

REPÚBLICA DEL PERÚ



## RESOLUCIÓN JEFATURAL

Lima, 29 de MAYO del 2023

## VISTOS:

El Memorando N° 000238-2023-DICON/INEN de la Dirección de Control del Cáncer; el Memorando N° 001160-2023-OGPP/INEN de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y, el Informe N° 000596-2023-OAJ/INEN de la Oficina de Asesoría Jurídica;

## CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 28748, crea como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía económica, financiera, administrativa y normativa, adscrito al sector Salud, constituyendo Pliego Presupuestal, calificado como Organismo Público Ejecutor en concordancia con la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Decreto Supremo N° 034-2008-PCM y sus modificatorias;

Que, con Decreto Supremo N° 001-2007-SA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones-ROF, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, estableciéndose su competencia, funciones generales y estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Órganos y Unidades Orgánicas;

Que, mediante Memorando N° 000238-2023-DICON/INEN, la Dirección de Control del Cáncer alcanza a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, el anteproyecto del "Plan de Gestión de la Calidad en Salud 2023", remitido por el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos;

Que, con Memorando N° 001160-2023-OGPP/INEN la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, remite el Informe N° 001143-2023-OPE-OGPP/INEN elaborado por la Oficina de Planeamiento Estratégico, en el cual informa que ha revisado el mencionado plan y está elaborado de acuerdo a la Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE "Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas" aprobado con Resolución Jefatural N° 097-2020-J-INEN, por lo cual emite opinión técnica favorable, para los trámites correspondientes;

Que, mediante documento de vistos, la Oficina de Asesoría Jurídica encuentra viable lo requerido en el presente caso, por lo cual cumple con visar la Resolución Jefatural, en merito a lo solicitado al respecto;

Contando con el visto bueno de la Sub Jefatura Institucional, Gerencia General, Dirección de Control del Cáncer, Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica, y de conformidad con las atribuciones establecidas en la Resolución Suprema N° 016-2022-SA y el Artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones del INEN aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA;



**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - Aprobar el plan denominado " Plan de Gestión de la Calidad en Salud 2023", del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos de la Dirección de Control del Cáncer, el mismo que en anexo forma parte de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - Encargar a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano ([www.gob.pe](http://www.gob.pe)), y en el Portal Institucional del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas ([www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.**



  
MG. FRANCISCO E.M. BERROSPI ESPINOZA  
Jefe Institucional  
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas





PERÚ

Ministerio  
de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

# PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD 2023

## DIRECCIÓN DE CONTROL DEL CÁNCER

### DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD, CALIDAD Y CONTROL NACIONAL DE SERVICIOS ONCOLÓGICOS



LIMA, PERÚ

2023



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima - Perú



**PERÚ**

**Ministerio  
de Salud**



*"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"*

**Jefatura Institucional**

Mg. Francisco Berrospi Espinoza

**Sub Jefe Institucional**

M.C. Adela Heredia Zelaya

**Director General de la Dirección de Control del Cáncer**

MC. Gustavo Javier Sarria Bardales

**Director Ejecutivo del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios  
Oncológicos**

MC. Essy Milagros Maradiegue Chirinos

**Autores:**

**Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de los Servicios Oncológicos**

MC. Mg. Susam Delgado Delgado

EEO. Mg. Nathaly Cuellar Renteria.

Lic. Mg. Silvia Esther Segura Zuloaga

Lic. Fanny Angela Aguilar Paredes

Ing. Mónica Melissa Ormeño Vásquez

Abog. Martha Liz Diaz Miranda

**Revisión y Aprobación:**

**Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de los Servicios Oncológicos**

M.C. Essy Milagros Maradiegue Chirinos



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. FINALIDAD.....	7
III. JUSTIFICACIÓN.....	7
IV. OBJETIVOS.....	7
V. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	7
VI. BASE LEGAL.....	8
VII. CONTENIDO .....	11
VIII. RESPONSABILIDADES .....	32
IX. ANEXOS.....	33
ANEXO N°1: INDICADORES DE CALIDAD .....	33
ANEXO N°2: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD – MINSA .....	44
ANEXO N°3: POLÍTICAS NACIONALES DE LA ATENCIÓN DE SALUD .....	45
X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48





PERÚ

Ministerio  
de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

## PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD 2023

### I. INTRODUCCIÓN

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Calidad en salud es "el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (OMS, 1991).

La definición más aceptada es la Avedis Donabedian, mencionando que; "La Calidad de la Atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario", entendiéndose la referencia de atención médica como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud (MINSA, 2006).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido conceptos relacionados a la calidad, afirmando que la atención en salud debe ser efectiva, eficiente, accesible, aceptable, centrado en el paciente, equitativa y segura. Así mismo, menciona que el acceso a los servicios de salud, los esfuerzos para lograr una cobertura universal de salud, la equidad, y la seguridad del paciente sustentan la búsqueda de la calidad de atención, siendo una atención segura la medida de éxito de una institución (OMS, 2018).

Es así que, la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión de todo el sector salud y del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable. Lograr prestaciones de calidad es uno de los mayores desafíos actuales en nuestra institución, motivo por el cual ha incorporado a la provisión de prestaciones que aseguren la satisfacción del usuario.



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Por esta razón el Departamento de Normatividad, Calidad y Control de Servicios Oncológicos se ha propuesto el fortalecimiento de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud en cada una de las Direcciones, Departamentos y Servicios del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN).

La implementación y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad como política de mejora continua de la calidad de la organización constituye la base de una de las líneas estratégicas del Instituto para los próximos años, acciones de gestión de calidad que se han venido desarrollando, y no se pueden desarrollar de forma independiente, sino que se debe integrar a la gestión organizacional con objetivos claros, asignación de recursos, responsables y seguimiento de los resultados mediante indicadores.

Los objetivos del presente Plan se alinean con el logro del Objetivo Estratégico N°2 del Plan Estratégico Institucional 2022-2026 ampliado aprobado mediante Resolución Jefatural N°122-2023-J/INEN, asimismo mediante Resolución Jefatural N°167-2022-J/INEN fue aprobado el Plan de Gestión de Calidad 2022 considerando en las actividades: Elaboración del Plan de Gestión de la Calidad en Salud del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía en centros quirúrgicos del Instituto Nacional, Implementación del Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adversos en Salud en el Instituto Nacional, Implementación de la Auditoría de la Calidad de Atención en el Instituto Nacional, Implementación de proyectos y/o acciones de mejora en base a la problemática identificada referente a las líneas de acción del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud y las prioridades sanitarias nacionales, Implementación del proceso de higiene de manos en el Instituto Nacional, Implementación del proceso de cumplimiento de los indicadores de evaluación e implementación de las Rondas de Seguridad del paciente, Ejecución del proceso de Autoevaluación, Medición de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/ hospitalización/ emergencia, el desarrollo de actividades para el proceso de Re-Categorización, así como el fortalecimiento de los mecanismos de escucha al usuario.

En el 2022, se logró un cumplimiento del 96.9% de porcentaje global según los criterios de programación del MINSA, siendo necesario de continuar con el desarrollo de las actividades de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en cada uno de los órganos y/o unidades orgánicas del INEN, orientados para mejorar continuamente la calidad de los servicios, recursos y tecnología, mediante el desarrollo de una cultura de calidad que responda a las necesidades y expectativas de los usuarios.



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Actualmente, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad en Salud, tenemos como reto fortalecer la calidad en la prestación de los servicios brindados, definiendo estrategias para su adecuado funcionamiento y estableciendo mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios, permitiendo la retroalimentación y mejora continua de nuestra institución.

Las acciones de la gestión de calidad no se pueden desarrollar de forma independiente, sino que se debe integrar a la gestión organizacional como es el Plan Estratégico Institucional con objetivos claros, asignación de recursos, responsables y seguimiento de los resultados mediante indicadores.

Teniendo conocimiento de lo mencionado y en cumplimiento del Reglamento de Organización y Funciones del INEN, el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, considera importante la ejecución del presente plan para fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud dentro de la institución y garantizar la provisión de prestaciones que aseguren la satisfacción del usuario, así como también impulsar una cultura de seguridad en la atención centrado en el paciente dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Por ello, el presente Plan de Gestión de la Calidad en Salud del año 2023 es un instrumento para direccionar los procesos, programar actividades, alcanzar objetivos y metas concretas, en el marco de la acreditación, auditoría, atención al usuario, mejora continua, seguridad del paciente e información de la calidad, según el Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, aprobado con RM N° 519-2006/MINSA.

El documento es abierto para su aplicación y perfeccionamiento continuo, en la medida que logremos nuestra visión y asimilar nuevas lecciones de experiencia iremos reformulando y desarrollando nuevos aspectos de este Plan.



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

## II. FINALIDAD

Contribuir a la mejora de la calidad de atención de salud que se brinda a los pacientes oncológicos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas a través de una correcta y oportuna retroalimentación, mejora continua y educación permanente.

