

SECTOR SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD



N° 161 -2011-J-OPE/INS

RESOLUCIÓN JEFATURAL

Lima, 24 de junio de 2011

Visto el Informe N° 071-2011-DG-OGAT/INS, de la Oficina General de Asesoría Técnica y el Informe N° 126-2011-OEGC-OGAT/INS de la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Jefatural N° 007-2011-J-OPE/INS, se aprueba la Directiva N° 005-INS/OGAT-V.01 "Directiva del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Salud", cuyo objetivo es el de establecer los objetivos de la calidad, componentes, modelos de gestión de la calidad y las etapas para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad del Instituto Nacional de Salud en el marco de la política y objetivos institucionales;

Que, el numeral 6.8 de la Directiva del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Salud dispone que el Plan de Calidad Institucional forma parte de los documentos de gestión necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos institucionales;

Que, mediante los documentos de vistos, se propone para su aprobación la propuesta consensuada del Plan de Calidad del Instituto Nacional de Salud para el año 2011;

Con la visación del Sub Jefe del Instituto Nacional de Salud y de los Directores Generales del Centro Nacional de Salud Pública, del Centro Nacional de Salud Intercultural, del Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud, del Centro Nacional de Alimentación y Nutrición, del Centro Nacional de Productos Biológicos, del Centro Nacional de Control de Calidad, de la Oficina General de Investigación y Transferencia Tecnológica, de la Oficina General de Administración, de la Oficina General de Asesoría Técnica, de la Oficina General de Información y Sistemas y de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones dispuestas en el literal h) del artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 001-2003-SA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Plan de Calidad del Instituto Nacional de Salud para el año 2011, el mismo que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.





Artículo 2°.- Las Unidades Orgánicas del Instituto Nacional de Salud, darán estricto cumplimiento al contenido del Plan de Calidad del Instituto Nacional de Salud para el año 2011.



Artículo 3°.- Es responsabilidad de los Directores Generales, dentro del ámbito de su competencia, brindar las facilidades para el cumplimiento del Plan de Calidad del Instituto Nacional de Salud para el año 2011.



Artículo 4°.- Es responsabilidad de cada Unidad Orgánica, reportar mensualmente a la Oficina General de Asesoría Técnica, los avances logrados en las actividades contenidas en el Plan de Calidad del Instituto Nacional de Salud para el año 2011.

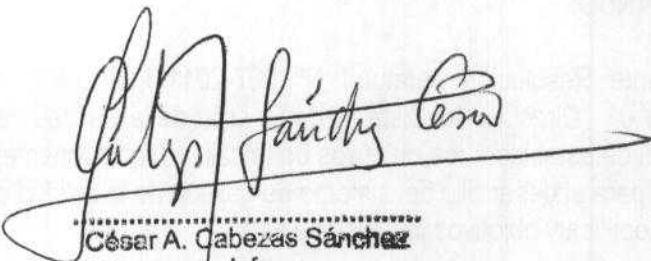
Artículo 5°.- Encargar a la Oficina Ejecutiva de Organización la difusión del Plan de Calidad del Instituto Nacional de Salud para el año 2011 en el portal de Normatividad Virtual.

Artículo 6°.- Distribuir copia de la presente resolución a todos los Centros Nacionales y Oficinas Generales de la Institución.



Regístrese y comuníquese




César A. Cabezas Sánchez
Jefe
Instituto Nacional de Salud



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
CERTIFICO: Que la presente copia fotostática es exactamente igual al documento que he tenido a la vista y que he devuelto en el acto al interesado. Registro N° 59871 Lima, 11/10/11
SR. CARLOS A. VELASQUEZ DE VELASCO
FENATARIO



