

Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	N° 009	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.E.P. V01

**VI. Observaciones**

**VII. Puntaje alcanzado**

En la evaluación interna se obtuvo un puntaje general de ...%. El detalle del puntaje de cada macroproceso se puede observar en la Tabla N° 02, obtenido del aplicativo de Acreditación MINSa:

**Tabla N° 02. RESUMEN DE EVALUACIÓN INTERNA 2021 DEL .....**

CATEGORÍA	MACROPROCESOS	Criterios evaluación	Puntaje Máximo por Macroproceso	Puntaje Obtenido x Macroproceso	Cumplimiento x Macroproceso	Puntaje Max. x categoría	Puntaje Obtenido x Categoría	Cumplimiento x categoría
			Total	Total	%	Total	Total	%
GERENCIAL	Direccionamiento							
	Gestión de recursos humanos							
	Gestión de la calidad							
	Manejo del riesgo de atención							
	Gestión de seguridad ante desastres							
	Control de la gestión y prestación							
PRESTACIONAL	Atención ambulatoria							
	Atención extramural							
	Atención de hospitalización							
	Atención de emergencias							
	Atención quirúrgica							
APOYO	Docencia e Investigación							
	Apoyo diagnóstico y tratamiento							
	Admisión y alta							
	Referencia y contra referencia							
	Gestión de medicamentos							
	Gestión de la información							
	Descontaminación, Limpieza, Desinfección y Esterilización							
	Manejo del riesgo social							
	Manejo de nutrición de pacientes							
	Gestión de insumos y materiales							
	Gestión de equipos e infraestructura							
Total						Puntaje Final (%)		



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 009	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.E.P. V01

**VIII. Conclusiones**

**IX. Recomendaciones**

R.1 Recomendaciones Orientadas a los criterios de evaluación de la Categoría Gerencial:

R.2 Recomendaciones orientadas a los criterios de evaluación de la Categoría Prestacional:

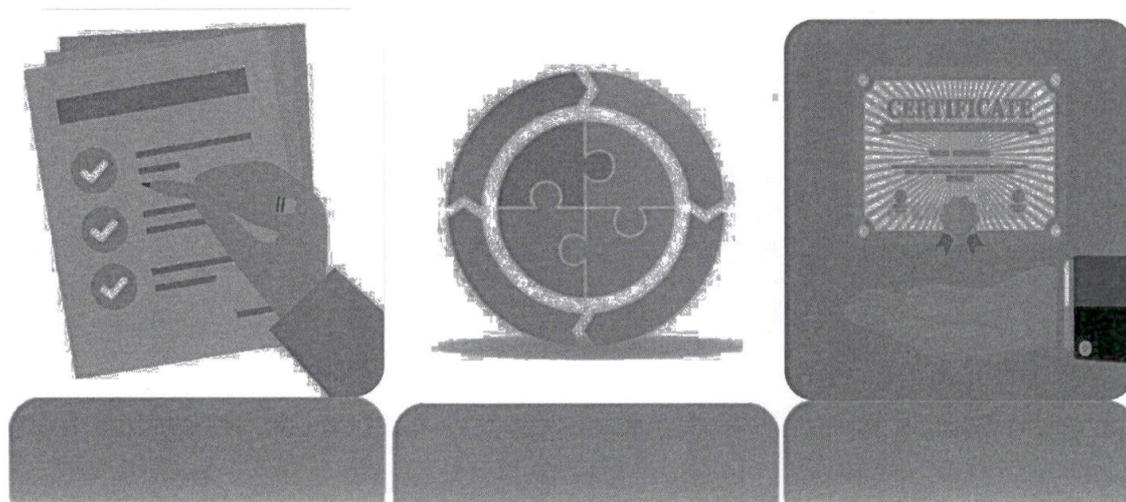
R.3 Recomendaciones orientadas a los criterios de evaluación de la Categoría de Apoyo:

-----

**Evaluador líder**



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	N° 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01



**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD**  
**LIMA CENTRO**

**DIRECCION EJECUTIVA DE MONITOREO Y GESTIÓN SANITARIA**  
**OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD**

**PLAN ANUAL DE AUTOEVALUACIÓN 2021**  
**CENTRO DE SALUD SAN LUIS**

RUBRO	A CARGO DE	FECHA
ELABORACIÓN	OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD DIRECCION DE MONITOREO Y GESTION SANITARIA CENTRO DE SALUD SAN LUIS	
REVISIÓN	OFICINA DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACION	
APROBACIÓN	DIRECCION GENERAL	



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01

**I. TITULO**

- II. INDICE.....2
- III. INTRODUCCIÓN.....3
- IV. FINALIDAD.....3
- V. OBJETIVOS.....3
  - 5.1. Objetivo General .....3
  - 5.2. Objetivos Específicos .....3
- VI. BASE LEGAL.....4
- VII. AMBITO DE APLICACIÓN.....5
- VIII. CONTENIDO .....5
- IX. RESPONSABILIDADES.....8
- X. ANEXOS..... 9



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01

### III. INTRODUCCIÓN

En el año 2020 entre marzo y abril todo el país se vio inmerso ante una Pandemia que dificultaría todo tipo de trámites y gestiones que supongan las reuniones de coordinación, visitas a los Centros de Salud, trabajo de campo entre otros debido al alto grado de contagio que experimentamos entre los meses de mayo hasta fines de setiembre. Esto hizo un llamado a la innovación y adaptación a diferentes circunstancias que permitan dar continuidad a los acuerdos de los Planes establecidos, entrando a un modo (en su mayoría) digital, permitiendo hacer uso de todo tipo de medios de conectividad. A pesar de que la situación esté relativamente más controlada, es importante realizar la autoevaluación como una herramienta para diagnosticar la situación de nuestros Establecimientos

La Autoevaluación de la IPRESS, es un proceso de evaluación periódica con la finalidad de promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de los servicios, tiene como base la comparación del desempeño del prestador de salud en merito a un conjunto de estándares óptimos y factibles de alcanzar, ligado con elementos de estructura, un conjunto de procesos y resultados, orientado a que el trabajo cotidiano redunde en la satisfacción de los usuarios de los servicios como en los trabajadores.

### IV. FINALIDAD

Realizar autoevaluación del Centro de Salud San Luis en el período 2021, cumpliendo con la primera fase del proceso de Acreditación en concordancia con la Norma Técnica Sanitaria Nº 050 – MINSA/DGSP V.02. Norma Técnica de salud para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo – Listado de estándares de acreditación.

### V.-OBJETIVOS

#### 5.1 Objetivo General

Promover el uso de instrumentos y metodologías para el proceso de AUTOEVALUACION en el marco de la ACREDITACION por el Establecimiento de Salud de San Luis.

#### 5.2 Objetivos Específicos

- Establecer la programación de actividades que permitan llevar a cabo el proceso de AUTOEVALUACION de los Macro procesos en el Establecimiento de Salud de San Luis.
- Determinar la brecha de los Criterios evaluados en cada uno de los Macro procesos con la finalidad de plantear acciones de mejora continua en el Establecimiento Centro de Salud San Luis.
- Socializar el resultado final de la Autoevaluación para promover la implementación la mejora continua del Establecimiento de Salud de San Luis



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01

## VI BASE LEGAL

- **Ley Nº 26842**, "Ley General de Salud".
- **Ley Nº 1161**, "Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud"
- **Ley Nº 27783**, "Ley de Bases de la Descentralización".
- **Decreto Legislativo Nº 1161**, "Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud".
- **Decreto Supremo Nº 013-2006-SA** que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo.
- **Resolución Ministerial Nº 519-2006/MINSA**, que aprueba el Documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- **Resolución Ministerial Nº 456 2007/MINSA** que aprueba la **Norma Técnica Nº 050-MINSA/DGSP-V.02** "Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- **Resolución Ministerial Nº 270-2009/MINSA** del 23 de abril de 2009 que aprueba la Guía Técnica del Evaluador para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- **Resolución Ministerial Nº 850-2016/MINSA**, que aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", el cual es de observancia obligatoria para las Direcciones Generales, Oficinas Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos del Ministerio de Salud.
- **Decreto Supremo Nº 008-2017-SA** que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- **Resolución Ministerial Nº 467-2017-MINSA**, de fecha 16 de junio del 2017, que aprueba el "Manual de Operaciones de las Direcciones de Redes Integradas de Salud de Lima Metropolitana y su modificatoria con RM Nº523-2017/MINSA.
- **Resolución Directoral Nº 090/2017-DE-DIRIS LC** del 19 de mayo del 2017, aprueba el anexo Nº08, fuente de Verificación para establecimientos del primer nivel de atención.
- **Resolución Directoral Nº 276 – 2020 – DG –DIRIS – LC** que aprueba el Plan de Acciones Presenciales y Remotas en Gestión de la Calidad durante la Pandemia por el COVID 19
- **Resolución Ministerial Nº 004-2021/MINSA** que aprueba la **NTS Nº171-MINSA/2021/DGAIN**: "Norma Técnica de Salud para la Adecuación de los Servicios de Salud del Primer Nivel de Atención de Salud frente a la pandemia por COVID-19 en el Perú".
- **Resolución Directoral Nº 049-2021 -DG-DIRIS-LC** que aprueba el Plan Anual de Trabajo en Gestión de la Calidad 2021 de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro
- **Resolución Directoral Nº 241 - 2021 -DG -DIRIS – LC** que aprueba el Plan de Autoevaluación 2021 de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro
- **Resolución Directoral Nº 370 -2021-DG- DIRIS-LC** que aprueba la conformación del Equipo de Evaluadores Internos para la Acreditación en los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención de la Dirección de Redes Integradas de Salud para el periodo 2021-2022



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01

## VII AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan tiene alcance sobre todos los servicios asistenciales y administrativos del Centro de Salud San Luis.