## III. JUSTIFICACIÓN

El Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas tiene en el PEI 2022-2026 ampliado como segundo el Objetivos Estratégicos; OE 02 Mejorar la calidad y seguridad de los servicios oncológicos para los pacientes, en este contexto el Plan de gestión de la calidad en salud considera las actividades que permitan alcanzar dicho objetivo estratégico, con lo cual se estaría brindando una atención oportuna y segura a los pacientes oncológicos y de la Red Oncológica Nacional.

## IV. OBJETIVOS

Basados en los Criterios de Programación del Sistema de Gestión de Calidad 2023, remitidos por el Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud – Unidad Funcional de Gestión de Calidad en Salud del MINSA se plantean los siguientes objetivos:

### 4.1 Objetivo General:

Mejorar la calidad de atención al usuario externo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

### 4.2 Objetivos Específicos:

- 3.2.1. Fortalecer y monitorear el desarrollo de las actividades enmarcadas en el Proceso Seguridad del Paciente.
- 3.2.2. Monitorear el Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2023.
- 3.2.3. Fortalecer el Proceso de Proyectos y/o acciones de Mejora Continua.
- 3.2.4. Fortalecer el Proceso de Acreditación del INEN.
- 3.2.5. Fortalecer y mejorar la Información para la Calidad de Atención en Salud.
- 3.2.6. Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario.



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima – Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

## V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan se aplicará en todas las Direcciones generales, Departamentos, Unidades orgánicas y Órganos de asistencia directa o indirecta al usuario externo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

## VI. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarías de Los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 034-2008-PCM actualizado mediante Decreto Supremo N° 058-2011-PCM en concordancia con la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, califica el INEN como Organismo Público Ejecutor.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Decreto Supremo N° 001-2007-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS, Instituciones prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la "Norma Técnica de Implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública".
- Resolución Ministerial N° 1263-2004/MINSA, que aprueba la Directiva 047-2004-MINSA/DGSP-V.01 "Lineamientos para la Organización y funcionamiento de la estructura de la calidad en los hospitales"
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA, que aprueba el "Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud".



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- Resolución Ministerial N° 270-2009/MINSA, que aprueba la Guía Técnica del Evaluador para la Acreditación de establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 308-2010/MINSA, se aprobó la "Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía".
- Resolución Ministerial N° 1021-2010/MINSA, se aprueba la "Guía Técnica de Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía"
- Resolución Ministerial N° 027-2011/MINSA, que aprueba Lineamientos para la Organización de Institutos Especializados.
- Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, que aprueba la "Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo"
- Resolución Ministerial N°095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para elaboración de Proyectos de Mejora y aplicación de técnicas y herramientas para la Gestión de Calidad.
- Resolución Ministerial N° 491-2012/MINSA, que aprueba el Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud con categoría III-2.
- Resolución Ministerial N° 692-2012/MINSA, Declaran la cuarta semana del mes de setiembre de cada año como la "Semana de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 168-2015/MINSA, se aprueba el Documento Técnico: Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de las Infecciones asociadas a la atención de salud.
- Resolución Ministerial N° 255-2016/MINSA, se aprueba la Guía Técnica para la Implementación del Proceso de Higiene de Manos en los establecimientos de salud.
- Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N°029-MINSA/DIGEPRES.V.02 "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la calidad de la Atención en Salud".
- Resolución Ministerial N°214-2018/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N°139-MINSA/2018/DGAIN: "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Resolución Ministerial N° 1295-2018/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N°144-MINSA/2018/DIGESA: "Gestión Integral y Manejo de Residuos Sólidos en Establecimientos de Salud, Servicios Médicos de Apoyo y Centros de Investigación".
- Resolución Ministerial N°163-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Sanitaria N°92-MINSA/2020/DGAIN: "Directiva Sanitaria de Rondas de Seguridad del Paciente para la gestión del riesgo en la atención de salud".
- Resolución Ministerial N°090-2022-MINSA Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM-2022, "Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.
- Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.
- Resolución Ministerial N° 090-2022/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM-2022, Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud".
- Resolución Jefatural N°631-2016-IGSS, que aprueba la Directiva Sanitaria N°005-IGSS/V.1: Sistema de Registro y Notificación de incidentes, eventos adversos y eventos centinelas.
- Resolución Jefatural N° 764-2016/IGSS, que aprueba la Directiva Sanitaria N° 009-IGSS/V.1: Análisis de los Eventos Centinelas en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud –UGIPRESS del Instituto de Gestión de Servicios de Salud – IGSS".
- Resolución Jefatural N° 773-2018-J/INEN, que aprueba la conformación del "Equipo de Trabajo para la Elaboración Programa de Optimización del Uso Antimicrobianos, en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Resolución Jefatural N° 809-2018-J/INEN, que rectifican la nominación del primer representante que conforma el Equipo de Trabajo para la Elaboración del Programa de Optimización del Uso de Antimicrobianos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Resolución Jefatural N° 034-2019-J/INEN, donde se modifica la Resolución Jefatural N°437-2018-J/INEN "Equipo de trabajo para el Fortalecimiento del proceso de Higiene de manos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas".



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Resolución Jefatural N° 280-2019-J/INEN, que aprueba la conformación del Comité de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- Resolución Jefatural N° 097-2020-J/INEN, que aprueba la Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación, Seguimiento y Evaluación de Planes de Trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Resolución Jefatural N°379-2022-J/INEN, se reconfirma el Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente Oncológico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Resolución Jefatural N° 280-2021-J/INEN, Reconfirman al personal responsable de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía del INEN.
- Resolución Jefatural N°377-2021-J/INEN, donde reconfirman a los integrantes del "Comité Técnico de Seguridad del Paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN".
- Resolución Jefatural N°378 -2021-J/INEN, Reconfirman el Equipo Conductor de la Guía Técnica de implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN.
- Resolución Jefatural N° 011-2022 aprueba conformación del Comité de Auditoría Médica.
- Resolución Jefatural N° 024-2022-J-INEN, aprobar el documento denominado "Plan de trabajo para el fortalecimiento. del proceso de higiene de manos en el INEN 2022-2024"
- Resolución Jefatural N° 054-2022 aprueba conformación del Comité de Auditoría en Salud.

## VII. CONTENIDO

### 7.1 ASPECTOS GENERALES

#### 7.1.1 Definiciones Operacionales:

**Acreditación:** Proceso de evaluación externa, periódico, basado en la comparación del desempeño del prestador de salud con una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, formulados y conocidos por los actores de la atención de la salud, y que está 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.

**Auditoría de la calidad de la atención en salud:** Es el procedimiento sistemático y continuo de evaluación del cumplimiento, por los profesionales de salud, de



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

estándares y requisitos de calidad de los procesos de atención en salud a los usuarios de manera individual, y que tiene como finalidad fundamental la búsqueda de la mejora continua de las atenciones. La Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud, en ninguna modalidad o tipo, tiene motivaciones o fines punitivos.

**Calidad de la atención:** Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

**Cultura de Seguridad:** Es el patrón integrado de comportamiento individual y de la organización, que busca continuamente reducir al mínimo el daño que podría sufrir el paciente como consecuencia de los procesos de atención en salud

**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 planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

**Equipo de gestión de calidad:** Grupo de personas que trabajan para promover la evaluación de los servicios de salud, a fin de identificar problemas e implementar soluciones en base a una metodología sostenible para el mejoramiento de la calidad.

**Evento Adverso:** Daño, lesión o un resultado inesperado e indeseado en la salud del paciente, como consecuencia de problemas en la práctica, productos, procedimientos más que por la enfermedad subyacente del paciente.

**Evento Centinela:** Es aquel evento adverso que produce la muerte o daño físico o psicológico severo de carácter permanente, que no estaba presente anteriormente y que requiere tratamiento permanente o cambio en el estilo de vida cuya ocurrencia debe representar una señal de alarma para el sistema de vigilancia de calidad de la atención en salud. No todo evento adverso es un evento centinela.

**Higiene de manos:** Término genérico que se refiere a cualquier medida adoptada para la limpieza de manos.

**Incidente:** Suceso susceptible de provocar daño o complicaciones en otras circunstancias o que pudiera favorecer la aparición de un evento adverso.

**Instrumentos de calidad:** Mecanismos tangibles utilizados para alcanzar el propósito del Sistema de Gestión de Calidad (Encuestas de satisfacción del usuario interno y externo, Formatos para la Autoevaluación, Matriz para el Análisis de los Resultados de



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Autoevaluación, Matriz para la Elaboración de Proyectos de Mejora Continua de la Calidad).

**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.

**Rondas de Seguridad del Paciente:** Herramienta de calidad que permite evaluar la ejecución de las buenas prácticas de la atención en salud, recomendada para fortalecer la cultura de seguridad del paciente, consiste en una visita programada a un servicio seleccionado al azar en una determinada IPRESS, para identificar prácticas inseguras durante la atención de salud y establecer contacto directo con el paciente, familia y personal de salud, siempre con actitud educativa y no punitiva.