PLAN DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 2011

Objetivo de Calidad	Objetivos específicos	Procesos	Indicador	Meta	Fuente de Verificación	Frecuencia	Responsable
1.- Implementar y mantener el sistema de gestión de calidad institucional, garantizando su integridad	Cumplir los requisitos de la NTP 15189	Monitoreo y control	[N° de requisitos de la NTP 15189 implementados]/ [N° total de requisitos exigidos NTP 15189]x100	80%	Informe de inspección	Trimestral	CGC/CNSP
	Implementar el SGC en base a la Norma ISO 9001	Autorización de Ensayos Clínicos	[N° de requisitos implementados]/ [N° Total de requisitos exigidos Norma ISO 9001]x100	85%	Informe de Auditoría de Certificación	Anual	OGITT-OEGC
	Garantizar el adecuado funcionamiento de equipos de laboratorio	Mantenimiento de equipos de laboratorio	[N° de equipos de laboratorio con mantenimiento ejecutado]/ [N° Total de equipos programados]x100	80%	Informe de Mantenimiento	Trimestral	CGC/CNSP
	Documentar los procesos	Medicina Tradicional Medicina Alternativa y Complementaria Plantas medicinales	N° de documentos de calidad implementados	4	Informe de Auditoría	Semestral	CENSI
2.- Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos	Reducir el tiempo promedio de los actos preparatorios	Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios	$\left[\text{promedio}_{\text{inicial}} - \text{promedio}_{\text{mejorado}} \right] / \text{promedio}_{\text{inicial}} \times 100$	20%	Informe de Gestión Mensual	Mensual	DE OEL/OGA
			[N° procesos convocados en el SEACE]/[N° procesos programados en el PAC 2011]x 100	100%	Informe de Gestión Mensual. Procesos consentidos en el SEACE	Mensual	
	Atender oportunamente el pago a los usuarios internos y externos		[N° requerimientos incluidos en el cuadro de necesidades atendidos por compra directa a los usuarios]/[N° requerimientos incluidos en el cuadro de necesidades solicitados para compra directa]x 100	90%	Informe de Gestión Mensual	Mensual	
	Pago de Viáticos	Pago de Viáticos	[N° de viáticos atendidos antes de la comisión de servicios requeridos con 5 días de anticipación]/ [N° Total de viáticos solicitados con 5 días de anticipación]x100	70%	SIAF	Mensual	OEE
		Pago a Proveedores	[N° tramites de pago (devengado y girado) atendidos en 4 días]/[N° Total de tramites de pago atendidos]x100	70%	SIAF	Mensual	OEE



PLAN DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 2011

Objetivo de Calidad	Objetivos específicos	Procesos	Indicador	Meta	Fuente de Verificación	Frecuencia	Responsable
2.- Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos	Atender oportunamente el pago a los usuarios internos y externos	Pago de Planillas	[Fecha de pagos de planilla nombrados]/[Fecha de cronograma de pagos publicados por el MEF]x 100 [Fecha de pagos de planilla CAFAE]/[Fecha de cronograma de pagos publicados por el MEF]x 100 [Fecha de pagos de planilla CAS]/[Fecha de cronograma de pagos publicados por el MEF]x 100	90%	SIAF	Mensual	OEE
	Atención oportuna de quejas	Satisfacción de usuarios	[N° de quejas atendidas en plazo]/ [N° Total quejas recibidas]x100	90% 100%	Sistema de Atención de quejas	Mensual	CGC/CNSP OE/OGITT
	Implementar las necesidades de los usuarios según resultado de encuesta	Satisfacción de usuarios	[N° de requerimientos atendidos]/ [N° Total de requerimientos]x100	50%	Informe de responsable	Trimestral	CGC/CNSP
	Reducir el tiempo promedio para la autorización de los ensayos clínicos (EC)	Autorización de Ensayos Clínicos	[Mediana de días para autorización de EC en el año 2010 - Mediana de días para autorización de EC en el año 2011]/ [Mediana de días para autorización de EC en el año 2010] x 100	5%	Sistema de Registros de Ensayos Clínicos	Trimestral	OE/OGITT
	Entregar servicios en la fecha programada	Atención médica ocupacional	[N° de atenciones médicas informadas en fecha programada]/ [N° Total de atenciones médicas realizadas]x100	95%	Cargo de atenciones médicas	Trimestral	DEMYPT/ CENSOPAS
		Análisis químico toxicológico	[N° de informes de ensayo emitidos en fecha programada]/ [N° Total solicitudes de ensayo recibidas]x100	80%	Cargo de informe de ensayos	Trimestral	LAB.QUIM./ DEIPCROA/ CENSOPAS
	Cumplir con la entrega en los tiempos establecidos de los Certificados de Conformidad o Informe de Evaluación de Ensayo de papilla (*)	Control de Calidad de Alimentos	[N° de Certificados de Conformidad o Informes de Evaluación de Ensayo en tiempos establecidos]/ [N° Total de Certificados de Conformidad o Informes de Evaluación de Ensayo emitidos]x100	80%	Base de datos excel - Area de Certificación	Trimestral	CENAN
	Cumplir con la producción de biológicos en calidad y oportunidad	Producción de biológicos de uso humano y veterinario	[N° de productos entregados en el plazo]/ [N° Total de productos programados]x100	85%	Informes de gestión	Trimestral	CNPB



