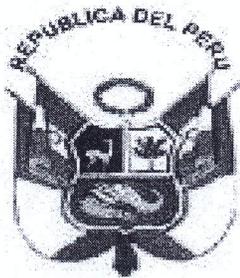


SECTOR SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD



N° 276 2012 -J-OPE/INS

## RESOLUCIÓN JEFATURAL

Lima, 16 de agosto de 2012

### VISTO:

El expediente N° 00008072-2012, que contiene los Informes N° 084-2012-DG-OGAT/INS de la Oficina General de Asesoría Técnica, el Informe N° 110-2012-OEGC-OGAT-OPE/INS, y el Informe N° 172-2012-DG-OGAJ/INS de la Oficina General de Asesoría Jurídica y Matriz Política – Objetivos de Calidad del Instituto Nacional de Salud 2012;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante el artículo 1° de la Resolución Jefatural N° 124-2010-J-OPE/INS de fecha 07 de mayo de 2010, se aprobó la Política de Calidad del Instituto Nacional de Salud, la cual, constituye un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos relacionados a los procesos de calidad en el Instituto Nacional de Salud;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 007-2011-J-OPE/INS de fecha 14 de mayo de 2011, se aprobó la Directiva N° 005-INS-OGAT-V.01 "Directiva del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Salud", que en su numeral 6.1 se establecen los objetivos de la calidad del Instituto Nacional de Salud;

Que, mediante documentos del Visto, la Dirección General de Asesoría Técnica, solicita aprobación de la Matriz Política – Objetivos de calidad del Instituto Nacional de Salud 2012, el mismo que ha sido estructurado tomando en cuenta la política de calidad, objetivos generales y específicos de calidad, relacionados a los procesos de los Centros Nacionales y/o Oficinas Orgánicas, además de metas e indicadores para evaluar su cumplimiento. Se advierte que dicho instrumento contempla la política de calidad y objetivos de calidad de la Entidad establecidas en las normas precedentemente señaladas, contando con opinión favorable de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

Que, es necesario aprobar la Matriz Política – Objetivos de Calidad del Instituto Nacional de Salud 2012, con la finalidad de mejorar los procesos y satisfacción de los usuarios;

Contando con los vistos del Sub Jefe, los Directores Generales de las Oficinas Generales de Asesoría Técnica y Asesoría Jurídica, además del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de la Calidad del Instituto Nacional de Salud, y;

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



K. ECHEGARAY A.



M. BARTOLO M.



**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- Aprobar** la Matriz Política – Objetivos de Calidad del Instituto Nacional de Salud 2012, la misma en Anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución

**Artículo 2.- Disponer** que los Directores Generales de las Unidades Orgánicas, dentro del ámbito de sus competencias den las facilidades para el estricto cumplimiento al contenido de la Matriz Política – Objetivos de calidad del Instituto Nacional de Salud 2012.

**Artículo 3.- Disponer** que los Directores Generales de la Unidades Orgánicas, reporten mensualmente a la Oficina General de Asesoría Técnica, los avances logrados en las actividades contenidas en la Matriz Política – Objetivos de calidad del Instituto Nacional de Salud 2012.

**Artículo 4.- Notificar** la presente Resolución a las Unidades Orgánicas del Instituto Nacional de Salud

**Artículo 5.- Disponer** la publicación de la presente Resolución y sus Anexos, por la Oficina General de Información y Sistemas del Instituto Nacional de Salud en el Portal Institucional [www.ins.gob.pe](http://www.ins.gob.pe)

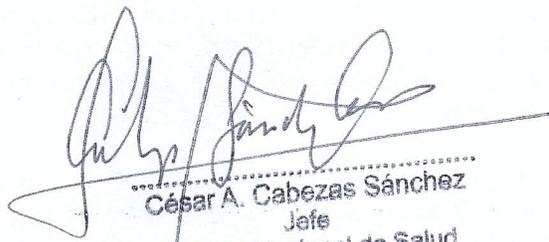


K. ECHEGARAY A.



Regístrese y comuníquese y publíquese



  
César A. Cabezas Sánchez  
Jefe  
Instituto Nacional de Salud



M. BARTOLO M.

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 su acto al  
interesado. Registro N° 805 Lima, 15/11/12

