



UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

Más de medio siglo formando en valores

ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification

Nº 233044





TITULO

Diagnóstico y propuesta de implementación del proceso de evaluación de etiquetas y empaques de productos de tabaco, al Interior Del Ministerio De Salud Y Protección Social.



Descripción Del Problema

Actualmente, la Dirección de Promoción y Prevención del Ministerio de Salud y Protección Social no cuenta con procedimientos estandarizados ni documentación organizada, oportuna y unificada, que permita **ejecutar eficientemente lo dispuesto en la ley 1335 de 2009**



OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta que, mediante la construcción de procesos y procedimientos, permita dar respuesta eficiente a los establecido en el artículo 13 de la ley 1335 de 2009



OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Normalizar la **documentación** relacionada existente para acoplarla en un procedimiento, de acuerdo a las políticas establecidas en el Sistema de Gestión.
- **Estandarizar un procedimiento** que permita eficientemente recibir material para análisis, verificación y posterior aprobación de etiquetas o empaques de productos de tabaco.
- Reducir el **tiempo** de respuesta en la ejecución del procedimiento propuesto.



JUSTIFICACION



MINSALUD



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

El diseño de herramientas tales como procesos, procedimientos, manuales, instructivos, etc. en las organizaciones gubernamentales adquiere gran relevancia, debido a que estos instrumentos contienen actividades descritas que se deben desempeñar de una manera estandarizada, incluyendo en sus detalles el capital humano que se requiere para ejecutar la tarea eficientemente, precisando responsabilidades y participaciones,



Constitución Política, Artículo 365: Prestación de Servicios Públicos.

- “Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es **deber del Estado asegurar su prestación eficiente** a todos los habitantes del territorio nacional. (...) En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios (...)”



Artículo 13, Ley 1335 de 2009

Empaquetado y etiquetado: “El empaquetado y etiquetado de productos de tabaco o sus derivados no podrán

Dirigidos a
menores
de edad

Éxito

Publicidad
Falsa

Pictograma

Medidas



Procedimiento

OBJETIVO: describe la **RAZON**, el fin último por el que se escribe el Procedimiento.

CURSOGRAMA: es una representación gráfica de la actividad y lo primero a elaborar.

RESPONSABILIDADES:
Quien debe realizar cada actividad

INSTRUCCIONES:
descripción detallada de las actividades Título; Código; Alcance; Definiciones; Referencias; Anexos; etc.



Guía

- *Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de cada uno de los Subsistemas, Componentes y Elementos de Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005*
- Departamento Administrativo de la Función Pública Dirección de Políticas de Control Interno y Racionalización de Trámites . (2008)



