la Unidad de Centralización de los Servicios de Información y Atención al Público, ya que las instalaciones, de esta área se encuentran en buenas condiciones, por lo que no es necesario realizar ningún tipo de estudio para mejorarlo, por ser de loza fundida.

2.5.2.2. Iluminación

El tema de iluminación es de vital importancia para desarrollar el tipo de tareas propias de la Unidad de Centralización y Atención al Público, pues el nivel de iluminación o iluminancia, como la medida en luxes, son necesarias para su buen funcionamiento. En el área propuesta, para verificar el diseño e instalación actual de las luminarias utilizamos el método de cavidad zonal.

Las características físicas y operacionales actuales del área propuesta se describen en la siguiente tabla:

Tabla I. Desarrollo del tema Iluminación

Color de paredes	Beige
Color del techo	Blanco
Color del Suelo	Gris
Edad Promedio de los Empleados	28
Tipo de Foco a utilizar	Fluorescente
Factor de Conservación	80 %

Continuación de la tabla I.

ESPACIOS ZONALES		
Hcc	0	—————>
Hca	1,90 mts	—————>
Hcp	0,80 mts.	—————>
<u>Paso 1</u>		
Determinación de reflectancias de superficies.		
De la tabla II:		
Pc:	80	
Pa:	73	
Pp:	<u>+ 45</u>	
$198/3 = 66\%$ del peso de reflectancia		
<u>Paso 2</u> ver anexo1		
Según tablas de iluminación de IPI 1 se eligió rango D, trabajos muy exigentes y prolongados		
Rango D [200-300-500]		
<u>Paso 3</u> ver anexo 1		
Tomando en consideración la tabla del factor de peso se eligió:		
Edad		-1
Velocidad o exactitud	importante	0
Reflectancia alrededor	30%-70%	<u>0</u>
		-1

Continuación de la tabla I.

Los rangos de iluminación en Lux se aplicaron utilizando el resultado del factor de peso:

entre -2 o -3 usar valor inferior

entre -1 o 1 usar el valor medio

entre 2 o 3 usar valor superior

Como el factor de peso suma -1, se usa el valor medio del rango de iluminancia, $E = 300$ lux.

Paso 4

Se procede a calcular las relaciones que existen entre los ambientes.

$$R_{cc} = \frac{5 \times hcc(L + A)}{L * A} = \frac{5 \times 0(8 + 4)}{8 \times 4} = 0$$

$$R_{ca} = \frac{5 \times hca(L + A)}{L * A} = \frac{5 \times 1,92(8 + 4)}{8 \times 4} = 3,6$$

$$R_{cp} = \frac{5 \times hcp(L + A)}{L * H} = \frac{5 \times 0,78(8 + 4)}{8 \times 4} = 1,46$$

Continuación de la tabla I.

Paso 5 ver anexos

Determinando la reflectancia efectiva del cielo:

$$R_{cc} = 0$$

$$P_c = 80$$

$$P_a = 73$$

Debido a la manera de presentarse los datos se realizó interpolación lo cual dio como resultado $P_{cc} = 80$

Paso 6 ver anexos

Determinando la reflectancia correspondiente a la cavidad del piso:

$$R_{ca} = 3,6$$

$$P_s = 45$$

$$P_a = 73$$

Debido a la manera de presentarse los datos se realizó interpolación dando como resultado:

$$P_{cp} = 39$$

Paso 7 ver anexos

Determinar coeficiente de utilización:

$$R_{ca} = 0,615$$

$$P_{cc} = 80$$

$$P_s = 45$$

Debido a la manera de presentarse los datos hay que interpolar, dando como resultado $k_1 = 0,695$

Como P_{cp} es mayor 20%, aplicar factor corrección

Continuación de la tabla I.

Paso 8

Determinar factor de corrección:

$$P_{cc} = 80$$

$$P_s = 45$$

$$R_{ca} = 0.615$$

$$k_2 = K \times 1,05 \quad k_2 = 0,73$$

Paso 9

Determinando coeficiente de utilización total:

$$k_1 \times k_2 = 0,51 k_{total}$$

Paso 10

Calcular flujo lumínico total:

$$K' = \text{factor de mantenimiento} = 0,8$$

$$\phi = \frac{E \times A}{k_{total} \times k'} = \frac{300 \times (4 \times 8)}{0,51 \times 0,8}$$

$$\phi = 23529,41$$

Paso 11

Criterio de espaciamiento máximo:

$$EM = 1,25 \times h_{ca} \Rightarrow 1,25 \times 1,90 = 2,4 \text{ por lámpara}$$

Paso 12

Para calcular número de lámparas a lo largo:

$$NLA = \frac{8}{2,4} = 3,3 \text{ aproximado } 3$$

Fuente: elaboración propia.

- Conclusión: en el análisis realizado anteriormente se determinó que deben de existir 6 luminarias para el funcionamiento óptimo del departamento, y actualmente el espacio sugerido cuenta con seis lámparas, por lo que no es necesario recomendar más número de estas.

2.5.2.3. Ventilación

La ventilación es la acción de mantener condiciones prescritas en el aire de un lugar de trabajo, es decir mantener la temperatura, velocidad del aire y un nivel de impurezas dentro de límites admisibles para preservar la salud; en virtud que el aire en lugares cerrados se vuelve tóxico, es tan importante verificar si el espacio propuesto el nivel de ventilación, es el óptimo, ya que el cambio de aire revitaliza y alimenta.

Se ha comprobado que las necesidades de oxígeno para la respiración humana aumentan casi proporcionalmente la intensidad del trabajo. Las temperaturas más adecuadas para la realización del trabajo son:

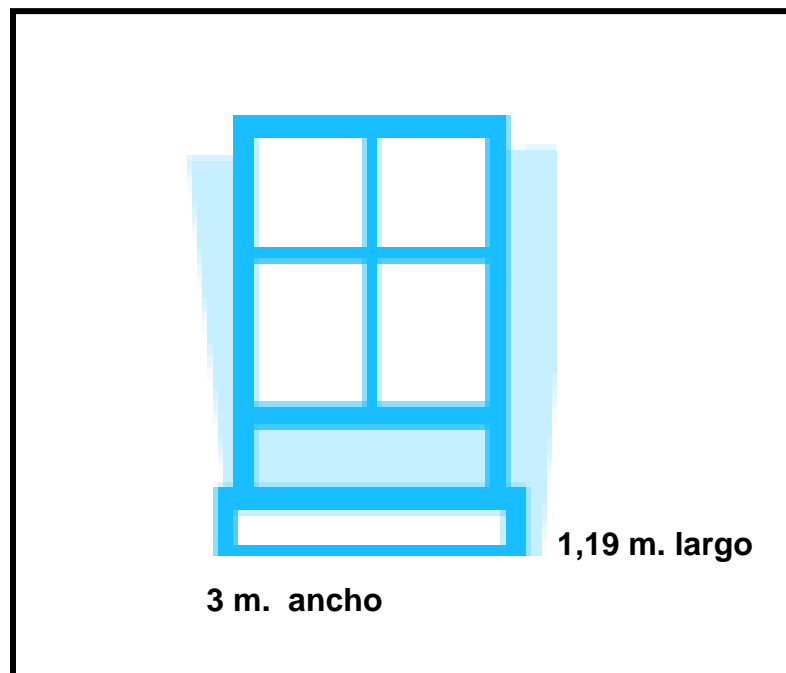
- Trabajo intenso: 13 grados centígrados
- Trabajo moderado: 15 grados
- Trabajo sedentario: 18 grados

A medida que la temperatura se aleja de las medidas indicadas, disminuye el rendimiento del trabajador.

A continuación se verificará el diseño de la ventilación del área propuesta para el funcionamiento de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público:

Las dimensiones físicas de la unidad de centralización son 4 m. de ancho, 8 m. de largo, 2.7 m. alto; este cuenta en la actualidad con una ventana, las dimensiones de la misma son las siguientes:

Figura 9. **Dimensiones de la ventana**



Fuente. elaboración propia.

A continuación se buscarán los valores para determinar si la ventilación con que cuenta el espacio propuesto para el funcionamiento de la Unidad de Centralización de la Información y de Atención al Público dentro de las instalaciones que ocupara el Programa Nacional de Inmunizaciones del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social es el adecuado, por lo que se definen los siguientes pasos.

- Paso 1: primero se debe calcular el volumen total de aire que se debe evacuar del edificio:

$$V : 2,7 * 4 * 8 = 86m^3$$

- Paso 2: observando la tabla de renovaciones de aire (ver tabla en anexos), se concluye que la cantidad de veces que se debe evacuar el aire es de 4 veces por hora. Por lo cual se deduce que el volumen a evacuar es:

$$86m^3 * 4 = 344m^3 / h$$

- Paso 3: fórmula de caudal es

$$Q = C * A * V$$

$$\text{Si se iguala a } Q = 344$$

La velocidad del aire es de 1km/h, según medición tomada por el velómetro, con dirección perpendicular al edificio, por lo cual según tabla de coeficientes (ver tabla en anexos), es $C = 0,3$

$$344 m^3 / h = 0,3 * A * 1000 m / h$$

$$A = 1,15m^2$$

Si el departamento cuenta con una ventana de 3 mts. de ancho y 1,19 mts. de largo, el área utilizada es de:

$$A = 3,57 m^2$$

El área total que se debe utilizar según el análisis anterior es de 1,15 m²; el área que se utiliza en la actualidad es de 3,57 m² por lo cual se deduce que el espacio seleccionado y propuesto para el funcionamiento la Unidad de Centralización y Atención al Cliente posee un sistema adecuado de ventilación natural.

2.5.2.4. Ruido

Según estudio para la propuesta de implementación de una Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, para que funcione como espacio de estudio dentro de las instalaciones que ocupa el Programa de Inmunizaciones, del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, necesita que el espacio cumpla con las especificaciones y no supere la cantidad de 35 decibeles que es el mínimo para que el espacio donde se implemente, los usuarios que visiten las estaciones contarán con las condiciones establecidas sobre la serenidad y tranquilidad del área propuesta, a cualquier hora del día.

Para la evaluación anterior, se tomó una serie de mediciones con un instrumento de medición llamado Decibelímetro, se determinó que el lugar seleccionado para el funcionamiento de la Unidad de Centralización y Atención al Público, se encuentra debajo de los 35 decibeles, que es el mínimo esperado para la implementación de una biblioteca, según lo establecido en la tesis del ingeniero Sergio Torres, por lo que no es necesario continuar con el estudio sobre el ruido, en virtud que los grados de decibeles se encuentran por debajo del nivel establecido para su objetivo, ver tabla en anexos.

Análisis

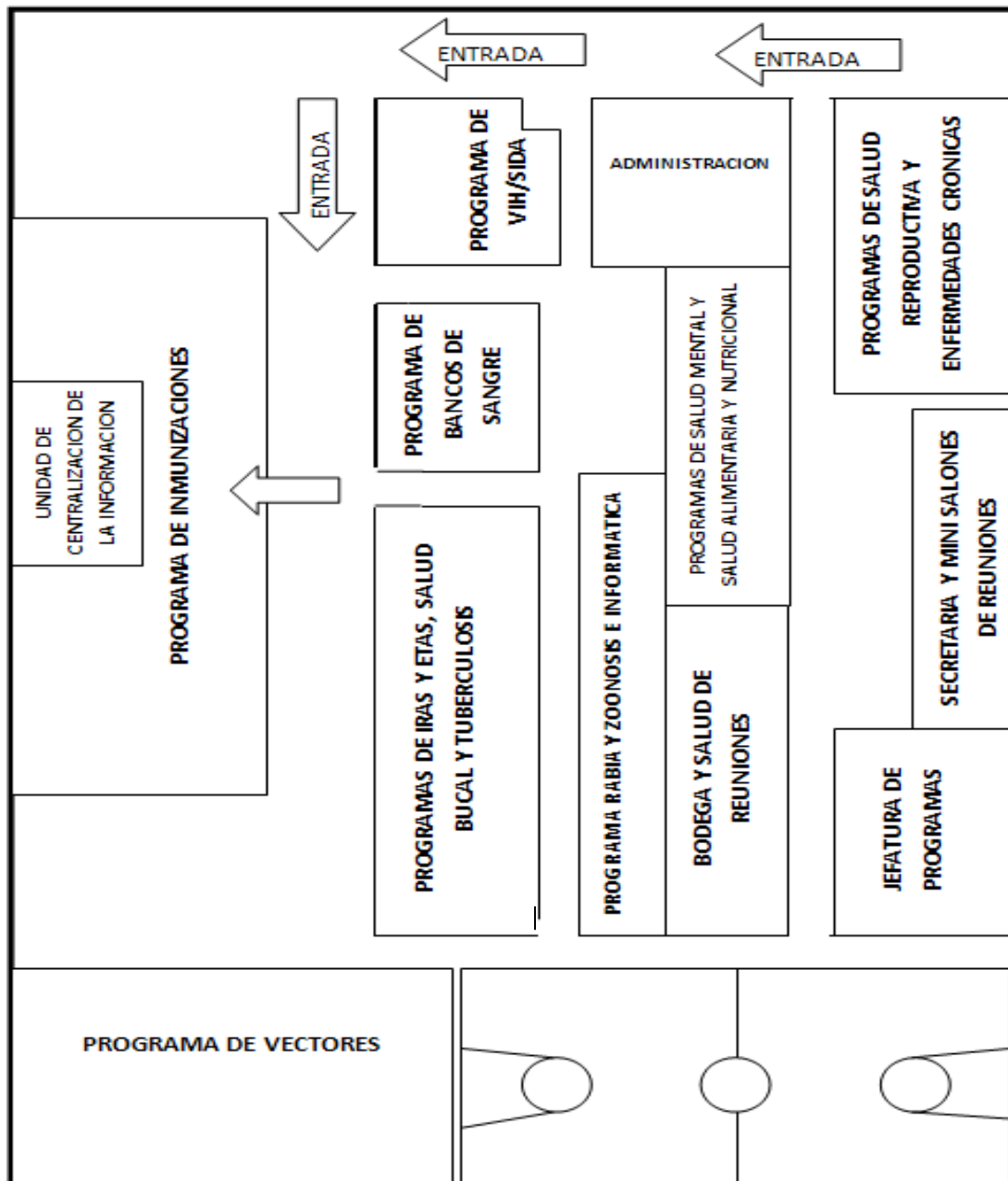
Según las normas para la creación de una unidad educativa que sería similar con la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, donde se necesita la concentración, no supera los 35 decibeles, niveles que no afectan puesto que si fuera lo contrario repercutiría en la salud y en la concentración, por lo cual el lugar propuesto, cumple con los requerimientos para el funcionamiento de la unidad propuesta.

2.5.3. Determinar la ubicación física

Por el fácil acceso vial, comodidad y considerando las características de la infraestructura, se determinó que el mejor espacio para el funcionamiento de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, es en el primer nivel, dentro de las instalaciones que ocupa actualmente el Programa Nacional de Inmunizaciones, no sólo por lo estratégico de su ubicación, sino también, porque cuenta con espacios disponibles que pueden ser utilizables y con ello reducir costos en cuanto a infraestructura.

A continuación se da a conocer por medio de un bosquejo o plano, del acceso a dicha área, y por medio del cual se evaluará si el acceso y ubicación para la propuesta para la creación de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, dentro del Programa Nacional de Inmunizaciones, es el más adecuado, para la implementación de dicha unidad.

Figura 10. Ubicación física de la propuesta de una Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público



Fuente: elaboración propia.

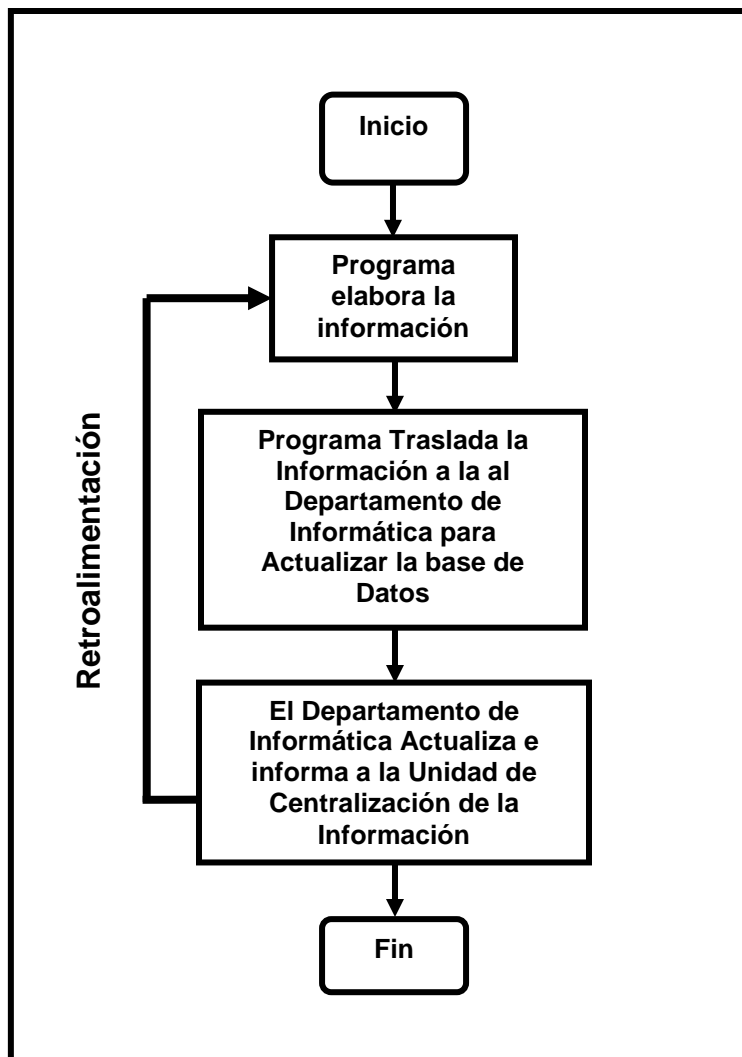
2.5.4. Propuesta del proceso para la Unidad de Servicio de Información y Atención al Público

Para realizar la propuesta del funcionamiento de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, fue necesario conocer el proceso que actualmente desarrolla cada unidad, por lo que permitió determinar las deficiencias que cuentan los 20 programas de atención en salud del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, en cuanto a la socialización de la documentación que ahí se genera, por lo que fue necesario determinar las deficiencias que cuenta cada programa y plasmar las posibles soluciones de la siguiente manera:

Para esta evaluación, fue necesario considerar el proceso ideal para poder proporcionar la información que el usuario necesita y optimizar la calidad de atención, cumpliendo así con los objetivos propuestos, como es el de mejorar la relación entre proveedor y usuario:

- Concentrar la información de cada uno de los programas para estructurar la base de datos electrónica que permita el fácil manejo de la información generada por el departamento, en la figura siguiente se explica.
- Retroalimentación constante de la base de datos electrónica y abastecimiento de material informativo por cada uno de los Programas, de forma directa a la unidad.

