



**Visto**, el Expediente N° OGC00020260000123, que contiene el INFORME N° 000083-2026-INCEN/OGC, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, INFORME N° 000034-2026-INCEN/UFORG, del Jefe de la Unidad de Organización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, NOTA INFORMATIVA N° 000037-2026-INCEN/OEPE, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, PROVEÍDO N° 001355-2026-INCEN/DG, de la Dirección General del Instituto de Ciencias Neurológicas y con INFORME N° 000066-2026-OAJ/INCEN de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 2° de la Ley N° 26842 – Ley General de Salud, establece: “Toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para la autorización. Asimismo, tiene derecho a exigir que los servicios que se presentan para la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/ MINSA, de fecha 05 de setiembre del 2018, se aprobó la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan “Cero Colas”, a mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPRESS), reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para acceder a una prestación de salud, y el objetivo general de establecer lineamientos para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas en las IPRESS;

Que, de acuerdo con la VI Disposiciones Específicas, numeral 6.1 De la Elaboración del Plan “Cero Colas” y el sub numeral 6.1.1 de la Directiva señala que: El punto de partida para la elaboración del Plan “Cero Colas” debe ser el análisis de los resultados de medición del tiempo de espera al momento de su formulación. En este análisis, el equipo responsable de su elaboración, debe identificar las causas o explicaciones de este resultado y a partir de ello definir la meta a alcanzar y las actividades necesarias a implementar para intervenir sobre las causas. Este análisis deberá ser presentado en la introducción del plan. El contenido del Plan incluye los siguientes aspectos: a) Introducción, b) Objetivos- Objetivo General y Objetivos Específicos; c) Metas, d) actividades, e) Indicadores de desempeño, f) Organización para ejecución del Plan, g) Cronograma, h) Presupuesto, i) Anexos: Flujogramas;

Que, de acuerdo al subnumeral 6.1.2 del numeral 6.1 De la Elaboración del Plan “Cero Colas” de la mencionada Directiva dice: que la elaboración se realizará dentro de los primeros treinta (30) días calendario de cada año, pudiendo hacer las modificaciones cuando sea necesario, a excepción de metas y objetivos durante el transcurso del año;



Asimismo, el sub numeral 6.2.1 del numeral 6.2 De la Implementación del Plan “Cero Colas” de la Precipitada Directiva establece: Todo Director o Jefe de la IPRESS es el responsable de su supervisión y monitoreo de la implementación del Plan “Cero Colas”, en el establecimiento a su cargo; a fin de garantizar la disminución del tiempo de espera para una cita y contribuirá a mejorar la calidad de las prestaciones a los usuarios externos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 787-2006-MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, en su artículo 5° del Título I, tiene por Objetivo establecer la Organización del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, normando su naturaleza, visión, misión y objetivos estratégicos, sus objetivos funcionales generales, estructura orgánica y objetivos funcionales de sus unidades orgánicas, así como sus relaciones, régimen económico, régimen laboral y disposiciones pertinentes;

Que, el artículo 17° la Oficina de Gestión de la Calidad es la Unidad Orgánica encargada de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto, para promover la mejora continua de la calidad de los procesos asistenciales y administrativos de atención al paciente, con la participación activa del personal; depende de la Dirección General y tiene asignado los siguientes objetivos funcionales:

- Promover la incorporación del enfoque de calidad en el Plan Estratégico Operativo Institucional y Planes de Trabajo.
- Proponer indicadores de calidad y el desarrollo de actividades para la mejora continua, en coordinación con la Oficina de Planeamiento Estratégico.
- Implementar las normas, estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Desarrollar y evaluar mecanismos de escucha al usuario para la mejora de la calidad y la participación ciudadana en salud.

Que, con INFORME N° 000083-2026-INCEN/OGC, de fecha 19 de febrero del 2026, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad eleva al Director General el Documento Normativo – Documento Técnico: “Plan Cero Colas 2026” del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, para su evaluación y aprobación mediante acto resolutivo; con eficacia anticipada al 02 de enero del 2026. Además, menciona que el documento ha sido elaborado por el Equipo de profesionales de la Salud responsables de su elaboración mediante Resolución Directoral N° 016-2026-INCEN-DG;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, de fecha 05 de julio del 2021, se aprueba la “Norma para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”, cuya finalidad es fortalecer el rol de la Rectoría Sectorial del Ministerio de Salud, ordenando la producción normativa de la función de regulación que cumple como Autoridad Nacional de Salud a través de su Dirección y Oficinas Generales, Órganos desconcentrados y Organismos Públicos Adscritos y tiene como objetivo establecer disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación, actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los Documentos Normativos; así como establecer la aplicación de etapas estandarizadas, transparentes y explícitas para la emisión de Documentos Normativos y brindar herramientas que facilite el desarrollo de funciones normativas;