## VIII CONTENIDO

### 8.1 DEFINICIONES OPERACIONALES

**ACCESO:** La capacidad de los usuarios o grupos de alcanzar o usar los servicios que están disponibles o se necesitan, y que son brindados de la manera más apropiada.

**ACCESIBILIDAD:** Posibilidad de acceso a cierto objetivo o facilidad para hacerlo con la ayuda de algún elemento adicional que permita dicho fin.

**ACREDITACIÓN:** Es un proceso de evaluación periódica, basado en la comparación de desempeño del prestador de salud con una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, orientado a promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de las unidades productoras de servicios de un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.

**AUTOEVALUACIÓN:** Fase inicial obligatoria de evaluación del proceso de acreditación, en la cual los establecimientos de Salud cuentan con un equipo institucional de evaluadores internos previamente formados, quienes hacen uso del Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud con categorías I-1 hasta el III-2 y Servicios Médicos de Apoyo y realizan una evaluación interna para determinar su nivel de cumplimiento e identificar sus fortalezas y áreas susceptibles de mejoramiento.

**EVALUACION:** Estudio de un fenómeno, o del grado de un evento en relación a la capacidad para lograr metas, resultados esperados en una organización, servicio, programa, población o usuarios.

**EVALUADOR INTERNO:** Es el Trabajador de Salud que realiza la fase de autoevaluación del proceso de Acreditación. Tiene competencia para desarrollar su labor únicamente en su propia institución u organización de similar nivel y categoría.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante la planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

**PROCESO:** Es el conjunto de etapas sucesivas de una operación (administrativa, asistencial, etc.) que genera un resultado que agrega valor globalmente.

**MACROPROCESO:** Es un proceso de mayor complejidad en una organización, el cual a su vez agrupa varios sub-procesos relacionados entre sí y permiten ordenar la información revisada durante el proceso de Autoevaluación.

**MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda la organización a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.

**ESTANDAR;** Sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia que reúnen los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional.



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01

**CRITERIOS DE EVALUACION;** Parámetros referenciales que determinan el grado del cumplimiento del estándar y permite su calificación de una manera objetiva.

**LISTADO DE ESTANDARES DE ACREDITACION;** Documento que contiene los estándares, los atributos relacionados, las referencias normativas y los criterios de evaluación en función a los macro procesos que se realizan en todo el Establecimiento de Salud o Servicio médico de apoyo y que sirve como instrumento para las evaluaciones.

**INFORME TECNICO DE LA AUTOEVALUACION;** Documento que contiene los resultados de la Autoevaluación realizada por los evaluadores internos y en la cual se precisa el desarrollo del proceso ejecutado, las observaciones, el puntaje alcanzado y las recomendaciones para el conocimiento de la autoridad institucional.

## 8.2 METODOLOGIA APLICADA POR EL ESTABLECIMIENTO: CENTRO DE SALUD SAN LUIS

1. El Médico Jefe del Establecimiento de Salud en coordinación con el encargado de Gestión de la Calidad de la IPRESS, deberá convocar a todo el personal del Establecimiento de forma virtual y asegurar una adecuada accesibilidad (por correo electrónico, audio de WhatsApp u otro medio digital) para exponer la necesidad de realizar el PROCESO de AUTOEVALUACION como un instrumento que nos hará ver nuestras fortalezas y las áreas susceptibles de mejorar; entendiéndose que es un proceso interno y el resultado obtenido no implicará observaciones del nivel jerárquico inmediato superior.
2. El encargado de Gestión de la Calidad del Establecimiento deberá socializar las normas técnicas: Norma Técnica Sanitaria Nº 050 – MINSA/DGSP V.02. Norma Técnica de Salud para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, el Listado de estándares y la Guía Técnica del Evaluador para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo a todo el personal para conocimiento; el acceso a estas referencias normativas debería ser por medios digitales
3. Se debe proceder a seleccionar a los evaluadores internos del Establecimiento de Salud; quienes conformen este Equipo de Autoevaluación deben ser personal imparcial, objetivo, guardar la confidencialidad en la información, debe haber participado en la elaboración del plan o tener conocimiento del mismo y colaborar en la elaboración del informe técnico final.
4. Definido el equipo de Evaluadores Internos, el médico jefe tendrá que generar un documento a cada integrante del Equipo Evaluador en donde le especifica la función encomendada; estos documentos deberán adjuntarse al plan de autoevaluación a elaborar. El Equipo evaluador tiene carácter multidisciplinario y debe estar compuesto mínimo por 5 (cinco) evaluadores internos, quienes deben elegir al líder del equipo. En cuanto a la conformación del equipo, debe considerarse lo siguiente: 2 (dos) evaluadores médicos, 1 (uno) evaluador profesional no médico y 2 (dos) evaluadores para los servicios médicos de apoyo; esto es **adaptable** a la realidad de cada IPRESS. Llenar el siguiente :



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01

Equipo de Autoevaluación del CS SAN LUIS		
Evaluador	Nombre de responsable	Profesión
Líder	Olga Guizado Moscoso	Asistente Social
Integrante	Lourdes Calderón Calderón	Psicóloga
Integrante	Roció Vásquez Delgado	Enfermera(...)
Integrante	Racila Ferrel Ramírez	Medico
Integrante	Rina Rodríguez Rodríguez	Administrativo

5. Capacitación de los evaluadores internos para familiarizarlos con el LISTADO DE ESTANDARES que se va a aplicar en el proceso, que dependerá de la categoría de la IPRESS. Estos estándares están divididos en: (1) Macroproceso, el objetivo y el alcance de la autoevaluación, (2) el código del estándar, (3) el estándar (4) los atributos relacionados al estándar (5) la referencia normativa nacional sectorial y (6) los criterios de evaluación. Lo recomendable para la evaluación es leer el estándar y el criterio que se quiere calificar, preguntar si todos los participantes entendieron el criterio y el estándar de la misma forma. Se debe tener siempre presente el enunciado del estándar y su despliegue en los criterios, para luego relacionarlos con los objetivos y alcances del macro proceso con los atributos de calidad y con las referencias normativas. Es importante que el equipo Auto evaluador identifique cuales son las posibles fuentes auditables y como desarrollara soportes que puedan encontrarse en la organización. Se deben preparar instrumentos diversos y sencillos que faciliten el recojo de la información que se señala en los criterios que se van a evaluar. Se recomienda sistematizar todas las fuentes auditables por cada macro proceso. Se califica cada proceso del estándar utilizando la escala de calificación considerada en el Listado de estándares 0, 1, 2 según lo indicado en cada criterio de evaluación (realizar simulaciones como entrenamiento)

- TÉCNICAS DE EVALUACIÓN A UTILIZAR:
  - **Verificación/Revisión de documentos;** Una de las fuentes a las que se puede recurrir para obtener información y analizar los registros e informes del establecimiento de salud, el estudio de mapa de procesos, etc.
  - **Observación:** Permite seguir la manera cómo el personal se desenvuelve en la práctica. Se observa a las personas y al entorno.
  - **Entrevista:** Permite tomar información de la fuente directa para determinar el nivel de cumplimiento de los estándares de acreditación.
  - **Muestreo:** Permite definir una población susceptible de estudio.
  - **Encuesta:** Permite recoger información básica y opiniones acerca de los problemas sentidos o percibidos con respecto al cumplimiento de los estándares de acreditación.



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01

- **Auditoría:** Examen que determina y señala hasta qué punto una situación, proceso o comportamiento se atiene a las normas o criterios preestablecido

- Formatos con los listados de estándares que se van a aplicar.
- Hoja de registro de datos de la autoevaluación (evaluación interna)
- Hojas de recomendaciones. (se recomienda revisar los ANEXOS de la Guía Técnica del evaluador para la acreditación de los Establecimientos de Salud y los Servicios médicos de apoyo)

6. Presentar el Plan de Autoevaluación -2021 del Establecimiento Centro de Salud San Luis, a todo el personal de la IPRESS y enviarlo a la DIRIS Lima Centro en virtual y en físico
7. Comunicar el inicio de la Autoevaluación a la DIRIS Lima Centro ( de manera documentaria) . Debe realizarse una reunión de apertura en donde se debe socializar los objetivos y presentar al equipo evaluador
8. Llevar a cabo la AUTOEVALUACIÓN, aplicando la lista de chequeo que vienen a ser los estándares por cada Macro proceso con los criterios de evaluación correspondientes. Paralelamente se debe llenar la **Hoja de Registro de Autoevaluación**, los puntajes obtenidos y plasmados en esta hoja deberán ser ingresados al aplicativo "acreditación "
9. Con el resultado dado por el aplicativo "acreditación" se debe elaborar el informe técnico final de acuerdo al modelo del Anexo 2
10. Se debe realizar una reunión de cierre, en donde se debe dar una retroalimentación a cada equipo que fue entrevistado y comentar el grado en que los criterios de evaluación se han cumplido
11. El informe técnico final debe ser enviado a la DIRIS Lima Centro con atención a la Oficina de Gestión de la Calidad

#### IX RESPONSABILIDADES

- **Jefatura del Establecimiento de Salud.**
  - Brindar las facilidades y recursos para que la IPRESS, implementen el proceso de Autoevaluación para la Acreditación.
- **Equipo de Gestores de la Calidad**
  - Implementar la línea de acción: Autoevaluación.