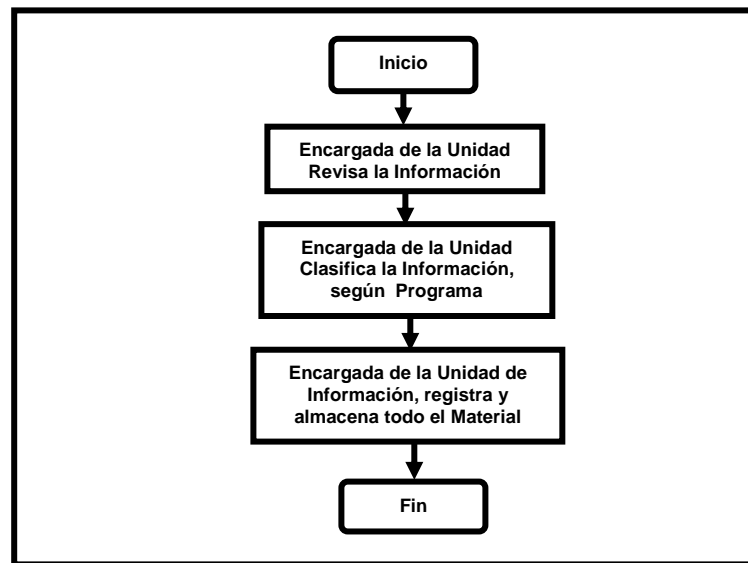
Figura 11. Diagrama de bloques de la actualización de base de datos como parte de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público



Fuente: elaboración propia.

- Clasificación de la información física y electrónica, por el encargado de la unidad.

Figura 12. **Diagrama de bloques de la clasificación de la información, enfocado a la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público**



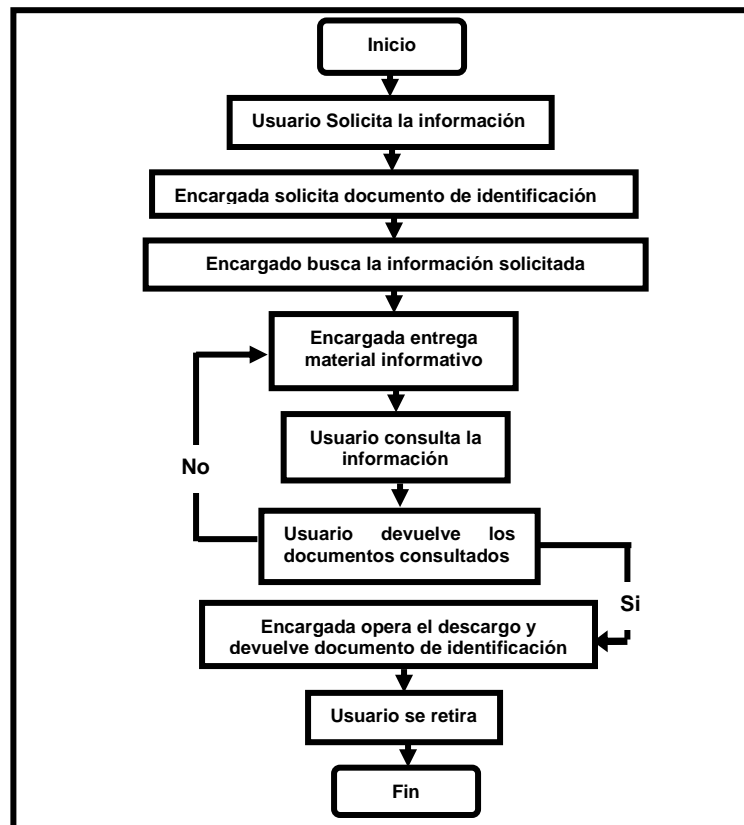
Fuente: elaboración propia.

- El usuario deberá llenar un formato con la información del documento que solicita.
- El encargado de la unidad deberá solicitar al usuario un documento de identificación, como medida de control y registro que permita mantener activo el historial y poder medir la producción de la misma.
- El encargado de la unidad ubica la información que le es solicitada
- El usuario podrá realizar sus consultas de forma física o virtual
- El usuario debe devolver la documentación dada a préstamo y podrá llevarse la que es gratuita.

- El encargado de la unidad recibe la documentación de préstamo que fue consultada y registra la devolución.
- Realiza la devolución del documento de identificación al usuario al finalizar la consulta o solicitud de información.

A continuación se muestra el flujo del proceso completo de la Unidad de Centralización y Atención al Público

Figura 13. **Diagrama de bloques propuesto para el proceso completo de la Unidad de Centralización y Atención al Público**



Fuente: elaboración propia.

2.5.5. Mobiliario y equipo requerido para la unidad

Se tiene propuesto que para la implementación de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, se cuente con el equipo que a continuación se describe para el funcionamiento de la misma:

- Computadora: necesaria para llevar un control y manejo sistematizado de la información que se genera dentro de la institución.
 - Especificaciones técnicas mínimas: Procesador: Intel® Core™ i3-2120 processor (3MB Cache, 3.30GHz)
- Impresora laser: para imprimir documentación con la que no se cuente físicamente dentro de la unidad o cualquier otro tipo de reporte.
 - Especificaciones técnicas mínimas: impresora de inyección de tinta. Impresora hp deskjet 850. Velocidad de impresión: 6ppm en negro y 4 ppm en color.
- Fotocopiadora: para reproducir cualquier tipo de documento que sea necesario para el público o usuario.
 - Especificaciones técnicas mínimas: Canon laser Class 810 fax machine
- Internet: para acceso a la página web de la institución
 - Especificaciones técnicas mínimas: 1 GB como mínimo de velocidad

- Teléfono y fax: para optimizar las vías de comunicación y el fácil acceso a la información.
 - Especificaciones técnicas mínimas: PANASONIC KX-TS580 Teléfono fijo Características - Manos libres - Pantalla LCD 16 dígitos - Agenda: 50 registros

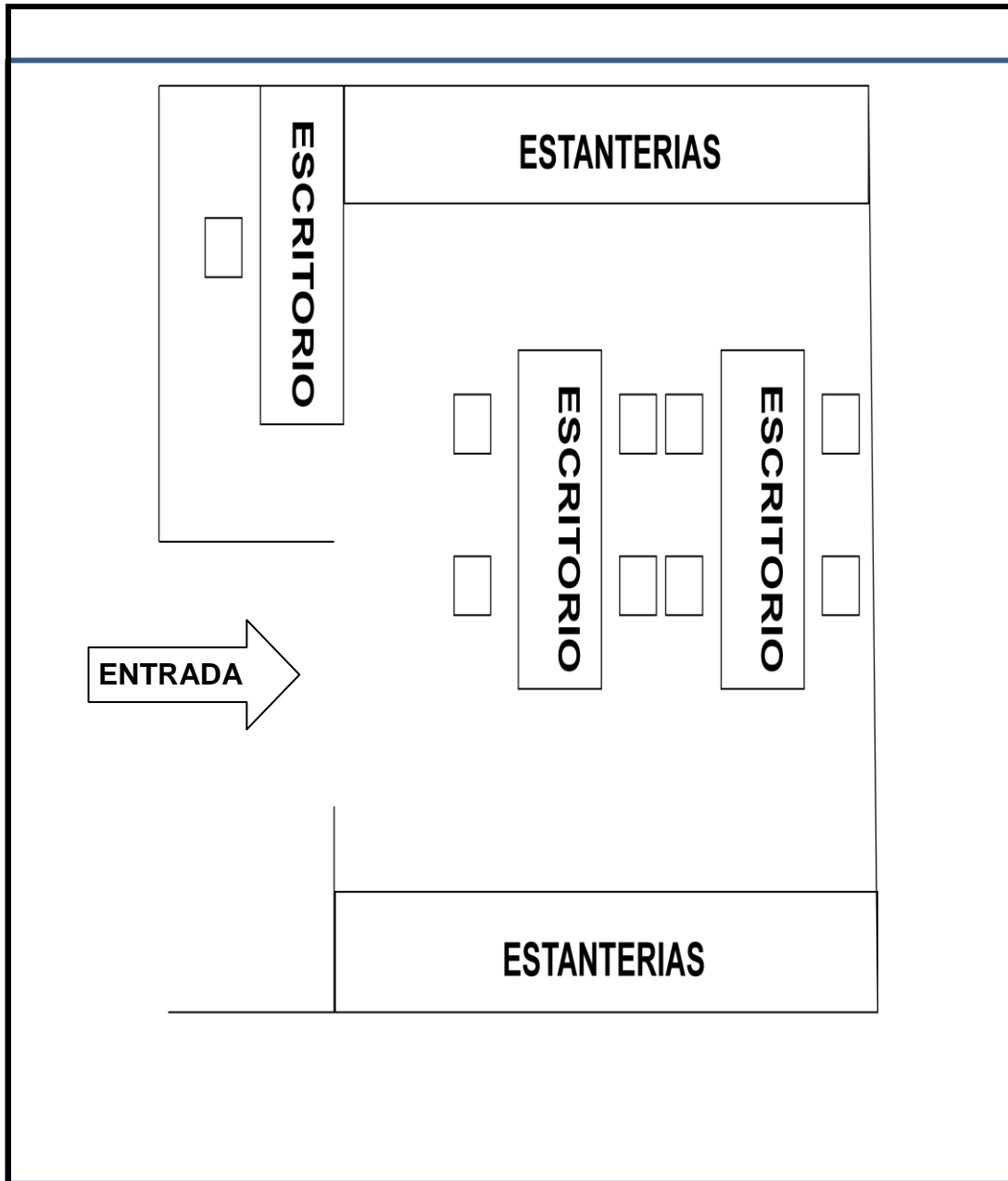
- Archivos: dos unidades para almacenar y clasificar la documentación manejada por la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público.
 - Especificaciones técnicas mínimas: de metal de cuatro gavetas

- Estanterías: para ordenar y clasificar el material de texto de los diferentes programas, facilitando su ubicación física al ser solicitado.
 - Especificaciones técnicas mínimas: de de metal y 4 entrepaños de 2 metros

2.5.5.1. Distribución estratégica de la ubicación del mobiliario y equipo de la unidad

Para poder aprovechar el espacio físico de mejor manera y crear un ambiente propicio para el funcionamiento de la unidad, se propone la distribución del mobiliario y equipo de la siguiente forma, en virtud que se aprovecharían los espacios dentro de la unidad propuesta:

Figura 14. **Distribución de mobiliario y equipo en la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público**



Fuente: elaboración propia.

2.5.6. Delimitación de funciones del recurso humano

Para poder establecer y definir el perfil del recurso humano idóneo para desempeñarse en la unidad, es necesario delimitar las funciones propias de la misma, siendo éstas las siguientes:

- Recopilar toda la documentación generada por los diferentes programas, como también, mantener actualizada la base de datos electrónica.
- Clasificar y archivar la documentación en archivos físicos y electrónicos
- Brindar servicio y atención a todos los sectores de la población que requieran información en salud de forma ininterrumpida, para lo cual el personal debe regirse por un rol de vacaciones que permita tener amplia cobertura en la atención.
- Prestar servicio y atención por todos los medios de comunicación disponibles, ya sea de forma personalizada, vía telefónica, vía fax, o bien, por vía electrónica.
- Mantener debidamente abastecida la unidad de material informativo, para lo cual debe coordinarse constantemente con cada uno de los programas.
- Comunicar a los diferentes programas las necesidades no cubiertas en cuanto a material informativo que vaya teniendo la población, para su intervención oportuna.

2.5.7. Manual de puestos de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público

A continuación se presenta el Manual de puestos donde se determinará la cantidad de personal que se propone para que se haga cargo de la unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

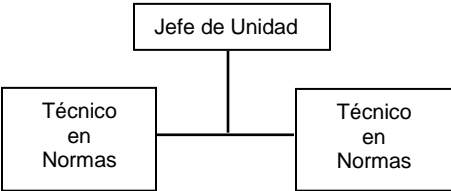
2.5.7.1. Definición el perfil y número del personal requerido para el funcionamiento de la unidad

Para el buen funcionamiento de la unidad, se considera necesaria la asignación como mínimo de tres personas, que conformaran el equipo de trabajo de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, la cual se integrara de la siguiente manera:

- Jefe de la Unidad 1 plaza
- Técnicos 2 plazas

De acuerdo a las funciones y actividades que se desarrollan dentro de la unidad, se ha estructurado un manual de puestos, que define el perfil, escolaridad y experiencia de cada puesto, según los cuadros que a continuación se describen de la siguiente manera:

Tabla II. **Manual de puestos para jefe de la unidad**

MANUAL DE PUESTOS <i>Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público</i> <i>Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social</i>			
<i>Dirección General de Regulación Vigilancia y Control de la Salud</i>			
Descripción de Puesto			
Puesto Funcional: Jefe de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público			
Serie: Asistencia Profesional	Clase de Puesto: 9760 Asistente Profesional Jefe	Especialidad: 0007 Administracion	
Autoridad Nominadora: Ministro de Salud	Jefe Inmediato: Jefe de Programas	Subalternos: 2 Encargado de Documentos Internos, Encargado de Base de Datos, Auxiliar de Archivo, Analista de Receptoría	
Sede: Guatemala, ciudad.	Horario: 8:00 a.m. a 4:30 p.m.	Número de Plazas: 1	Fecha:
Ubicación Administrativa: Dirección General Regulación Vigilancia y Control de la Salud			Páginas: 4
<p>Descripción del Puesto: Planificar, organizar, dirigir y supervisar las funciones relacionadas con el ingreso, revisión, registro y traslado de toda la documentación a las diferentes unidades o departamentos.</p> <p style="text-align: center;">ORGANIGRAMA</p>  <pre> graph TD A[Jefe de Unidad] --- B[Técnico en Normas] A --- C[Técnico en Normas] </pre> <p>Actividades</p> <p>Ordinarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar, dirigir y supervisar las funciones del personal a su cargo. ▪ Atender en forma personal y vía telefónica a los interesados que requieran información del trámite de algún información en el Ministerio. ▪ Asesorar al personal a su cargo, resolviendo las consultas del servicio al cliente. ▪ Dar Visto Bueno a los informes, reportes, entre otros realizados por el personal bajo su cargo. ▪ Facilitar el desempeño y la relación del personal bajo su cargo. ▪ Integrar los recursos logísticos necesarios para el desempeño de las funciones del personal del Departamento. 			

Continuación de la tabla II.

Periódicas:

- Informar por escrito y trasladar documentos al archivo de labor.
- Verificar la calidad del servicio que se brinda al cliente.
- Supervisar la elaboración de informes del personal bajo su cargo.
- Informar periódicamente sobre el desempeño de las funciones a su cargo.
- Supervisar y evaluar el adecuado uso de los recursos asignados al Departamento.

Eventuales:

- Depurar constantemente el Archivo.
- Asistir a foros, seminarios, talleres o grupos de trabajo nacionales o internacionales por delegación del Director.
- Otras inherentes al puesto, que le asigne el jefe inmediato superior.

RELACIONES DEL PUESTO

D: "Diarias" S: "Semanal" M: "Mensual" T: "Trimestral" S: "Semestral" A: "Anual" E: "Eventual"

Tipo de relaciones	D	S	M	T	S	A	E
Internas:							
Empleados de otras oficinas de su institución	X						
Empleados de otras dependencias de su institución			X				
Directores o jefes de su institución					X		
Directores o jefes de otras dependencias de su institución							X
Funcionarios de alto nivel de su institución							
Externas:							
Relación directa con el público							X
Empleados de otras instituciones: Policía Nacional Civil, Procuraduría General de la Nación, Ministerio Público etc.							X
Jefes o supervisores de otras instituciones							
Funcionarios de alto nivel de otras instituciones							
Representantes de organismos internacionales							
Presidente de la República, Vicepresidente de la República, Ministros de Estado							
Otros: (especifique)							

RESPONSABILIDADES

Equipo y útiles de oficina:
Es responsable por los insumos cargados en su tarjeta de responsabilidad, ya sea por su pérdida o deterioro (no se incluye el desgaste normal por tiempo y uso).

Supervisión:
Al personal que labora bajo su cargo.

Continuación de la tabla II.