**Satisfacción del usuario externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

**Seguridad del paciente:** La ausencia de riesgo o daño potencial asociado con la atención sanitaria, que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas con el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

**Sistema de gestión de la calidad en salud:** Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector y a sus dependencias públicas y privadas a nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de atención y de la gestión.

**Sistema de Notificación de Eventos Adversos:** Es un sistema de reporte que permite la identificación de eventos adversos e incidentes que ocurren durante la atención de salud a fin de realizar un análisis a profundidad de los factores que contribuyen a la presentación del evento o incidente.

**Usuario externo:** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

### 7.1.2 Dimensiones de la calidad:

Se proponen tres (03) dimensiones:

- **Dimensión técnico-científica**, referida a los aspectos científicos-técnicos de la atención, cuyas características básicas son:
  - *Efectividad*, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud del paciente que acude a nuestra institución.
  - *Eficacia*, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
  - *Eficiencia*, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
  - *Continuidad*, prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
  - *Seguridad*, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario externo.
  - *Integralidad*, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese en un interés por la condición de salud del acompañante.
- **Dimensión humana**, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:
  - Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona (usuario externo).
  - Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
  - Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
  - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- **Dimensión del entorno**, referida a las facilidades que nuestra institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles:
  - Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

### 7.1.3 Principios del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud:

- **Enfoque a usuario:** nuestra institución depende de los usuarios, por lo tanto, debemos entender sus necesidades presentes y futuras, satisfacer sus demandas y esforzarnos por exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** el cumplimiento de los objetivos de la calidad, requiere que la alta dirección conduzca a la mejora continua de nuestra institución.
- **Participación del personal:** el personal que labora en nuestra institución, en todos los niveles, es la esencia de la organización, ya que mediante su compromiso posibilita el uso de sus habilidades y conocimientos en beneficio de la calidad.
- **Enfoque Basado en Procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque sistémico para la gestión:** comprende identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo a la eficacia y eficiencia.
- **Mejora Continua de la Calidad:** la mejora continua del desempeño de la organización debe generar una necesidad permanente de elevar los estándares de calidad técnicos, humanos y administrativos.
- **Toma de decisiones basadas en evidencias:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y la información (medición de la satisfacción del usuario y tiempos de espera).

### 7.1.4 Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, se estructura en función de cuatro componentes:

- **Planificación para la calidad,** permite definir los objetivos y las políticas generales de calidad en nuestra institución, a partir de los cuales se articularán los esfuerzos posteriores de compromiso y participación en el proceso y desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- **Organización para la calidad,** es el diseño organizacional (equipos de trabajo, comités) que permite llevar a cabo las funciones de calidad en nuestra institución. La institucionalización de la calidad se logrará y se mantendrá cuando se convierta en una actividad continua en el INEN.





PERÚ

Ministerio de Salud

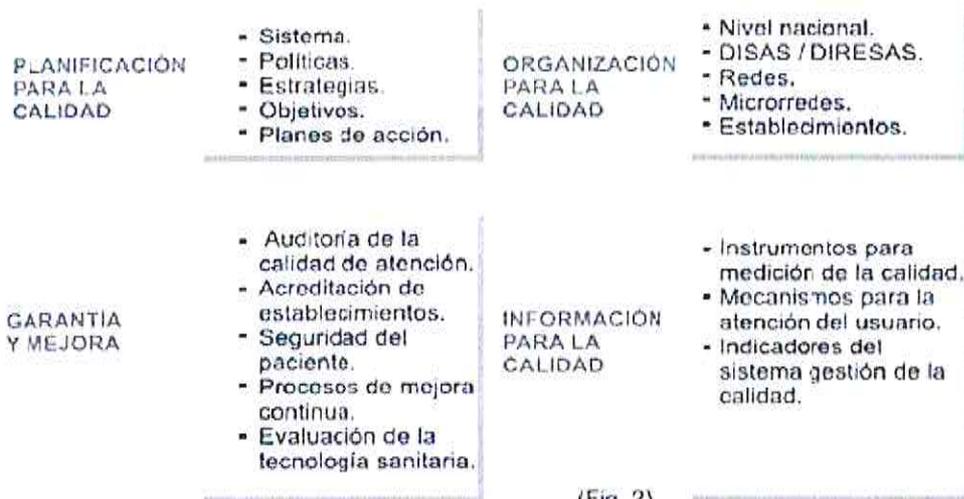


"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- **Garantía y mejora de la calidad**, conjunto de acciones que se llevan a cabo para regular y evaluar el desempeño de un servicio brindado en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea más efectiva, eficaz y segura posible orientada en la satisfacción del usuario. Implica asegurar que se genere, mantenga y mejore la calidad en los servicios brindados por nuestra institución.
- **Información para la calidad**, conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan contar con evidencias de manera permanente y organizada de la calidad de atención y niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos.

Figura N°01. Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud

COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD



(Fig. 2)

Fuente: Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, RM N° 519-2006/MINSA.

Figura N°02. Política de Calidad



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

## POLITICA NACIONAL DE CALIDAD



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

## 7.2 ACTIVIDADES

Las actividades y tareas programadas para el presente año, de acuerdo al Objetivo General y Objetivos Específicos son:

### OE.1: Fortalecer y monitorear el desarrollo de las actividades enmarcadas en el Proceso Seguridad del Paciente 2023.

- Elaboración del Plan de Seguridad del Paciente 2023.
- Aprobación del Plan de Actividades por el Día Mundial de la Seguridad del Paciente 2023.
- Seguimiento de cumplimiento de actividades dispuestas en el Plan de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN 2022 -2024, aprobado con Resolución Jefatural N°24-2022-J/INEN.
- Ejecución de la evaluación de la Técnica de Higiene de Manos por trimestre, como parte del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN.
- Ejecución de la Evaluación del Cumplimiento de los 05 Momentos de Higiene de Manos por trimestre, como parte del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN.
- Monitoreo de la Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía INEN.
- Aplicación de la Encuesta de la Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía.
- Implementación de acciones y/o proyectos de mejora desarrollados en base a los resultados de la encuesta semestral de evaluación de la implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía.
- Capacitación para fortalecer la implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía.
- Capacitación sobre el "Registro y Notificación de Incidente, Evento Adverso y Evento Centinela en Salud".
- Monitoreo, seguimiento y evaluación de los Incidente, Evento Adverso y/o Evento Centinela en Salud notificados.
- Informes sobre el registro, notificación y análisis sobre la ocurrencia del incidente, evento adverso y/o evento centinela en salud.



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Implementación de acciones y/o proyectos de mejora desarrollados en base a los resultados obtenidos de la identificación de los servicios donde son más frecuentes los incidentes y eventos adversos.
- Elaboración de Documento Técnico institucional que regule el proceso de registro, notificación, análisis de incidentes, eventos adversos y evento centinela de seguridad del paciente.
- Socialización del Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente con el Ministerio de Salud, aprobado mediante Resolución Jefatural.
- Aprobación del cronograma anual de Rondas de Seguridad del Paciente, en coordinación con el Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente y socializarlo con el Ministerio de Salud.
- Convocatorias mensuales para la ejecución de las Rondas de Seguridad del Paciente de acuerdo con cronograma aprobado.
- Priorización de riesgos y elaboración del plan de acción por cada Ronda de Seguridad del Paciente ejecutada.
- Monitoreo del Plan de Acción de las Rondas de Seguridad del paciente.
- Actualización del Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente.
- Socialización del Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente con el MINSA
- Informe de implementación de las Rondas de Seguridad del Paciente con el Ministerio de Salud.

**OE.2: Monitorear el Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2023.**

- Reconfirmación del Comité de Auditoría Médica del INEN aprobado mediante Resolución Jefatural.
- Reconfirmación del Comité de Auditoría en Salud del INEN aprobado mediante Resolución Jefatural.
- Realizar reuniones de coordinación y asistencia técnica para la formulación y elaboración del Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2023 con el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud, conforme a las prioridades institucionales y a sus necesidades.
- Brindar asistencia técnica al Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud para la ejecución del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2023.



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Monitoreo y seguimiento de la elaboración del Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2023.
- Monitoreo de la aprobación del Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2023.
- Supervisión del Cumplimiento del desarrollo de Auditorías realizadas por el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud del INEN.
- Monitoreo y seguimiento del desarrollo del Plan de Auditoría de la Calidad de Atención 2023, evaluando el cumplimiento de este.
- Seguimiento de las recomendaciones de las auditorías programadas y no programadas, según Plan de Auditoría de la Calidad de Atención 2023, realizadas por el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud.