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01

**X ANEXOS**

**Anexo 1: Cronograma de Actividades para la Autoevaluación - 2021**

Nombre de la IPRESS	CS SAN LUIS											
Jefe(a) del Centro de Salud	MC RONALD SALAZAR MALQUICHAHUA											
Encargado(a) de Calidad	AS OLGA GUIZADO MOSCOSO											
FASE REMOTA: Las actividades se realizarán de manera virtual												
Actividad	Responsable	(...)	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
Socialización de las Normas técnicas y el marco legal por medio de correo electrónico o reunión virtual	OGC-DIRIS LC	X			X							
Convocatoria virtual para exponer la necesidad de realizar el proceso de Autoevaluación	OGC-DIRIS LC				X							
Propuestas de Evaluadores Internos a capacitar por cada IPRESS	IPRESS I nivel				X							
Listado de servidores a capacitar como evaluadores Internos	OGC-DIRIS LC				X							
Capacitación virtual a los Evaluadores Internos por parte de la DIRIS de Lima Centro.	OGC DIRIS LC				X	X						
Designación de Autoevaluadores Internos (mínimo 5)	Jefatura de IPRESS y Gestor de Calidad								X			
Elaboración del Plan de Autoevaluación y envío a la DIRIS de Lima Centro ( virtual al correo calidad@dirislimacentro.gob.pe)	Jefatura de IPRESS y Gestor de Calidad								X			
FASE PRESENCIAL: Ejecución de la Autoevaluación												
Actividad	Responsable	(...)	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
Comunicación de Inicio del Proceso de Autoevaluación a la DIRIS de Lima Centro (documentado o virtual al correo calidad@dirislimacentro.gob.pe)	Jefatura de IPRESS y Gestor de Calidad								X			
Reunión presencial de apertura para socializar las metas, objetivos, actividades de la Autoevaluación con el Equipo de Salud de la IPRESS	Gestor de la Calidad y Equipo de Evaluadores. Internos								X	X	X	
Ejecución de la Autoevaluación	Equipo de Evaluadores. Internos								X	X	X	
Recolección de la información e ingreso de datos en Aplicativo	OGC DIRIS -LC								X	X	X	





PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01

Elaboración del Informe Técnico y envío a la DIRIS LC

Jefatura, Gestor de la Calidad, OGC DIRIS LC

X

X





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01

## Anexo 2: Modelo de Informe Técnico

### INFORME TÉCNICO DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL AÑO 2021 - CS SAN LUIS

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, en cumplimiento al Plan de Autoevaluación 2021 del C.S. San Luis y habiendo realizado las actividades programadas en el mismo, informo a usted los resultados de la Evaluación Interna.

#### I. **Presentación**

El presente informe es producto de la autoevaluación realizada el año en curso en el C.S. San Luis. La autoevaluación se hizo efectiva del..... de..... al..... de .... y estuvo a cargo de un equipo de Evaluadores Internos, capacitados, quienes cumplieron a cabalidad con lo estipulado en el Plan de Autoevaluación aprobado con .....

#### **Objetivos**

##### **Objetivo General:**

Desarrollar el proceso de autoevaluación 2021 en el C.S. San Luis

##### **Objetivos Específicos:**

- O.E.1** Desarrollar instrumentos para facilitar la evaluación de criterios del listado de estándares de acreditación.
- O.E.2** Evaluar a las unidades orgánicas del C.S. San Luis según criterios del listado de estándares de acreditación.
- O.E.3** Analizar la información generada del proceso de autoevaluación.
- O.E.4** Socializar los resultados del proceso de autoevaluación.

#### II. **Alcance**

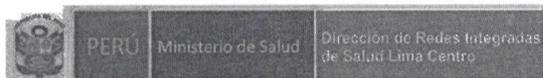
Todas las unidades orgánicas del C.S. San Luis

#### III. **Metodología de evaluación**

El Equipo de Evaluadores Internos del C.S. San Luis utilizó diversas técnicas que están de acuerdo a la normativa, tales como:

- Verificación/Revisión.
- Observación.
- Entrevista.





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01

- Encuesta.
- Auditoría.

El Instrumento para la evaluación que se utilizó fue el Listado de Estándares de Acreditación el mismo que contiene los macroprocesos a evaluar, de los cuales se evaluaron..... macroprocesos. Se usaron también los formatos para la evaluación que incluye las Hojas de Registro de Datos, la Hoja de Recomendaciones y la Calificación de la evaluación.

La metodología para la evaluación fue la siguiente:

- Se realizó la visita a las instalaciones con el equipo de evaluadores internos.
- Se aplicaron las técnicas de evaluación y los instrumentos de evaluación.
- Se contó con la presencia y participación de los responsables de todas las Unidades Orgánicas del C.S. San Luis
- Se desarrolló la retroalimentación con los responsables de las Unidades Orgánicas.
- Se llevó a cabo el procesamiento de datos y análisis de resultados.

#### IV. Equipo Evaluador

Se conformó un equipo de evaluadores internos multidisciplinario, contando con médicos, enfermeras, personal administrativo, entre otros.

#### V. Cumplimiento del Plan

La evaluación interna del ..... se programó del ...de .....al.....de..... del 2021, con la participación de un equipo multidisciplinario de evaluadores internos conformado por personal profesional, técnico, administrativo, etc. del.....

Las actividades del Plan de Autoevaluación fueron ejecutadas, (narrar brevemente como se llevó a cabo el proceso, ventajas, fortalezas, dificultades, inconvenientes, etc.)

El plan se dividió en 3 fases:

- Fase de Preparación:
- Fase de ejecución de la autoevaluación:
- Fase de análisis de la información:





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01

**VI. Observaciones**

**VII. Puntaje alcanzado**

En la evaluación interna se obtuvo un puntaje general de ...%. El detalle del puntaje de cada macroproceso se puede observar en la Tabla Nº 02, obtenido del aplicativo de Acreditación MINSA:

**Tabla Nº 02. RESUMEN DE EVALUACIÓN INTERNA 2021 DEL .....**

CATEGORÍA	MACROPROCESOS	Criterios evaluación	Puntaje Máximo por Macroproceso	Puntaje Obtenido x Macroproceso	Cumplimiento x Macroproceso	Puntaje Max. x categoría	Puntaje Obtenido x Categoría	Cumplimiento x categoría
			Total	Total	%	Total	Total	%
GERENCIAL	Direccionamiento							
	Gestión de recursos humanos							
	Gestión de la calidad							
	Manejo del riesgo de atención							
	Gestión de seguridad ante desastres							
	Control de la gestión y prestación							
PRESTACIONAL	Atención ambulatoria							
	Atención extramural							
	Atención de hospitalización							
	Atención de emergencias							
APOYO	Atención quirúrgica							
	Docencia e Investigación							
	Apoyo diagnóstico y tratamiento							
	Admisión y alta							
	Referencia y contra referencia							
	Gestión de medicamentos							
	Gestión de la información							
	Descontaminación, Limpieza, Desinfección y Esterilización							
	Manejo del riesgo social							
	Manejo de nutrición de pacientes							
	Gestión de insumos y materiales							
Gestión de equipos e infraestructura								
Total						Puntaje Final (%)		





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 010	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.S.L. V01

### VIII. Conclusiones

### IX. Recomendaciones

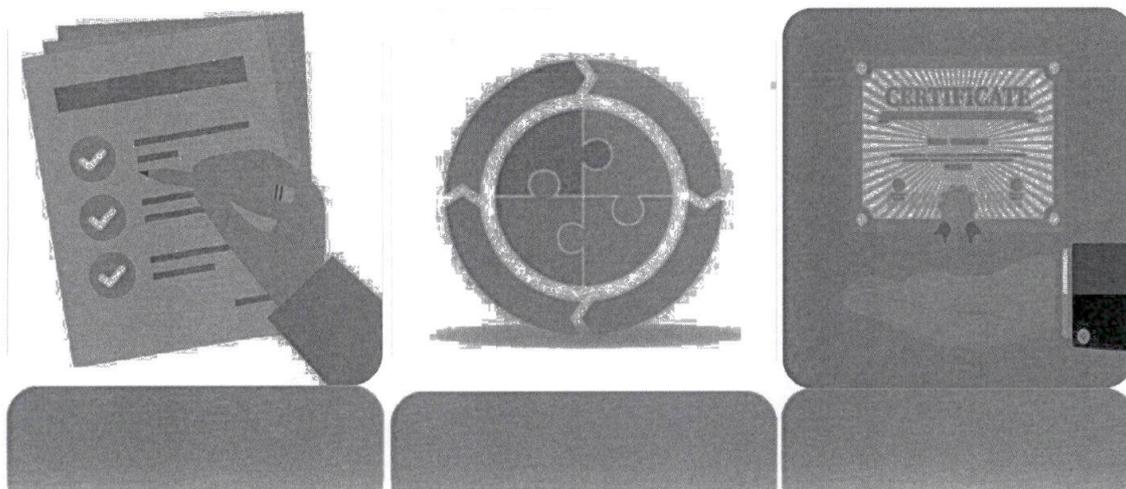
- R.1 Recomendaciones Orientadas a los criterios de evaluación de la Categoría Gerencial:
- R.2 Recomendaciones orientadas a los criterios de evaluación de la Categoría Prestacional:
- R.3 Recomendaciones orientadas a los criterios de evaluación de la Categoría de Apoyo:

-----

**Evaluador líder**



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 011	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS - C.S.CH.C.V 01



## MINISTERIO DE SALUD

### DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA CENTRO

#### DIRECCION EJECUTIVA DE MONITOREO Y GESTIÓN SANITARIA OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

### PLAN ANUAL DE AUTOEVALUACIÓN 2021

### CENTRO DE SALUD CHACRA COLORADA

RUBRO	A CARGO DE		FECHA
ELABORACIÓN	OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD DIRECCION DE MONITOREO Y GESTION SANITARIA CENTRO DE SALUD CHACRA COLORADA		
REVISIÓN	OFICINA DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACION		
APROBACIÓN	DIRECCION GENERAL		

Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 011	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS - C.S.CH.C.V 01