Ambiente Laboral:							
Distribución espacial				Iluminación		Viajes	
Oficina	Interior	Exterior Intemperie	Ventilación	Natural	Artificial	Interior país	Exterior
SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO
Equipo de trabajo:							
Equipo Asignado			Fijo (a)		Portátil/Móvil		
Computadora			X				
Impresora			X				
Teléfono			X				
Vehículo							
Otros:							
REQUISITOS DEL PUESTO							
Nivel de Educación:	Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario	Grado o año aprobado		
				X	Octavo Semestre		
Título o Diploma:	Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al octavo semestre de una carrera universitaria afín al puesto.						
Conocimientos especiales:	Conocimiento de Leyes y elaboración de informes, reportes. Manejo de Windows y paquetes de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point), Internet y correo electrónico.						
Experiencia Laboral:	Tiempo de experiencia				Clase de experiencia laboral		
	Seis meses de experiencia como Asistente Profesional en la especialidad que el puesto requiera, que incluya supervisión de personal o un año de experiencia en tareas relacionadas con el mismo, que incluya supervisión de personal.				Elaboración y manejo de documentación de la Administración Pública.		
Requisitos solicitud de admisión:	<p>Oferta de Servicios con fotografía tamaño cédula reciente, fotocopia completa de Cédula de Vecindad o DPI, certificación de cursos universitarios aprobados, dos certificaciones de experiencia laboral o constancias laborales, tres cartas de recomendación personales y boleta original de carencia de antecedentes penales recientes.</p> <p>Adicionalmente podrá presentarse certificación o constancia de eventos educativos no formales y libros, artículos, monografías, ensayos, trabajos de investigación o cualquier publicación realizada por el oferente en materias relativas a los deberes del puesto a desempeñar.</p> <p>Así mismo se podrá tomar en cuenta cualquier otro elemento, que a juicio de la Dirección de Recursos Humanos sirva para valorar la idoneidad del candidato; por lo que solicita curriculum vitae actualizado, fotocopia de la inscripción ante el Registro Tributario Unificado (RTU), boleta original de antecedentes policiales reciente.</p> <p>La documentación de preparación académica y experiencia laboral se deberá presentar en original y fotocopia para su respectiva confrontación y cotejo.</p>						

Continuación de la tabla II.

OTROS	
Habilidades y Destrezas	Características Personales
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad de análisis. ▪ Excelente manejo de las relaciones interpersonales y humanas. ▪ Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con iniciativa. ▪ Asertivo. ▪ Entusiasta y creativo. ▪ Persona honesta, responsable, organizada y perseverante. ▪ Persona sumamente discreta y con integridad. ▪ Colaborador. ▪ Alto sentido de la lealtad, el compromiso social y la ética.

Fuente: elaboración propia.

A continuación se da a conocer sobre la necesidad que se tiene para la contratación del personal técnico que se necesita para hacerse cargo en la unidad que se propone, por lo que se necesita, que se contrate al personal con el perfil que a continuación se describe, ya que con ello mejorara la calidad del servicio de atención al usuario dentro del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Tabla III. **Manual de puestos para técnicos en normas**

MANUAL DE PUESTOS Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social			
Dirección General de Regulación Vigilancia y Control de la Salud			
Descripción de Puesto			
Puesto Funcional: Técnico en Normas de Atención			
Serie: Asistencia Profesional	Clase de Puesto: 9720 Asistente Profesional II	Especialidad: 0007 Administracion	
Autoridad Nominadora: Ministro de Salud	Jefe Inmediato: Jefe de la Unidad de Centralización de la Información	Subalternos: Ninguno	
Sede: Guatemala, ciudad.	Horario: 8:00 a.m. a 4:30 p.m.	Número de Plazas: 2	Fecha:
Ubicación Administrativa: Dirección General Regulación Vigilancia y Control de la Salud			Páginas: 3
Descripción del Puesto: Trasladar los documentos y documentación a todas las unidades. Controlar el ingreso de los documentos.			
ORGANIGRAMA			
<pre> graph TD JU[Jefe de Unidad] --- TN1[Técnico en Normas] JU --- TN2[Técnico en Normas] </pre>			
Actividades Ordinarias:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender en forma personal y vía telefónica a los interesados que requieran información ▪ Revisar la papelería de las personas que solicitan algún trámite. ▪ Controlar y enumerar salida de providencias, resoluciones y oficios. ▪ Anotar en forma manual y en hoja electrónica todas las resoluciones, providencias y oficios. ▪ Asistir técnica y administrativamente al Jefe de Departamento en el desempeño de sus funciones. ▪ Participar en la búsqueda y compilación de información e integración de documentos. ▪ Fotocopiar documentos varios. 			
Periódicas:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresar información a la base de datos. ▪ Investigar la veracidad de los recursos interpuestos por los afectados. ▪ Elaborar informes periódicos del desempeño de actividades al Jefe. 			
Eventuales:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir a talleres o grupos de trabajo por delegación del Jefe. ▪ Otras inherentes al puesto, que le asigne el jefe inmediato superior. 			

Continuación tabal III.

RELACIONES DEL PUESTO										
D: "Diarias" S: "Semanal" M: "Mensual" T: "Trimestral" S: "Semestral" A: "Anual" E: "Eventual"										
Tipo de relaciones				D	S	M	T	S	A	E
Internas:										
Empleados de otras oficinas de su institución				X						
Empleados de otras dependencias de su institución					X					
Directores o jefes de su institución					X					
Directores o jefes de otras dependencias de su institución										X
Funcionarios de alto nivel de su institución										X
Externas:										
Relación directa con el público				X						
Empleados de otras instituciones: Policía Nacional Civil, Procuraduría General de la Nación, Ministerio Público etc.					X					
Jefes o supervisores de otras instituciones										X
Funcionarios de alto nivel de otras instituciones										
Representantes de organismos internacionales										
Presidente de la República, Vicepresidente de la República, Ministros de Estado										
Otros: (especifique)										
RESPONSABILIDADES										
Equipo y útiles de oficina: Es responsable por los insumos cargados en su tarjeta de responsabilidad, ya sea por su pérdida o deterioro (no se incluye el desgaste normal por tiempo y uso).										
Supervisión: No aplica.										
Ambiente Laboral:										
Distribución espacial				Iluminación		Viajes				
Oficina	Interior	Exterior Intemperie	Ventilación	Natural	Artificial	Interior País	Exterior			
SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO			
Equipo de trabajo:										
Equipo Asignado				Fijo (a)			Portátil/Móvil			
Computadora				X						
Impresora										
Teléfono				X						
Vehículo										
Otros										

Continuación tabal III.

REQUISITOS DEL PUESTO					
Nivel de Educación:	Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario	Grado o año aprobado
				X	Quinto Semestre
Título o Diploma:	Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria afin al puesto.				
Conocimientos especiales:	Conocimiento de Leyes y elaboración de reportes e informes. Manejo de Windows y paquetes de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point), Internet y correo electrónico.				
Experiencia Laboral:	Tiempo de experiencia			Clase de experiencia laboral	
	Seis meses de experiencia como Asistente Profesional I o Jefe Técnico Profesional I, en la especialidad que el puesto requiera o dos años de experiencia en tareas relacionadas con el mismo.			Manejo de documentación de la Administración Pública.	
Requisitos solicitud de admisión:	<p>Oferta de Servicios con fotografía tamaño cédula reciente, fotocopia completa de Cédula de Vecindad o DPI, certificación de cursos universitarios aprobados, dos certificaciones de experiencia laboral o constancias laborales, tres cartas de recomendación personales y boleta original de carencia de antecedentes penales reciente.</p> <p>Adicionalmente podrá presentarse certificación o constancia de eventos educativos no formales y libros, artículos, monografías, ensayos, trabajos de investigación o cualquier publicación realizada por el oferente en materias relativas a los deberes del puesto a desempeñar.</p> <p>Así mismo se podrá tomar en cuenta cualquier otro elemento, que a juicio de la Dirección de Recursos Humanos sirva para valorar la idoneidad del candidato; por lo que solicita curriculum vitae actualizado, fotocopia de la inscripción ante el Registro Tributario Unificado (RTU), boleta original de antecedentes policiales reciente.</p> <p>La documentación de preparación académica y experiencia laboral se deberá presentar en original y fotocopia para su respectiva confrontación y cotejo.</p>				
OTROS					
Habilidades y Destrezas			Características Personales		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Excelente manejo de las relaciones interpersonales y humanas. ▪ Habilidad y capacidad para trabajar en equipo y bajo presión. 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persona honesta, responsable, organizada y perseverante. ▪ Persona sumamente discreta y con integridad. ▪ Colaborador. ▪ Alto sentido de la lealtad, el compromiso social y la ética. 		

Fuente: elaboración propia.

2.6. Análisis económico de la propuesta

Conforme los análisis efectuados y presentado antes, la institución podrá invertir en la construcción de un espacio físico apropiado o bien readecuarlo en alguna de las áreas subutilizadas que se encuentran dentro de sus instalaciones; de igual manera, con respecto al mobiliario y equipo para la implementación de la unidad. Tomando en consideración las necesidades identificadas, y trabajos que se deberían desarrollar para mejorar las instalaciones las cuales se cotizaron los materiales y servicios así:

Tabla IV. Análisis económico para la remodelación de la propuesta

No.	Renglón	Cantidad	Unid.	M. O.	Mat.	M.O. + Mat.	Total
A	TECHOS						
1	ACABADOS EN CIELO	42,24	M ²	50,00	25,00	75,00	3 168,00
2	CENEFA	27,20	ML	80,00	50,00	130,00	3 536,00
B	PISO						
3	CAMBIO DE PISO DE GRANITO	32,00	M ²	35,00	110,00	145,00	4 640,00
C	ACABADOS						
4	CAMBIO DE PUERTA	1,00	UNID.	1 200,00	300,00	1 500,00	1 500,00
5	CAMBIO DE VENTANA	1,00	UNID.	1 200,00	300,00	1 500,00	1 500,00
6	RETOQUE DE MUROS	124,80	M ²	25,00	25,00	50,00	6 240,00
7	PINTURA GENERAL	124,80	M ²	3,50	11,50	15,00	1 872,00
D	INSTALACIONES ELECTRICAS						
8	CAMBIO DE CABLEADO ELECTRICO Y TOMACORRIENTES	6,00	UNID.	125,00	355,00	480,00	2 880,00
9	CAMBIO DE LAMPARAS	6,00	UNID.	650,00	250,00	900,00	5 400,00
TOTAL							30 736,00

Fuente: elaboración propia.

El cuadro anterior refleja el gasto real de inversión para la remodelación de la infraestructura, y ser viable la propuesta de creación de una Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Tabla V. **Costo total de la propuesta**

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total
1	Costo de Remodelación de la Infraestructura	Q. 30 736,00	Q. 30 736,00
1	Costo inicial por servicios Generales	Q. 600,00	Q. 600,00
3	Computadoras	Q. 8 000,00	Q. 24 000,00
1	Fotocopiadora	Q. 7 400,00	Q. 7 400,00
1	Impresora Láser	Q. 1 800,00	Q. 1 800,00
4	Estanterías	Q. 800,00	Q. 3 200,00
1	Archivo	Q. 1 200,00	Q. 1 200,00
1	Escritorios	Q. 1 600,00	Q. 1 600,00
2	Mesas	Q. 2 000,00	Q. 4 000,00
3	Sillas Secretariales	Q. 560,00	Q. 1 680,00
8	Sillas	Q. 400,00	Q. 3 200,00
1	Jefe de Unidad	Q. 5 250,00	Q. 5 250,00
2	Técnicos	Q. 3 500,00	Q. 7 000,00
1	Papelería y Útiles de oficina	Q. 1 200,00	Q. 1 200,00
		Total	Q. 92 866,00

Fuente: elaboración propia.

- Observaciones: los costos por servicios generales, papelería y útiles de oficina y el pasivo laboral, están estimados en la tabla de costos de forma mensual.

- Pasivo laboral de 2 plazas
Técnicos= $(3\ 000,00 \times 14) / 12 = 3\ 500,00$
 - Pasivo laboral de 1 plaza
Técnico= $(4\ 500,00 \times 14) / 12 = 5\ 250,00$
- Análisis: vale mencionar que para reducir costos de inversión la Institución tiene en existencia estanterías, archivos y escritorios que no se les da uso y que están en buen estado para habilitarlos en el equipamiento de la “Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público”; así mismo, el servicio de Internet no representa un costo adicional de instalación, ya que el espacio físico propuesto cuenta con este servicio; por consiguiente, se puede implementar o bien hacerse las conexiones pertinentes.
 - Remodelación: la Institución cuenta con la infraestructura física, y se propone la remodelación del espacio propuesto para atender al cliente en un ambiente agradable y funcional.
 - Recurso Humano: con respecto al recurso humano, se sugiere reubicar al personal que llene y se ajuste al perfil del puesto sugerido, sin que exista riesgo de desestabilización funcional, porque la institución cuenta con el personal suficiente.

Con la reutilización, reasignación y reubicación de los recursos materiales y humanos con los que cuenta el departamento, se reducirán considerablemente los costos de inversión, agilizando y facilitando así, la implementación de la “Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público”, tomando como referencia las condiciones físicas mínimas requeridas para su habilitación.

Por consiguiente y en base al estudio realizado, en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, dispone de los recursos y condiciones necesarias para implementar la Unidad propuesta, permitiendo así la optimización de los procesos y el cumplimiento de los objetivos para los que será creada.

3. FASE DE INVESTIGACIÓN

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, a través del Departamento de Programas de Atención a las Personas, tiene como finalidad elaborar Normas de Atención en Salud que permita la unificación de criterios de atención e implementación de estrategias que respondan a las necesidades de atención en salud de la población, con intervenciones efectivas, científicamente respaldadas y factibles de realizarse por el sistema de salud. Sobre esta base, se establecen las normas de atención y protocolos de los Programas, los que se socializan en los servicios, se capacita al personal y se monitorea su cumplimiento.

En virtud de lo anterior, surge la necesidad de elaborar un plan estratégico para implementar acciones de seguridad e higiene Industrial que garanticen evitar la ocurrencia de accidentes y riesgos a todos los trabajadores de la institución.

Este proyecto fortalece y complementa los procedimientos funcionales de otras áreas de la institución, como es la Gerencia Administrativa, Recursos Humanos, Comunicación Social, Sección de Mantenimiento, responsables de la seguridad del personal y mejorar la capacidad de reacción por parte del personal de la Institución, para cualquier contingencia generada en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

3.1. Plan de Contingencia

Para proponer un plan de contingencia, se deben de tomar en consideración conceptos relevantes, que permitan fortalecer a la Institución.

3.1.1. Seguridad e higiene industrial

La seguridad industrial se define como un conjunto de normas y procedimientos para crear un ambiente seguro de trabajo, a fin de evitar pérdidas personales o materiales.

Es el proceso mediante el cual el hombre teniendo como fundamento su conciencia de seguridad, minimiza las posibilidades de daño de sí mismo, de los demás y de los bienes de la institución. Otros consideran que la seguridad es la confianza de realizar un trabajo determinado sin llegar al descuido. Por tanto, la institución debe brindar un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los trabajadores y al mismo tiempo estimular la prevención de accidentes en el área de trabajo. Si las causas de los accidentes industriales pueden ser controladas, la repetición de éstos será reducida.

La seguridad industrial se ha definido como el conjunto de normas y principios encaminados a prevenir la integridad física del trabajo, así como el buen uso y cuidado de las maquinarias, equipos y herramientas de la institución.

3.1.2. Seguridad

La palabra seguridad, en términos de la seguridad industrial, significa que el trabajador se encuentra libre y exento de todo daño o riesgo. También la palabra seguridad se refiere al contrato por el cual una persona, natural o

jurídica, se obliga a compensar pérdidas o daños que ocurran en las situaciones que conlleven riesgos.

La seguridad industrial es una actividad técnico administrativa, encaminada a prevenir la ocurrencia de accidentes, cuyo resultado final es el daño que a su vez se traduce en pérdidas.

3.1.3. La higiene en las instituciones

Se puede definir como aquella ciencia y arte dedicada a la participación, reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores o elementos estresantes del ambiente presentados en el lugar de trabajo, los cuales pueden causar enfermedad, deterioro de la salud, incomodidad e ineficiencia de importancia entre los trabajadores.

La higiene industrial, es la especialidad profesional ocupada en preservar la salud de los trabajadores en sus tareas. Es de gran importancia, porque muchos procesos y operaciones industriales producen o utilizan compuestos químicos que pueden ser perjudiciales para la salud de los trabajadores.

Para conocer los riesgos industriales de la salud, es necesario que el encargado del Departamento de Seguridad tenga conocimiento de los compuestos tóxicos más comunes de uso en la institución, así como de los principios para su control.

Se debe ofrecer protección contra exposición a sustancias tóxicas, polvos, humos, y otros elementos que vayan en deterioro de la salud respiratoria de los empleados. La ley exige que los patronos conserven registros precisos de exposiciones de los trabajadores a materiales potencialmente tóxicos.

Las empresas están en la obligación de mantener el lugar de trabajo limpio y libre de cualquier agente que afecte la salud de los empleados.

3.1.4. Objetivo de la seguridad e higiene industrial

El objetivo de la seguridad e higiene industrial es prevenir los accidentes laborales, los cuales se producen como consecuencia de las actividades de trabajo, por lo tanto, un trabajo que no contempla las medidas de seguridad e higiene es riesgoso e inseguro. Un buen trabajo debe satisfacer las condiciones necesarias y contar con los tres elementos indispensables: seguridad, productividad y calidad. Es por ello importante conocer las necesidades de seguridad e higiene de la institución, que permita ofrecerles la información más adecuada orientada a solucionar sus problemas en ese tema.

