

INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA

PROYECTO DE MEJORA CONTINUA

“LINEA ABIERTA EN EL INO”



Setiembre 2008- Diciembre 2008

LIMA - PERU

INTEGRANTES
DE LA FORMULACION DEL PROYECTO
“LINEA ABIERTA EN EL INO”

Dr. JORGE VELAZCO QUIROGA	- Director General del Instituto Nacional de Oftalmología
Lic. HILDO LEIVA FLORES	- Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad - Miembro del Comité de Mejora Continua
Sr. RONALD SAENZ	- Miembro de la Oficina de Estadística e Informática
ARQ° ELBERT ESPEZUA	- Miembro de la Oficina de Logística

INDICE

	Pág.
Presentación	04
Introducción	05
Marco General	06
Definición	07
Justificación	07
Objetivos	08
Objetivo General	08
Objetivos Específicos	08
Base Legal	08
Alcance	08
Población Beneficiaria	08
Estrategias de Intervención	09
I Fase : “Análisis de gastos realizados por servicio de telefonía fija y móvil durante tres meses del año 2008”	09
II Fase : “Estudio de Cobertura y Calidad del Sistema de telecomunicación móvil	09
III Fase : “Implementación del Sistema de Radio Comunicación ilimitada y Telefonía móvil a todo nivel”	10
Presupuesto	10
Seguimiento y Evaluación	10

PRESENTACION

El presente proyecto denominado “Línea Abierta en el INO”, encierra innovaciones a nivel de sistema de telecomunicación intra y extramural, haciendo uso de tecnología moderna existente en el mercado actual, con el propósito de estar informado en tiempo real entre los usuarios internos y con los usuarios externos de manera progresiva con aquellos que hacen uso de la misma tecnología a usar.

El Instituto en el marco de la Política de Austeridad y Racionalidad en el Gasto Público, debe implementar propuestas que permitan reducir los gastos a nivel de servicios de telefonía fija que viene utilizando actualmente.

El equipo de telefonía fija del Instituto ha sido renovado, el cual ha mejorado la accesibilidad de las llamadas internas y externas, sin embargo el costo de operación sigue siendo igual o mayor, por las llamadas permanentes a telefonía móvil cuyo costo es mayor, en ese contexto la propuesta es un sistema que permitirá mayor cobertura y acceso ilimitado por tener la posibilidad de usar a la par el sistema de Radio y Telefonía móvil con cobertura nacional.

Se considera que el sistema que se propone es un medio de interrelación personal, donde la comunicación nos permita alcanzar el bienestar individual y colectivo.

En ese contexto, los integrantes del Proyecto comprometidos con el quehacer institucional, propone esta iniciativa con el mejor propósito de coadyuvar en el desarrollo institucional.

Los Integrantes

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Oftalmología, a través de la persona encargada de la central telefónica y desde los teléfonos que tienen acceso a realizar llamadas, hacen uso en forma diaria de este servicio para llamar a teléfonos móviles de los funcionarios de la institución,

Establecer un sistema de comunicación eficaz entre los usuarios internos a través de radio ilimitado a bajo costo y en tiempo real, mejoraría el sistema de comunicación institucional a través de redes corporativas de telecomunicación accesibles a usuarios internos y externos.

Asimismo; garantizaría el ahorro a través de mecanismos de control de llamadas a nivel inter institucional por uso de telefonía fija y optimizaría recursos asignados del Estado en el marco de las medidas de Austeridad y Racionalidad en el Gasto Público.

Con este sistema estarían conectadas todas las Unidades Orgánicas que constituyen el Instituto Nacional de Oftalmología, el staff de médicos y con la posibilidad de acceder a planes familiares con similares beneficios sólo para trabajadores del Instituto.

La población directamente beneficiada con el presente proyecto son los usuarios internos en número de 100, entre funcionarios, médicos, personal no médico y personal administrativo, quienes accederán al sistema de radio comunicación ilimitada y telefonía móvil a todo nivel.

Finalmente, el Instituto mantendría comunicación permanente y oportuna con los usuarios internos, con el personal que desarrolla actividades extramurales a nivel nacional, movilizando equipos biomédicos de última tecnología a lugares con carencia de teléfonos fijos y cobertura limitada de operadores móviles de uso personal.

“Por una comunicación eficiente.”

MARCO GENERAL

El Instituto Nacional de Oftalmología, es una institución desconcentrada de nivel III-2, institución con más de 62 años de vida institucional, su labor principal es la de brindar atención especializada en el campo de la oftalmología a nivel local, regional y nacional.