Identificación Proceso

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Actividad económica

Servicios

Actividad sectorial

Pública – Salud

Función

Dirigir el sistema de salud y protección social en salud

**Proceso para llevar a cabo la misión
(36 procesos misionales)**

34. Gestión de las intervenciones colectivas e individuales de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

Subproceso

Gestión Participación Social

Gestión Tabaco

Gestión de Insumos

Articulación Institucional Manejo ESAVI

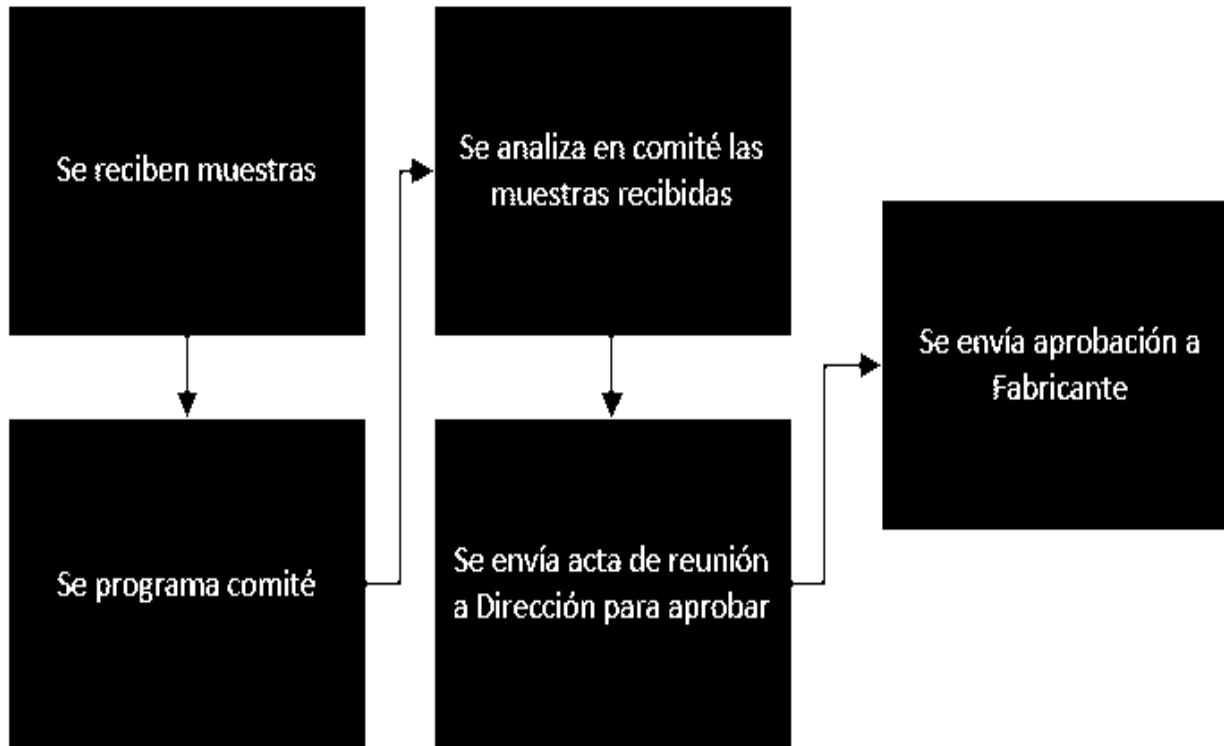


NORMALIZACIÓN DE MATERIAL RECIBIDO

TIPOS DE MUESTRAS RECIBIDAS:	TIPOS DE PRODUCTO:	PRESENTACIÓN
<ul style="list-style-type: none">• Cajetilla cartón dura desarmada• Cajetilla cartón blanda desarmada• Caja cartón que contiene cajetillas desarmada• Impresión de cajetilla en hoja carta• Aceta con hojas carta• Caja de madera.• Impresión de caja de madera en hoja 1/4 pliego• Empaque de metal• Empaque de plástico• Bolsa plástica	<ul style="list-style-type: none">• Cigarrillos• Cigarros, Puros, Minipuros, Purillos.• Tabaco para pipa• Tabaco de aspirar, rapé.• Tabaco de liar• Tabaco mascar	<ul style="list-style-type: none">• Menor o igual a 10 unidades• Mayor a 10 unidades• Menor o igual a 10 gramos• Entre 10 y 50 gramos• Entre 50 y 100 gramos• Entre 100 y 1000 gramos• Más de 1000 gramos



Diagrama Inicial Actividades



Tiempo Total: Aproximadamente **60 Días** (según observación)



DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES GENERALES

ACTIVIDAD	Días	Responsable	Observación
Recepción radicado y envío a Promoción y Prevención	4	Correspondencia	
Programar Reunión de evaluación (Comité)	20	Profesional Especializado	Depende de agenda de cada integrante
Análisis Radicado(s) (Comité)	5	Comité de Evaluación	
Proyección Carta de Aprobación	20	Comité de Evaluación	Depende de agenda de cada integrante para leer el documento
Remisión a Dirección para Aprobación	1	Profesional Especializado	
Firma de Director	6	Director, Asistente director	Depende de cola de aprobaciones y documentos, agenda del director
Envío a Fabricante	4	Correspondencia	
TOTAL	60		