3.1.5. Concepto de normas de prevención de accidentes

Se definen como el conjunto de normas técnicas y procedimientos que se utilizan para prevenir los accidentes mediante la supervisión de sus causas, por tanto debe realizarse una labor de convencimiento entre los patronos y los trabajadores.

3.1.6. Análisis de riesgos

El análisis de riesgos es una disciplina relativamente nueva con raíces antiguas; como campo del conocimiento se organizó en las últimas tres décadas y su auge se debe a que varios países han aprobado leyes para proteger, tanto a la salud humana como a la de los animales y plantas, de los peligros que puede acarrear la exposición a sustancias peligrosas presentes en el medio ambiente en base a la prevención y reducción de riesgos.

El análisis de riesgos es una técnica multidisciplinaria que utiliza conceptos desarrollados en varias ciencias en las que se incluyen a la toxicología, epidemiología, ingeniería, psicología, higiene industrial, seguridad ocupacional, seguridad industrial, evaluación del impacto ambiental, etcétera.

El análisis de riesgos sirve para:

- Identificar y evaluar los problemas ambientales y de salud producidos por la realización de actividades peligrosas y el manejo de sustancias tóxicas.
- Comparar tecnologías nuevas y tradicionales que se usan en la determinación de la efectividad de los diferentes controles y técnicas de mitigación, diseñadas para reducir riesgos.
- Localización de instalaciones potencialmente peligrosas
- Selección de prioridades entre las posibles alternativas de acción, para establecer secuencias de ejecución de acciones correctivas y/o de elaboración de reglamentos ambientales.

3.1.7. Evaluación de riesgos

Se dice que riesgo es la posibilidad de sufrir un daño por la exposición a un peligro y peligro es la fuente del riesgo y se refiere a una sustancia o a una acción que puede causar daño. Evaluación de riesgos se refiere a la técnica para determinar la naturaleza y magnitud del riesgo.

El término análisis de riesgo, se ha usado frecuentemente como un sinónimo de evaluación de riesgos y debe interpretarse que además de la

evaluación, el análisis incluye los métodos para hacer un mejor uso de los resultados de la evaluación.

En el manejo de los riesgos se diseña la respuesta de control, reducción o eliminación de riesgos utilizando la información producida por la evaluación, y el análisis, en el contexto de los recursos técnicos, valores sociales, económicos y políticos.

La diferencia entre evaluación y manejo de riesgos no es muy clara, la controversia se centra en el grado en el cual la evaluación se puede mantener libre de los juicios y valores, que típicamente corresponden a las decisiones de manejo. Las percepciones de los riesgos son factores importantes que influyen tanto en la evaluación como en el manejo.

Los riesgos se perciben en forma diferente, dependiendo de quiénes son los afectados, o qué tan probable es que los daños se produzcan; las características de los daños, qué tan acostumbrada está la población a ese tipo de daño; qué tan grande es la fracción de la población afectada; cómo se afecta a los individuos en forma personal y si éstos han aceptado en forma voluntaria enfrentar los riesgos. Las percepciones de los riesgos están influenciadas por los beneficios o demás que se obtienen al enfrentar tales riesgos.

3.1.8. Instituciones públicas involucradas en la prevención de desastres

A continuación se dan a conocer a todas las instituciones involucradas en la prevención de desastres, siendo ellas:

- Salud Pública
- Policía Nacional

- Bomberos Municipales
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- CONAP
- CONRED

Un plan de contingencia debe cubrir todos los aspectos que se van a adoptar tras una interrupción de un servicio, originada por desastre, lo que implica suministrar el servicio alternativo y para lograrlo, no sólo se deben revisar las operaciones cotidianas, sino que también debe incluirse el análisis de la infraestructura en riesgo.

Los principales objetivos a tomar en cuenta en la elaboración de éste serán:

- Evaluar los riesgos de los procedimientos de contingencia requeridos, cuando se presenta una interrupción de las operaciones por desastres, de forma que sólo se inviertan los recursos necesarios.
- Definir las vías de evacuación posibles a los lugares que garanticen el resguardo de la integridad física del personal de la Institución.
- Reanudar con la mayor brevedad posible, las funciones empresariales más críticas con miras a minimizar el impacto, de manera que la correcta recuperación de los sistemas y procesos, quede garantizada.
- Optimizar los esfuerzos y recursos necesarios para atender cualquier contingencia de manera oportuna y eficiente, estableciendo idóneamente a las personas responsables de las actividades a desarrollar, antes y durante la emergencia.

3.2. Descripción del Plan de Contingencia

A continuación se dan a conocer los principios esenciales para la elaboración de un plan sobre desastres, la cual se enfocara de la siguiente manera.

3.2.1. Principios

Según lo definido con anterioridad sobre el Plan de Contingencia, este se aplicará a una acción prioritaria dentro del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social como lo es el Plan de Desastres, enfocado específicamente al siniestro de “Incendios”, ya que es el factor de más alto riesgo para la Institución en estudio.

Las acciones de prevención, son las de mayor costo-beneficio de todas las medidas de reducción de desastres, porque requiere de inversión para disminuir la vulnerabilidad. Estas medidas incluyen normas técnicas de construcción y de ingeniería para hacer edificios y estructuras más resistentes.

Hay que destacar que todos los desastres ocurridos dentro de las instalaciones que ocupa esta dependencia, han dejado lecciones en cuanto a incendios, los cuales permitieron tomar las medidas adecuadas de prevención para minimizar riesgos posteriores; mejorando las condiciones de trabajo de los empleados que prestan su servicio dentro de las instalaciones, logrando así un mejor nivel de seguridad.

Por lo anteriormente descrito se elabora un plan de contingencia con los lineamientos que se describen a continuación:

3.2.1.1. Principios generales

Como principio general, el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, tendrá como objetivo principal orientar y dar el seguimiento prioritario al plan de desastres contra incendios, siendo los siguientes:

- Protección humanitaria. Promover la coordinación de los trabajadores de la institución, para la protección mutua ante cualquier calamidad que ocurra dentro de las instalaciones.
- Autoayuda. Tener la capacidad de percatarse de los riesgos a los que se está expuesto, y capacitarse para aplicar las medidas más adecuadas para evitar o minimizar los efectos de un desastre.

3.2.1.2. Descripción de funciones de los responsables y esquema de coordinación

Las personas clave para darle viabilidad al Plan de Contingencia y sobre quienes recae la responsabilidad de hacerlo funcional, son los siguientes:

- Del Responsable del Plan de Contingencia (Director del Programa)
- Del Coordinador del Plan de Contingencia (Coordinador de Mantenimiento).

3.2.1.3. Funciones del responsable del Plan de Contingencia

El director de la institución es la figura responsable del plan, por ser la máxima autoridad de la dependencia y entre sus funciones están:

- Ser responsable de la ejecución del plan
- El director de la institución: nombrará un suplente de su cargo y del coordinador del plan.
- Gestionar las capacitaciones de las sub-comisiones (coordinadores de los distintos programas).
- Debe conformar un grupo de toma de decisiones
- Ser responsable de convocar al grupo de toma de decisiones
- Dirigir y coordinar actividades dentro del área de decisiones
- Autorizar la declaración de alertas
- Cualquier otra actividad, cuya prioridad amerite su intervención

3.2.1.4. Funciones del coordinador del Plan de Contingencia

El coordinador del plan, (coordinador de mantenimiento) cumple la función de dirigir los procedimientos establecidos en el plan, sus tareas, funciones y atribuciones son:

- Activar el plan parcial o totalmente según la evolución o gravedad del evento adverso, con las sub-comisiones que correspondan según la magnitud del evento.
- Coordinar las capacitaciones de los integrantes de cada sub-comisión y velar por su actualización.
- Coordinar todas las operaciones y decisiones dentro del puesto de mando según el nivel de toma de decisiones.

- Supervisar y apoyar el buen desempeño del personal, en la aplicación de todos los procedimientos establecidos.
- Mantener informado al responsable del plan, de lo actuado y los requerimientos.

Es evidente que el Comité ante Desastres del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, se debe basar en la participación altruista de los seres humanos, en un esquema de cooperación y solidaridad.

3.2.2. Planificación para el desarrollo ante desastres

Para realizar la planificación ante desastres del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, se debe tener en cuenta los siguientes principios:

- La peligrosidad de incendios ha dejado evidencia física en el área que ocupa las instalaciones.
- Si estos fenómenos son recurrentes: significa que donde han ocurrido en el pasado, ocurrirán en el futuro.
- Si las instalaciones están expuestas al peligro son vulnerables, por consecuencia habrá desastres.
- Los desastres no son naturales, el fenómeno es provocado

3.2.2.1. Plan de Contingencia para el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

A continuación se describen los pasos que debe tomar en cuenta el comité dentro del Plan de Contingencia, para determinar los riesgos más latentes dentro de la Institución, estos pasos son necesarios para la realización del mismo:

3.2.2.2. El comité debe tomar en cuenta

A continuación se da a conocer todo lo que el comité y debe de tomar en cuenta para la elaboración de un plan de contingencia, siendo estos:

- Análisis de riesgos
- Evaluación del riesgo (en cada programa)
- Asignación de prioridades
- Documentar toda la información
- Mantenimiento del plan de contingencia
- Implementación del plan (acciones correctivas y preventivas)
- Distribución y mantenimiento del Plan

3.2.2.3. Análisis sobre las emergencias ocurridas en los últimos años y su impacto en zona 11

En los últimos años, la zona 11 ha tenido el mayor índice de emergencia por problemas de incendios, ya que en la parte posterior del área física que ocupa el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las

Personas, se encuentra un terreno baldío, que no recibe ningún tipo de mantenimiento, tales como recorte de maleza, limpieza de basura y también hay presencia de personas indigentes, que han provocado en repetidas ocasiones incendios o siniestros, que han puesto en peligro las Bodegas de la Institución; por tal motivo, se ha tenido que recurrir al Cuerpo de Bomberos para atender estos siniestros, y los techos de las instalaciones, son una amenaza latente porque se encuentran deteriorados.

Actualmente el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, se encuentra colindando de la siguiente manera:

- Terrenos baldíos (al oeste)
- Casas de habitación (al sur)
- Centros educativos (al sur)
- Periférica de la zona 11 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (al norte)

3.2.2.4. Evaluación de riesgos a los que se exponen las instalaciones del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

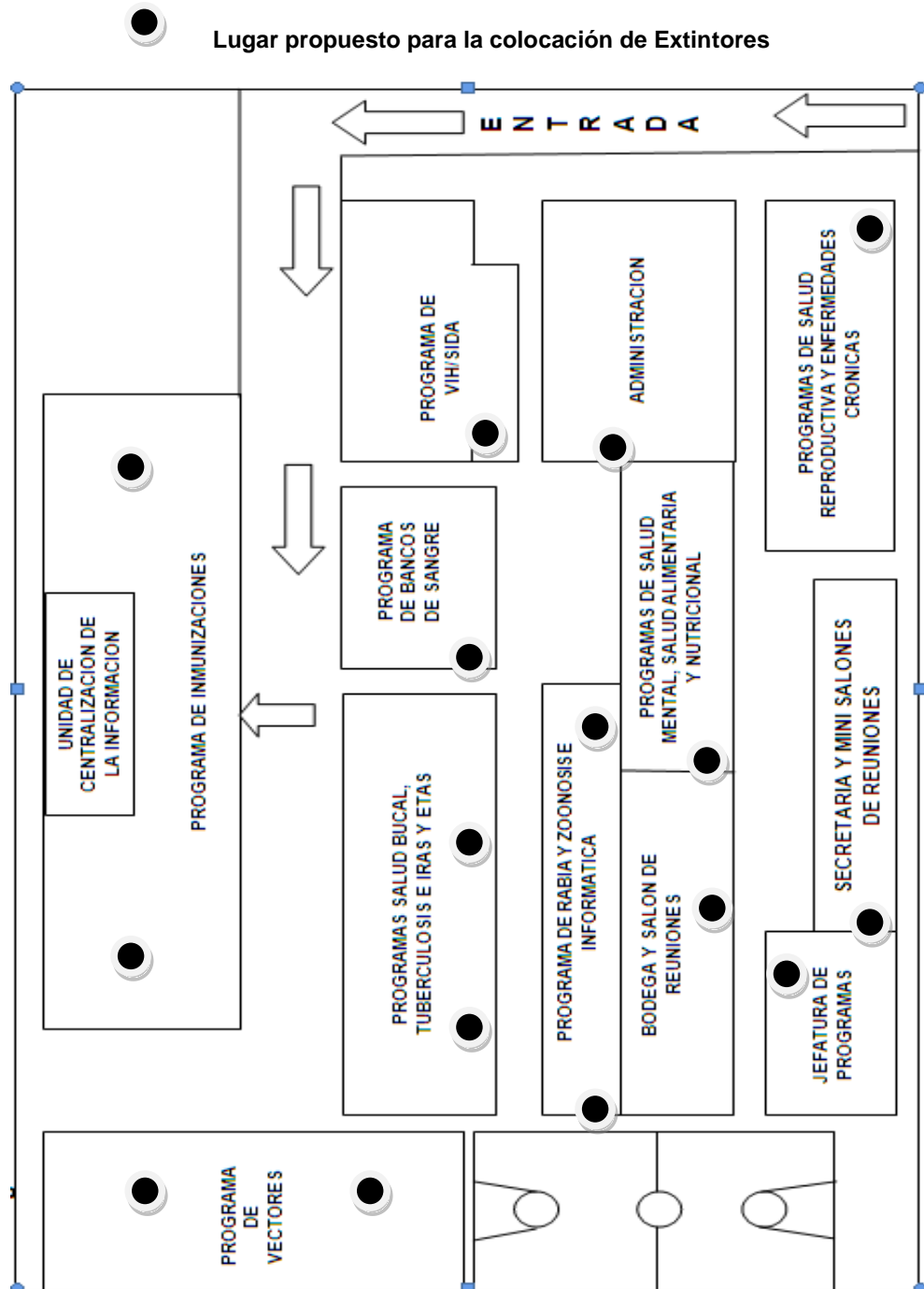
Como ya se dijo actualmente el riesgo más latente, según la evaluación realizada dentro de las instalaciones de la Institución, es el de Incendio. Por ello, se determinó que la propuesta sobre el Plan de Contingencia, estará enfocada al tema de incendios, planteándose de la siguiente manera:

- Incendios: es importante resaltar que el 90% del riesgo de incendios, está en las bodegas de las instalaciones. Como es del conocimiento general, estas no están protegidas con sistemas de alarma y normas de seguridad apropiadas, para enfrentar un siniestro de esta magnitud, por lo que los daños y pérdidas pueden ser cuantiosos e inestimables.

Sin embargo, no se puede descartar el alto riesgo que amenaza directamente a los diferentes ambientes de trabajo; por lo tanto, es imprescindible equipar en cada área con extintores tipo ABC, de 15 libras, los que deben ser instalados en lugares estratégicos; para evitar cualquier tipo de incendio que pueda ocasionarse dentro de las instalaciones del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, conforme al plano que se dará a conocer a continuación:

Con el siguiente plano se dará a conocer los lugares apropiados para la colocación y permanencia del extintor ya que se elaboro un estudio donde podrían ser de mayor utilidad los extintores, por lo que se concluyo que se instalarían los mismos, según el grado de prioridad dentro de las instalaciones, debido a que dentro de las instalaciones cuenta con lugares de alto riesgo, debido al mal estado de las acometidas eléctricas y además porque cuenta con motores de combustión que con facilidad podría ocasionar algún corto circuito y podría desencadenar un incendio dentro de las instalaciones que pondría en riesgo todas las instalaciones que ocupa este departamento.