#### **OE.3: Fortalecer del Proceso de Proyectos y/o acciones de Mejora Continua**

- Fortalecer las competencias mediante capacitación en proyectos y/o acciones de mejora en los órganos y/o unidades orgánicas del INEN.
- Consolidado actualizado de los proyectos y/o acciones de mejora de calidad, reportado por las diferentes Direcciones/Departamentos/Servicios.
- Informe sobre proyectos y/o acciones de mejora relacionados a su problemática sanitaria en los órganos y/o unidades orgánicas del INEN.

#### **OE.4: Fortalecer el Proceso de Acreditación del INEN**

- Elaboración y aprobación del Plan de Trabajo para la acreditación del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2023-2026
- Solicitar la actualización de la conformación del Equipo de Evaluadores Internos del INEN.
- Realizar reuniones Técnicas y de coordinación con el Equipo de Acreditación del INEN.
- Realizar reuniones de coordinación con los evaluadores Internos de la Fase de Autoevaluación del Proceso de Acreditación Nacional del INEN.
- Gestionar la capacitación de los evaluadores internos para el proceso de Acreditación.
- Monitoreo y seguimiento de la elaboración y aprobación del Plan de Autoevaluación para la Acreditación del INEN



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Realizar la comunicación al MINSA del Inicio de la Fase de Autoevaluación del INEN
- Monitoreo y seguimiento de la ejecución de la Autoevaluación.
- Seguimiento y evaluación del Plan de Autoevaluación para la Acreditación del INEN.
- Realizar el informe Técnico de Autoevaluación con reporte semafórico emitido por aplicativo.
- Realizar la socialización del Informe Final de la Fase de Autoevaluación del INEN.

#### **OE. 5: Fortalecer y mejorar la Información para la Calidad de atención en Salud**

- Gestionar el estudio de la medición del Tiempos de Espera en los servicios de Consulta Externa, Emergencia, Laboratorio (Toma de muestra), Radiodiagnóstico y Farmacia.
- Gestionar el estudio de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo (Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia).
- Solicitar a la PAUS el reporte del indicador de reclamos atendidos trimestralmente.

#### **OE.6: Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario**

- Plan de trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)
- Realizar la Gestión de las Intervenciones de Buenos Oficios en Salud, Libro de Reclamaciones en Salud y buzón de sugerencias del INEN.
- Plan de Fortalecimiento de la Calidad de atención al Usuario En salud a fin de reducir los reclamos.
- Monitoreo del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de atención al Usuario En salud a fin de reducir los reclamos.
- Fiscalización posterior de los procedimientos previos en el TUPA del INEN



### **VIII. PRESUPUESTO**

Los recursos presupuestales que se requieran para la ejecución del presente plan será con cargo a la disponibilidad presupuestal del Departamento de Normatividad Calidad y Control de los Servicios Oncológicos de la Dirección de General de Control del Cáncer del INEN.



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECEMO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

### IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													RESPONSABLE				
ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2022															
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV		DIC			
<b>OE.1: FORTALECER Y MONITOREAR EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES ENMARCADAS EN EL PROCESO SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>																	
Elaboración del Plan de Seguridad del Paciente 2023	Plan elaborado				X												Jefatura Institucional, DNCC, Comité Técnico de Seguridad del Paciente (CTSP)
Aprobación del Plan de Actividades por el Día Mundial de la Seguridad del Paciente 2023.	Informe									X							DNCC, CTSP
Seguimiento de cumplimiento de actividades dispuestas en el Plan de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN 2022-2024.	Informe										X						Equipo de trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN, DNCC
Ejecución de la evaluación de la Técnica de Higiene de Manos por trimestre, como parte del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN.	Informe	X												X			Equipo de trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN, DNCC



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6580  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2022															
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC				
Ejecución de la Evaluación del Cumplimiento de los 05 Momentos de Higiene de Manos por trimestre, como parte del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN.	Informe	X			X			X				X					Equipo trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN, DNCC
Monitoreo de la Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía INEN.	Informe	X						X									Equipo Conductor para el fortalecimiento en la aplicación de la lista de Verificación de Seguridad de la Cirugía del INEN, DNCC
Aplicación de la Encuesta de la Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía	Informe	X										X					Equipo Conductor para el fortalecimiento en la aplicación de la lista de Verificación de Seguridad de la Cirugía del INEN, DNCC
Implementación de acciones y/o proyectos de mejora desarrollados en base a los resultados de la encuesta semestral de evaluación de la implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía.	Informe											X					Equipo Conductor para el fortalecimiento en la aplicación de la lista de Verificación de Seguridad de la Cirugía del INEN, DNCC



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



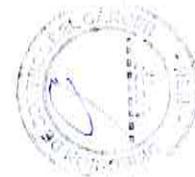
PERU

Ministerio de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RESPONSABLE			
		2022															
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC				
Capacitación para fortalecer la implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía.										X							Equipo Conductor para el fortalecimiento en la aplicación de la lista de Verificación de Seguridad de la Cirugía del INEN, DNCC
Capacitación sobre el "Registro y Notificación de Evento Adverso y Evento Centinela en Salud"	Informe													X			CTSP, DNCC
Monitoreo, seguimiento y evaluación de los Incidente, Evento Adverso y/o Evento Centinela en Salud notificados	Informe										X					X	CTSP, DNCC
Informes sobre el registro, notificación y análisis sobre la ocurrencia del incidente, evento adverso y/o evento centinela en salud.	Informe	X													X		CTSP, DNCC
Implementación de acciones y/o proyectos de mejora desarrollados en base a los resultados obtenidos de la identificación de los servicios donde son más frecuentes los incidentes y eventos adversos.	Informe															X	CTSP, DNCC
Elaboración de Documento Técnico institucional que regule el proceso de	Documento Técnico															X	Jefatura Institucional, DNCC, CTSP



Av. Anquinos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

ACTIVIDADES		UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RESPONSABLE		
			2022														
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC			
registro, notificación, análisis de incidentes, eventos adversos y evento centinela de seguridad del paciente.		elaborado/ Informe															
Socialización del Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente con el Ministerio de Salud, aprobado mediante Resolución Jefatural.		Informe	X														Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente, DNCC
Aprobación del cronograma anual de Rondas de Seguridad del Paciente, en coordinación con el Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente y socializarlo con el Ministerio de Salud.		RJ													X		Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente, DNCC
Convocatorias mensuales para la ejecución de las Rondas de Seguridad del Paciente de acuerdo con cronograma aprobado.		Correo/ Informe	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente, DNCC
Priorización de riesgos y elaboración del plan de acción por cada Ronda de Seguridad del paciente ejecutada.		Informe	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente, DNCC
Monitoreo del Plan de Acción de las Rondas de Seguridad del paciente		Informe				X									X		Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente, DNCC



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



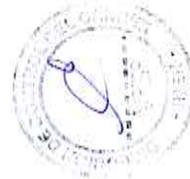
PERÚ

Ministerio de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													RESPONSABLE			
ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2022														
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC			
Actualización del Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente (RJP)	Informe												X			Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente, DNCC
Socialización del Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente con el MINSA	Informe													X		Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente, DNCC
Informe de implementación de las Rondas de Seguridad del Paciente	Informe	X			X								X			Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente, DNCC
<b>OE.2: MONITOREAR EL PLAN DE AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD 2022</b>																
Reconformación del Comité de Auditoría Médica del INEN	Resolución Jefatural										X					Jefatura Institucional, DNCC
Reconformación del Comité de Auditoría en Salud del INEN	Resolución Jefatural									X						Jefatura Institucional, DNCC
Realizar reuniones de coordinación y asistencia técnica para la formulación y elaboración del Plan de Auditoría de la Calidad en Salud con el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud.	Acta	X	X	X												DNCC, CAM y CAS
Brindar asistencia técnica al Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud para la ejecución	Acta			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	DNCC



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú





PERÚ

Ministerio de Salud



"DECEMIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

ACTIVIDADES		UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RESPONSABLE	
			2022													
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC		
del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud.																
Monitoreo y seguimiento de la elaboración del Plan de Auditoría de la Calidad de Atención 2023.		Informe			X											DNCC, CAM y CAS
Monitoreo de la aprobación del Plan de Auditoría de la Calidad de Atención 2023.		RJ			X											Jefatura Institucional
Supervisión del Cumplimiento del desarrollo de Auditorías realizadas por el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud del INEN.		Informe			X			X			X			X		DNCC, CAM y CAS
Monitoreo y seguimiento del desarrollo Plan de Auditoría de la Calidad de Atención 2023, evaluando el cumplimiento del mismo.		Informe			X			X			X			X		DNCC, CAM y CAS
Seguimiento de las recomendaciones de las auditorías programadas y no programadas, según Plan de Auditoría de la Calidad de Atención		Informe													X	CAM y CAS Direcciones Generales y Ejecutivas