Entre otras funciones está desarrollar actividades extramurales en diferentes zonas del territorio nacional, trasladando recursos humanos, equipamiento sofisticado y materiales e insumos médico quirúrgicos para realizar las atenciones e intervenciones quirúrgicas a los pacientes de pobreza y extrema pobreza.

Somos una institución que se relaciona con instituciones del Estado e instituciones privadas, coordina estrechamente con establecimientos de Salud del interior del País para promover actividades de promoción y prevención de la Salud Ocular.

Formamos parte del Plan Nacional de Lucha contra la Ceguera por Catarata, nuestras actividades requieren de coordinaciones previas y posteriores con las instituciones que colaboran y con las instancias superiores para informar los avances y logros.

DEFINICIÓN

El sistema de comunicación es un medio de interrelación institucional y personal, debe ser eficaz en tiempo real, en ese contexto la presente es una propuesta formulada en el marco de Sistema de Mejora Continua.

En ese sentido, es necesario precisar los aspectos conceptuales de:

Comunicación convencional- telefonía fija: Teléfono convencional que permite operar llamadas a otro similar y/o teléfono móvil.

Comunicación de red corporativa - telefonía móvil: Teléfono portátil, personal que facilita realizar llamadas de cualquier lugar en tiempo real.

JUSTIFICACIÓN

- a) Ahorro en los costos de la comunicación entre el personal de la institución y la comunicación con personas y/o instituciones externas.
- b) Se estima que la propuesta de la Empresa Claro incluye la comunicación ilimitada entre los miembros de la institución que cuenten con estos equipos y con todas las personas y empresas que tengan equipos Claro corporativos a nivel nacional.
- c) Equipos subvencionados por el empresa Claro (Costo real del equipo S/ 140 Soles, precio de oferta S/ 3.00 incluye IGV pago único en el primer mes).
- d) Adicionalmente la propuesta incluye una bolsa de 4500 minutos a cualquier destino (local, como teléfonos fijos, teléfonos de Nextel y de Movistar, además de llamadas nacionales, e internacionales), cuyo costo por minuto es de 0.458.Soles
- e) Acceso a planes familiares con similares beneficios sólo para trabajadores del Instituto.

- f) Mayor cobertura a nivel nacional y mejor calidad en la señal.
- g) Administración de minutos asignados flexible mes a mes, en base a las necesidades de los funcionarios de la institución
- h) Costo del servicio es un pago fijo mensual.
- i) A mayor requerimiento de líneas y minutos existe la posibilidad de reducir el costo por minuto.
- j) El presente proyecto, es una propuesta de mejora continua y tiene por finalidad, reducir costos por los servicios de telefonía fija y mantener una comunicación con efectiva entre los usuarios internos y externos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Establecer un sistema de comunicación eficaz entre los usuarios internos y externos a través de radio ilimitado a bajo costo y en tiempo real.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Mejorar el sistema de comunicación institucional a través de redes corporativas de telecomunicación accesibles a usuarios internos y externos.
- Garantizar el ahorro a través de mecanismos de control de llamadas a nivel inter institucional por uso de telefonía fija.
- Optimizar recursos asignados del Estado en el marco de las medidas de austeridad en el gasto público.

BASE LEGAL

- R.D. N° 266-2005-INO-D, que aprueba el “Reglamento de Organización y Funciones Integrado del Instituto Nacional de Oftalmología.
- R.M.N° 519-2006-SA/DM, que aprobó el Documento Técnico : “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.
- Medidas de Austeridad y Racionalidad en el Gasto Público

ALCANCE

Intervienen todas las Unidades Orgánicas que constituyen el Instituto Nacional de Oftalmología, con la posibilidad de acceso a planes familiares con similares beneficios sólo para trabajadores del Instituto.

POBLACIÓN BENEFICIARIA

La población directamente beneficiada con el presente proyecto son los usuarios internos en número de 100, entre funcionarios, médicos, personal no médico y personal administrativo, quienes accederán al sistema de radio comunicación ilimitada y telefonía móvil a todo nivel.

La asignación de equipos de redes privadas corporativas, se propone de acuerdo a la responsabilidad funcional del servidor y por la naturaleza del trabajo que realiza en la institución.