Figura 15. Propuesta de la Ubicación para los Extintores



Fuente: elaboración propia

- Asignación de prioridades en caso de incendio: los aspectos que se deben tener en consideración al momento ocurrir un siniestro de esta magnitud, son los siguientes, según su orden de prioridad:
 - El resguardo de las vidas humanas
 - Avisar a las instancias respectivas (Bomberos Voluntarios)
 - Evitar que el incendio se propague y poner en peligro a los inmuebles aledaños.
 - Procurar salvar los bienes materiales de la Institución
- Elaboración de un documento: es de mucha importancia documentar todo lo referente al Plan de Contingencia, como también socializarlo, implementarlo y procurar su accesibilidad a los empleados, para poder determinar las acciones pertinentes a la hora de un siniestro de esta magnitud.
- Mantenimiento del Plan de Contingencia: es necesario evaluar periódicamente y retroalimentar constantemente el Plan de Contingencia, según la priorización de necesidades y para poder implementar mejores soluciones que beneficien al Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.
- Implementación del Plan de Contingencia (acciones correctivas y preventivas): para poder implementar el Plan de Contingencia es necesario tener en consideración las acciones preventivas y correctivas que permitan evitar accidentes dentro de las instalaciones:

- Acciones correctivas
 - ✓ Cambio del cableado en mal estado
 - ✓ Centralizar los tableros de flipones dentro de las Instalaciones
 - ✓ Mantenimiento periódico (1 año) de extintores

- Acciones preventivas
 - ✓ Revisión y mantenimiento constantes al cableado eléctrico
 - ✓ Supervisar que los extintores se encuentren en buen estado (llenos) y con presión.
 - ✓ Supervisar que los materiales combustibles, se encuentren alejados de los circuitos eléctricos o de lugares donde pueda ser fácil la combustión del mismo.
 - ✓ Implementar una clínica de personal dentro de la Institución, que este equipada como mínimo con un botiquín de primeros auxilios y personal asistencial apropiado, que atienda cualquier emergencia dentro del área de trabajo.
 - ✓ Socialización y retroalimentación del plan de contingencia

Soluciones

A continuación se da a conocer las posibles soluciones para minimizar los riesgos dentro de la institución:

- Identificar y señalar debidamente, los lugares donde hay extintores de incendios en los planos de las instalaciones, teniendo como objetivo, hacerlo del conocimiento de todo el personal en capacitaciones futuras.
- Definir rutas de evacuación al momento de ocurrir un siniestro de esta magnitud.
- Socializar y señalar la ubicación de los tableros de flipón, en caso de producirse una emergencia.
- Dar a conocer a todos los trabajadores los lugares donde exista material combustible e inflamable, con el objetivo de limitar y evitar el acceso a ellos, a excepción del personal de bodega.
- Para el personal de bodega, se debe brindar capacitaciones con respecto a la prevención de riegos y qué hacer en caso de emergencia o desastre (primeros auxilios).
- Según el reglamento sobre seguridad en el trabajo, es indispensable que cada dependencia posea una clínica equipada con medicamento y su botiquín de primeros auxilios; con mayor razón, por ser institución de salud, debe contar con esos servicios para el bienestar de todos los empleados.
- Capacitar en el uso de extintores
- Realizar periódicamente simulacros de evacuación

Requerimientos

A continuación se da a conocer los requerimientos necesarios para poder echar en marcha el plan de contingencia, siendo estos:

- La ubicación de extintores y tableros de flipones se deben de dar a conocer al encargado de cada área, quien debe ser responsable de socializar con todos los trabajadores a su cargo, el aquellos aspectos relacionados con su utilización, ubicación y la importancia de estos.
- Colocar rociadores para que se activen al inicio del fuego, descargando agua en el lugar afectado por medio de sensores de humo, y con ello impedir que el fuego se propague a otras áreas cercanas.
- Implementar un botiquín de primeros auxilios, el que deben contar con los elementos siguientes:
 - Antibióticos
 - Analgésicos y relajantes
 - Agua oxigenada
 - Alcohol
 - Gasas-Curitas
 - Vendas de Guata
 - Botes de Algodón
 - Hilos de sutura (5 sobres)
 - Frascos de anestesia (2 frascos)
 - Equipo de cirugía menor (1 equipo)
 - Antiinflamatorios
 - Etc.

3.3. Riesgos generales actuales en las instalaciones (área de trabajo)

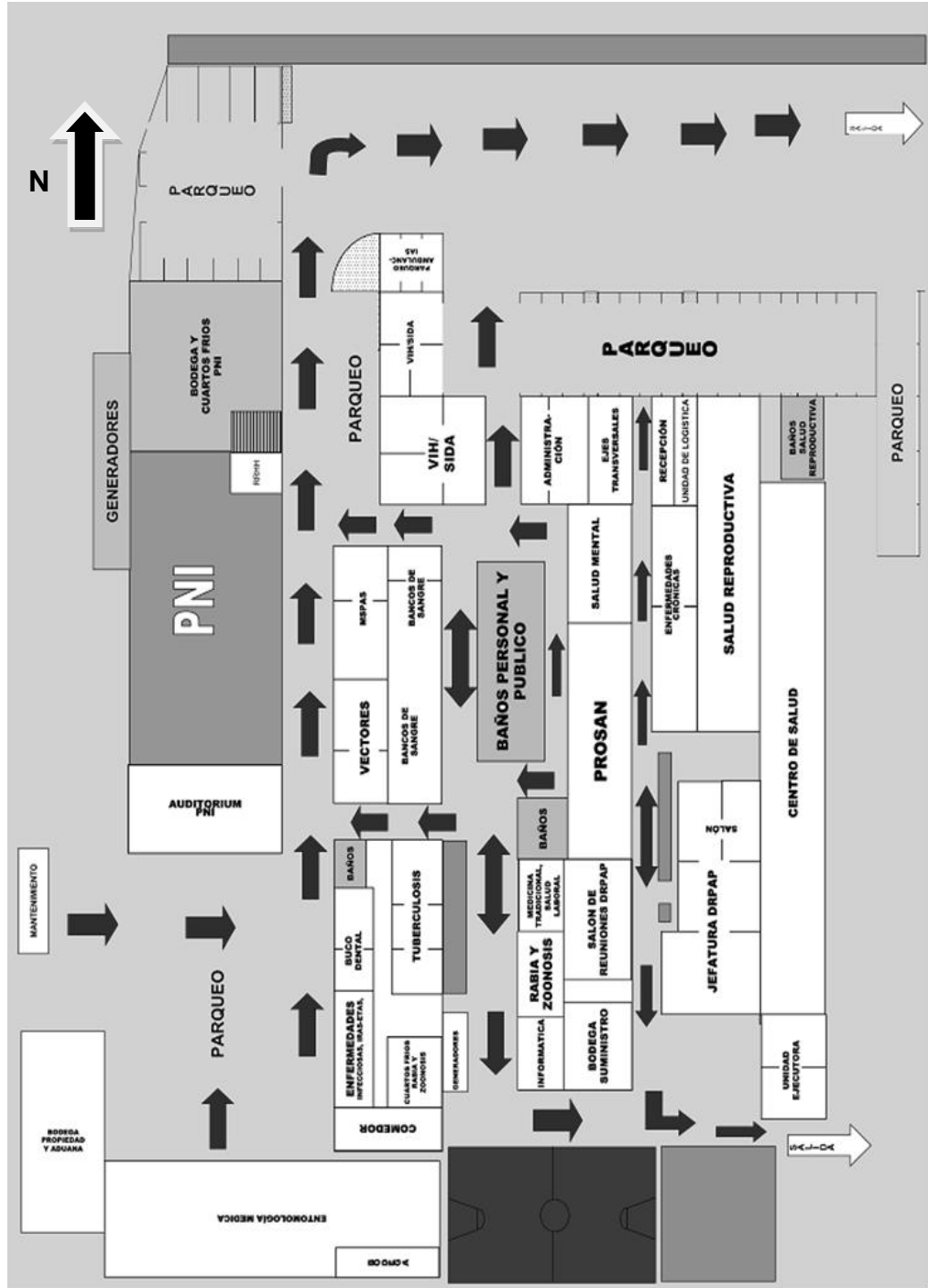
A continuación se dan a conocer los riesgos mas latentes dentro del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, siendo los que a continuación se detallan:

- Mantenimiento escaso de drenajes pluviales y drenajes de aguas negras
- El piso del parqueo de las instalaciones se encuentra en malas condiciones.
- Rutas de salida obstruidas
- Techos en mal estado

Nota: cabe resaltar que actualmente hay un sistema definido de organización y distribución del parqueo, lamentablemente hay incumplimiento de parte del personal de la institución y de las personas que visitan las instalaciones, por lo que debe ser prioridad para el departamento, mejorar los controles para su correcta aplicación, ya que esto afecta no sólo a los laborantes, sino que también a todos los que visitan las instalaciones, entorpeciendo la movilización y las rutas de acceso y evacuación.

A continuación se presenta el croquis de instalaciones (rutas de evacuación): que permite visualizar la distribución de las áreas físicas, como también las rutas de acceso y evacuación a ser utilizadas, cuando la situación así lo amerite, según se muestra en la figura siguiente.

Figura 16. Rutas de evacuación



Fuente: elaboración propia

3.4. Capacitación sobre simulación de desastres

Se gestionó con el Cuerpo de Bomberos Voluntarios, la capacitación para todo el personal administrativo y operativo de la Institución sobre medidas de seguridad, señalización y zonas de riesgo dentro del área de trabajo.

3.4.1. Plan preventivo contra incendios y/o explosión

Con la ayuda del Cuerpo de Bomberos Voluntarios, se desarrolló dentro de la Institución, una charla informativa dirigida a todo el personal, en donde se abordó este tema, generando interesantes cuestionamientos, como por ejemplo:

- ¿Se toman precauciones para prevenir el fuego en bodegas teniendo una adecuada ventilación?
- ¿Hay espacios convenientemente acondicionados para el almacenamiento de productos inflamables?
- ¿Se protegen los tanques de gases y fluidos inflamables contra los impactos?
- ¿Se toman precauciones para evitar la concentración de mezclas inflamables?

3.4.2. Acciones preventivas para mejorar la seguridad

Según la revisión hecha por el personal de Bomberos Voluntarios, se constató que existen riesgos en las rutas de evacuación, ya que fueron encontradas varias deficiencias dentro de las distribuciones de la institución,

estas deficiencias fueron dadas a conocer por los responsables de la supervisión, al jefe de los programas, siendo entre otras:

- Mantener las zonas de carga libres de materiales combustibles (papel, duroport, etc).
- Colocar en las instalaciones extintores adecuados al tipo de incendios previsibles y realizar el mantenimiento periódico de los mismos.
- Revisar y mantener las instalaciones eléctricas aisladas y protegidas
- Eliminar las cargas eléctricas estáticas

3.4.3. Formas, colores y símbolos de seguridad en caso de desastres

Se gestionó ante la administración del departamento, la adquisición de rótulos para la señalización de rutas de evacuación, como parte de las sugerencias establecidas por el personal de Bomberos, haciendo énfasis en la importancia de éstos al momento de ocurrir un desastre, porque favorecen la puesta inmediata y el resguardo físico del personal, al presentarse cualquier situación de emergencia. Lo anterior, garantiza la seguridad a través de la implementación de medidas preventivas; es decir, la señalización básica para localizar y detectar áreas seguras y la estandarización de señales y avisos de seguridad que se aplican para dicha protección.

Por falta de presupuesto, en el tiempo en que se desarrolló este estudio, se gestionó contemplar la adquisición de los rótulos de señalización del plan de desastres en la programación anual del presupuesto para el próximo año.

La clasificación de las señales se basa en el significado siguiente:

- Señales informativas: son las que se utilizan para guiar al usuario y proporcionar ciertas recomendaciones que se deben observar.
- Señales preventivas: son las que tienen por objeto, advertir al usuario de la existencia y naturaleza de un riesgo.
- Señales prohibitivas: son las que tiene por objeto, indicar las acciones que no se deben ejecutar.
- Señales de obligación: son las que se utilizan para imponer la ejecución de una acción determinada, a partir del lugar en donde se encuentra la señal y el momento de visualizarla.

3.4.4. Uso de extintores contra incendios

A continuación, se resume las normas básicas para la utilización de un extinguidor contra incendios, las clases de fuego y los tipos de extinguidor.

3.4.4.1. Definición y características

Un extinguidor es un aparato que contiene un agente o sustancia extintora que puede ser proyectada y dirigida sobre un fuego por la acción de una presión interna. Esta presión interna puede obtenerse por una compresión previa permanente, por una reacción química o por la liberación de un gas auxiliar.

El extinguidor debe estar en buen estado, y el personal debe saber cómo manejarlo, su emplazamiento debe ser visible y accesible, deben estar próximos a las salidas de evacuación y, preferentemente, sobre soportes fijados

o paramentos verticales, de modo que la parte superior del extinguidor quede como máximo a 1,70 m sobre el suelo.

3.5. Capacitación sobre el uso de extintores para la prevención de incendios

Se realizó con la empresa denominada Servicio Técnico de Extintores, la capacitación de todo el personal de la institución sobre el uso, manejo y tipos de extintores, retomándoles recomendaciones descritas con anterioridad por el Cuerpo de Bomberos en la capacitación sobre el tema de incendios.

Figura 17. Foto sobre capacitación sobre el uso de extintores



Fuente: Auditorium Programa Nacional de Inmunizaciones, Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.

Figura 19. **Foto sobre práctica en capacitación sobre el uso de extintores**



Fuente: Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.

4. FASE DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación se dan a conocer los temas relevantes tomados en cuenta para lograr el buen funcionamiento de la Unidad de Centralización de la Información; como también, las acciones para desarrollar varias capacitaciones y facilitar el acceso a la información a todos los usuarios que visitan el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Con respecto a las acciones tomadas en este estudio, se realizaron únicamente gestiones ante los entes competentes, para lograr el aprovechamiento de los recursos con los que cuenta el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y así no incurrir en gastos innecesarios, las cuales deberán hacerse efectivas cuando inicie funciones dicha Unidad.

4.1. Entrevistas utilizadas para recabar la información

A continuación se da a conocer el resultado de las entrevistas realizadas para recabar la información, que se utilizó para la elaboración de esta propuesta, entrevistas tanto para todos los coordinadores y personal técnico de los diferentes programas que se tienen, en virtud que ellos son los que se encuentran involucrados a la hora de elaboración de las diferentes normas de atención en salud de los diferentes programas y pueden dar a conocer los obstáculos que se encuentran a la hora de proporcionar la información a los diferentes usuarios que visitan el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, a solicitar información de los 20 Programas que lo componen y si cuentan con las facilidades para proporcionar los mismos.

Figura 19. **Modelo de entrevista a coordinadores de programa**

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Mecánica Industrial
Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-



ENTREVISTA COORDINADOR DE CADA PROGRAMA

1. Considera que el mecanismo que utiliza actualmente para divulgar la información de los programas de salud a los usuarios es el más adecuado?

2. Como cree usted que se divulgaría de la mejor manera la información a los usuarios?

3. Mencione cuales son las vías de acceso a la información que mejoren los canales de comunicación, entre el programa y usuario?

4. Como considera el espacio físico que actualmente poseen para proporcionar la información de su programa a los usuarios?

5. Quien es la persona responsable de proporcionar la información dentro de su programa?


6. Como considera usted que se encuentra el estado de las instalaciones y si cumplen con las Normas de Seguridad Industrial?

7.Cuál es el mayor problema que enfrenta su programa al momento de divulgar la información?

Fuente: elaboración propia.

Figura 20. **Modelo de encuesta al personal técnico**

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Mecánica Industrial
Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-



ENCUESTA AL PERSONAL TECNICO

1. Existe un procedimiento para divulgar la información que se genera en su programa?
Si _____ No _____
2. Sabe usted cuales son las vías de acceso a la información entre su programa y el Usuario?
Si _____ No _____
3. Considera que espacio físico es el adecuado para proporcionar la información a los usuarios ?
Si _____ No _____
4. Existe una persona responsable de proporcionar la información dentro de su Programa?
Si _____ No _____
5. Existe un lugar adecuado y que cumpla con las normas de seguridad industrial para el personal que nombran para divulgar la información en su programa?
Si _____ No _____
- 6.Cuál es el mayor problema que usted enfrenta al momento de proporcionar usted la información a los usuarios?
Espacio Físico _____ Personal Capacitado _____ Otros _____
7. Cuáles son los medios de información con las que cuenta su programa para la divulgación de las normas de atención para el usuario?
Afiches _____ Trifoliales _____ Internet _____ Otros _____

Fuente: elaboración propia.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

A continuación se da a conocer la guía de entrevista que se utilizó para recabar la información para determinar los problemas que atraviesa la institución y con ello plantear las posibles soluciones a la problemática encontrada.

4.2.1. Guía de entrevista

La presente entrevista, fue realizada al personal técnico que labora en cada uno de los programas de salud, con motivo de la elaboración del informe sobre la Propuesta para la Creación de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas del Ministerio de Salud con el objeto de establecer la problemática que enfrenta la Institución.

La distribución de la muestra de 20 personas Coordinadores (médicos Profesionales); realizándoles la entrevista a todos ellos, por medio de preguntas relacionadas a la Socialización de la Información que se genera en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas; por lo que la información que se obtenga será de mucha importancia porque reflejara las condiciones con que cuenta el Departamento para proporcionar la Información, obteniendo los resultados que a continuación se detallan:

A continuación se codifican los nombres de los programas por facilidad de interpretación en el análisis e interpretación de los cuadros que a continuación se describen.

Tabla VI. **Coordinadores codificados**

<u>CODIGO</u>	<u>DESCRIPCION</u>
EXPERTO 1	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE SALUD REPRODUCTIVA
EXPERTO 2	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE ENFERMEDADES CRONICAS
EXPERTO 3	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE POBLACION MIGRANTE
EXPERTO 4	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE MEDICINA TRADICIONAL
EXPERTO 5	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE SALUD LABORAL
EXPERTO 6	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE RABIA Y ZOOZOSIS
EXPERTO 7	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE TUBERCULOSIS
EXPERTO 8	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE BUCODENTAL
EXPERTO 9	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE IRAS Y ETAS
EXPERTO 10	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE BANCOS DE SANGRE
EXPERTO 11	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA
EXPERTO 12	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE VECTORES
EXPERTO 13	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE EL DENGUE
EXPERTO 14	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE ONCOSEROSIS
EXPERTO 15	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE LEISHMANIASIS
EXPERTO 16	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE CHAGAS
EXPERTO 17	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE MALARIA
EXPERTO 18	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE SALUD MENTAL
EXPERTO 19	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE ITS-VIH/SIDA
EXPERTO 20	COORDINADOR DEL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES

Fuente: elaboración propia.

Presentación de resultados:

- ¿Considera que el mecanismo que utiliza actualmente para divulgar la información de los programas de salud a los usuarios es el más adecuado?

Tabla VII. **Respuesta No.1**

EXPERTO	RESPUESTA No. 1
1, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20	Que el mecanismo utilizado con mayor frecuencia y mejor resultado es la personalizada
2, 5, 18	Por medio de sistema o pagina web
3, 12	Por vía telefónica

Fuente: elaboración propia.