PLAN DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 2011

Objetivo de Calidad	Objetivos específicos	Procesos	Indicador	Meta	Fuente de Verificación	Frecuencia	Responsable
2.- Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos	Satisfacer los requerimientos de nuestros clientes en el control de calidad de productos farmacéuticos, médicos y productos sanitarios	Laboratorios de ensayo	[N° de ensayos emitidos]/ [N° de Meta Plan Operativo Institucional]x100	>= 90 %	Informe de Avance de Gestión		CNCC
	Garantizar la calidad de nuestros servicios	Todos los procesos de CENSOPAS	[N° de ensayos reacreditados]/ [N° de Ensayos propuestos para reacreditar]x100	100%	Anua	Anual	CNCC
3.- Desarrollar mecanismos de mejora continua de los procesos institucionales	Implementar las acciones correctivas en los tiempos programados	Autorización de Ensayos Clínicos	[N° de SACs cerradas en tiempo programado]/[N° de SACs registradas]x100	30%	Sistema Seguimiento de Solicitudes de Acciones Correctivas y/o Preventivas SACYP	Semestral	CGC / CENSOPAS
		Laboratorios de ensayo		50%		Mensual	CGC / OGITT
				80%		Semestral	CENAN
	Actuar preventivamente tipificando las No Conformidades potenciales	Autorización de Ensayos Clínicos	[N° de acciones preventivas implantadas]/[N° de acciones preventivas detectadas]x100	50%	Sistema SACYP	Semestral	OGITT-OEGC
	Implementar acciones de mejora		[N° de proyectos de mejora implementados]/[N° de proyectos de mejora propuestos]x100	50%	Informe de CGC	Semestral	
	Desarrollar las competencias técnicas de los laboratorios de ensayo, mediante la participación en pruebas interlaboratorios en el marco de la Norma ISO/IEC 17025	Control de calidad de alimentos	[N° de ensayos interlaboratorios con resultado satisfactorio]/[N° Total de ensayos interlaboratorios]x100	100%	Informe del Organizador de la prueba interlaboratorio	Anual	CENAN



PLAN DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 2011

Objetivo de Calidad	Objetivos específicos	Procesos	Indicador	Meta	Fuente de Verificación	Frecuencia	Responsable
3.- Desarrollar mecanismos de mejora continua de los procesos institucionales	Implementar BPM en la fabricación de reactivos de diagnóstico	Producción de biológicos de uso humano y veterinario	[N° de SACs cerradas] x 100/ [N° de SACs registradas]	80%	Sistema Seguimiento de Solicitudes de Acciones Correctivas y/o Preventivas SACYC	Trimestral	DEC/CNPB
	Compendiar la normatividad dictada por el INS de alcance institucional	Difusión de Normatividad Institucional	[N° servidores informados]/[N° Total de servidores del INS]x100	100%	Encuestas Correo electrónico	Anual	OGAJ-OGAT-OGIS
	Desarrollar e implementar el SIGA.NET de PROVIAS en el INS	Procesos administrativos: presupuesto, logística, contabilidad, tesorería y trámite documentario	[N° de Módulos de SIGA.NET implementados]/[N° Total de módulos SIGA.NET]x100	100%	Informe OGIS	Trimestral	OGIS
	Cumplir los programas de capacitación anual en temas de calidad	Capacitación	[N° de cursos realizados]/[N° cursos programados]x100	100%	Informes de capacitación	Semestral	CGC/CNSP
4.- Incrementar competencias del recurso humano del INS para la mejora continua	Cumplir los programas de capacitación anual						OGITT
	Incrementar competencias del RRHH CENSOPAS		[N° de servidores capacitados]/[N° Total de servidores]x100	70%	Informes de capacitación	Semestral	Coordinadora de Capacitación / CENSOPAS
	Sensibilizar al personal en los requisitos de la Norma ISO 9001	Gestión Institucional	[N° de personal CENAN que recibe capacitación en interpretación de req. ISO 9001]/[N° Total de personal programado]x100	100%	Informes de capacitación	Anual	CENAN