ASPECTOS QUE INFLUYEN EN EL TIEMPO DE RESPUESTA

ASPECTO	TIPO	RESPONSABLE	¿CUELLO DE BOTELLA?
Cantidad elementos para analizar	Externa	Profesional Apoyo	Cuello de botella
Comité	Interna	Profesionales diferentes áreas	Próximo cuello de botella
Tiempo proyección respuesta	Interna	Profesional Especializado	Cuello de Botella
Tiempo aprobación proyecto respuesta	Interna	Profesional Especializado	-
Tiempo VoBo Respuesta	Interna	Subdirector ENT	-
Firma de la respuesta	Interna	Director PyP	-



INDICADORES DE DEMANDA DE SERVICIO

Suma de Elementos	Etiquetas de columna							
Etiquetas de fila	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	Total general
CARIBE IMPORTS			381	737	486	1104		2708
COLTABACO	29	330	122	177	131	85	158	1032
BRITISH AMERICAN TOBACCO	6	183	56	152	136	81	125	739
Cava del Puro		42	111	23	120	28		324
IMPORTACIONES GLOBAL SHOPPING					301			301
Baker & Mckenzie	4	16	59	66		72	48	265
PRONALCI			48	38	48		60	194
HUMO SEDA				79	33	3	74	189
Chicamocha		25	23	6				54
MONTEPAZ					36			36
CANEY		17	6					23
STAR DE COLOMBIA							16	16
COMERCIALIZADORA STAR DE COLOMBIA		5	7	2				14
K30 COLOMBIA SAS						9		9
MANHATTAN TOBACCO COMPANY					6			6
FABIO BOTERO Y COMPAÑIA SAS						6		6
TABACOLMEX					5			5
Total general	39	618	813	1280	1302	1388	481	5921



Análisis DOFA

Ilustración 9 Cruce DOFA

	FORTALEZAS
	1. Entidad en proceso de certificación NTCGP 1000
	2. Único ente que desarrolla esta actividad
	3. Clima laboral agradable y receptivo
	4. Expertos de todas las áreas en el edificio
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO
1. Uso de herramientas tecnológicas y TICS	1.1. Centralizar la operación apoyado de plataforma virtual SISPRO
2. Aumento de planta de contratistas	1.2. Centralizar la operación apoyado de plataforma virtual SISPRO
3. Integración de áreas interdisciplinarias	2.3. Contratación de personal especializado en gestión de procesos para concientizar del tema y levantar procesos
	3.4. Articulación con áreas especializadas al interior del MSPS
	FORTALEZAS
	1. Entidad en proceso de certificación NTCGP 1000
	2. Único ente que desarrolla esta actividad
	3. Clima laboral agradable y receptivo
	4. Expertos de todas las áreas en el edificio
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA
1. Procesos legales por demoras en respuesta	1.4. Articulación con área legal y procesos
2. Procesos legales por pérdida de información	2.4. Articulación con área legal y archivo
3. Procesos legales por confidencialidad	3.4. Articulación de área legal y archivo
4. Procesos legales por nula gestión por procesos	4.4. Articulación de área legal y procesos
5. Imagen desfavorable en los usuarios y comunidad en general	5.1. Estrategia de comunicación al público



	DEBILIDADES
	1. Demora en la aprobación de muestras
	2. Subjetividad en la aprobación
	4. Desconocimiento del archivo físico
	5. Nula estandarización
	6. Procedimiento no susceptible actualmente a auditoría
	7. Personal insuficiente
	8. Expertos internos saturados de labores
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA DO
1. Uso de herramientas tecnológicas y TICS	1.1. Manejo de software de gestión de radicados
2. Aumento de planta de contratistas	3.2. Articulación expertos en mercadeo que disminuyan la subjetividad de aspectos publicitarios
3. Integración de áreas interdisciplinarias	3.4. Articulación con área de archivo
	2.5. Contratación de personal especializado en procesos para concientizar del tema y levantar procesos
	2.6. Contratación de personal especializado en procesos para concientizar del tema y levantar procesos
	2.7. Contratación de personal especializado en procesos para concientizar del tema y levantar procesos
	2.8. Contratación de personal especializado en procesos
	DEBILIDADES
	1. Demora en la aprobación de muestras
	2. Subjetividad en la aprobación
	4. Desconocimiento del archivo físico
	5. Nula estandarización
	6. Procedimiento no susceptible actualmente a auditoría
	7. Personal insuficiente
	8. Expertos internos saturados de labores
AMENAZAS	ESTRATEGIA DA
1. Procesos legales por demoras en respuesta	1.1. Fortalecer en temas legales de tiempos derechos de petición
2. Procesos legales por pérdida de información	2.4. Fortalecer en temas de trazabilidad archivo
3. Procesos legales por confidencialidad	4.5 Fortalecer acompañamiento de Área de Procesos
4. Procesos legales por nula gestión por procesos	4.6 Fortalecer acompañamiento de Área de Procesos
5. Imagen desfavorable en los usuarios y comunidad en general	Fortalecer acompañamiento de Área de Procesos