Análisis e interpretación de resultados

Se puede establecer que la mayor parte de los coordinadores de los programas, consideran que el mecanismo utilizado con más frecuencia y con mejores resultados, es el personalizado, en virtud que es el que le ha dado mejor resultado.

Se sugiere que socialicen a los usuarios, que no solo el mecanismo Personalizado es el que manejan en su programa, en virtud que si dan a

conocer los diferentes mecanismos existentes, ayudaría a desconcentrar el programa que actualmente representa.

- ¿Cómo cree usted que se divulgaría de la mejor manera la información a los usuarios?

Tabla VIII. **Respuesta No.2**

EXPERTO	RESPUESTA No. 2
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	Centralizando la información en un solo lugar para socializarla, al público en general (Usuarios)
20	Proporcionarla en su programa

Fuente: elaboración propia.

Análisis e interpretación de resultados

De las 20 personas encuestadas, se visualiza que la mayor parte de los coordinadores prefieren centralizar la Información de todos los programas de atención que existen.

Al centralizar la información se puede establecer que la información favorecerá a la institución, creando una unidad que centralice toda la documentación que se elabora en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, ayudaría a desconcentrar los diferentes programas y mejoraría la calidad de atención al usuario.

- ¿Mencione cuales son las vías de acceso a la información que mejoren los canales de comunicación, entre el programa y usuario?

Tabla IX. **Respuesta No.3**

EXPE RTO	RESPUESTA No. 3
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	Afiches, Trifoliales, Internet

Fuente: elaboración propia.

Análisis e interpretación de resultados

De las 20 personas encuestadas, el 100% indicaron que cuentan con afiches, trifoliales y además cuentan con información del programa, subidas al portal de la página web del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.

Por lo anteriormente descrito se sugiere socializar toda la información que se genera dentro de los diferentes programas de atención en salud, para que se proporcione de la mejor manera al usuario.

- ¿Cómo considera el espacio físico que actualmente poseen para proporcionar la información de su programa a los usuarios?

Tabla X. **Respuesta No.4**

EXPE RTO	RESPUESTA No. 4
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 18, 19	Que el espacio es muy reducido
12, 13, 14, 15, 16, 17 y 20	Cuenta con suficiente espacio

Fuente: elaboración propia.

Análisis e interpretación de resultados

De las 20 personas encuestadas, la mayoría afirma que los programas no cuentan con espacio para poder proporcionar la información al usuario.

Con base a la información anteriormente descrita se sugiere implementar la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, dentro de las instalaciones del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, en un espacio idóneo y que cumpla con las

características en cuanto a espacio para proporcionar la información y su resguardo.

- ¿Quién es la persona responsable de proporcionar la información dentro de su programa?

Tabla XI. Respuesta No.5

EXPERTO	RESPUESTA No. 5
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 18, 19 y 20	No existe personal asignado
12, 13, 14, 15, 16, 17	El personal Técnico (Medico Profesional)

Fuente: elaboración propia.

Análisis e interpretación de resultados

De las 20 personas encuestadas, la mayor parte expresan que los programas no cuentan con personal designado para proporcionar la información.

Por lo anteriormente descrito se sugiere designar a una o dos personas, para proporcionar la información en la unidad designada centralizando la función de proporcionar la información de todos los programas existentes.

- ¿Cómo considera usted que se encuentra el estado de sus instalaciones y si cumplen con las Normas de Seguridad Industrial?

Tabla XII. **Respuesta No.6**

EXPERTO	RESPUESTA No. 6
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 18, 19	Instalaciones en malas condiciones
12, 13, 14, 15, 16, 17 y 20	Instalaciones en buen estado

Fuente: elaboración propia.

Análisis e interpretación de resultados

De las 20 personas encuestadas, la mayor parte manifestó que los programas no cuentan con instalaciones adecuadas y no cumplen con las Normas de Seguridad Industrial.

Por lo anteriormente descrito se reafirma la sugerencia de ubicar un lugar que cumpla con las Normas de Seguridad Industrial, para el bienestar de las

personas que se designaran para proporcionar la información, y también para los usuarios que visitaran dicha unidad.

- ¿Cuál es el mayor problema que enfrenta su programa al momento de divulgar la información?

Tabla XIII. **Respuesta No.7**

EXPERTO	RESPUESTA No. 7
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 18 y 19	El espacio Físico no es el optimo
12, 13, 14, 15, 16 y 17	No cuenta con Personal Capacitado
20	Falta de tiempo

Fuente: elaboración propia.

Análisis e interpretación de resultados

De las 20 personas encuestadas, la mayoría afirmó que el mayor problema en la mayoría de los programas es que no cuenta con los espacios suficientes para socializar la información.

Por lo anteriormente descrito se reafirma la propuesta de utilizar el área donde se Centralice la información, cuyo espacio físico cumpla con las condiciones necesaria para proporcionar la información, con una o dos personas capacitadas para proporcionar la documentación que se genera en todos los programas de atención y proporcionar así una atención, de calidad al usuario.

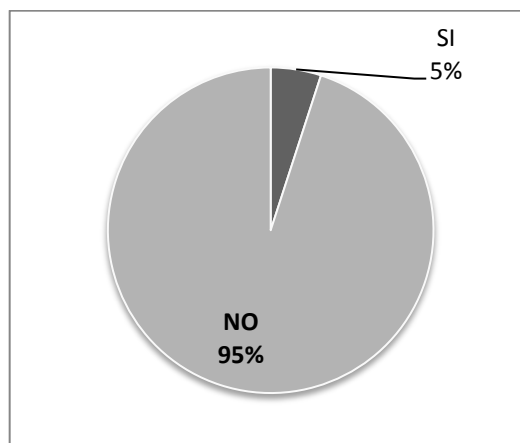
4.3. Resultado de la encuesta

La encuesta se realizó por medio de un cuestionario, a la población en estudio, con motivo de la elaboración del informe de EPS titulado: Propuesta para la creación de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social con el objeto de responder la hipótesis planteada:

Se pasó la encuesta a los 20 coordinadores de los diferentes programas de salud, que se encuentran realizando su trabajo en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, con lo cual se pudo establecer los siguientes resultados de la siguiente manera:

- ¿Existe un procedimiento para divulgar la información que se genera en su programa?

Figura 21. **Gráfica pregunta No.1**



Fuente: elaboración propia.

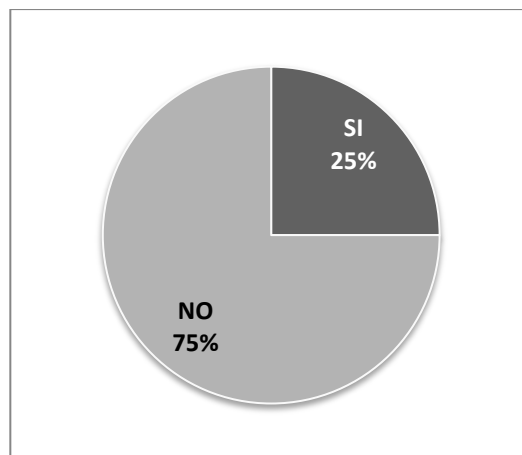
Análisis

Según la encuesta realizada al personal técnico, se pudo evidenciar que no cuentan con un procedimiento para divulgar la información.

Por lo anteriormente descrito se sugiere proponer un procedimiento o proceso, para mejora de la divulgación de la documentación que se genera en la Institución y con ello mejorar el servicio de atención al Usuario.

- ¿Sabe usted cuales son las vías de acceso a la información entre su programa y el Usuario?

Figura 22. **Gráfica pregunta No.2**



Fuente: elaboración propia.

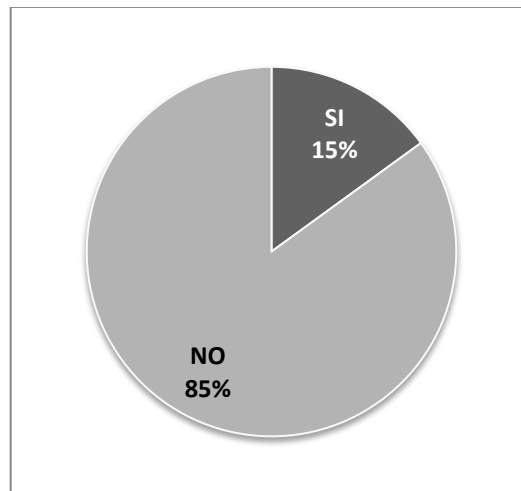
Análisis:

La mayor parte de los trabajadores técnicos entrevistados, coincidieron que no conocen las vías de acceso de la información, puesto a que no están definidas.

Por lo que parte de la estrategia de crear una Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público se dará a conocer a todos los empleados del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, las vías de acceso a la información, para que se facilite el acceso a la información, a los usuarios que las necesiten.

- ¿Considera que espacio físico es el adecuado para proporcionar la información a los usuarios?

Figura 23. **Gráfica pregunta No.3**



Fuente: elaboración propia.

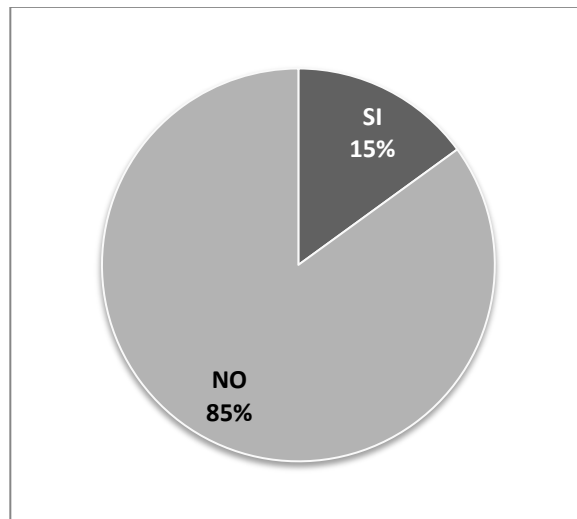
Análisis

Se puede determinar que la mayor parte de los entrevistados, coincidieron que el espacio físico actual, no es el adecuado para proporcionar la información, en virtud que los espacios laborales son muy reducidos.

Por lo que se fortalece la propuesta de habilitar el espacio físico, propuesto que es amplio y adecuado para centralizar toda la información y facilite la socialización de la información tanto para la persona que la proporciona, como para el usuario.

- ¿Existe una persona responsable de proporcionar la información dentro de su programa?

Figura 24. **Gráfica pregunta No.4**



Fuente: elaboración propia.

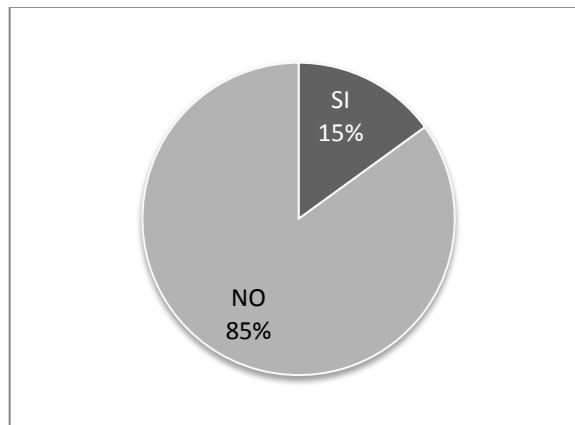
Análisis

Se puede visualizar en la gráfica anterior, que la mayor parte de los entrevistados coinciden en que no cuentan con personal capacitado para proporcionar la información.

Parte de la estrategia de crear la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, sería capacitar a una persona, para que domine el tema y de a conocer los pormenores de la documentación que se genera, esta persona está ubicada en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y su función sería la de dar a conocer a los usuarios dicha información.

- ¿Existe un lugar adecuado y que cumpla con las normas de seguridad industrial para el personal que nombran para divulgar la información en su programa?

Figura 25. **Gráfica pregunta No.5**



Fuente: elaboración propia.

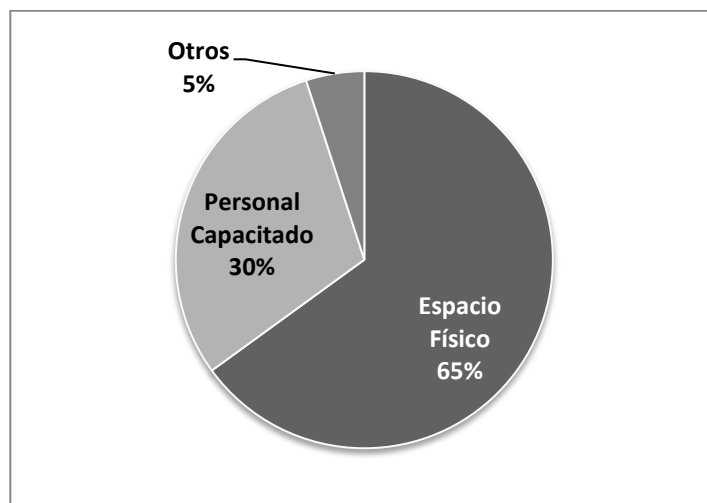
Análisis

Se puede visualizar en la gráfica anterior, que la mayor parte de los entrevistados coincidieron en que las instalaciones de la mayoría de los Programas, no cuenta con las Normas de Seguridad Industrial, para salvaguardar la integridad física tanto de la persona que nombran para divulgar la información, como también para la del usuario que visita el programa.

Por lo anteriormente expuesto, se hace necesario un lugar y que conforme a las necesidades del estudio, sería el área de Centralización de la Información y Atención al Público que cumpla con las Normas de Seguridad Industrial, para salvaguardar la integridad física de toda persona que se encuentre dentro del local, donde se proporciona la información.

- ¿Cuál es el mayor problema que usted enfrenta al momento de proporcionar usted la información a los usuarios?

Figura 26. **Gráfica pregunta No.6**



Fuente: elaboración propia.

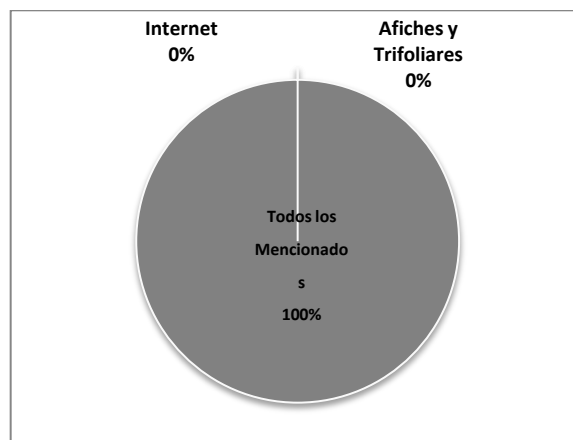
Análisis:

Según gráfica anterior, la mayor parte de los entrevistados coincidieron que el mayor problema que se enfrenta, al momento de proporcionar la información, es el espacio físico.

Se recomienda trasladar la documentación a un local más amplio, donde se pueda proporcionar la información sin ningún tipo de contratiempo, sin descuidar que la persona que proporcione la información este capacitada con los temas relacionados en las Normas de Atención en Salud.

- ¿Cuenta usted con Internet, afiches o trifoliales para la divulgación de las normas de atención para el usuario?

Figura 27. **Gráfica pregunta No.7**



Fuente: elaboración propia.

Análisis

Según lo visualizado en la gráfica anterior, todas las personas entrevistadas coinciden en que si cuentan con los medios de información mencionados, para la divulgación.

Se sugiere que lo que hace falta es socializarlos para que el usuario esté enterado de los medios con que cuenta el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

4.4. Capacitación sobre las Normas de Atención en Salud

Se propone gestionar con los Coordinadores de los 20 Programas la capacitación técnica permanente (cada 6 meses) al recurso humano que sea asignado a la Unidad y brindar así un servicio de calidad relativo a información en salud generada por cada uno de ellos:

- Funciones
- Áreas de atención
- Normas de atención
- Educación en salud

4.5. Capacitación para mejorar el desempeño en la unidad

Se propone gestionar ante el Departamento de Capacitación de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, un programa de capacitación enfocado a la optimización del desempeño de la unidad en materia de, los temas de capacitación serán en las áreas de:

- Servicio y atención al cliente
- Calidad en el servicio
- Archivo y catalogación
- Relaciones públicas
- Relaciones humanas
- Relaciones interpersonales
- Correo electrónico e internet avanzado

4.6. Documentación de soporte para la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público

Con el fin de lograr un mejor control sobre la documentación existente y con ello dar una mejor atención dentro de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, se propone el siguiente modelo de ficha de solicitud de información:

Figura 28. Boleta para solicitud de información

	MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL DEPARTAMENTO DE REGULACION DE LOS PROGRAMAS DE ATENCION A LAS PERSONAS
Nombre del Solicitante: _____	
Profesión u Oficio: _____	
Institución o Dependencia: _____	
No. De Documento de Identificación: _____	
ASPECTOS DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN	
FECHA: ____/____/____ HORA: _____	
TEMA: _____	
TITULO DEL LIBRO: _____	
AUTOR: _____	
DEVOLUCION:	
DIA _____ MES _____ HORA _____	
(f) _____	(f) _____
Encargado	Solicitante

Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al análisis FODA efectuado se pudo evidenciar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que actualmente tienen los diferentes programas de atención en salud, resaltando aquellas que ponen en riesgo la salud de la población guatemalteca, tales como el desconocimiento de dichas normas, la falta de continuidad en los procesos por el cambio de autoridades, y especialmente la falta de apoyo financiero para dichos programas.
2. Para complementar el análisis, se evaluaron las funciones y la estructura administrativa del personal que actualmente proporciona la información, lo que permitió establecer deficiencias en la organización y duplicidad en las funciones del personal.
3. En la evaluación de la escolaridad, capacitación y experiencia del personal que labora actualmente en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, se estableció que ninguno cuenta con el perfil requerido para este tipo de puestos, por lo que se definió un manual de organización y perfil necesario.
4. Como parte del análisis efectuado sobre las condiciones de trabajo del área actual, se hicieron los estudios, sobre techos, iluminación, ventilación y ruido, comprobando que dicha área no cuenta con las condiciones adecuadas para lograr un buen desempeño del personal que allí labora.