RELACIÓN DE PERSONAS QUE RECIBIRÁN TELÉFONOS

1- Dr. Jorge Velazco Quiroga – Dir. Gral	990477732
2- Dr. César Mendiola Barba – Sub Dir. Gral.	NO TIENE CELULAR
3- Sra. Cecilia Alvarado Pinedo – Sec. Dir. Gral.	NO TIENE CELULAR
4- Dra. Judith Chávez Pacheco – Dir. Adm.	992467351
5- Dr. Emerson Mantilla Tirado – DEIDAE0	999722695
6- Dra. Betty Campos Dávila – DEIDSAP	999975952
7- Lic. Rita Chipoco Siles – Personal	NO TIENE CELULAR
8- CPC Elva González López – Economía	NO TIENE CELULAR
9- Sra. Jenny Inga Chamba – Tesorera	995479666
10- Sr. Jesús Villagaray Raqui – Logística	994365279
11- Dr. Jony Laos Juarez – Planificación	996652222
12- Lic. Rosario Huallanca Espinoza – Enfermería	988150535
13- Sr. Hildo Leiva Flores – Calidad	999923788
14- Sr. Emilio Castilla Contreras – RR.PP.	993126604
15- Lic. Miguel Quevedo Saavedra – RR.PP.	997805908
16- Lic. Olga Mendoza Fernández – Bienestar de Personal	998706282
17- Lic. Teresa Cruz Collantes – Servicio Social	993406770
18- Sr. Florencio Castañón – Mantenimiento	7650457/ 988549450
19- Ing. Violeta Huamán – Mantenimiento	995247968
20- Arquitecto Elberth Espezúa – Mantenimiento	993021774
21- Sr. Hulber García – Chofer	997780164
22- Sr. Felipe Poma – Chofer	996575112
23- Sr. Mario Pilaes – Chofer	991362719
24- Sr. Rolando Urbina – Chofer	995135719
25- Sr. Pedro Laureano – Chofer	980634991
26- Sr. Eduardo Huerta – Chofer	997617794
27- Servicio de Emergencia	-----
28- Consultorios Generales	-----
29- Supervisor de Limpieza	-----
30- Supervisor de Vigilancia	992893552
31- Q.F. Martha Gallo Alcántara – Farmacia	999432589
32- Sra. Sofía García Seminario – Óptica	994751315
33- Sr. Ronald Sáenz – Soporte Informático	997313025
34- Srta. Mireille Quispe – Soporte Informático	992984528
35- Centro Quirúrgico	-----
36- Hospitalización	-----
37- (2) para actividades extramuros	-----
38- (37) Médicos de staff	ADJUNTO LISTA

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

El Proyecto de mejora continua, “**Línea Abierta en el INO**”, se desarrollará en tres fases, denominadas “Estandarización del manejo de Información”, “Mecanismos de Aprendizaje” y “Cultura de Comunicación Institucional”.

I FASE: “ANÁLISIS DE GASTOS REALIZADOS POR SERVICIO DE TELFONINA FIJA Y MOVIL DURANTE LOS TRES ÚLTIMOS MESES DEL AÑO 2008”

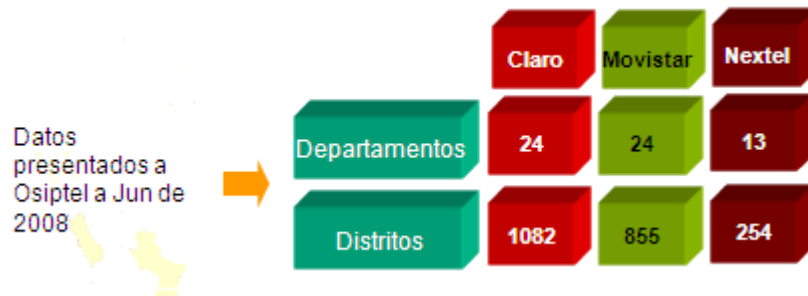
Nº Telefónicos	Junio	Julio	Agosto
425-5304	258,01	372,56	302,64
425-5124	1391,35	1233,66	1560,52
425-5503	60,83	60,80	60,80
425-7676	474,69	501,83	514,21
425-5204	956,18	1162,08	1675,94
425-5588	0,00	403,78	0,00
425-7700	0,00	801,96	700,99
425-5050	1053,71	813,69	953,57
425-7070	804,40	0,00	0,00
425-7707	152,92	609,70	847,16
337-0091	588,45	435,69	593,59
337-0170	56,03	56,00	56,00
TOTAL	5796,57	6451,75	7265,42

1. El Instituto a través de la Oficina de Logística gestiona la adquisición de recursos materiales, material médico, insumos, equipos y servicios con empresas relacionadas a nuestra labor, con quienes mantiene comunicación permanente, y en su mayoría poseen redes privadas corporativas que ocasiona mayor gasto a la institución.
2. Constantemente por necesidad de servicio se realizan llamadas desde los teléfonos fijos a teléfonos móviles de médicos, funcionarios, personal de soporte técnico y de mantenimiento, así como a funcionarios de instituciones públicas.