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud



"DECEMO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													RESPONSABLE			
ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2022														
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC			
2023, realizadas por el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud.																
<b>OE.3 FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PROYECTOS Y/O ACCIONES DE MEJORA CONTINUA EN EL INEN</b>																
Fortalecer las competencias mediante capacitación en proyectos y/o acciones de mejora en los órganos y/o unidades orgánicas del INEN	Informe											X				DNCC
Consolidado actualizado de los proyectos y/o acciones de mejora de calidad, reportado por las diferentes Direcciones/Departamentos/Servicios.	Informe	X							X							Direcciones Generales y Ejecutivas, DNCC
Informe sobre proyectos y/o acciones de mejora relacionados a su problemática sanitaria en los órganos y/o unidades orgánicas del INEN.	Informe	X									X					DNCC
<b>OE.4 FORTALER EL PROCESO DE ACREDITACIÓN DEL INEN</b>																
Elaboración y aprobación del Plan de Trabajo para la acreditación del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2023-2026	RJ										X					DNCC, Equipo de Acreditación del INEN



Av. Argonnes Este 2520 - Surquillo  
Telf: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud



"DECEMIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RESPONSABLE			
		2022															
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC				
Solicitar la actualización de la conformación del Equipo de Evaluadores Internos del INEN (R.J).	Actas y/o Informe					X											DNCC, Equipo de Acreditación del INEN
Realizar reuniones Técnicas y de coordinación con el Equipo de Acreditación del INEN.	Actas y/o Informe					X				X						X	DNCC, Equipo de Acreditación del INEN
Realizar reuniones de coordinación con los evaluadores Internos de la Fase de Autoevaluación del Proceso de Acreditación Nacional del INEN.	Actas y/o Informe								X								DNCC, Equipo de Acreditación del INEN
Gestionar la capacitación de los evaluadores internos para el proceso de Acreditación.	Informe											X					DNCC, Líder de Evaluadores Internos y Equipo de Acreditación
Monitoreo y seguimiento de la elaboración y aprobación del Plan de Autoevaluación para la Acreditación del INEN	RJ												X				Jefatura Institucional
Realizar la comunicación al MINSA del Inicio de la Fase de Autoevaluación del INEN	Informe												X				DNCC, Equipo de Acreditación del INEN
Monitoreo y seguimiento de la ejecución de la Autoevaluación.	Informe														X	X	DNCC, Líder de Evaluadores Internos y Equipo de Acreditación



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud



"DECEMO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													RESPONSABLE			
ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2022														
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV		DIC		
Seguimiento y evaluación del Plan de Autoevaluación para la Acreditación del INEN	Informe													X		DNCC, Líder de Evaluadores Internos y Equipo de Acreditación
Realizar el informe Técnico de Autoevaluación con reporte semaforizado emitido por aplicativo.	Informe	X														DNCC, Líder de Evaluadores Internos y Equipo de Acreditación
Realizar la socialización del Informe Final de la Fase de Autoevaluación del INEN.	Informe				X											DNCC, Líder de Evaluadores Internos y Equipo de Acreditación
<b>OE.5: FORTALECER Y MEJORAR LA INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD</b>																
Gestionar el estudio de la medición del Tiempos de Espera en los servicios de Consulta Externa, Emergencia, Laboratorio (Toma de muestra) Radiodiagnóstico y Farmacia.	Informe											X				DNCC
Gestionar el estudio de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo (Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia).	Informe												X			DNCC
Solicitar al PAUS el reporte del indicador de reclamos atendidos	Informe	X									X			X		DNCC, PAUS



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

ACTIVIDADES		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RESPONSABLE	
		2022													
UNIDAD DE MEDIDA		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC		
trimestralmente.															
<b>OE-6: FORTALECER LOS MECANISMOS DE ESCUCHA AL USUARIO (PAUS)</b>															
Plan de trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)	Plan		X												DNCC, PAUS
Realizar la Gestión de las Intervenciones de Buenos Oficios en Salud, Libro de Reclamaciones en Salud y buzón de sugerencias del INEN.	Informe	X			X						X				DNCC, PAUS
Plan de Fortalecimiento de la Calidad de atención al Usuario externo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Informe				X										DNCC, PAUS
Monitoreo del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de atención al Usuario externo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Informe				X						X				DNCC, PAUS
Fiscalización posterior de los procedimientos previos en el TUPA del INEN	Informe					X							X		DNCC, PAUS



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú

## X. RESPONSABILIDADES

10.1. El Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos:

- Dirigirá el monitoreo, seguimiento y evaluación del presente plan.
- Desarrollará la asistencia técnica en el marco de su competencia.
- Fomentar la colaboración y comunicación entre los órganos y unidades orgánicas e incentivar la validación en implementación de metodologías de mejoramiento continuo de la atención en salud y gestión, que tengan como finalidad establecer prácticas humanizadas, seguras, coordinadas y transparentes.
- Apoyar, difundir y promover las prácticas de gestión exitosas expuestas a través de los Proyectos y/o acciones de Mejora Continua.
- Remitir el Informe a la Dirección de Control del Cáncer reportando los Criterios de Programación de Actividades 2023 del Sistema de Gestión de Calidad en Salud según el MINSA, para luego remitir al MINSA.

10.2. Órganos y Unidades Orgánicas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas:

- Adoptar y colaborar con la implementación del presente plan.
- Socializar el presente plan.
- Fomentar la cultura de la mejora continua en sus servicios.





PERÚ

Ministerio de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

XI. ANEXOS

ANEXO N° 01: INDICADORES DE CALIDAD

OE.1: PROCESO SEGURIDAD DEL PACIENTE  
INDICADOR N°1

<b>Objetivo Especifico</b>	O.E.1. Fortalecer y monitorear el desarrollo de las actividades enmarcadas en el Proceso Seguridad del Paciente.		
<b>Actividad</b>	Ejecución de la evaluación de la Técnica de Higiene de Manos por trimestre, como parte del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN.		
<b>Nombre del Indicador</b>	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO A LA TÉCNICA DE LA HIGIENE DE MANOS EN EL PERSONAL DE SALUD		
<b>Justificación</b>	El Primer Desafío Global de la Seguridad del Paciente es lograr la premisa "Una Atención Limpia es una Atención Segura", con el enfoque en reducir y prevenir la probabilidad de sufrir un evento adverso durante la atención a la salud de los usuarios, relacionada a las infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS). Este indicador nos ayuda a conocer el grado de cumplimiento del personal de salud al lavado de manos clínico, como estrategia para disminuir los riesgos de transmisión de infecciones asociadas a la atención de salud, mejorando la seguridad del paciente en nuestra institución.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del indicador</b>	Este indicador está sujeto a la participación del personal de salud evaluado		
<b>Método de Cálculo</b>	<b>Fórmula del indicador:</b> $( [N] / [D] ) \times 100$ <b>Dónde:</b> N: Numero de personal de salud que cumple con la adecuada técnica de higiene de manos D: Número total del personal de salud evaluado <b>Especificaciones Técnicas:</b> Personal de Salud: Médicos, enfermeras, técnicas de enfermería. Adecuada Técnica de Higiene de Manos: cumplimiento del total de los pasos descritos por la Organización Mundial de la Salud.		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Disponibilidad del personal de salud para la aplicación de la evaluación de la técnica de higiene de manos.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2022		2023
<b>Valor</b>	85.51%		90%



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

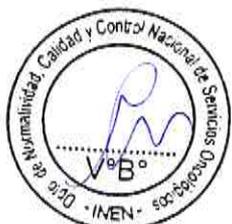
Ministerio de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**OE.1: PROCESO SEGURIDAD DEL PACIENTE  
INDICADOR N°2**

<b>Objetivo Especifico</b>	O.E.1. Fortalecer y monitorear el desarrollo de las actividades enmarcadas en el Proceso Seguridad del Paciente.		
<b>Acción Estratégica Institucional</b>	Ejecución de la Evaluación del Cumplimiento de los 05 Momentos de Higiene de Manos por trimestre, como parte del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN.		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A LOS CINCO (05) MOMENTOS DE LA HIGIENE DE MANOS EN EL PERSONAL DE SALUD</b>		
<b>Justificación</b>	El Primer Desafío Global de la Seguridad del Paciente es lograr la premisa "Una Atención Limpia es una Atención Segura", con el enfoque en reducir y prevenir la probabilidad de sufrir un evento adverso durante la atención a la salud de los usuarios, relacionada a las infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS). Este indicador nos ayuda a conocer el cumplimiento de los 05 momentos de la higiene de manos en la atención en salud, como estrategia para disminuir los riesgos de transmisión de infecciones asociadas a la atención de salud, mejorando la seguridad del paciente en nuestra institución.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	Este indicador está sujeto a la participación del personal de salud evaluado		
<b>Método de Cálculo</b>	<p><b>Fórmula del indicador:</b>  <math>( [N] / [D] ) \times 100</math></p> <p>Dónde:  N: Acciones Realizadas.  D: Oportunidades</p> <p><b>Especificaciones Técnicas:</b>  Los 5 momentos en la higiene de manos. – Tiempos durante la atención en salud en los que se requiere realizar la higiene de manos, correspondiendo a antes del contacto con el paciente, antes de realizar una tarea limpia/aséptica, después del riesgo de exposición a fluidos corporales y después de retirarse los guantes, después del contacto con el paciente y después del contacto con el entorno del paciente.</p>		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Disponibilidad del personal de salud para la evaluación de la adherencia a la higiene de manos en los cinco momentos.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Semestral	<b>Meta:</b>	> 85%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2022		2023
<b>Valor</b>	68.35%		70%