5. El espacio físico actual no llena los requisitos necesario de atención al público, ni las condiciones optimas para el funcionamiento de la unidad centralizadora de la información, por lo que se hizo necesario ubicar y proponer un nuevo espacio físico que brinde la comodidad y condiciones mínimas necesarias para el funcionamiento de la nueva unidad.
6. Como parte de las medidas de previsión ante casos de desastres, se efectuó un análisis relacionado al riesgo de incendios, por ser el más recurrente, en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, determinando la inexistencia de planes relacionados, lo que motivo a la creación de un plan de contingencia, para evitar los riesgos y desastres.
7. Capacitar a todo el personal sobre las normas de de seguridad y medidas de previsión sobre incendios mantendrá un programa permanente sobre el uso de extintores.

RECOMENDACIONES

1. Solucionar todas aquellas debilidades y amenazas que tiene actualmente el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, para que la información sobre las Normas en Salud que dicte ese departamento, puedan ser divulgadas y conocidas por toda la población guatemalteca, para evitar riesgos de epidemias.
2. En la propuesta se presenta una estructura organizativa, que permite visualizar cómo podría funcionar adecuadamente, una Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público.
3. Se sugiere que de oficializarse la creación de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Público, se aplique la el perfil sugerido en el manual de organización creado, para garantizar el funcionamiento adecuado de dicha unidad, y también la atención con calidad hacia el público usuario.
4. Utilizar el área propuesta que se encuentra ubicada dentro de las instalaciones que ocupa actualmente el Programa de Inmunizaciones, considerando que es la mejor opción en cuanto a área física disponible, requiriendo una mínima inversión para su adecuación.
5. Debe socializarse el programa de prevención de desastres y cumplir con toda la propuesta de señalización, para que plan tenga éxito, pero especialmente, debe actualizarse y revisarse periódicamente para adecuarlo a nuevas condiciones que se puedan presentar.

6. Los programas de capacitación son obligatorios en todo programa de prevención de desastres, para no crear exceso de confianza y desinterés en mantener el espíritu de previsión vigente.
7. Es necesario que además de la Unidad de Centralización de la Información y Atención al Cliente, genere una base de datos y se sistematice la información que se produce en los 20 Programas de atención, y se brinde capacitación al personal en temas de bibliotecología archivo, archivo informáticos y normas de atención al público, para cumplir fielmente con la divulgación y la atención de calidad al usuario por parte de esta unidad.
8. Revisar y adaptar la visión establecida para dicho departamento para que pueda coincidir con la situación social política y de salud de la actualidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. AISA MERINO, Alejandro. *Biblioteca técnica de prevención de riesgos laborales: evaluación y prevención de riesgos*. México: CEACSA, 2000. 416 p.
2. CONRED. *Reglamento de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres*. Guatemala: CONRED, 1996. 118 p.
3. DESSLER, Gary. *Administración de Personal*. 6ª. ed. México: Prentice Hall. 1996, 742 p.
4. GARCÍA CRIOLLO, Roberto. *Ingeniería de métodos*. México: McGraw-Hill. 1999. 155 p.
5. GONZÁLEZ LÓPEZ, Francisco Javier. *Versión Iluminación*. Facultad de Ingeniería, USAC, 2008. 109 p.
6. Guatemala. Constitución Política de la República. *Acuerdo Gubernativo 18-93*. 17 de noviembre de 1993. 76 p.
7. _____. Congreso de la República, 2006. *Marco Jurídico vigente con la Gestión para la Reducción de Riesgos y Desastres, Ley de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, Decreto 109-96*. Guatemala: Congreso de la República. 1996. 167 p.

8. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Jefatura y Coordinación de Programas de Salud. *Memoria de Labores*. Guatemala Departamento de Regulación de Programas de Atención a las Personas. 2007. 146 p.
9. RAMÍREZ CAVASS. César. *Seguridad Industrial*. México: Limusa, 1993. 508 p.
10. ROBBINS, Coulter. *Administración*. 6ª. ed. Mexico: Pearson Educación, 2000. 792 p.
11. *Sistematización de experiencias* [en línea] 2008, www.definicionabc.com/general/Sistematizacion.php. [Consulta: 28 de marzo del 2011]
12. TORRES, Sergio. *Ingeniería de Plantas*. Facultad de Ingeniería, USAC, 2004. 126 p.
13. Wikipedia. *Base de datos*. enciclopedia libre. [en línea] [http://es.wikipedia.Org/wiki Base_de_datos](http://es.wikipedia.Org/wiki/Base_de_datos). [Consulta: el 28 de marzo del 2,011]

ANEXO

Colores del ambiente

COLOR	COEF. DE REFLEXION	
Blanco	75-85	
Marfil	70-75	Claros
colores pálidos	60-70	
Amarillo	55-65	
marrón claro	45-55	Semiclaros
verde claro	40-50	
Gris	30-50	
Azul	25-35	
Rojo	15-20	Oscuros
marrón	10-15	

Fuente: Folleto de IPI 1. p. 62.

Rango de los distintos trabajos

C	100-150-200	Trabajos ocasionales simples
D	200-300-500	Trabajos de gran contraste o tamaño Lectura originales y fotocopias buenas
E	500-750-1000	Trabajo de contraste medio o tamaño pequeño Lectura a lápiz, fotocopias pobres, trabajo moderadamente difícil de montaje.
F	1000-1500-2000	Trabajos de poco contraste muy pequeño tamaño, ensamblaje difícil etc.
G	2000-3000-5000	Lo mismo durante periodos prolongados. Trabajo muy difícil de ensamblaje, inspección o de banco.
H	5000-7500-1000	Trabajo muy exigente y prolongados
I	10000-15000-20000	Trabajos especiales sala de cirugía

Fuente: Folleto de IPI 1. p. 59.

Factores de peso

	-1	0	+1
Edad	< 40	40-55	>55
Velocidad o exactitud	No importa	Importante	Critico
Reflectancia alrededores	>70%	30-70%	<30%

Fuente: Folleto de IPI 1. p. 59.

Determinar reflectancia

Reflectancia Piso o cielo	90				30				70				50			30			10		
	90	70	50	30	30	70	50	30	70	50	30	70	50	30	65	50	30	10	50	30	10
0	90	90	90	90	30	80	80	80	70	70	70	50	50	50	30	30	30	30	10	10	10
0.1	90	89	88	87	79	79	78	78	69	69	68	59	49	48	30	30	29	29	10	10	10
0.2	89	88	86	85	79	78	77	76	68	67	66	49	48	47	30	29	29	28	10	10	9
0.3	89	87	85	83	78	77	75	74	68	66	64	49	47	46	30	29	28	27	10	10	9
0.4	88	86	83	81	78	76	74	72	67	65	63	48	46	45	30	29	27	26	11	10	9
0.5	88	85	81	78	77	75	73	70	66	64	61	48	46	44	29	28	27	25	11	10	9
0.6	88	84	80	76	77	75	71	68	65	62	59	47	45	43	29	28	26	25	11	10	9
0.7	88	83	78	74	76	74	70	66	65	61	58	47	44	42	29	28	26	24	11	10	8
0.8	87	82	77	73	75	73	69	65	64	60	56	47	43	41	29	27	25	23	11	10	8
0.9	87	81	76	71	75	72	68	63	63	59	55	46	43	40	29	27	25	22	11	9	8
1.0	86	80	74	69	74	71	66	61	63	58	53	46	42	39	29	27	24	22	11	9	8
1.1	86	79	73	67	74	71	65	60	62	57	52	46	41	38	29	26	24	21	11	9	8
1.2	86	78	72	65	73	70	64	58	61	56	50	45	41	37	29	26	23	20	12	9	7
1.3	85	78	70	64	73	69	63	57	61	55	49	45	40	36	29	26	23	20	12	9	7
1.4	85	77	69	62	72	68	62	55	60	54	48	45	40	35	28	26	22	19	12	9	7
1.5	85	76	68	61	72	68	61	54	59	53	47	44	39	34	28	25	22	18	12	9	7
1.6	85	75	66	59	71	67	60	53	59	53	45	44	39	33	28	25	21	18	12	9	7
1.7	84	74	65	58	71	66	59	52	58	51	44	44	38	32	28	25	21	17	12	9	7
1.8	84	73	64	56	70	65	58	50	57	50	43	43	37	32	28	25	21	17	12	9	6
1.9	84	73	63	55	70	65	57	49	57	49	42	43	37	31	28	25	20	16	12	9	6
2.0	83	72	62	53	69	64	56	48	56	48	41	43	37	30	28	24	20	16	12	9	6
2.1	83	71	61	52	69	63	55	47	56	47	40	43	36	29	28	24	20	16	13	9	6
2.2	83	70	60	51	68	63	54	45	55	46	39	42	36	29	28	24	19	15	13	9	6
2.3	83	69	56	50	68	62	53	44	54	46	38	42	35	28	28	24	19	15	13	9	6
2.4	82	68	58	48	67	61	52	43	54	45	37	42	35	27	28	24	19	14	13	9	6
2.5	82	68	57	47	67	61	51	42	53	44	36	41	34	27	27	23	18	14	13	9	6
2.6	82	67	56	46	66	60	50	41	53	43	35	41	34	26	27	23	18	13	13	9	5
2.7	82	66	55	45	66	60	49	40	52	43	34	41	33	26	27	23	18	13	13	9	5
2.8	81	66	54	44	66	59	48	39	52	42	33	41	33	25	27	23	18	13	13	9	5
2.9	81	65	53	43	65	58	48	38	51	41	33	40	33	25	27	23	17	12	13	9	5
3.0	81	64	52	42	65	58	47	38	51	40	32	40	32	24	27	22	17	12	13	9	5
3.1	80	64	51	41	64	57	46	37	50	40	31	40	32	24	27	22	17	12	13	9	5
3.2	80	63	50	40	64	57	45	36	50	39	30	40	31	23	27	22	16	11	13	9	5
3.3	80	62	49	39	64	56	44	35	49	39	30	39	31	23	27	22	16	11	13	9	5
3.4	80	62	48	38	63	56	44	34	49	38	29	39	31	22	27	22	16	11	13	9	5
3.5	79	61	48	37	63	55	43	33	48	38	29	39	30	22	26	22	16	11	13	9	5
3.6	79	60	47	36	62	54	42	33	48	37	28	39	30	21	26	21	15	10	13	9	5
3.7	79	60	46	35	62	54	42	32	48	37	27	38	30	21	26	21	15	10	13	9	4
3.8	79	59	45	35	62	53	41	31	47	36	27	38	29	21	26	21	15	10	13	9	4
3.9	78	59	45	34	61	53	40	30	47	36	26	38	29	20	26	21	15	10	13	9	4
4.0	78	58	4	33	61	52	40	30	46	35	26	38	29	20	26	21	15	9	13	9	4
4.1	78	57	43	32	60	52	39	29	46	35	25	37	28	20	26	21	14	9	13	9	4
4.2	78	57	43	32	60	51	39	29	46	34	25	37	28	19	26	20	14	9	13	9	4
4.3	78	56	42	31	60	51	38	28	45	34	25	37	28	19	26	20	14	9	13	9	4
4.4	77	56	41	30	59	51	38	28	45	34	24	37	27	19	26	20	14	8	13	9	4
4.5	77	55	41	30	59	50	37	27	45	33	24	37	27	19	25	20	14	8	14	9	4
4.6	77	55	40	29	59	50	37	26	44	33	24	36	27	18	25	20	14	8	14	9	4
4.7	77	54	40	29	58	49	36	26	44	33	23	36	26	18	25	20	13	8	14	9	4
4.8	76	54	39	28	58	49	36	25	44	32	23	36	26	18	25	19	13	8	14	9	4
4.9	76	53	38	28	58	49	35	25	44	32	23	36	26	18	25	19	13	7	14	9	4
5.0	76	53	38	27	57	48	35	25	43	32	22	36	26	17	25	19	13	7	14	9	4

Fuente: Folleto de IPI 1. p. 66.

Determinar coeficiente de utilización

COEFICIENTES DE UTILIZACION PARA ALGUNAS LUMINARIAS TIPICAS

Distribución Típica	Pcc	80				70				50				30				10			
	Pp	70	50	30	10	70	50	30	10	50	30	10	50	30	10	50	30	10			
	RCA	Coeficientes de Utilización, método cavidad zonal, Pcp=20																			
1	.86	.84	.82	.79	.84	.81	.79	.77	.77	.75	.74	.73	.72	.71	.70	.69	.68				
2	.81	.77	.73	.70	.79	.75	.71	.69	.71	.69	.66	.68	.66	.64	.65	.63	.62				
3	.76	.70	.66	.62	.74	.69	.65	.61	.66	.63	.60	.63	.61	.58	.61	.59	.57				
4	.71	.64	.59	.56	.69	.63	.59	.55	.61	.57	.54	.58	.55	.52	.56	.54	.51				
5	.67	.59	.54	.50	.65	.58	.53	.49	.56	.52	.49	.54	.50	.48	.52	.49	.47				
6	.63	.55	.49	.45	.61	.54	.49	.45	.52	.47	.44	.50	.46	.44	.49	.45	.43				
7	.59	.50	.45	.41	.57	.49	.44	.41	.48	.43	.40	.46	.42	.39	.45	.41	.39				
8	.55	.46	.41	.37	.54	.45	.40	.37	.44	.40	.36	.43	.39	.36	.41	.38	.35				
9	.51	.43	.37	.34	.50	.42	.37	.33	.41	.36	.33	.40	.35	.33	.38	.35	.32				
10	.47	.38	.32	.29	.46	.37	.32	.29	.36	.31	.28	.35	.31	.28	.34	.30	.27				
1	.73	.70	.68	.66	.71	.68	.67	.65	.66	.64	.63	.63	.62	.61	.61	.60	.59				
2	.67	.63	.59	.56	.66	.62	.58	.56	.59	.57	.54	.57	.55	.53	.55	.54	.52				
3	.62	.57	.52	.49	.61	.56	.52	.48	.54	.50	.47	.52	.49	.47	.51	.48	.46				
4	.58	.51	.46	.43	.57	.50	.46	.42	.49	.45	.42	.47	.44	.41	.46	.44	.41				
5	.53	.46	.41	.37	.52	.45	.40	.37	.44	.40	.36	.43	.39	.36	.41	.38	.36				
6	.50	.42	.36	.33	.48	.41	.36	.32	.40	.35	.32	.39	.35	.32	.38	.34	.32				
7	.46	.38	.32	.29	.45	.37	.32	.29	.36	.32	.28	.35	.31	.28	.34	.31	.28				
8	.42	.34	.29	.25	.41	.33	.28	.25	.32	.28	.25	.32	.28	.25	.31	.27	.24				
9	.39	.31	.25	.22	.38	.30	.25	.22	.29	.25	.22	.29	.24	.21	.28	.24	.21				
10	.36	.28	.23	.19	.36	.27	.23	.19	.27	.22	.19	.26	.22	.19	.25	.22	.19				
1		.98	.96	.95					.92	.91	.90				.87	.86	.85				
2		.94	.91	.89					.89	.87	.86				.85	.84	.83				
3		.90	.87	.85					.87	.85	.83				.83	.82	.80				
4		.87	.83	.81					.84	.81	.80				.81	.79	.78				
5		.83	.80	.77					.81	.78	.76				.79	.77	.75				
6		.81	.77	.75					.79	.76	.74				.77	.75	.73				
7		.78	.74	.72					.76	.73	.71				.74	.72	.70				
8		.75	.72	.69					.74	.71	.69				.72	.70	.68				
9		.73	.69	.67					.72	.68	.66				.70	.68	.66				
10		.70	.67	.64					.69	.66	.64				.68	.66	.64				

Fuente: Folleto de IPI 1. P. 68.

C (Coeficiente de entrada de la ventana)

C	Características
0.25-0.35	Cuando actúa longitudinalmente
0.3-0.5	Cuando actúa perpendicularmente

Fuente: TORRES, Sergio. Ingeniería de Plantas 1. p. 82.

Volumen de aire necesario por persona/hora/m³

Hospitales, Salas Generales	060
Hospitales, Salas de Heridos	100
Hospitales, Salas de Enfermedades	150
Talleres	060
Industrias Insalubres	100
Teatros y Salas de Reunión	050
Escuela de Niños	015
Escuela de Adultos	030
Estancias Ordinarias	010

Fuente: TORRES, Sergio. Ingeniería de Plantas 1. p. 81.

Renovación de aire en número de veces/hora

Habitaciones Ordinarias	001
Dormitorios	002
Hospitales, Enfermedades Comunes	03 a 04
Hospitales, Enfermedades Epidémicas	05 a 06
Talleres	03 a 04
Teatros	03 a 04

Fuente: TORRES, Sergio. Ingeniería de Plantas 1. p. 81.

Niveles máximos de ruido permisibles según su uso

TIPO DE ZONA SEGÚN USO DE SUELO	NIVEL DE PRESIÓN SONORA EQUIVALENTENPS eq [dB(A)]	
	DE 06H00 A 20H00	DE 20H00 A 06H00
Zona hospitalaria y educativa	45	35
Zona Residencial	50	40
Zona Residencial mixta	55	45
Zona Comercial	60	50
Zona Comercial mixta	65	55
Zona Industrial	70	65

Fuente: TORRES, Sergio. Ingeniería de Plantas 1. p. 81.