**II. INDICE**

II. INDICE.....2  
 III. INTRODUCCIÓN.....3  
 IV. FINALIDAD.....3  
 V. OBJETIVOS .....3  
     5.1. Objetivo General .....3  
     5.2. Objetivos Específicos .....3  
 VI. BASE LEGAL.....4  
 VII. AMBITO DE APLICACIÓN.....5  
 VIII. CONTENIDO .....5  
 IX. RESPONSABILIDADES.....8  
 X. ANEXOS.....9



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 011	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS - C.S.CH.C.V 01

### III. INTRODUCCIÓN

En el año 2020 entre marzo y abril todo el país se vio inmerso ante una Pandemia que dificultaría todo tipo de trámites y gestiones que supongan las reuniones de coordinación, visitas a los Centros de Salud, trabajo de campo entre otros debido al alto grado de contagio que experimentamos entre los meses de mayo hasta fines de setiembre. Esto hizo un llamado a la innovación y adaptación a diferentes circunstancias que permitan dar continuidad a los acuerdos de los Planes establecidos, entrando a un modo (en su mayoría) digital, permitiendo hacer uso de todo tipo de medios de conectividad. A pesar de que la situación esté relativamente más controlada, es importante realizar la autoevaluación como una herramienta para diagnosticar la situación de nuestros Establecimientos

La Autoevaluación de la IPRESS, es un proceso de evaluación periódica con la finalidad de promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de los servicios, tiene como base la comparación del desempeño del prestador de salud en merito a un conjunto de estándares óptimos y factibles de alcanzar, ligado con elementos de estructura, un conjunto de procesos y resultados, orientado a que el trabajo cotidiano redunde en la satisfacción de los usuarios de los servicios como en los trabajadores.

### IV. FINALIDAD

Realizar autoevaluación del Centro de Salud Chacra Colorada para el período 2021, cumpliendo con la primera fase del proceso de Acreditación en concordancia con la Norma Técnica Sanitaria Nº 050 – MINS/DGSP V.02 “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo – Listado de Estándares de Acreditación”.

### V. OBJETIVOS

#### 5.1. Objetivo General

Promover el uso de instrumentos y metodologías para el proceso de AUTOEVALUACION en el marco de la ACREDITACION por el Establecimiento de Salud: C.S. Chacra Colorada.

#### 5.2. Objetivos Específicos

- Establecer la programación de actividades que permitan llevar a cabo el proceso de AUTOEVALUACION de los Macroprocesos en el C.S. Chacra Colorada.
- Determinar la brecha de los Criterios evaluados en cada uno de los Macroprocesos con la finalidad de plantear acciones de mejora continua en el C.S. Chacra Colorada.
- Socializar el resultado final de la Autoevaluación para promover la implementación la mejora continua del C.S. Chacra Colorada.
- Capacitar a los Gestores de la Calidad en el uso correcto de los instrumentos a utilizar para fortalecer sus competencias en el C.S. Chacra Colorada.



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	N° 011	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS - C.S.CH.C.V 01

## VI. BASE LEGAL

- **Ley N° 26842**, "Ley General de Salud".
- **Ley N° 1161**, "Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud"
- **Ley N° 27783**, "Ley de Bases de la Descentralización".
- **Decreto Legislativo N° 1161**, "Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud".
- **Decreto Supremo N° 013-2006-SA** que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo.
- **Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA**, que aprueba el Documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- **Resolución Ministerial N° 456 2007/MINSA** que aprueba la **Norma Técnica N° 050-MINSA/DGSP-V.02** "Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- **Resolución Ministerial N° 270-2009/MINSA** del 23 de abril de 2009 que aprueba la Guía Técnica del Evaluador para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- **Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA**, que aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", el cual es de observancia obligatoria para las Direcciones Generales, Oficinas Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos del Ministerio de Salud.
- **Decreto Supremo N° 008-2017-SA** que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- **Resolución Ministerial N° 467-2017-MINSA**, de fecha 16 de junio del 2017, que aprueba el "Manual de Operaciones de las Direcciones de Redes Integradas de Salud de Lima Metropolitana y su modificatoria con RM N°523-2017/MINSA.
- **Resolución Directoral N° 090/2017-DE-DIRIS LC** del 19 de mayo del 2017, aprueba el anexo N°08, fuente de Verificación para establecimientos del primer nivel de atención.
- **Resolución Directoral N° 276 – 2020 – DG –DIRIS – LC** que aprueba el Plan de Acciones Presenciales y Remotas en Gestión de la Calidad durante la Pandemia por el COVID 19
- **Resolución Ministerial N° 004-2021/MINSA** que aprueba la **NTS N°171-MINSA/2021/DGAIN**: "Norma Técnica de Salud para la Adecuación de los Servicios de Salud del Primer Nivel de Atención de Salud frente a la pandemia por COVID-19 en el Perú".
- **Resolución Directoral N° 049-2021 -DG-DIRIS-LC** que aprueba el Plan Anual de Trabajo en Gestión de la Calidad 2021 de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro
- **Resolución Directoral N° 241 - 2021 -DG -DIRIS – LC** que aprueba el Plan de Autoevaluación 2021 de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro
- **Resolución Directoral N° 370 -2021-DG- DIRIS-LC** que aprueba la conformación del Equipo de Evaluadores Internos para la Acreditación en los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención de la Dirección de Redes Integradas de Salud para el periodo 2021-2022



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	N° 011	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS - C.S.CH.C.V 01

## VII. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan tiene alcance sobre todos los servicios asistenciales y administrativos del Centro de Salud Chacra Colorada.

## VIII. CONTENIDO

### 8.1. DEFINICIONES OPERACIONALES

**ACCESO:** La capacidad de los usuarios o grupos de alcanzar o usar los servicios que están disponibles o se necesitan, y que son brindados de la manera más apropiada.

**ACCESIBILIDAD:** Posibilidad de acceso a cierto objetivo o facilidad para hacerlo con la ayuda de algún elemento adicional que permita dicho fin.

**ACREDITACIÓN:** Es un proceso de evaluación periódica, basado en la comparación de desempeño del prestador de salud con una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, orientado a promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de las unidades productoras de servicios de un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.

**AUTOEVALUACIÓN:** Fase inicial obligatoria de evaluación del proceso de acreditación, en la cual los establecimientos de Salud cuentan con un equipo institucional de evaluadores internos previamente formados, quienes hacen uso del Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud con categorías I-1 hasta el III-2 y Servicios Médicos de Apoyo y realizan una evaluación interna para determinar su nivel de cumplimiento e identificar sus fortalezas y áreas susceptibles de mejoramiento.

**EVALUACION:** Estudio de un fenómeno, o del grado de un evento en relación a la capacidad para lograr metas, resultados esperados en una organización, servicio, programa, población o usuarios.

**EVALUADOR INTERNO:** Es el Trabajador de Salud que realiza la fase de autoevaluación del proceso de Acreditación. Tiene competencia para desarrollar su labor únicamente en su propia institución u organización de similar nivel y categoría.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante la planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

**PROCESO:** Es el conjunto de etapas sucesivas de una operación (administrativa, asistencial, etc.) que genera un resultado que agrega valor globalmente.

**MACROPROCESO:** Es un proceso de mayor complejidad en una organización, el cual a su vez agrupa varios sub-procesos relacionados entre sí y permiten ordenar la información revisada durante el proceso de Autoevaluación.

**MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda la organización a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.

**ESTANDAR;** Sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia que reúnen los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional.



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 011	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS - C.S.CH.C.V 01

**CRITERIOS DE EVALUACION;** Parámetros referenciales que determinan el grado del cumplimiento del estándar y permite su calificación de una manera objetiva.

**LISTADO DE ESTANDARES DE ACREDITACION;** Documento que contiene los estándares, los atributos relacionados, las referencias normativas y los criterios de evaluación en función a los macro procesos que se realizan en todo el Establecimiento de Salud o Servicio médico de apoyo y que sirve como instrumento para las evaluaciones.

**INFORME TECNICO DE LA AUTOEVALUACION;** Documento que contiene los resultados de la Autoevaluación realizada por los evaluadores internos y en la cual se precisa el desarrollo del proceso ejecutado, las observaciones, el puntaje alcanzado y las recomendaciones para el conocimiento de la autoridad institucional.

## 8.2. METODOLOGIA APLICADA POR EL C.S. CHACRA COLORADA

1. La Médico Jefe del C.S. Chacra Colorada, en coordinación con el encargado de Gestión de la Calidad de la IPRESS, deberá convocar a todo el personal del Establecimiento de forma virtual y asegurar una adecuada accesibilidad (por correo electrónico, audio de WhatsApp u otro medio digital) para exponer la necesidad de realizar el PROCESO de AUTOEVALUACION como un instrumento que nos hará ver nuestras fortalezas y las áreas susceptibles de mejorar; entendiéndose que es un proceso interno y el resultado obtenido no implicará observaciones del nivel jerárquico inmediato superior.
2. El encargado de Gestión de la Calidad del Establecimiento, deberá socializar las normas técnicas: Norma Técnica Sanitaria Nº 050 – MINSA/DGSP V.02. Norma Técnica de Salud para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, el Listado de estándares y la Guía Técnica del Evaluador para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo a todo el personal para conocimiento; el acceso a estas referencias normativas debería ser por medios digitales.
3. Se debe proceder a seleccionar a los evaluadores internos del Establecimiento de Salud; quienes conformen este Equipo de Autoevaluación deben ser personal imparcial, objetivo, guardar la confidencialidad en la información, debe haber participado en la elaboración del plan o tener conocimiento del mismo y colaborar en la elaboración del informe técnico final.
4. Definido el equipo de Evaluadores Internos, el médico jefe tendrá que generar un documento a cada integrante del Equipo Evaluador en donde le especifica la función encomendada; estos documentos deberán adjuntarse al plan de autoevaluación a elaborar. El Equipo evaluador tiene carácter multidisciplinario y debe estar compuesto mínimo por 5 (cinco) evaluadores internos, quienes deben elegir al líder del equipo. En cuanto a la conformación del equipo, se distribuye de la siguiente manera :