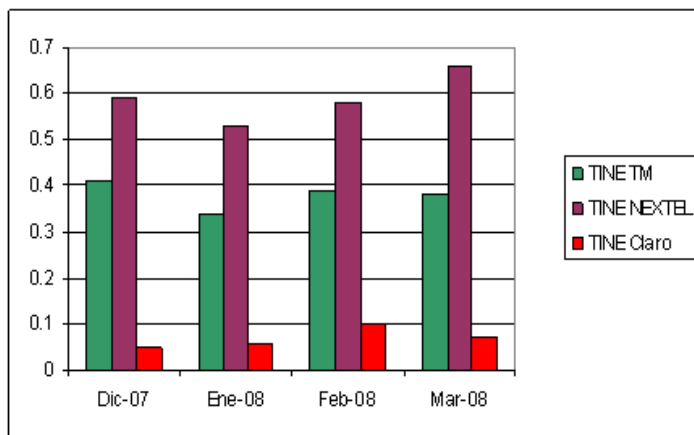
II FASE: “ESTUDIO DE COBERTURA Y CALIDAD DEL SISTEMA DE TELECOMUNICACION MOVIL”

1. Que la Dirección General a través de la DEISAP, desarrolla actividades extramurales a nivel nacional, movilizand recursos humanos, equipos biomédicos de última tecnología a lugares con carencia de teléfonos fijos y cobertura limitada de operadores móviles de uso personal.
2. Dentro de la Política Nacional de Lucha Contra la Ceguera por Catarata, el Instituto viene desarrollando actividades de prevención, intervención quirúrgica y control post operatorio en diferentes lugares de nuestro territorio.
3. Que las Oficinas y/o Departamentos responsables en muchas ocasiones tienen dificultad de realizar llamadas de coordinación lo que motiva el uso de teléfonos fijos y/o acceder a teléfonos públicos.
4. El estudio de operadores nacionales a través de entidades reguladoras nos ha permitido evaluar las ventajas de cobertura y calidad de servicio.

Cobertura en el Perú



Calidad de Servicio Indicador de intento de llamadas



Fuente OSIPTEL

El mejor desempeño de calidad de red es el que tiene la menor Tasa de Intento de Llamadas que los demás operadores

III FASE: "IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE RADIO COMUNICACIÓN ILIMITADA Y TELEFONIA MOVIL A TODO NIVEL"

1. La Oficina de Logística por encargo Dirección General, adquirirá los servicios de una empresa a fin de que los funcionarios de la institución accedan al sistema de comunicación ilimitada y mejore las coordinaciones en el trabajo colectivo.
2. La Instancia respectiva por encargo de la Dirección General, supervisará el uso correcto de los equipos y los tiempos asignados de la red móvil.

RESPONSABLES DEL PROYECTO

- Dr. Jorge Velazco Quiroga
- Lic. Hildo Leiva Flores
- Arqº Elbert Espezua
- Sr. Ronald Sáenz

ALTERNATIVAS DE SOLUCION Y FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

Alternativa 1:

Costo promedio del servicio telefónico actual en el Instituto Nacional de Oftalmología.

Nº de Teléfonos fijos	Costo por servicio mensual	Costo por servicio anual
12	6,504.58	78,054.96

Alternativa 2:

Costo estimado del Servicio de Radio Comunicación ilimitada y telefonía móvil a todo nivel (local, nacional e internacional)

Por 100 líneas de acceso

- 4,500 minutos de tiempo disponible para realizar llamadas a todo nivel.
- Costo Bolsa CDI: S/. 2,059
- RPM ilimitado: S/. 15 x 100 líneas = S/. 1,500
- Costo por Minuto de la Bolsa CDI = S/. 0.458
- TOTAL CARGO FIJO AL MES (INC IGV): S/. 3,559

Equipo: (Nokia 1208)

- Costo de equipos: S/. 3.00 por equipo (pago único) = S/. 300

Habiendo evaluado las alternativas y los costos que implica cubrir dentro del marco de la Austeridad y Racionalidad en el Gasto Público, se considera que la Alternativa 2, es viable por los bajos costos que significa la implementación y la reducción de los gastos por servicio de telefonía fija.

La ejecución del Proyecto será financiado con los recursos provenientes de ingresos propios (Recursos Directamente Recaudados).

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Oficina de Estadística e Informática, es la unidad encargada de hacer el seguimiento la implementación y operatividad del proyecto, debiendo informar a la Dirección General y a las instancias respectivas sobre los avances y logros registrados en forma trimestral