Teléfonos de emergencia

Bomberos Voluntarios	122
Cruz Roja	125
Bomberos Municipales	123
Conred	119
Policía Nacional Civil	120

Fuente: Ley de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres.

REGLAMENTOS

Reglamento General sobre Seguridad e Higiene en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión social

CAPITULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente reglamento tiene por objeto regular las condiciones generales de higiene y seguridad en que deberán ejecutar sus labores los trabajadores de patronos privados, del estado, de las municipalidades y de las instituciones autónomas, con el fin de proteger su vida, su salud y su integridad corporal.

Artículo 2. Para los efectos de este reglamento se entiende por “lugar de trabajo todo aquel en que se efectúen trabajos industriales, agrícolas, comerciales o de cualquier otro índole.

Artículo 3. El presente reglamento es en observancia general en toda la República y sus normas de orden público.

CAPITULO 2 OBLIGACIONES DE LOS PATRONOS

Artículo 4. Todo patrono o su representante, intermediario o contratista debe adoptar y poner en práctica en los lugares de trabajo, las medidas adecuadas de seguridad e higiene para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores, especialmente en lo relativo:

- a) Las operaciones y procesos de trabajo.
- b) Al suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal.
- c) A las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales.
- d) A la colocación y mantenimiento de resguardos y protecciones de las maquinas y de todo género de instalaciones.
- e) Mantener un buen estado de conservación, funcionamiento y uso, las maquinarias, instalaciones y útiles.

Artículo 5. Son también obligaciones de los patronos:

- a) Promover las capacitaciones de su personal en materia de higiene y seguridad en el trabajo.
- b) Facilitar la creación y funcionamiento de las “Organizaciones de seguridad que recomienden las autoridades respectivas.
- c) Someter a exámenes médicos a los trabajadores para constatar su estado de salud y su aptitud para el trabajo antes de aceptarlos en su empresa y una vez aceptados, periódicamente para control de su salud; y ver normas relativas a exámenes médicos de los trabajadores, publicadas en el diario oficial el 10 de febrero de 1982.
- d) Colocar y mantener en lugares visibles, avisos, carteles, etc., sobre higiene y seguridad.

CAPITULO III

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 8. Todo trabajador estará obligado a cumplir con las normas sobre higiene y seguridad, indicaciones e instrucciones que tengan por finalidad protegerle en su vida, salud e integridad corporal.

Asimismo estará obligado a cumplir con las recomendaciones técnicas que se le den en lo que se refiere al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo y al uso y mantenimiento de las protecciones e maquinaria.

Artículo 9. Se prohíbe a los trabajadores:

- a. Impedir que se cumplan las medidas de seguridad en las operaciones y procesos de trabajo.
- b. Dañar o destruir los resguardos y protecciones de maquinas e instalaciones o removerlos de su sitio sin tomar las debidas precauciones
- c. Dañar o destruir los equipos de protección personal o negarse a usarlos sin motivo justificad.
- d. Dañar, destruir o remover avisos o advertencias sobre condiciones inseguras o insalubres.
- e. Hacer juegos o bromas que pongan en peligro su vida, salud o integridad corporal o las de sus compañeros de trabajo.

- f. Lubricar, limpiar o reparar maquinas en movimientos, a menos que sea absolutamente necesario y que se guarden todas las precauciones indicadas por el encargado de la maquina.
- g. Presentarse a sus labores o desempeñar las mismas en estado de ebriedad o bajo la influencia de un narcótico o droga enervante.

Artículo 10. Todo lugar de trabajo deberá contar con una “organización de seguridad” Esta organización podrán consistir en Comités de seguridad integrados con igual número de representantes de los trabajadores y del patrono, inspectores de seguridad o comisiones especiales según la importancia, necesidades y circunstancias del respectivo centro de trabajo. Las actividades de los comités, inspectores y comisiones se regirán por un reglamento especial.

CAPITULO V

APLICACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA

Artículo 11. El ministerio de trabajo y bienestar social en el decreto número 1117 del Congreso de la República se establece que a partir del 16 de agosto de 1961 se denomina ministerio de trabajo y prevención social tendrán a su cargo en forma coordinada, la aplicación, control y vigilancia de la higiene y seguridad en los lugares de trabajo.

El Ministerio y el Instituto deberán:

- a) Presentar ayuda y asesoramiento técnico en materia de higiene y seguridad en el trabajo.

- b) Dictar recomendaciones técnicas, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y de eliminar los riesgos de accidentes y enfermedades y promover la adopción de medidas que protejan la vida, la salud y la integridad corporal de los trabajadores.
- c) Investigar las causas que hayan originado accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.
- d) Promover la creación de organizaciones de seguridad en los lugares de trabajo y proporcionarles la asesoría técnica necesaria.

El presente reglamento contiene más artículos pero se utilizaron estos por el tema estudiado.

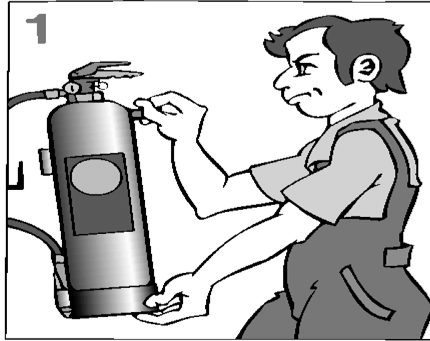
MANUALES

Clasificación de extintores

Según la sustancia extintora que empleen, los extintores se clasifican en:

- a. Extintores de agua: La impulsión se realiza mediante un gas a presión incorporado al cuerpo de la botella o con botellín auxiliar. Se aplica en fuegos de clase A.
- b. Extintores de polvo: La impulsión del polvo se produce al actuar la presión del gas CO₂ o N₂ comprimidos en un botellín, o bien mediante la presión incorporada en la misma botella del polvo. Se fabrican tres modalidades:
Polvo seco, para fuegos clase B y C; polvo antibrasa, eficaces para fuegos clase A,B y C; y polvo especial, para fuegos clase D.
- c. Extintores de espuma: Pueden ser de espuma química y física; son útiles para fuegos de clase B y aceptables para madera, papel, tejidos, etc.
- d. Extintores de CO₂: Se llaman también de nieve carbónica; la impulsión se genera por la propia presión del CO₂ que contiene la botella. Es útil para pequeños fuegos de clase B y fuegos en instalaciones eléctricas.
- e. Extintores de halón: La impulsión del halón se realiza normalmente con nitrógeno a presión. Su poder extintor es superior al CO₂. Son excelentes para fuegos eléctricos, adecuados para fuegos clase B.
- f. Normas de utilización: Descolgar el extinguidor, asiéndolo por la maneta o asa fija y dejarlo sobre el suelo en posición vertical. (3)

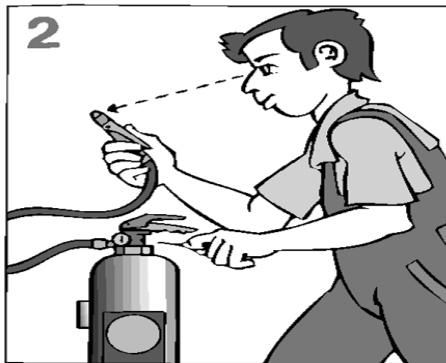
Uso de extintores



Fuente: Manual de adiestramiento para el manejo de extintores.

Asir la boquilla de la manguera del extintor y comprobar, en caso de que exista, que la válvula o disco de seguridad está en una posición sin riesgo para el usuario. Sacar el pasador de seguridad tirando de su anillo.

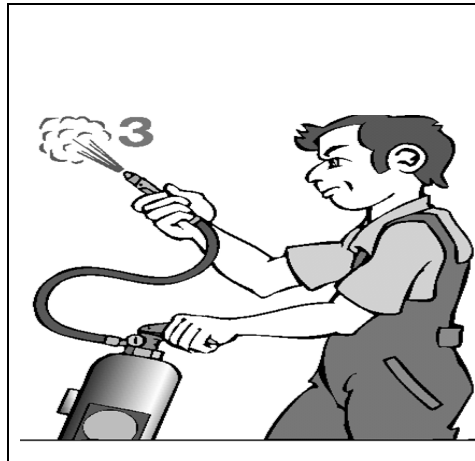
Uso de extintores



Fuente: Manual de adiestramiento para el manejo de extintores.

Presionar la palanca de la cabeza del extintor y, en caso de que exista, apretar la palanca de la boquilla realizando una pequeña descarga de comprobación.

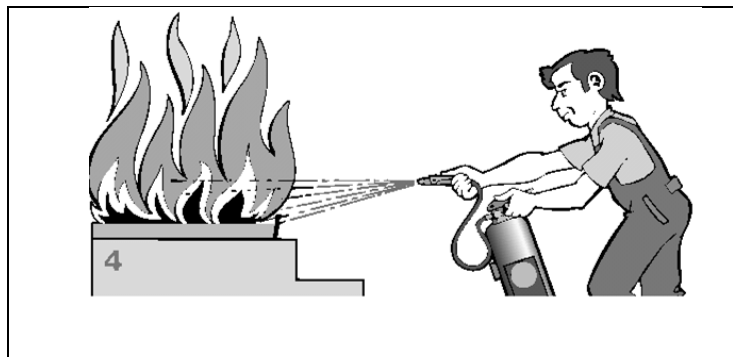
Uso de extintores



Fuente: Manual de adiestramiento para el manejo de extintores.





Dirigir el chorro a la base de las llamas con movimiento de barrido. En caso de incendio de líquidos, proyectar superficialmente el agente extintor efectuando un barrido evitando que la propia presión de impulsión provoque derrame del líquido incendiado. Aproximarse lentamente al fuego hasta un máximo de un metro. (3)

Uso de extintores















Fuente: Manual de adiestramiento para el manejo de extintores.

Significado de los colores de seguridad

Rojo		Alto, prohibición Identifica equipo contra incendio	Verde		Condición segura Primeros auxilios
Amarillo		Precaución Riesgo	Azul		Obligación Información





COLORES DE CONTRASTE

Colores de seguridad	Color de contraste
Rojo 	 Blanco
Amarillo 	 Negro
Verde 	 Blanco
Azul 	 Blanco

Señal	Forma geométrica	Significado
Información		Proporciona información
Prevención		Advierte un peligro
Prohibición		Prohíbe una acción susceptible de provocar un riesgo
Obligación		Exige una acción determinada

Fuente: Guías de señalización de ambientes y equipos de seguridad p. 6.

Señales informativas de emergencia

Significa	Características		Ejemplo
La ubicación de un extintor	Color:	Seguridad Contraste	rojo blanco
	Forma:		Cuadrado
	Símbolo:		un extintor con una flecha direccional
	Texto:		EXTINTOR
			
La ubicación de un hidrante	Color:	Seguridad Contraste	rojo blanco
	Forma:		rectángulo
	Símbolo:		un hidrante con una flecha direccional
	Texto:		HIDRANTE
			
La ubicación de un teléfono de emergencias	Color:	Seguridad Contraste	rojo blanco
	Forma:		cuadrada
	Símbolo:		silueta de un auricular
			
La ubicación de equipo de emergencia	Color:	Seguridad Contraste	rojo blanco
	Forma:		cuadrada
	Símbolo:		un par de guantes y un hacha
			

Fuente: Guías de señalización de ambientes y equipos de seguridad p. 18.



Señales informativas

Significa	Características	Ejemplo
La ubicación de una ruta de evacuación	Color: Seguridad Contraste Forma: Símbolo:	verde blanco cuadrado flecha indicando el sentido requerido y el número de la ruta de evacuación
Zona de seguridad	Color: Seguridad Contraste Forma: Símbolo: Texto:	verde blanco cuadrado figura humana resguardándose ZONA DE SEGURIDAD
La ubicación del lugar donde se dan los primeros auxilios	Color: Seguridad Contraste Forma: Símbolo:	verde blanco cuadrado cruz equidistante
El punto de reunión o zona de conteo donde se concentrarán las personas en caso de emergencia	Color: Seguridad Contraste Forma: Símbolo:	verde blanco cuadrado cuatro flechas equidistantes dirigidas hacia un punto
La ubicación de una salida de emergencia	Color: Seguridad Contraste Forma: Símbolo: Texto:	verde blanco rectángulo silueta humana avanzando hacia una salida que se indica con una flecha direccional SALIDA DE EMERGENCIA

Significa	Características	Ejemplo
La ubicación de una escalera de emergencia en el sentido requerido	Color: Seguridad Contraste Forma: Símbolo: Texto:	verde blanco rectángulo silueta humana avanzando hacia una escalera en la que se indica con una flecha el sentido requerido SALIDA DE EMERGENCIA
Lugar reservado para minusválidos	Color: Seguridad Contraste Forma: Símbolo:	azul blanco cuadrado figura humana en silla de ruedas
La ubicación de escaleras en el sentido requerido	Color: Seguridad Contraste Forma: Símbolo:	azul blanco cuadrado la silueta de un tramo de escalera con una flecha en el sentido requerido
La ubicación de una bocina que se usará en caso de una emergencia	Color: Seguridad Contraste Forma: Símbolo:	azul blanco cuadrado un megáfono con ondas sonoras
La ubicación de una escalera eléctrica en el sentido requerido	Color: Seguridad Contraste Forma: Símbolo:	azul blanco cuadrado escalera en el sentido requerido con una figura humana sobre ella


Fuente: Guías de señalización de ambientes y equipos de seguridad p.25.

Continuación Señales Informativas

Significa	Características	Ejemplo
La ubicación de un módulo de información	Color: Seguridad Contraste: azul Forma: blanco cuadrado Símbolo: signo de interrogación de cierre	
La presencia de personal de vigilancia	Color: Seguridad Contraste: azul Forma: blanco cuadrado Símbolo: guardia	



Fuente: Guías de señalización de ambientes y equipos de seguridad p.18.

Señales preventivas

Significa	Características	Ejemplo
Piso resbaloso	Color: Seguridad Contraste: amarillo Forma: negro triángulo Símbolo: figura humana deslizándose	





Fuente: Guías de señalización de ambientes y equipos de seguridad p.40.

Señales de obligación

Significa	Características	Ejemplo
Uso de gafete	Color: Seguridad Contraste: azul Forma: blanco círculo Símbolo: persona portando un gafete Texto: GAFETE	
Registro obligatorio para acceso	Color: Seguridad Contraste: azul Forma: blanco círculo Símbolo: bolígrafo	

Fuente: Guías de señalización de ambientes y equipos de seguridad p. 18.

Señales prohibitivas

Significa	Características	Ejemplo
Prohibido fumar	Color: Seguridad Contraste: rojo blanco Forma: círculo con una diagonal Símbolo: un cigarro encendido	
No encender fuego	Color: Seguridad Contraste: rojo blanco Forma: círculo con una diagonal Símbolo: un fósforo encendido	
No utilice el elevador en caso de incendio o sismo	Color: Seguridad Contraste: rojo blanco Forma: círculo con una diagonal Símbolo: un elevador Texto: NO SE UTILICE EN CASO DE SISMO O INCENDIO	
Prohibido el paso	Color: Seguridad Contraste: rojo blanco Forma: círculo con una diagonal Símbolo: silueta humana de pie	

Fuente: Guías de señalización de ambientes y equipos de seguridad p.8.

Plan antes, durante y después de un terremoto



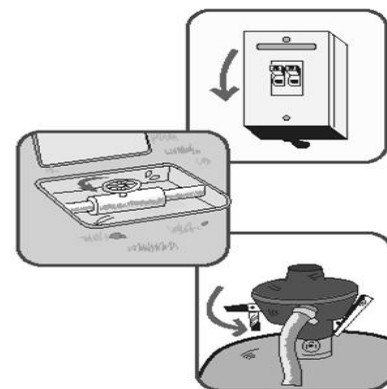
Fuente: Guías didácticas de apoyo ante situaciones de desastre p 15. .

Acciones a realizar antes, durante y después de un terremoto; estas deben ser previamente practicadas

Practicar la salida y la forma de evacuar a cada área

VI. Practique cada cierto tiempo, para asegurar que todos sepan lo que tienen que hacer.

VII. Es importante saber donde entran localizadas las llaves de agua, la palanca de caja eléctrica; para cerrarlas en caso de emergencia.



VIII. Si se encuentra dentro del área de trabajo debe mantenerse la calma y colocarse bajo su escritorio o cubículo de trabajo, también puede colocarse bajo una puerta o esquina segura.



IX. Se debe evitar estar cerca de ventanas y espejos, gabinetes o muebles en alto riesgo, lugares donde haya fuego y lugares resbalosos.



Continuación de Acciones a realizar antes, durante y después de un terremoto

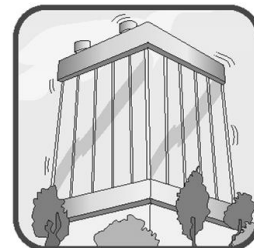
1. Si se encuentra fuera de las instalaciones manténgase en campo abierto (lugares despampanados). Y evite estar cerca de muros o paredes, edificios, torres, árboles, cables de electricidad.



- Evite correr hacia las puertas.



- Si se encuentra en edificios altos aléjese de las ventanas y lugares donde hayan muebles



- Mantenga la calma y espere ayuda porque se pueden cortar la energía eléctrica y entonces se detienen los elevadores, se desconectan las alarmas.



Fuente: Guías didácticas de apoyo ante situaciones de desastre p. 17.