Equipo de Autoevaluación del Centro de Salud Chacra Colorada		
Evaluador	Nombre de responsable	Profesión

Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 011	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS - C.S.CH.C.V 01

Líder	Frazya Stepany Soto Liendo	Cirujano Dentista
Integrante	Sofia Ysabel San Miguel Gutierrez	Médico Cirujano
Integrante	Jessica Inga Espinoza	Enfermera
Integrante	Ortega Rubín Raul Lorenzo	Tecnólogo Médico
Integrante	Montalico Apaza Martha	Obstetra

5. Capacitación de los evaluadores internos para familiarizarlos con el LISTADO DE ESTÁNDARES que se va a aplicar en el proceso ; de acuerdo a la categoría de la IPRESS . estos estándares están divididos en : (1) Macroproceso, el objetivo y el alcance de la autoevaluación , (2) el código del estándar, (3) el estándar (4) los atributos relacionados al estándar (5) la referencia normativa nacional sectorial y (6) los criterios de evaluación . Lo recomendable para la evaluación es leer el estándar y el criterio que se quiere calificar , preguntar si todos los participantes entendieron el criterio y el estándar de la misma forma. Se debe tener siempre presente el enunciado del estándar y sus despliegue en los criterios , para luego relacionarlos con los objetivos y alcances del macroproceso con los atributos de calidad y con las referencias normativas . Es importante que el equipo Autoevaluador identifique cuales son las posibles fuentes auditables y como desarrollara soportes que puedan encontrarse en la organización. Se deben preparar instrumentos diversos y sencillos que faciliten el recojo de la información que se señala en los criterios que se van a evaluar. Se recomienda sistematizar todas las fuentes auditables por cada macroproceso. Se califica cada proceso del estándar utilizando la escala de calificación considerada en el Listado de estándares 0, 1, 2 según lo indicado en cada criterio de evaluación (realizar simulaciones como entrenamiento).

- TÉCNICAS DE EVALUACIÓN A UTILIZAR:
- **Verificación/Revisión de documentos;** Una de las fuentes a las que se puede recurrir para obtener información y analizar los registros e informes del establecimiento de salud, el estudio de mapa de procesos, etc.
- **Observación:** Permite seguir la manera cómo el personal se desenvuelve en la práctica. Se observa a las personas y al entorno.
- **Entrevista:** Permite tomar información de la fuente directa para determinar el nivel de cumplimiento de los estándares de acreditación.
- **Muestreo:** Permite definir una población susceptible de estudio.
- **Encuesta:** Permite recoger información básica y opiniones acerca de los problemas sentidos o percibidos con respecto al cumplimiento de los estándares de acreditación.
- **Auditoría:** Examen que determina y señala hasta qué punto una situación, proceso o comportamiento se atiene a las normas o criterios preestablecido.
- Formatos con los listados de estándares que se van a aplicar.
- Hoja de registro de datos de la autoevaluación (evaluación interna)



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 011	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS - C.S.CH.C.V 01

- Hojas de recomendaciones. (se recomienda revisar los ANEXOS de la Guía Técnica del evaluador para la acreditación de los Establecimientos de Salud y los Servicios médicos de apoyo)
6. Presentar el Plan de Autoevaluación -2021 del C.S. Chacra Colorada, a todo el personal de la IPRESS y enviarlo a la DIRIS Lima Centro en virtual y en físico.
  7. Comunicar el inicio de la Autoevaluación a la DIRIS Lima Centro ( de manera documentaria) . Debe realizarse una reunión de apertura en donde se debe socializar los objetivos y presentar al equipo evaluador.
  8. Llevar a cabo la AUTOEVALUACIÓN , aplicando la lista de chequeo que vienen a ser los estándares por cada Macroproceso con los criterios de evaluación correspondientes. Paralelamente se debe llenar la **Hoja de Registro de Autoevaluación** , los puntajes obtenidos y plasmados en esta hoja deberán ser ingresados al aplicativo "acreditación".
  9. Con el resultado dado por el aplicativo "acreditación" se debe elaborar el informe técnico final de acuerdo al modelo del Anexo 2.
  10. Se debe realizar una reunión de cierre , en donde se debe dar una retroalimentación a cada equipo que fue entrevistado y comentar el grado en que los criterios de evaluación se han cumplido.
  11. El informe técnico final debe ser enviado a la DIRIS Lima Centro con atención a la Oficina de Gestión de la Calidad .

#### IX. RESPONSABILIDADES

- **Oficina de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente de la DIRIS Lima Centro**
  - Dar el soporte técnico a las IPRESS para que puedan llevar a cabo el proceso de Autoevaluación
- **Jefatura del Establecimiento de Salud y/o Puesto de Salud que realiza el Proceso de Autoevaluación**
  - Brindar las facilidades y recursos para que la IPRE.S.S implementen el proceso de Autoevaluación para la Acreditación.

#### Equipo de Gestores de la Calidad

- Implementar la línea de acción: Autoevaluación.



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 011	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS - C.S.CH.C.V 01

X. ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de Actividades para la Autoevaluación - 2021

Nombre de la IPRESS	C.S. CHACRA COLORADA											
Jefe(a) del Centro de Salud	M.C. SOFIA YSABEL SAN MIGUEL GUTIERREZ											
Encargado(a) de Calidad	C.D. FRAZYA STEPANNY SOTO LIENDO											
FASE REMOTA: Las actividades se realizarán de manera virtual												
Actividad	Responsable	(...)	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
Socialización de las Normas técnicas y el marco legal por medio de correo electrónico o reunión virtual	OGC-DIRIS LC	X			X							
Convocatoria virtual para exponer la necesidad de realizar el proceso de Autoevaluación	OGC-DIRIS LC				X							
Propuestas de Evaluadores Internos a capacitar por cada IPRESS	IPRESS I nivel				X							
Listado de servidores a capacitar como evaluadores Internos	OGC-DIRIS LC				X							
Capacitación virtual a los Evaluadores Internos por parte de la DIRIS de Lima Centro.	OGC DIRIS LC				X	X						
Designación de Autoevaluadores Internos (mínimo 5)	Jefatura de IPRESS y Gestor de Calidad								X			
Elaboración del Plan de Autoevaluación y envío a la DIRIS de Lima Centro ( virtual al correo calidad@dirislimacentro.gob.pe)	Jefatura de IPRESS y Gestor de Calidad								X			
FASE PRESENCIAL: Ejecución de la Autoevaluación												
Actividad	Responsable	(...)	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
Comunicación de Inicio del Proceso de Autoevaluación a la DIRIS de Lima Centro (documentado o virtual al correo calidad@dirislimacentro.gob.pe)	Jefatura de IPRESS y Gestor de Calidad								X			
Reunión presencial de apertura para socializar las metas, objetivos, actividades de la Autoevaluación con el Equipo de Salud de la IPRESS	Gestor de la Calidad y Equipo de Evaluadores. Internos								X	X	X	
Ejecución de la Autoevaluación	Equipo de Evaluadores. Internos								X	X	X	
Recepción de la información e ingreso de datos en Aplicativo	OGC DIRIS -LC								X	X	X	
Elaboración del Informe Técnico y envío a la DIRIS LC	Jefatura, Gestor de la Calidad, OGC DIRIS LC									X	X	



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 011	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS - C.S.CH.C.V 01

## Anexo 2: Modelo de Informe Técnico

### INFORME TÉCNICO DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL AÑO 2021

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, en cumplimiento al Plan de Autoevaluación 2021 del C.S. Chacra Colorada y habiendo realizado las actividades programadas en el mismo, informo a usted los resultados de la Evaluación Interna.

#### I. Presentación

El presente informe es producto de la autoevaluación realizada el año en curso en el C.S. Chacra Colorada, La autoevaluación se hizo efectiva del..... de..... al..... de .... y estuvo a cargo de un equipo de Evaluadores Internos, capacitados, quienes cumplieron a cabalidad con lo estipulado en el Plan de Autoevaluación aprobado con .....

#### Objetivos

##### **Objetivo General:**

Desarrollar el proceso de autoevaluación 2021 en el C.S. Chacra Colorada.

##### **Objetivos Específicos:**

- O.E.1** Desarrollar instrumentos para facilitar la evaluación de criterios del listado de estándares de acreditación.
- O.E.2** Evaluar a las unidades orgánicas del C.S. Chacra Colorada, según criterios del listado de estándares de acreditación.
- O.E.3** Analizar la información generada del proceso de autoevaluación.
- O.E.4** Socializar los resultados del proceso de autoevaluación.

#### II. Alcance

Todas las unidades orgánicas del C.S. Chacra Colorada.

#### III. Metodología de evaluación

El Equipo de Evaluadores Internos del C.S. Chacra Colorada, utilizó diversas técnicas que están de acuerdo a la normativa, tales como:

- Verificación/Revisión.
- Observación.
- Entrevista.
- Muestreo



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 011	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS - C.S.CH.C.V 01

- Encuesta.
- Auditoría.

El Instrumento para la evaluación que se utilizó fue el Listado de Estándares de Acreditación el mismo que contiene los macroprocesos a evaluar, de los cuales se evaluaron..... macroprocesos. Se usaron también los formatos para la evaluación que incluye las Hojas de Registro de Datos, la Hoja de Recomendaciones y la Calificación de la evaluación.