SR. CARLOS A. VELASQUEZ DE VELASCO  
SECRETARIO

# MATRIZ POLITICA - OBJETIVOS DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 2012

Anexo de la R.J. N° 2012-J-0PE/INS

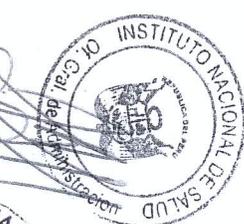
Política de Calidad	Objetivo de Calidad General	Objetivo de calidad específico	Procesos	Indicador	Meta	Fuente de Verificación	Frecuencia	Responsable	
<p>"En el Instituto Nacional de Salud implementamos y mantenemos un Sistema de Gestión de la Calidad, con el compromiso de todo el personal de la organización, en la búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios, promovemos la mejora continua de los procesos y el desarrollo del recurso humano, dotamos de infraestructura y ambientes de trabajo necesarios para el cumplimiento eficaz y eficiente de nuestras metas y objetivos, bajo la normatividad vigente nacional e internacional que compete a su función; garantizamos la calidad de los bienes y servicios que brindamos, los cuales contribuyen a mejorar las condiciones de salud de la población." (1)</p>	<p>Implementar y mantener el sistema de gestión de calidad institucional, garantizando su integridad (2)</p>	<p>Cumplir los requisitos de la Norma ISO/IEC 17025</p>	<p>Genotipificación de VIH</p>	<p>[N° de requisitos de la NTP 15189 implementados]/ [N° total de requisitos exigidos NTP 15189]x100</p>	100%	Informe de auditoría	Semestral	CNSP	
			<p>08 métodos de ensayo Físicoquímicos y 08 métodos de ensayo microbiológico DECYTA</p>		<p>[N° de requisitos implementados]/ [N° Total de requisitos exigidos Norma ISO 17025]x100</p>	100%	Informe de auditoría	Semestral	CENAN
			<p>Monitoreo de personas VIH positivas</p>			100%	Informe de auditoría	Semestral	CNSP
			<p>Pago a Proveedores</p>			100%	Informe de auditoría	Semestral	OGA
			<p>Adquisición de Bienes y Servicios</p>			100%	Informe de auditoría	Semestral	OGA
			<p>Desarrollo de Tecnología en Alimentación y Nutrición</p>			100%	Informe de auditoría	Semestral	CENAN
			<p>Investigación en Alimentación y Nutrición</p>			75%	Informe de auditoría	Semestral	CENAN
			<p>Transferencia de Tecnología en Alimentación y Nutrición</p>			50%	Informe de auditoría	Semestral	CENAN
			<p>Autorización de Ensayos Clínicos</p>			100%	Informe de auditoría de certificación	Annual	OGITT
			<p>Inspección de Ensayos Clínicos</p>			50%	Informe de auditoría interna	Annual	OGITT
<p>Autorización de Estudios Observacionales</p>	50%	Annual	OGITT						
<p>Atención al Usuario</p>				[N° de requisitos implementados]/ [N° Total de requisitos exigidos Norma NTP ISO 9001:2009]x100	80%	Informes de seguimiento	Annual	CENSOPAS	



# MATRIZ POLITICA - OBJETIVOS DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 2012

Anexo de la R.J. N° \_\_\_\_\_ -2012-J-OPE/INS

Política de Calidad	Objetivo de Calidad General	Objetivo de calidad específico	Procesos	Indicador	Meta	Fuente de Verificación	Frecuencia	Responsable				
"En el Instituto Nacional de Salud implementamos y mantenemos un Sistema de Gestión de la Calidad, con el compromiso de todo el personal de la organización, en la búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios, promovemos la mejora continua de los procesos y el desarrollo del recurso humano, dotamos de infraestructura y ambientes de trabajo necesarios para el cumplimiento eficaz y eficiente de nuestras metas y objetivos, bajo la normatividad vigente nacional e internacional que compete a su función; garantizamos la calidad de los bienes y servicios que brindamos, los cuales contribuyen a mejorar las condiciones de salud de la población". (1)	Implementar y mantener el sistema de gestión de calidad institucional, garantizando su integridad (2)	Documentar los procesos	Colecta de plantas medicinales para herbario  Preparación y conservación de plantas medicinales	Mapa de procesos elaborado	1	Resolución Directorial	Trimestral	CENSI				
				% Procedimientos elaborados	100%							
				Mapa de procesos elaborado	1							
				% Procedimientos elaborados	100%							
				[N° de requisitos implementados]/ [N° Total de requisitos exigidos Norma NTP ISO 9001:2009]x100	60%				Informes de seguimiento	Annual	OGAT	
				Informe diagnostico con brechas	1				Informe de Evaluación Diagnostica	Semestral	OGIS	
				N° de No Conformidades Mayores	≤ 20				Informe de Inspección	Semestral	CNPB	
				[N° de requisitos implementados]/ [N° Total de requisitos exigidos Norma ISO 17020]x100	100%				Informe de auditoría	Semestral	CENAN	
				Fabricación de reactivos de diagnóstico Procesos de la DEPRYDAN - ISO 9001	[N° de SACs cerradas]/[N° de SACs levantadas]x100				70%	Sistema Seguimiento de Solicitudes de Acciones Correctivas y/o Preventivas SACYP	Trimestral	CNPB
											Trimestral	CENAN