Propuesta desarrollo

Fase	Actividades Desarrolladas
Análisis Documental y Organización	Organizar los Documentos Físicos Análisis Documentos Digitalizar los Documentos Físicos Ordenar la Documentación Digital Establecer Indicadores de Tiempo y Costo
Establecer Procedimiento	Identificar Actividades Identificar Cuellos de Botella
Estandarización	Operación y Mejora Continua
Sistematización o Automatización	Solicitud a la Oficina de Tecnologías de la Información



Indicadores Puesta en Marcha

Indicadores de Operación

Indicador	Dato
N° Empresas que envían información desde 2010	17 empresas
Solicitudes de aprobación desde 2010	140 radicados
Muestras individuales digitalizadas, nombradas y ordenadas	6.943 unidades (247 carpetas)
Radicados encontrados físicamente	121
Radicados inexistentes físicamente	19
Progreso	86,4%
Promedio de solicitudes por año	20 radicados
Promedio de solicitudes al mes	1,66 radicados
Promedio de muestras por solicitud (radicado)	49,5 unidades
Tamaño información digital consolidada	4,32 GB
Promedio de espacio digital por solicitud (radicado)	30, 8 MB
Promedio de espacio digital requerido adicional al mes	51, 3 MB



Indicadores Puesta en Marcha

Indicadores Operación Fase Análisis Documental

Tiempo empleado en el análisis documental	Tres (3) meses (48 horas semana, 192 horas laborales al mes, 576 horas = 3 meses)
Tasa unidades procesadas/hora/hombre	12,05 muestras/hora/hombre
Procesar 1 unidad se demora	4,8 minutos
Recurso humano utilizado	1 contratista
Costo contratista	\$3.090.000 mes
Recurso tecnológico utilizado	1 portátil, 1 memoria externa de 8 GB
Costo recurso tecnológico	\$1'200.000, \$32.000
Recurso espacio físico	7,5 m ³
Costo espacio físico	\$231.000/mes
Costo Total Desarrollo (Fase 1)	\$11.195.000
Costo desarrollo Fase 1 al mes	\$3.731.666, ⁶⁶
Costo desarrollo Fase 1 a la hora	\$19.435, ⁷⁶
Costo de procesar y ordenar 1 muestra	\$1.612, ⁹²



Indicadores Puesta en Marcha

Indicadores Fase Normalización Procedimiento

Indicador	Dato
Reuniones de equipo para establecer procedimiento	10
Tiempo promedio por reunión	2 hrs
Tiempo promedio total reuniones	20 hrs (3 personas)
Personas promedio por reunión	3 personas
Costo hora profesional	\$15.625 hora
Costo hora 3 profesionales	\$46.875 hora/3 profesionales
Costo total reuniones	\$937.000 (20 horas, 3 profesionales)
Áreas intervinientes	Desarrollo Organizacional, Archivo y Correspondencia, Oficina de TIC's
Versiones preliminares del documento	3 Versiones
Costo documento versión	\$312.500
Tiempo total de contratista responsable	Dos (2) meses
Costo 2 meses contratista	\$6.180.000
Costo total establecer procedimiento (Fase 2)	\$7.117.000



Indicadores Puesta en Marcha

El tiempo promedio de respuesta está en 60 días, objetivo 10 días hábiles.