La metodología para la evaluación fue la siguiente:

- Se realizó la visita a las instalaciones con el equipo de evaluadores internos.
- Se aplicaron las técnicas de evaluación y los instrumentos de evaluación.
- Se contó con la presencia y participación de los responsables de todas las Unidades Orgánicas del C.S. Chacra Colorada.
- Se desarrolló la retroalimentación con los responsables de las Unidades Orgánicas.
- Se llevó a cabo el procesamiento de datos y análisis de resultados.

#### IV. Equipo Evaluador

Se conformó un equipo de evaluadores internos multidisciplinario, contando con médicos, enfermeras, personal administrativo, entre otros.

#### V. Cumplimiento del Plan

La evaluación interna del C.S. Chacra Colorada, se programó del ...de .....al.....de..... del 2021, con la participación de un equipo multidisciplinario de evaluadores internos conformado por personal profesional, técnico, administrativo, etc. Del C.S. Chacra Colorada.

Las actividades del Plan de Autoevaluación fueron ejecutadas, (narrar brevemente como se llevó a cabo el proceso, ventajas, fortalezas, dificultades, inconvenientes, etc.)

El plan se dividió en 3 fases:

- Fase de Preparación:
- Fase de ejecución de la autoevaluación:
- Fase de análisis de la información:



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 011	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS - C.S.CH.C.V 01

**VI. Observaciones**

**VII. Puntaje alcanzado**

En la evaluación interna se obtuvo un puntaje general de ...%. El detalle del puntaje de cada macroproceso se puede observar en la Tabla Nº 02, obtenido del aplicativo de Acreditación MINSa:

**Tabla Nº 02. RESUMEN DE EVALUACIÓN INTERNA 2021 DEL C.S. CHACRA COLORADA**

CATEGORÍA	MACROPROCESOS	Criterios evaluación	Puntaje Máximo por Macroproceso	Puntaje Obtenido x Macroproceso	Cumplimiento x Macroproceso	Puntaje Max. x categoría	Puntaje Obtenido x Categoría	Cumplimiento x categoría
			Total	Total	%	Total	Total	%
GERENCIAL	Direccionamiento							
	Gestión de recursos humanos							
	Gestión de la calidad							
	Manejo del riesgo de atención							
	Gestión de seguridad ante desastres							
	Control de la gestión y prestación							
PRESTACIONAL	Atención ambulatoria							
	Atención extramural							
	Atención de hospitalización							
	Atención de emergencias							
	Atención quirúrgica							
APOYO	Docencia e Investigación							
	Apoyo diagnóstico y tratamiento							
	Admisión y alta							
	Referencia y contra referencia							
	Gestión de medicamentos							
	Gestión de la información							
	Descontaminación, Limpieza, Desinfección y Esterilización							
	Manejo del riesgo social							
	Manejo de nutrición de pacientes							
	Gestión de insumos y materiales							
Gestión de equipos e infraestructura								
Total								
						Puntaje Final (%)		



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 011	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS - C.S.CH.C.V 01

### VIII. Conclusiones

### IX. Recomendaciones

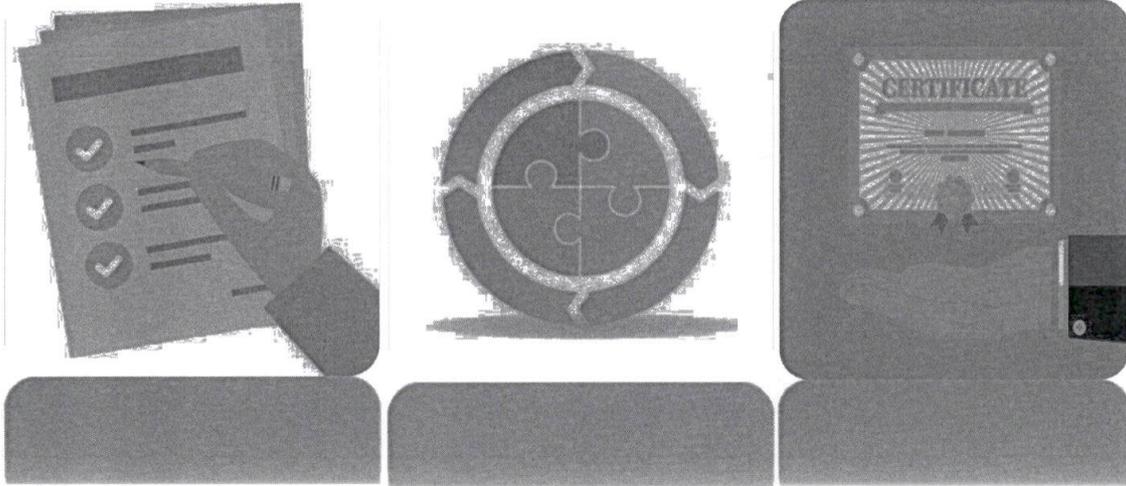
- R.1 Recomendaciones Orientadas a los criterios de evaluación de la Categoría Gerencial:
- R.2 Recomendaciones orientadas a los criterios de evaluación de la Categoría Prestacional:
- R.3 Recomendaciones orientadas a los criterios de evaluación de la Categoría de Apoyo:

-----

**Evaluador líder**



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01



## MINISTERIO DE SALUD

### DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA CENTRO

### DIRECCION EJECUTIVA DE MONITOREO Y GESTIÓN SANITARIA OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

## PLAN ANUAL DE AUTOEVALUACIÓN 2021

### CENTRO DE SALUD ZÁRATE

RUBRO	A CARGO DE	V°B°	FECHA
ELABORACIÓN	OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD DIRECCION DE MONITOREO Y GESTION SANITARIA CENTRO DE SALUD ZARATE		
REVISIÓN	OFICINA DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACION		
APROBACIÓN	DIRECCION GENERAL		

Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	N° 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01

## II. INDICE

II. INDICE.....	2
III. INTRODUCCIÓN.....	3
IV. FINALIDAD.....	3
V. OBJETIVOS.....	3
5.1. Objetivo General .....	3
5.2. Objetivos Específicos .....	3
VI. BASE LEGAL.....	4
VII. AMBITO DE APLICACIÓN.....	5
VIII. CONTENIDO .....	5
IX. RESPONSABILIDADES.....	8
X. ANEXOS.....	10



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01

### III. INTRODUCCIÓN

En el año 2020 entre marzo y abril todo el país se vio inmerso ante una Pandemia que dificultaría todo tipo de trámites y gestiones que supongan las reuniones de coordinación, visitas a los Centros de Salud, trabajo de campo entre otros debido al alto grado de contagio que experimentamos entre los meses de mayo hasta fines de setiembre. Esto hizo un llamado a la innovación y adaptación a diferentes circunstancias que permitan dar continuidad a los acuerdos de los Planes establecidos, entrando a un modo (en su mayoría) digital, permitiendo hacer uso de todo tipo de medios de conectividad. A pesar de que la situación esté relativamente más controlada, es importante realizar la autoevaluación como una herramienta para diagnosticar la situación de nuestros Establecimientos

La Autoevaluación de la IPRESS, es un proceso de evaluación periódica con la finalidad de promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de los servicios, tiene como base la comparación del desempeño del prestador de salud en merito a un conjunto de estándares óptimos y factibles de alcanzar, ligado con elementos de estructura, un conjunto de procesos y resultados, orientado a que el trabajo cotidiano redunde en la satisfacción de los usuarios de los servicios como en los trabajadores.

### IV. FINALIDAD

Realizar autoevaluación del Centro de Salud Zárate en el período 2021, cumpliendo con la primera fase del proceso de Acreditación en concordancia con la Norma Técnica Sanitaria N° 050 – MINSA/DGSP V.02. Norma Técnica de salud para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo – Listado de estándares de acreditación.

### V. OBJETIVOS

#### 5.1. Objetivo General

Promover el uso de instrumentos y metodologías para el proceso de AUTOEVALUACION en el marco de la ACREDITACION por el Establecimiento de Salud Zárate.

#### 5.2. Objetivos Específicos

- Establecer la programación de actividades que permitan llevar a cabo el proceso de AUTOEVALUACION de los Macroprocesos en el Establecimiento de Salud: C.S. Zárate
- Determinar la brecha de los Criterios evaluados en cada uno de los Macroprocesos con la finalidad de plantear acciones de mejora continua en el Establecimiento de Salud: C.S. Zárate.
- Socializar el resultado final de la Autoevaluación para promover la implementación la mejora continua del Establecimiento de Salud: C.S. Zárate.
- Capacitar a los Gestores de la Calidad en el uso correcto de los instrumentos a utilizar para fortalecer sus competencias en el Establecimiento de Salud: C.S. Zárate.