# MATRIZ POLITICA - OBJETIVOS DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 2012

Anexo de la R.J. N° \_\_\_\_\_ -2012-J-OPE/INS

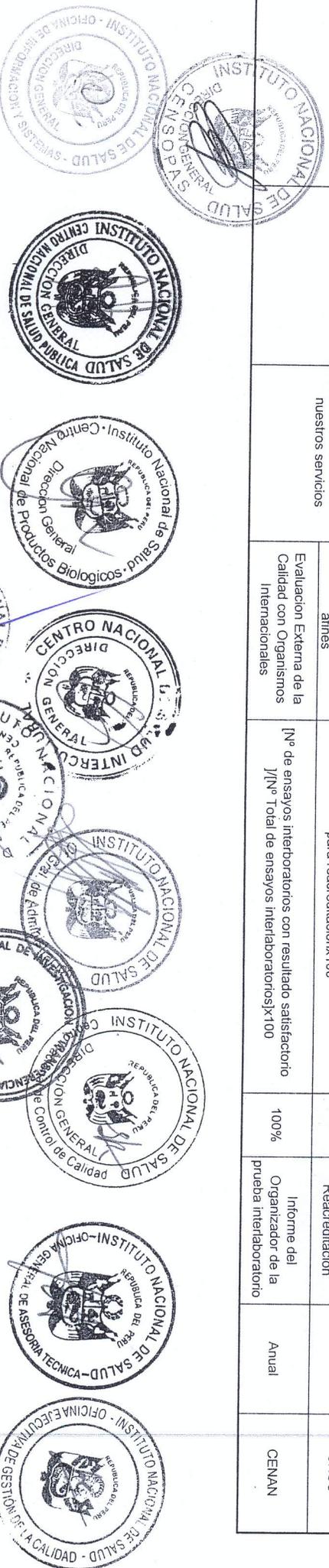
Política de Calidad	Objetivo de Calidad General	Objetivo de calidad específico	Procesos	Indicador	Meta	Fuente de Verificación	Frecuencia	Responsable	
<p>"En el Instituto Nacional de Salud implementamos y mantenemos un Sistema de Gestión de la Calidad, con el compromiso de todo el personal de la organización, en la búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios, promovemos la mejora continua de los procesos y el desarrollo del recurso humano, dotamos de infraestructura y ambientes de trabajo necesarios para el cumplimiento eficaz y eficiente de nuestras metas y objetivos, bajo la normatividad vigente nacional e internacional que compete a su función. Garantizamos la calidad de los bienes y servicios que brindamos, los cuales contribuyen a mejorar las condiciones de salud de la población".</p>	<p>Implementar y mantener el sistema de gestión de calidad institucional, garantizando su integridad (2)</p>	<p>Implementar las acciones correctivas en los tiempos programados</p>	<p>Adquisición de Bienes y Servicios - ISO 9001</p>	<p>[N° de SACs cerradas ]/[N° de SACs levantadas]x100</p>	100%	<p>Sistema Seguimiento de Solicitudes de Acciones Correctivas y/o Preventivas SACYP</p>	Trimestral	OEL - OGA	
			<p>Pago de proveedores y viáticos - ISO 9001</p>		70%		Trimestral	OEE - OGA	
			<p>Autorización de Ensayos Clínicos ISO 9001</p>		50%		Mensual	OGITT	
			<p>Monitoreo de personas VIH positivas - ISO 9001</p>		70%		Trimestral	CNSP	
			<p>Laboratorios de CNSP - ISO 15189</p>		70%		Trimestral	CNSP	
			<p>Laboratorios de CNCC ISO 17025</p>		100%		Trimestral	CNCC	
			<p>Inspección y Muestreo - DECYTA 17020</p>		70%		Trimestral	CENAN	
			<p>Laboratorios de ensayo de la DECYTA ISO 17025</p>		70%		Trimestral	CENAN	
			<p>Seguimiento y medición de SACs en los procesos del INS</p>		4		Aplicativo SACYP	Trimestral	OEGC
			<p>Laboratorios de ensayo de la DECYTA ISO 17025</p>		<p>[N° de acciones preventivas implantadas]/[N° de acciones preventivas detectadas]x100</p>		<p>50%</p>	<p>Sistema SACYP</p>	<p>Mensual</p>
<p>Pago de proveedores y viáticos</p>	OEE-OGA								
<p>Autorización de Ensayos Clínicos</p>	OGITT								
<p>Laboratorios de CNCC ISO 17025</p>									