Av. Angamos Este, 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**OE.1: PROCESO SEGURIDAD DEL PACIENTE**  
**INDICADOR N°3**

<b>Objetivo Especifico</b>	O.E.1. Fortalecer y monitorear el desarrollo de las actividades enmarcadas en el Proceso Seguridad del Paciente.		
<b>Acción Estratégica Institucional</b>	<b>Monitoreo de la Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía INEN.</b>		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía Centro Quirúrgico.</b>		
<b>Justificación</b>	La seguridad del paciente es un elemento sustancial parte del Sistema de Gestión de la Calidad, con el objetivo de prevenir y reducir los posibles daños que sufren los pacientes durante la atención en salud. En este contexto se ha establecido la Lista de Verificación de la Seguridad del Paciente como una herramienta orientada a abordar cuestiones de seguridad durante el proceso de atención quirúrgica del paciente, fomentando la comunicación y el trabajo en equipo entre los profesionales que conforman el equipo quirúrgico, pretendiendo garantizar la seguridad y reducción de complicaciones y eventos adversos quirúrgicos innecesarios		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	El indicador está sujeto a una buena comunicación y trabajo en equipo por parte de los profesionales que intervienen en la intervención quirúrgica.		
<b>Método de Cálculo</b>	<p><b>Fórmula del indicador:</b>  <math>( [N] / [D] ) \times 100</math>  Dónde:  N: Número de cirugías en las que se aplicó correctamente la lista de verificación de la seguridad de la cirugía en el Centro Quirúrgico.  D: Número total de cirugías realizadas</p> <p><b>Especificaciones Técnicas:</b>  Lista de verificación de la seguridad de la cirugía de Centro Quirúrgico. – Es una herramienta práctica y fácil de usar para el equipo quirúrgico orientado en mejorar la seguridad de sus cirugías y reducir el número de complicaciones y eventos adversos evitables.  Cirugías realizadas: Se refieren a aquellas intervenciones quirúrgicas programados o de urgencia que fueron desarrolladas de acuerdo a la especialidad y procedimiento establecido.  Número total de cirugías realizadas: Se refieren al total de intervenciones quirúrgicas realizadas de acuerdo a la especialidad y procedimientos establecidos en un periodo de tiempo.</p>		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Se requiere del cumplimiento estricto de la lista de verificación de la seguridad de la cirugía por parte del equipo de profesionales que intervienen en la intervención quirúrgica.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dirección de Cirugía Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Semestral	<b>Meta:</b>	100%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2022		2023
<b>Valor</b>	97.5%		98%



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**OE.1: PROCESO SEGURIDAD DEL PACIENTE  
INDICADOR N°4**

<b>Objetivo Especifico</b>	O.E.1. Fortalecer y monitorear el desarrollo de las actividades enmarcadas en el Proceso Seguridad del Paciente.		
<b>Actividad</b>	<b>Monitoreo, seguimiento y evaluación de los Incidente, Evento Adverso y/o Evento Centinela en Salud notificados.</b>		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Implementación del Registro, Notificación y Análisis de la Ocurrencia de Incidentes y/o Eventos Adversos, según UPSS.</b>		
<b>Justificación</b>	El problema de los eventos adversos se ha convertido en una clara preocupación para el sistema de salud, dado que obtiene efectos negativos durante la atención de salud. Estos sucesos han generado un interés preponderante en términos de calidad de atención y, en consecuencia, para el fortalecimiento de acciones estratégicas para la seguridad del paciente se tiene instaurado el Registro y Notificación de incidentes y/o Eventos Adverso, con el objeto de para recopilar información tanto de eventos adversos como de incidentes para su análisis y planteamiento de acciones de mejora que permita aprender de los fallos identificados.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	El indicador está sujeto a la participación del personal administrativo y/o asistencial en la identificación de incidentes y/o eventos adversos de los servicios a fin de garantizar el Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adverso. % de UPSS que realizan Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adversos.		
<b>Método de Cálculo</b>	<b>Fórmula del indicador:</b> $\left( \frac{[N]}{[D]} \right) \times 100$ <b>Dónde:</b> N: Número de UPSS que realizan el Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adversos D: Número de UPSS que deben realizar el reporte de Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adversos <b>Especificaciones Técnicas:</b> Órganos y/o unidades que deben realizar el reporte de Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adversos. - Todas Direcciones Generales, Departamentos y áreas y/o servicios que participan en la identificación de incidentes y eventos adversos.		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	La cultura de registro y notificación garantiza una adecuada participación de las áreas y /o servicios del INEN en el Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adversos.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Semestral	<b>Meta:</b>	<b>50%</b>
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2022		2023
<b>Valor</b>	20%		30%



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

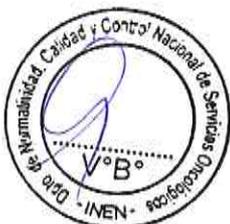
Ministerio de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**OE.1: PROCESO SEGURIDAD DEL PACIENTE  
INDICADOR N°5**

<b>Objetivo Específico</b>	O.E.1. Fortalecer y monitorear el desarrollo de las actividades enmarcadas en el Proceso Seguridad del Paciente.		
<b>Actividad</b>	<b>Convocatorias mensuales para la ejecución de las Rondas de Seguridad del Paciente de acuerdo con cronograma aprobado.</b>		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Porcentaje de Rondas de Seguridad del Paciente aplicadas.</b>		
<b>Justificación</b>	Las rondas de seguridad del paciente son una herramienta que permite evaluar la ejecución de las buenas prácticas de la atención en salud en nuestra institución, identificando prácticas inseguras durante la atención de salud y fortaleciendo la cultura de seguridad del paciente. Este indicador permite evaluar las rondas de seguridad del paciente aplicadas, según cronograma aprobado.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	El indicador está sujeto a la sostenibilidad de las funciones del Equipo de Rondas de Seguridad del paciente.		
<b>Método de Cálculo</b>	<b>Fórmula del indicador:</b> $([N] / [D]) \times 100$ <p>Dónde:  N: Numero de Rondas de Seguridad del Paciente ejecutadas.  D: Número total del Rondas de Seguridad del Paciente programadas mediante Cronograma Anual.</p> <b>Especificaciones Técnicas:</b> Rondas de Seguridad del Paciente aplicadas. – rondas de seguridad ejecutadas Rondas de Seguridad del Paciente programada. – rondas de seguridad que tienen una fecha y hora determinada en el Cronograma Anual de Rondas de Seguridad del Paciente, aprobado con acto resolutivo.		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Todas las áreas institucionales deben brindar las facilidades para la realización en la fecha y hora determinada de las rondas de seguridad del paciente.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2022		2023
<b>Valor</b>	100%		100%



Av. Angamas Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima – Perú



PERÚ

Ministerio de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**OE.2: PROCESO AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**  
**INDICADOR N°6**

<b>Objetivo Especifico</b>	O.E.2. Monitorear el Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2023.		
<b>Actividad</b>	<b>Brindar asistencia técnica al Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud para la ejecución del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2023.</b>		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Asistencias Técnicas a los Comités de Auditoría</b>		
<b>Justificación</b>	La unidad Responsable de la Unidad Orgánica de Gestión de la Calidad del Establecimiento, en el INEN el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de servicios oncológicos a través de la coordinación de la Auditoría, brinda la asistencia técnica a los Comités de Auditoría, Comité de Auditoría Médica y Comité de Auditoría en Salud, para la ejecución de las actividades programadas en el Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud. Por ello el indicador nos permitirá conocer el avance del cumplimiento de la acción estratégica.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	El indicador está influenciado en su resultado por el número de asistencias técnicas brindadas, aunque en algunos casos pueda estar ser en duplicidad, es decir la misma asistencia técnica a cada uno de los Comités del INEN.		
<b>Método de Cálculo</b>	<b>Fórmula del indicador:</b> $( [N] / [D] ) \times 100$ Dónde: N: Número de asistencias técnicas a los Comités de Auditorías ejecutadas. D: Número de asistencias técnicas a los Comités de Auditorías programadas. <b>Especificaciones Técnicas:</b> Asistencia Técnica en Auditoría. - el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos brinda los lineamientos, basados en la normativa, respecto a la realización de las actividades en Auditoría.		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Disponibilidad de tiempo de los integrantes de los Comités de Auditoría Médica y Comité de Auditoría en Salud.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Semestral	<b>Meta:</b>	100%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2022		2023
<b>Valor</b>	100%		100%