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01

## VI. BASE LEGAL

- **Ley Nº 26842**, "Ley General de Salud".
- **Ley Nº 1161**, "Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud".
- **Ley Nº 27783**, "Ley de Bases de la Descentralización".
- **Decreto Legislativo Nº 1161**, "Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud".
- **Decreto Supremo Nº 013-2006-SA** que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo.
- **Resolución Ministerial Nº 519-2006/MINSA**, que aprueba el Documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- **Resolución Ministerial Nº 456 2007/MINSA** que aprueba la **Norma Técnica Nº 050-MINSA/DGSP-V.02** "Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- **Resolución Ministerial Nº 270-2009/MINSA** del 23 de abril de 2009 que aprueba la Guía Técnica del Evaluador para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- **Resolución Ministerial Nº 850-2016/MINSA**, que aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", el cual es de observancia obligatoria para las Direcciones Generales, Oficinas Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos del Ministerio de Salud.
- **Decreto Supremo Nº 008-2017-SA** que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- **Resolución Ministerial Nº 467-2017-MINSA**, de fecha 16 de junio del 2017, que aprueba el "Manual de Operaciones de las Direcciones de Redes Integradas de Salud de Lima Metropolitana y su modificatoria con RM Nº523-2017/MINSA.
- **Resolución Directoral Nº 090/2017-DE-DIRIS LC** del 19 de mayo del 2017, aprueba el anexo Nº08, fuente de Verificación para establecimientos del primer nivel de atención.
- **Resolución Directoral Nº 276 – 2020 – DG –DIRIS – LC** que aprueba el Plan de Acciones Presenciales y Remotas en Gestión de la Calidad durante la Pandemia por el COVID 19
- **Resolución Ministerial Nº 004-2021/MINSA** que aprueba la **NTS Nº171-MINSA/2021/DGAIN**: "Norma Técnica de Salud para la Adecuación de los Servicios de Salud del Primer Nivel de Atención de Salud frente a la pandemia por COVID-19 en el Perú".
- **Resolución Directoral Nº 049-2021 -DG-DIRIS-LC** que aprueba el Plan Anual de Trabajo en Gestión de la Calidad 2021 de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro
- **Resolución Directoral Nº 241 - 2021 -DG -DIRIS – LC** que aprueba el Plan de Autoevaluación 2021 de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro
- **Resolución Directoral Nº 370 -2021-DG- DIRIS-LC** que aprueba la conformación del Equipo de Evaluadores Internos para la Acreditación en los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención de la Dirección de Redes Integradas de Salud para el periodo 2021-2022



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	N° 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01

## VII. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan tiene alcance sobre todos los servicios asistenciales y administrativos del Centro de Salud Zárate.

## VIII. CONTENIDO

### 8.1. DEFINICIONES OPERACIONALES

**ACCESO:** La capacidad de los usuarios o grupos de alcanzar o usar los servicios que están disponibles o se necesitan, y que son brindados de la manera más apropiada.

**ACCESIBILIDAD:** Posibilidad de acceso a cierto objetivo o facilidad para hacerlo con la ayuda de algún elemento adicional que permita dicho fin.

**ACREDITACIÓN:** Es un proceso de evaluación periódica, basado en la comparación de desempeño del prestador de salud con una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, orientado a promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de las unidades productoras de servicios de un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.

**AUTOEVALUACIÓN:** Fase inicial obligatoria de evaluación del proceso de acreditación, en la cual los establecimientos de Salud cuentan con un equipo institucional de evaluadores internos previamente formados, quienes hacen uso del Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud con categorías I-1 hasta el III-2 y Servicios Médicos de Apoyo y realizan una evaluación interna para determinar su nivel de cumplimiento e identificar sus fortalezas y áreas susceptibles de mejoramiento.

**EVALUACION:** Estudio de un fenómeno, o del grado de un evento en relación a la capacidad para lograr metas, resultados esperados en una organización, servicio, programa, población o usuarios.

**EVALUADOR INTERNO:** Es el Trabajador de Salud que realiza la fase de autoevaluación del proceso de Acreditación. Tiene competencia para desarrollar su labor únicamente en su propia institución u organización de similar nivel y categoría.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante la planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

**PROCESO:** Es el conjunto de etapas sucesivas de una operación (administrativa, asistencial, etc.) que genera un resultado que agrega valor globalmente.

**MACROPROCESO:** Es un proceso de mayor complejidad en una organización, el cual a su vez agrupa varios sub-procesos relacionados entre sí y permiten ordenar la información revisada durante el proceso de Autoevaluación.

**MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda la organización a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.

**ESTANDAR;** Sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia que reúnen los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional.



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01

**CRITERIOS DE EVALUACION;** Parámetros referenciales que determinan el grado del cumplimiento del estándar y permite su calificación de una manera objetiva.

**LISTADO DE ESTANDARES DE ACREDITACION;** Documento que contiene los estándares, los atributos relacionados, las referencias normativas y los criterios de evaluación en función a los macro procesos que se realizan en todo el Establecimiento de Salud o Servicio médico de apoyo y que sirve como instrumento para las evaluaciones.

**INFORME TECNICO DE LA AUTOEVALUACION;** Documento que contiene los resultados de la Autoevaluación realizada por los evaluadores internos y en la cual se precisa el desarrollo del proceso ejecutado, las observaciones, el puntaje alcanzado y las recomendaciones para el conocimiento de la autoridad institucional.

## 8.2. METODOLOGIA APLICADA POR EL ESTABLECIMIENTO: C.S. ZÁRATE

1. El Médico Jefe del Establecimiento de Salud en coordinación con el encargado de Gestión de la Calidad de la IPRESS, deberá convocar a todo el personal del Establecimiento de forma virtual y asegurar una adecuada accesibilidad (por correo electrónico, audio de WhatsApp u otro medio digital) para exponer la necesidad de realizar el PROCESO de AUTOEVALUACION como un instrumento que nos hará ver nuestras fortalezas y las áreas susceptibles de mejorar; entendiéndose que es un proceso interno y el resultado obtenido no implicará observaciones del nivel jerárquico inmediato superior.
2. El encargado de Gestión de la Calidad del Establecimiento deberá socializar las normas técnicas: Norma Técnica Sanitaria Nº 050 – MINSA/DGSP V.02. Norma Técnica de Salud para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, el Listado de estándares y la Guía Técnica del Evaluador para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo a todo el personal para conocimiento; el acceso a estas referencias normativas debería ser por medios digitales
3. Se debe proceder a seleccionar a los evaluadores internos del Establecimiento de Salud; quienes conformen este Equipo de Autoevaluación deben ser personal imparcial, objetivo, guardar la confidencialidad en la información, debe haber participado en la elaboración del plan o tener conocimiento del mismo y colaborar en la elaboración del informe técnico final.
4. Definido el equipo de Evaluadores Internos, el médico jefe tendrá que generar un documento a cada integrante del Equipo Evaluador en donde le especifica la función encomendada; estos documentos deberán adjuntarse al plan de autoevaluación a elaborar. El Equipo evaluador tiene carácter multidisciplinario y debe estar compuesto mínimo por 5 (cinco) evaluadores internos, quienes deben elegir al líder del equipo. En cuanto a la conformación del equipo, debe considerarse lo siguiente: 2 (dos) evaluadores médicos, 1 (uno) evaluador profesional no médico y 2 (dos) evaluadores para los servicios médicos de apoyo; esto es **adaptable** a la realidad de cada IPRESS. Llenar el siguiente :



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01

Equipo de Autoevaluación del CS ZARATE		
Evaluador	Nombre de responsable	Profesión
Líder	MC. Minerva Basilio Chiappe	Médico Cirujano
Integrante	MC. Betsabé Trujillo Garay	Médico Cirujano
Integrante	CD. Claudia Ñacari Huarcaya	Cirujano Dentista
Integrante	Obst. Nelly Angulo Rivera	Obstetra
Integrante	Téc. Cynthia Mosqueira Buitron	Técnico de enfermería
integrante	Téc. Raúl Ayarza Carhuamaca	Técnico de enfermería
Integrante	Walter Montalvo Zumaeta	Técnico de Farmacia
Integrante	César Quispe Ramos	Auxiliar Asistencial

5. Capacitación de los evaluadores internos para familiarizarlos con el LISTADO DE ESTANDARES que se va a aplicar en el proceso , que dependerá de la categoría de la IPRESS . estos estándares están divididos en : (1) Macroproceso, el objetivo y el alcance de la autoevaluación , (2) el código del estándar, (3) el estándar (4) los atributos relacionados al estándar (5) la referencia normativa nacional sectorial y (6) los criterios devaluación . Lo recomendable para la evaluación es leer el estándar y el criterio que se quiere calificar , preguntar si todos los participantes entendieron el criterio y el estándar de la misma forma. Se debe tener siempre presente el enunciado del estándar y sus despliegue en los criterios , para luego relacionarlos con los objetivos y alcances del macroproceso con los atributos de calidad y con lads referencias normativas . Es importante que el equipo Autoevaluador identifique cuales son las posibles fuentes auditables y como desarrollara soportes que puedan encontrarse en la organización. Se deben preparar instrumentos diversos y sencillos que faciliten el recojo de la información que se señala en los criterios que se van a evaluar. Se recomienda sistematizar todas las fuentes auditables por cada macroproceso. Se califica cada proceso del estándar utilizando la escala de calificación considerada en el Listado de estándares 0, 1, 2 según lo indicado en cada criterio de evaluación (realizar simulaciones como entrenamiento)

- TÉCNICAS DE EVALUACIÓN A UTILIZAR:
  - **Verificación/Revisión de documentos;** Una de las fuentes a las que se puede recurrir para obtener información y analizar los registros e informes del establecimiento de salud, el estudio de mapa de procesos, etc.
  - **Observación:** Permite seguir la manera cómo el personal se desenvuelve en la práctica. Se observa a las personas y al entorno.