# MATRIZ POLITICA - OBJETIVOS DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 2012

Anexo de la R.J. N° \_\_\_\_\_ -2012-J-OPE/INS

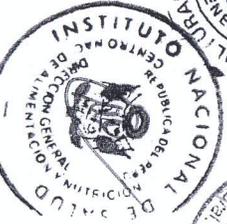
Política de Calidad	Objetivo de Calidad General	Objetivo de calidad específico	Procesos	Indicador	Meta	Fuente de Verificación	Frecuencia	Responsable	
<p>"En el Instituto Nacional de Salud implementamos y mantenemos un Sistema de Gestión de la Calidad, con el compromiso de todo el personal de la organización, en la <b>búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios</b>, promovemos la mejora continua de los procesos y el desarrollo del recurso humano, dotamos de infraestructura y ambientes de trabajo necesarios para el cumplimiento eficaz y eficiente de nuestras metas y objetivos, bajo la normatividad vigente nacional e internacional que compete a su función; <b>garantizamos la calidad de los bienes y servicios que brindamos</b>, los cuales contribuyen a mejorar las condiciones de salud de la población." (1)</p>	<p>Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos (2)</p>	<p>Cumplir con la entrega de los servicios prestados en los tiempos establecidos</p>	<p>Control de Calidad de Alimentos</p>	<p>[N° de Certificados de Conformidad o Informes de Evaluación de Ensayo de papilla en tiempos establecidos/ [N° Total de Certificados de Conformidad o Informes de Evaluación de Ensayo de papilla solicitados]x100</p>	80%	Base de datos excel - Área de Certificación	Trimestral	CENAN	
			<p>Producción de biológicos de uso humano y veterinario</p>	<p>[N° de productos entregados en el plazo/ [N° Total de productos programados]x100</p>	90%	Informe de gestión	Mensual	CNPB	
			<p>Control de Calidad de productos farmacéuticos y afines</p>	<p>[N° de informes de ensayo emitidos en fecha programada/ [N° Total solicitudes de ensayo recibidas]x100</p>	80%	Informe de gestión	Mensual	CNCC	
			<p>Pago de Viáticos</p> <p>Nota: Desde la recepción física de la solicitud de viático</p>	<p>[N° de Expediente de Pago de viáticos atendidos dentro de 5 días/ [N° Total viáticos solicitados]x100</p>	75%	SIAF			
			<p>Atender oportunamente el pago de viáticos</p>	<p>[N° de Expediente de Pago Proveedores atendidos en 72 hrs/ [N° Total de Expedientes de Pago Proveedores atendidos]x100</p>	70%	SIAF	Mensual	OEE-OGA	
			<p>Atender oportunamente el expediente de pago</p>	<p>Nota: Desde control previo hasta el giro tiempo promedio: 72 hrs</p>					
			<p>Reducir la mediana de la atención de las solicitudes para la autorización de EC</p>	<p>Autorización de Ensayos Clínicos</p>	<p>(Mediana de días para autorizar EC 2011 - Mediana de días para autorizar EC 2012)/ (Mediana días para autorizar EC 2011)x 100</p> <p>No incluye las reconsideraciones ni apelaciones</p>	5%	Sistema de Registros de Ensayos Clínicos	Trimestral	OGITT
			<p>Garantizar la calidad de nuestros servicios</p>	<p>Control de Calidad de Alimentos</p>	<p>[N° de ensayos revalidados/ [N° de Ensayos propuestos para acreditación]x100</p>	100%	Certificado de Acreditación	Annual	CENAN
				<p>Control de Calidad de Productos Farmacéuticos y afines</p>	<p>[N° de ensayos revalidados/ [N° de Ensayos propuestos para revalidación]x100</p>	100%	Certificado de Revalidación	Annual	CNCC
					<p>Evaluación Externa de la Calidad con Organismos Internacionales</p>	<p>[N° de ensayos interlaboratorios con resultado satisfactorio / [N° Total de ensayos interlaboratorios]x100</p>	100%	Informe del Organizador de la prueba interlaboratorio	Annual