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**OE.2: PROCESO AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD  
INDICADOR N°7**

<b>Objetivo Especifico</b>	O.E.2. Monitorear el Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2023.		
<b>Actividad</b>	Seguimiento de las recomendaciones de las auditorías programadas y no programadas, según Plan de Auditoría de la Calidad de Atención 2023, realizadas por el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud.		
<b>Nombre del Indicador</b>	Monitoreo del Seguimiento de la Implementación de las Recomendaciones de los Informes de Auditoría.		
<b>Justificación</b>	Realizar el seguimiento de la implementación de las recomendaciones emitidas en los Informes de Auditoría realizados por el Comité de Auditoría en Salud y Comité de Auditoría Médica, va a permitir contribuir a la mejora continua y al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud y las prioridades sanitarias en el INEN. Por ello el indicador nos permitirá conocer el avance del cumplimiento de la acción estratégica.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	El indicador está influenciado en su resultado por la Implementación de las Recomendaciones a ser ejecutada por los jefes o responsables de los Servicios o Áreas del INEN consignados explícitamente en las recomendaciones del informe de Auditoría de la calidad de atención.		
<b>Método de Cálculo</b>	<p><b>Fórmula del indicador:</b>  <math>( [N] / [D] ) \times 100</math>  Dónde:  N: N° de Seguimiento de la implementación de las recomendaciones de los informes de auditoría ejecutadas.  D: N° de Seguimiento de la implementación de las recomendaciones de los informes de auditoría programadas.</p> <p><b>Especificaciones Técnicas:</b>  Seguimiento de las Recomendaciones.- Comprende el monitoreo y la verificación del cumplimiento de las recomendaciones formuladas en el informe de Auditoría de la Calidad de Atención. Esta etapa corresponde ser ejecutada por la Unidad Orgánica responsable de la Gestión de la Calidad, en nuestro caso el Departamento de Normatividad Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.</p>		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Poco compromiso para la implementación de las recomendaciones de los informes de auditoría por las áreas institucionales.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>Año</b>	Línea de base	Logro esperado	
<b>Valor</b>	2022	2023	
	100%	100%	



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**OE.3: PROCESO DE PROYECTOS Y/O ACCIONES DE MEJORA CONTINUA**  
**INDICADOR N°8**

<b>Objetivo Especifico</b>	O.E.3. Fortalecer el Proceso de Proyectos y/o acciones de Mejora Continua.		
<b>Actividad</b>	Informe sobre proyectos y/o acciones de mejora relacionados a su problemática sanitaria en los órganos y/o unidades orgánicas del INEN.		
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de Proyectos y/o Acciones de Mejora Continua de Calidad en Salud implementados		
<b>Justificación</b>	La implementación de proyectos y/o acciones de mejora continua de calidad en salud son instrumentos de gestión que permiten mejorar los procesos y la calidad de atención a los pacientes en base a la problemática identificada referente a las líneas de acción del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud y las prioridades sanitarias en el INEN. Por ello el indicador nos permitirá conocer el avance del cumplimiento de la acción estratégica.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	El indicador está influenciado en su resultado por el registro de las acciones de mejora continua de calidad en salud propuesta por cada unidad orgánica del INEN.		
<b>Método de Cálculo</b>	<p><b>Fórmula del indicador:</b> ( [N] / [D] ) x 100</p> <p>Dónde: N: Número de proyectos y/o acciones de mejora continua de calidad en salud implementados D: Número total proyectos y/o acciones de mejora continua de calidad en salud propuestos por cada unidad orgánica del INEN</p> <p><b>Especificaciones Técnicas:</b> Acciones de Mejora. - Conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización que agregan valor a los productos. Proyectos de Mejora. - Son proyectos orientados a generar resultados favorables en el desempeño y condiciones del entorno a través del uso de herramientas y técnicas de calidad.</p>		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Poca adherencia de las áreas asistenciales al desarrollo de proyectos y/o acciones de mejora continua.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Semestral	<b>Meta:</b>	85%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2022		2023
<b>Valor</b>	66%		70%



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**OE.4: PROCESO DE ACREDITACIÓN DEL INEN**

**INDICADOR N°9**

<b>Objetivo Especifico</b>	O.E.4. Fortalecer el Proceso de Acreditación del INEN.		
<b>Actividad</b>	Realizar el informe Técnico de Autoevaluación con reporte semaforizado emitido por aplicativo.		
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de Cumplimiento de Autoevaluación (Evaluación Interna)		
<b>Justificación</b>	Teniendo en cuenta que la acreditación es un proceso voluntario y periódico de autoevaluación y evaluación externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del usuario externo en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas, el INEN anualmente realiza dicha evaluación, promoviendo acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y desarrollo armónico de los servicios de salud, para garantizar el mejor desempeño y obtener resultados esperados. Por lo antes mencionado, el indicador permitirá medir el avance del proceso de acreditación.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Equipo de Acreditación del INEN		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	Puede estar supeditado a un reporte parcializado afines al INEN o también del criterio del evaluador interno, así como un listado de criterios que no aplican al INEN.		
<b>Método de Cálculo</b>	<b>Fórmula del Indicador:</b> $\left( \frac{N}{D} \right) \times 100$ Dónde: N: Número de criterios evaluados que cumplen los estándares establecidos D: Número total de criterios de evaluación <b>Especificaciones Técnicas:</b> Autoevaluación. - Actividades de evaluación interna del proceso de acreditación del INEN, mediante estándares preestablecidos, agrupados por macroprocesos y clasificados en categoría de macroprocesos gerenciales, prestacionales y de apoyo. Evaluación Externa. - Fase final de evaluación del proceso de acreditación realizada por el Ministerio de Salud (MINSA) que se orienta a confirmar de manera externa los resultados obtenidos respecto al cumplimiento de los estándares de acreditación en la fase anterior de autoevaluación.		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	El cumplimiento de los indicadores del proceso de acreditación está condicionado al cumplimiento del desempeño de cada unidad orgánica y grupo de evaluadores internos para alcanzar los estándares requeridos.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	<b>Anual</b>	<b>Meta:</b>	>85%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2022		2023
<b>Valor</b>	75.33%		80%



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**OE.5: PROCESO DE FORTALECER LA INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD.**

**INDICADOR N°10**

<b>Objetivo Especifico</b>	O.E.5. Fortalecer y mejorar la Información para la Calidad de Atención en Salud.		
<b>Actividad</b>	Gestionar el estudio de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo (Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia).		
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de Satisfacción del Usuario Externo (paciente)		
<b>Justificación</b>	La satisfacción del usuario externo (paciente) es una medida de la percepción de la calidad de la atención, proporciona información si el Instituto está alcanzando los valores y expectativas del paciente, al realizarse la medición a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario externo en diversos servicios. El resultado obtenido se toma como base para implementar mejoras en la calidad de los mismos, a través de la modificación de los flujos de atención, proyectos y/o acciones de mejora continua, capacitación al personal en habilidades blandas, entre otros.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	La gravedad de la enfermedad de los pacientes repercute de manera negativa en la percepción que tiene el usuario externo frente a la atención recibida, sesgando el resultado de la encuesta. Posible retraso en la entrega de resultados por la empresa contratada de acuerdo a los tiempos estipulados en el contrato.		
<b>Método de Cálculo</b>	<b>Fórmula del Indicador:</b> $([N] / [D]) \times 100$ Dónde: N: Usuarios Externos Satisfechos [ Percepciones (P) – Expectativas (E) ] D: Usuarios externos encuestados en consulta externa, hospitalización y emergencia <b>Especificaciones Técnicas:</b> Expectativa del usuario. - define lo que el usuario espera del servicio que brinda el INEN. Esta expectativa se forma básicamente de sus experiencias pasadas, sus necesidades consientes, la comunicación boca a boca e información externa. Percepción del usuario. - cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Recursos necesarios para implementar constante mejora de los procesos en los servicios asistenciales y administrativos del Instituto.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos Base de Datos: Informe de la Encuesta de satisfacción del usuario externo del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Anual	<b>Meta:</b>	70%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2022		2022
<b>Valor</b>	59.50%		70%



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**OE.6: PROCESO DE FORTALECER LOS MECANISMOS DE ESCUCHA AL USUARIO  
INDICADOR N°11**