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01

- **Entrevista:** Permite tomar información de la fuente directa para determinar el nivel de cumplimiento de los estándares de acreditación.
- **Muestreo:** Permite definir una población susceptible de estudio.
- **Encuesta:** Permite recoger información básica y opiniones acerca de los problemas sentidos o percibidos con respecto al cumplimiento de los estándares de acreditación.
- **Auditoría:** Examen que determina y señala hasta qué punto una situación, proceso o comportamiento se atiene a las normas o criterios preestablecido
  - Formatos con los listados de estándares que se van a aplicar.
  - Hoja de registro de datos de la autoevaluación (evaluación interna)
  - Hojas de recomendaciones. (se recomienda revisar los ANEXOS de la Guía Técnica del evaluador para la acreditación de los Establecimientos de Salud y los Servicios médicos de apoyo)

6. Presentar el Plan de Autoevaluación -2021 del Establecimiento de Salud Zárate a todo el personal de la IPRESS y enviarlo a la DIRIS Lima Centro en virtual y en físico
7. Comunicar el inicio de la Autoevaluación a la DIRIS Lima Centro (de manera documentaria). Debe realizarse una reunión de apertura en donde se debe socializar los objetivos y presentar al equipo evaluador
8. Llevar a cabo la AUTOEVALUACIÓN, aplicando la lista de chequeo que vienen a ser los estándares por cada Macroproceso con los criterios de evaluación correspondientes. Paralelamente se debe llenar la **Hoja de Registro de Autoevaluación**, los puntajes obtenidos y plasmados en esta hoja deberán ser ingresados al aplicativo "acreditación"
9. Con el resultado dado por el aplicativo "acreditación" se debe elaborar el informe técnico final de acuerdo al modelo del Anexo 2
10. Se debe realizar una reunión de cierre, en donde se debe dar una retroalimentación a cada equipo que fue entrevistado y comentar el grado en que los criterios de evaluación se han cumplido
11. El informe técnico final debe ser enviado a la DIRIS Lima Centro con atención a la Oficina de Gestión de la Calidad



#### IX. RESPONSABILIDADES

- **Oficina de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente de la DIRIS Lima Centro**
  - Dar el soporte técnico a las IPRESS para que puedan llevar a cabo el proceso de Autoevaluación



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01

- **Jefatura del Establecimiento de Salud y/o Puesto de Salud que realiza el Proceso de Autoevaluación**
  - Brindar las facilidades y recursos para que la IPRE.S.S implementen el proceso de Autoevaluación para la Acreditación.
- **Equipo de Gestores de la Calidad**
  - Implementar la línea de acción: Autoevaluación.



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	N° 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01

## X. ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma de Actividades para la Autoevaluación - 2021

Nombre de la IPRESS	CS ZARATE											
Jefe(a) del Centro de Salud	MC MINERVA BASILIO CHIAPPE											
Encargado(a) de Calidad	CD CLAUDIA ÑACARI HUARCAYA											
FASE REMOTA: Las actividades se realizarán de manera virtual												
Actividad	Responsable	(...)	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
Socialización de las Normas técnicas y el marco legal por medio de correo electrónico o reunión virtual	OGC-DIRIS LC	X			X							
Convocatoria virtual para exponer la necesidad de realizar el proceso de Autoevaluación	OGC-DIRIS LC				X							
Propuestas de Evaluadores Internos a capacitar por cada IPRESS	IPRESS I nivel				X							
Listado de servidores a capacitar como evaluadores Internos	OGC-DIRIS LC				X							
Capacitación virtual a los Evaluadores Internos por parte de la DIRIS de Lima Centro.	OGC DIRIS LC				X	X						
Designación de Autoevaluadores Internos (mínimo 5)	Jefatura de IPRESS y Gestor de Calidad								X			
Elaboración del Plan de Autoevaluación y envío a la DIRIS de Lima Centro ( virtual al correo calidad@dirislimacentro.gob.pe)	Jefatura de IPRESS y Gestor de Calidad								X			
FASE PRESENCIAL: Ejecución de la Autoevaluación												
Actividad	Responsable	(...)	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
Comunicación de Inicio del Proceso de Autoevaluación a la DIRIS de Lima Centro (documentado o virtual al correo calidad@dirislimacentro.gob.pe)	Jefatura de IPRESS y Gestor de Calidad								X			
Reunión presencial de apertura para socializar las metas, objetivos, actividades de la Autoevaluación con el Equipo de Salud de la IPRESS	Gestor de la Calidad y Equipo de Evaluadores. Internos								X	X	X	
Ejecución de la Autoevaluación	Equipo de Evaluadores. Internos								X	X	X	
Recolección de la información e ingreso de datos en Aplicativo	OGC DIRIS -LC								X	X	X	





PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01



Elaboración del Informe Técnico y envío a la DIRIS LC

Jefatura, Gestor de la Calidad, OGC DIRIS LC

x

x

Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01

## Anexo 2: Modelo de Informe Técnico

### INFORME TÉCNICO DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL AÑO 2021

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, en cumplimiento al Plan de Autoevaluación 2021 del C.S. Zárate y habiendo realizado las actividades programadas en el mismo, informo a usted los resultados de la Evaluación Interna.

#### I. **Presentación**

El presente informe es producto de la autoevaluación realizada el año en curso en el C.S. Zárate La autoevaluación se hizo efectiva del..... de..... al..... de .... y estuvo a cargo de un equipo de Evaluadores Internos, capacitados, quienes cumplieron a cabalidad con lo estipulado en el Plan de Autoevaluación aprobado con .....

#### **Objetivos**

##### **Objetivo General:**

Desarrollar el proceso de autoevaluación 2021 en el C.S. Zárate.

##### **Objetivos Específicos:**

- O.E.1** Desarrollar instrumentos para facilitar la evaluación de criterios del listado de estándares de acreditación.
- O.E.2** Evaluar a las unidades orgánicas del C.S. Zárate según criterios del listado de estándares de acreditación.
- O.E.3** Analizar la información generada del proceso de autoevaluación.
- O.E.4** Socializar los resultados del proceso de autoevaluación.

#### II. **Alcance**

Todas las unidades orgánicas del C.S. Zárate.

#### III. **Metodología de evaluación**

El Equipo de Evaluadores Internos del C.S. Zárate utilizó diversas técnicas que están de acuerdo a la normativa, tales como:

- Verificación/Revisión.
- Observación.
- Entrevista.
- Muestreo





Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01

- Encuesta.
- Auditoría.

El Instrumento para la evaluación que se utilizó fue el Listado de Estándares de Acreditación el mismo que contiene los macroprocesos a evaluar, de los cuales se evaluaron..... macroprocesos. Se usaron también los formatos para la evaluación que incluye las Hojas de Registro de Datos, la Hoja de Recomendaciones y la Calificación de la evaluación.

La metodología para la evaluación fue la siguiente:

- Se realizó la visita a las instalaciones con el equipo de evaluadores internos.
- Se aplicaron las técnicas de evaluación y los instrumentos de evaluación.
- Se contó con la presencia y participación de los responsables de todas las Unidades Orgánicas del C.S. Zárate.
- Se desarrolló la retroalimentación con los responsables de las Unidades Orgánicas.
- Se llevó a cabo el procesamiento de datos y análisis de resultados.

#### IV. Equipo Evaluador

Se conformó un equipo de evaluadores internos multidisciplinario, contando con médicos, enfermeras, personal administrativo, entre otros.

#### V. Cumplimiento del Plan

La evaluación interna del ..... se programó del ...de .....al.....de..... del 2021, con la participación de un equipo multidisciplinario de evaluadores internos conformado por personal profesional, técnico, administrativo, etc. del.....

Las actividades del Plan de Autoevaluación fueron ejecutadas, (narrar brevemente como se llevó a cabo el proceso, ventajas, fortalezas, dificultades, inconvenientes, etc.)

El plan se dividió en 3 fases:

- Fase de Preparación:
- Fase de ejecución de la autoevaluación:
- Fase de análisis de la información:



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01

**VI. Observaciones**

**VII. Puntaje alcanzado**

En la evaluación interna se obtuvo un puntaje general de ...%. El detalle del puntaje de cada macroproceso se puede observar en la Tabla Nº 02, obtenido del aplicativo de Acreditación MINSa:

**Tabla Nº 02. RESUMEN DE EVALUACIÓN INTERNA 2021 DEL .....**

CATEGORÍA	MACROPROCESOS	Criterios evaluación	Puntaje	Puntaje	Cumplimie	Puntaje	Puntaje	Cumplimie
			Máximo por Macroproceso	Obtenido x Macroproceso	nto x Macroproceso	Max. x categoría	Obtenido x Categoría	nto x categoría
			Total	Total	%	Total	Total	%
GERENCIAL	Direccionamiento							
	Gestión de recursos humanos							
	Gestión de la calidad							
	Manejo del riesgo de atención							
	Gestión de seguridad ante desastres							
	Control de la gestión y prestación							
PRESTACIONAL	Atención ambulatoria							
	Atención extramural							
	Atención de hospitalización							
	Atención de emergencias							
APOYO	Atención quirúrgica							
	Docencia e Investigación							
	Apoyo diagnóstico y tratamiento							
	Admisión y alta							
	Referencia y contra referencia							
	Gestión de medicamentos							
	Gestión de la información							
	Descontaminación, Limpieza, Desinfección y Esterilización							
	Manejo del riesgo social							
	Manejo de nutrición de pacientes							
	Gestión de insumos y materiales							
	Gestión de equipos e infraestructura							
	Total						Puntaje Final (%)	



Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	Nº 012	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.Z. V01

### VIII. Conclusiones

### IX. Recomendaciones

- R.1 Recomendaciones Orientadas a los criterios de evaluación de la Categoría Gerencial:
- R.2 Recomendaciones orientadas a los criterios de evaluación de la Categoría Prestacional:
- R.3 Recomendaciones orientadas a los criterios de evaluación de la Categoría de Apoyo:

-----

Evaluador líder





PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección de Redes Integradas  
de Salud Lima Centro"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tipo de Documento	Numeración	Siglas de la Institución	Año calendario de Aprobación	Sigla del Órgano que genera el DN
PLAN DE TRABAJO	N° 013	DIRIS LC	2021	OGC – DMGS – C.S.CH.O. V01



## MINISTERIO DE SALUD

DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD  
LIMA CENTRO

DIRECCION EJECUTIVA DE MONITOREO Y GESTIÓN SANITARIA  
OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

PLAN ANUAL DE AUTOEVALUACIÓN 2021

### CENTRO DE SALUD CHACARILLA DE OTERO

RUBRO	A CARGO DE	V°B°	FECHA
ELABORACIÓN	OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD DIRECCION DE MONITOREO Y GESTION SANITARIA CENTRO DE SALUD CHACARILLA DE OTERO		
REVISIÓN	OFICINA DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACION		
APROBACIÓN	DIRECCION GENERAL		