MATRIZ POLITICA - OBJETIVOS DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 2012

Anexo de la R.J. N° \_\_\_\_\_ -2012-J-OPE/INS

Política de Calidad	Objetivo de Calidad General	Objetivo de calidad específico	Procesos	Indicador	Meta	Fuente de Verificación	Frecuencia	Responsable			
<p>"En el Instituto Nacional de Salud implementamos y mantenemos un Sistema de Gestión de la Calidad, con el compromiso de todo el personal de la organización, en la búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios, promovemos la mejora continua de los procesos y el desarrollo del recurso humano, dotamos de infraestructura y ambientes de trabajo necesarios para el cumplimiento eficaz y eficiente de nuestras metas y objetivos, bajo la normatividad vigente nacional e internacional que compete a su función; garantizamos la calidad de los bienes y servicios que brindamos, los cuales contribuyen a mejorar las condiciones de salud de la población" (1)</p>	<p>Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos (2)</p>	<p>Garantizar la calidad de nuestros servicios</p>	<p>Evaluación Externa de la Calidad con Organismos Internacionales</p>	<p>[N° de ensayos interlaboratorios con resultado satisfactorio] / [N° Total de ensayos interlaboratorios] x 100</p>	100%	Informe del Organizador de la prueba interlaboratorio	Anual	CNOC			
					<p>Evaluar la satisfacción del usuario de víaticos</p>	<p>Evaluación de la Satisfacción del usuario</p>	[Suma total de puntaje obtenido en la encuesta] / 40	≥ 35	Informe de Encuestas de Satisfacción	Trimestral	OEE-OGA
							[Suma total de puntaje obtenido en la encuesta] / 50	≥ 35	Informe de Encuestas de Satisfacción	Anual	OEE-OGA
							[N° de usuarios externos satisfechos] / [N° Total usuarios externos encuestados] x 100	80%	Informe de Encuestas de Satisfacción	Anual	OEE-OGA
					<p>Evaluar la satisfacción de los usuarios externos</p>	<p>Atención de Reclamos</p>	[N° de reclamos atendidos en plazo] / [N° Total reclamos recibidos] x 100	100%	Libro Virtual de Reclamaciones	Mensual	Todas las UOs
							Atender oportunamente los Reclamos	Seguimiento y medición de la Atención de Reclamos	N° de Informes del estado de la atención de los Reclamos	12	Informes



# MATRIZ POLITICA - OBJETIVOS DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 2012

Anexo de la R. J. N° \_\_\_\_\_ -2012-J- OPE/INS

Política de Calidad	Objetivo de Calidad General	Objetivo de calidad específico	Procesos	Indicador	Meta	Fuente de Verificación	Frecuencia	Responsable
<p>"En el Instituto Nacional de Salud implementamos y mantenemos un Sistema de Gestión de la Calidad, con el compromiso de todo el personal de la organización, en la búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios, <b>promovemos la mejora continua de los procesos y el desarrollo del recurso humano</b>, dotamos de infraestructura y ambientes de trabajo necesarios para el cumplimiento eficaz y eficiente de nuestras metas y objetivos, bajo la normatividad vigente nacional e internacional que compete a su función ; garantizamos la calidad de los bienes y servicios que brindamos, los cuales contribuyen a mejorar las condiciones de salud de la población" (1)</p>	<p>Incrementar competencias del recurso humano del INS para la mejora continua</p>	<p>Implementar acciones de mejora</p>	<p>Procesos del INS</p>	<p>[N° de proyectos de mejora implementados]/[N° de proyectos de mejora propuestos]x100</p>	50%	Informe de CGC	Semestral	Todas las UOS
			<p>Asesoría Jurídica</p>		<p>% de implementación de aplicativo: Registro Informativo de Informes Legales por Índice Temático</p>	100%	Informes de Asesoría Jurídica	Semestral
		<p>Cumplir los programas de capacitación anual</p>	<p>Capacitación del Personal</p>	<p>[N° de cursos realizados]/[N° cursos programados]x100</p>	100%	Informe de capacitación Certificados, Lista de asistencia	Semestral	OGA
					90%			