Que, en ese contexto, mediante la Resolución Directoral N° 077-2023-DG-INCEN, de fecha 21 de marzo de 2023, se resuelve aprobar la Directiva Administrativa: “LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS Y PLANES ESPECÍFICOS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS”, ello con el objetivo general de establecer criterios técnicos, disposiciones y lineamientos metodológicos, que faciliten la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de los procedimientos para



maximizar las etapas de planificación, formulación, actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación;

Que, el numeral 5.3 de la V Disposiciones Generales, define al Documento Normativo (DN) a todo aquel documento aprobado por el INCN, que tiene por finalidad transmitir información estandarizada y aprobada sobre aspectos técnicos, sean estos asistenciales, sanitarios y/o administrativos y facilita un adecuado desarrollo de competencias, funciones, procesos, procedimientos y/o actividades, en los diferentes niveles de atención de salud, según corresponda;

- **Anteproyecto de DN:** Se denominará así desde su conceptualización hasta que se tiene la versión que la Unidad Orgánica proponente presentará formalmente a la Dirección General para iniciar el trámite de aprobación.
- **Proyecto de DN:** Es la versión formal que recibe la Oficina de Asesoría Jurídica para su revisión, opinión legal y visto correspondiente  
La versión aprobada oficialmente mediante acto resolutivo de la Dirección General del INCN se denomina Documento Normativo.

Que, mediante INFORME N° 000034-2026-INCN/UFORG, de fecha 25 de febrero del 2026, del Jefe de la Unidad de Organización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, emite OPINIÓN TÉCNICA FAVORABLE y traslada el Documento Normativo – Documento Técnico: “Plan Cero Colas 2026”, elaborado por el Equipo Responsable de la Elaboración del Documento Normativo y presentado por la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 251/MINSA/2018/DGOS, Directiva para la Elaboración del Plan “Cero Colas” en las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), refrendado por la NOTA INFORMATIVA N° 000037-2026-INCN/OEPE, de fecha 26 de febrero del 2026, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, con OPINIÓN TÉCNICA FAVORABLE para la prosecución del trámite correspondiente y emisión del acto resolutivo; sugiriendo de acuerdo al Título VII. CRONOGRAMA, aprobar la Resolución Directoral con eficacia anticipada al 02 de enero del 2026;

Que, mediante PROVEÍDO N° 001355-2026-INCN/DG de fecha 27 de febrero del 2026, del Director General del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, solicita se proyecte el Informe y la Resolución Directoral para la aprobación del Documento Normativo – Documento Técnico: “Plan Cero Colas 2026”, con eficacia anticipada al 02 de enero del año en curso;

Que, el Documento Normativo – Documento Técnico: “Plan Cero Colas 2026”, tiene por objeto reducir significativamente los tiempos de espera en el proceso de atención al paciente ambulatorio, asegurando que ésta sea eficiente, oportuna y centrada en el usuario del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;

Que, el numeral 7.1 del artículo 7° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, estipula que el régimen de eficacia anticipada de los actos administrativos previsto en el artículo 17° es susceptible de ser aplicado a los actos de administración interna, siempre que no violen normas de orden público ni afecte a terceros;

Con el propósito de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos administrativos a nivel institucional, así como alcanzar los objetivos y metas en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, resulta pertinente proceder a aprobar el Documento Normativo – Documento Técnico: “Plan Cero Colas 2026 del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas”;



Con las visaciones del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;

De conformidad con, la Ley N° 26842 – Ley General de Salud, Resolución Ministerial N° 811-2018/ MINSa, de fecha 05 de setiembre del 2018, que aprueba la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan “Cero Colas”, Resolución Ministerial N° 787-2006- MINSa que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas y de las facultades conferidas; en consecuencia, disponer que la aprobación que se expida mediante acto resolutivo;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1° APROBAR** con eficacia anticipada al 02 de enero del 2026, el **Documento Normativo – Documento Técnico: “Plan Cero Colas 2026 del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas”**, que a veintiocho (28) folios, forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2° ENCARGAR** a la Oficina de Gestión de la Calidad, la administración técnica y administrativa en la organización, planificación y supervisión del funcionamiento del “Plan Cero Colas 2026”, como parte del proceso de gestión de cero colas para la atención de los pacientes en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

**Artículo 3° DISPONER** que la Oficina de Comunicaciones efectúe la publicación y difusión de la presente Resolución Directoral en el Portal de Transparencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Regístrese, publíquese y comuníquese.

Documento firmado digitalmente

**LUIS JAIME SAAVEDRA RAMIREZ**  
**DIRECTOR GENERAL**  
**DIRECCION GENERAL**  
**Ministerio de Salud**



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://incn.servicios.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando la siguiente clave: FGB0HNB