ACTIVIDAD	Días	Responsable
Recepción radicado y envío a Promoción y Prevención	4	Correspondencia
Programar Reunión de evaluación	20	Profesional Especializado
Análisis Radicado(s)	5	Comité de Evaluación
Proyección Carta de Aprobación	20	Comité de Evaluación
Remisión a Dirección para Aprobación	1	Profesional Especializado
Firma de Director	6	Director, Asistente director
Envío a Fabricante	4	Correspondencia
TOTAL	60	

Se ataca directamente a las actividades “Análisis Radicado(s), Proyección Carta de Aprobación”, eliminando la necesidad de varios integrantes y responsabilizando al **contratista**. **Reduciendo de 25 días** en estas 2 actividades, a (37,8 minutos + 2,5 horas) **3,13 horas**, disminuyendo un 98%



Indicadores Puesta en Marcha

El tiempo promedio de respuesta está en 60 días, objetivo 10 días hábiles.

ACTIVIDAD	Días	Responsable
Recepción radicado y envío a Promoción y Prevención	4	Correspondencia
Análisis Radicado(s)	0.08	Contratista
Proyección Carta de Aprobación	0.31	Contratista
Remisión a Dirección para Aprobación	1	Profesional Especializado
Firma de Director	6	Director, Asistente director
Envío a Fabricante	4	Correspondencia
TOTAL	15,39	

Se ataca directamente a las actividades “Análisis Radicado(s), Proyección Carta de Aprobación”, eliminando la necesidad de varios integrantes y responsabilizando al **contratista**. **Reduciendo de 25 días** en estas 2 actividades, a (37,8 minutos + 2,5 horas) **3,13 horas**, disminuyendo un 98%



Indicadores Puesta en Marcha

Tiempo estándar por folio	50 segundos
Promedio de folios por radicado	45,4 folios
Tiempo promedio por radicado	2.270 seg (37,8 minutos)
Costo análisis por radicado	\$10.139

504 folios (radicado máximo recibido)	25.200 segundos
504 folios	420 minutos (7 horas)
Costo radicado	\$112.656

Tiempo promedio generar carta aprobación proyectada	2,5 horas
Costo proyección carta	\$40.234



Puesta en Marcha

- Adicional establecer tres aspectos adicionales para disminuir tiempos y continuar con las premisas de **mejora continua**:
 - Establecer **comunicación directa y oportuna con los fabricantes e importadores**, para tener conocimiento de la fecha de radicación.
 - De manera que se realice un **seguimiento riguroso** en correspondencia y así eliminar intermediarios accediendo a las muestras rápidamente (reduce 2 días)
 - Establecer acuerdo con el Director de Promoción y Prevención para darle **tramite prioritario** al documento en máximo 3 días. (reduce 3 días)



Cuadro resumen fases de desarrollo

Fase	Actividades Desarrolladas	Resultado o Producto	Tiempo - Costo
Análisis Documental y Organización	Organizar los Documentos Físicos Análisis Documentos Digitalizar los Documentos Físicos Ordenar la Documentación Digital Establecer Indicadores de Tiempo y Costo	Tabla de presentaciones de productos de tabaco 5921 archivos a ordenar y digitalizar Cuántas empresas y que nivel de trabajo exigen Responsabilidades de funcionarios	3 Meses \$ 11.195.000
Establecer Procedimiento	Identificar Actividades Identificar Cuellos de Botella	Diagrama de Flujo Propuesto	2 Meses \$ 7.117.000
Estandarización	Operación y Mejora Continua	Tabla de tiempos de actividad ideales Formato de Revisión de Referencias Formato de Identificación de Archivo Físico Sugerencias para mejorar tiempos de respuesta	Tiempo de operación constante \$10.139 x verificación muestras \$40.234 x proyección carta de respuesta \$50.373 x Solicitud de Aprobación de Etiquetas y Empaques
Sistematización o Automatización	Solicitud a la Oficina de Tecnologías de la Información	Pendiente por desarrollar	Estimado \$ 15.450.000 Tiempo 5 meses (Salario de 5 meses de contratista)



UNIVERSIDAD

La Gran Colombia