<b>Objetivo Especifico</b>	O.E.6. Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario.		
<b>Actividad</b>	Realizar la Gestión de las Intervenciones de Buenos Oficios en Salud, Libro de Reclamaciones en Salud y buzón de sugerencias del INEN.		
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de Reclamos concluidos		
<b>Justificación</b>	Teniendo en cuenta que los reclamos son la manifestación verbal o escritas efectuadas ante el INEN por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas en el INEN, relacionados a su atención en salud, su atención oportuna nos puede permitir contribuir en garantizar y mejorar la calidad de la atención del usuario externo en una organización de salud, el INEN mensualmente realiza dicha evaluación, promoviendo acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y desarrollo armónico de los servicios de salud, para garantizar el mejor desempeño y obtener resultados esperados. Por lo antes mencionado, el indicador permitirá medir el avance del proceso de mejora de la calidad de atención en salud.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del INEN		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	Puede estar supeditado a las respuestas que remiten las áreas involucradas y lograr la atención oportuna.		
<b>Método de Cálculo</b>	<b>Fórmula del Indicador:</b> $([N] / [D]) \times 100$ Dónde: N: Número de reclamos resueltos. D: Número total de reclamos registrados.  <b>Especificaciones Técnicas:</b> Reclamo. - Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de estas, relacionadas a su atención en salud. Reclamo resuelto. - reclamo con informe de resolución, es decir contiene: el canal, identificación del usuario, descripción de la causa, análisis, conclusiones (fundado, infundado o improcedente) y medidas a adoptar cuando se declare fundado. Reclamo concluido. - Cuando el resultado del reclamo es comunicado al reclamante o tercero legitimado.		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Poca adherencia de las oficinas institucionales a la gestión de los reclamos.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Anual	<b>Meta:</b>	>90%
<b>Año</b>	Línea de base	Logro esperado	
<b>Valor</b>	2022	2023	
	85%	90%	



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

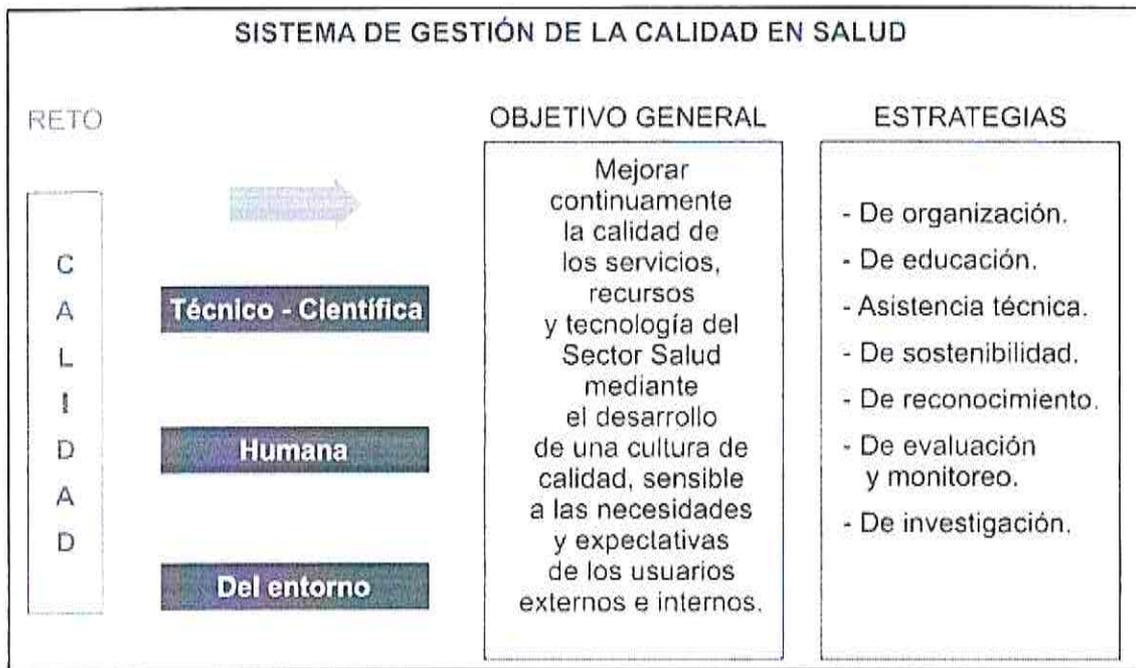
Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

ANEXO N° 02: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD - MINSA



Fuente: Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. RM N° 519-2006/MINSA



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**ANEXO N° 03: POLÍTICAS NACIONALES DE LA ATENCIÓN DE SALUD**

<b>1. Con respecto al Estado en su función de Autoridad Sanitaria</b>	
<b>Primera Política</b>	La Autoridad Sanitaria es garante del derecho a la calidad de la atención de salud brindada por las organizaciones proveedoras de atención de salud, públicas, privadas y mixtas; mediante: (a) la formulación y aprobación de la política nacional de calidad, los objetivos, estrategias, normas y estándares para su implementación, control y evaluación, (b) la verificación de su cumplimiento por las organizaciones proveedoras de atención de salud.
<b>Segunda Política</b>	La Autoridad Sanitaria, en su respectivo nivel, es responsable de informar y rendir cuentas a la ciudadanía sobre la calidad de la atención y promover la vigilancia social de la misma.
<b>Tercera Política</b>	La Autoridad Sanitaria, en su nivel correspondiente, fomenta y difunde las buenas prácticas de atención de la salud y establece incentivos a las organizaciones proveedoras de atención de salud que logren mejoras en la calidad de la atención.
<b>Cuarta Política</b>	La Autoridad Sanitaria, en su nivel correspondiente, promueve la producción y difusión del conocimiento científico, así como, de la producción tecnológica en el campo de la calidad de la atención
<b>Quinta Política:</b>	La Autoridad Sanitaria, en su nivel correspondiente, asigna los recursos para el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de las políticas nacionales de calidad, que son implementadas por las organizaciones proveedoras de atención de salud



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**2. Con respecto a las Organizaciones Proveedoras de Atención de Salud y sus Establecimientos de Salud**

<b>Sexta Política</b>	Las organizaciones proveedoras de atención de salud, establecen y dirigen las estrategias de implementación de la política nacional de calidad, mediante sistemas y procesos organizacionales orientados al desarrollo de una cultura centrada en las personas y que hace de la mejora continua su tarea central.
<b>Séptima Política</b>	Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración cumplan las normas y estándares de infraestructura, de equipamiento, de aprovisionamiento de insumos, de procesos y resultados de la atención; aprobados por la Autoridad Sanitaria e implementen acciones de mejora de la calidad de la atención.
<b>Octava Política</b>	Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, implementen mecanismos para la gestión de riesgos derivados de la atención de salud.
<b>Novena Política</b>	Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, protejan los derechos de los usuarios, promuevan y velen por un trato digno, asimismo, fomenten prácticas de atención adecuadas a los enfoques de interculturalidad y género y brinden las facilidades para el ejercicio de la vigilancia ciudadana de la atención de salud.



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

<b>2) Con respecto a las Organizaciones Proveedoras de Atención de Salud y sus Establecimientos de Salud</b>	
<b>Décima Política</b>	Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, garanticen las competencias laborales de los trabajadores que proveen la atención, brinden adecuadas condiciones de trabajo y protección frente a los riesgos laborales e incentiven a sus trabajadores en relación a la mejora de la calidad de la atención.
<b>Undécima Política</b>	Las organizaciones proveedoras de atención de salud asignan a los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, los recursos necesarios para la gestión de la calidad de la atención de salud.
<b>3) Con respecto a la Ciudadanía</b>	
<b>Duodécima Política:</b>	Los ciudadanos, ejercen y vigilan el respeto a su derecho a la atención de salud con calidad y se corresponsabilizan del cuidado de su salud, la de su familia y la comunidad, contando para ello con el apoyo de la Autoridad Sanitaria.

Fuente: Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/MINSA



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

## XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Reto Mundial en Pro de la Seguridad del Paciente. 2005 – 2006.
2. Lazo, O. Programas de Gestión de Calidad. Manual para su elaboración. UPCH. Lima 2005.
3. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. 2006.
4. Ministerio de Salud. Evaluación de las Funciones Esenciales de salud Pública. 2006.
5. Lozano R, y cols. Evaluación comparativa del desempeño de los sistemas estatales de salud usando cobertura efectiva. En: Salud Pública de México. Suplemento I Volumen 49/2007.
6. MINSA - Dirección de Calidad. Informe de medición de los Niveles de Calidad en los Institutos y Hospitales Nacionales de Lima y Callao. 2007.
7. Grupo de Opinión de la Universidad de Lima. Barómetro Social. I Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú. Lima Metropolitana y Callao. 2007.
8. Grupo de Opinión de la Universidad de Lima. Barómetro Social. II Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú. Lima Metropolitana y Callao. 2008.
9. Grupo de Opinión de la Universidad de Lima. Barómetro Social. III Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú. Lima Metropolitana y Callao. 2009.
10. Organización Mundial de la Salud (OMS) aprobó el "Manual de aplicación de la lista OMS de verificación de la seguridad de la cirugía". Suiza. 2009.
11. Ministerio de Salud. Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios médicos de apoyo. 2011.
12. Consejo Regional III. Colegio Médico del Perú. (2018). Atención de Salud con calidad, desafíos 2018.



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades  
Neoplásicas



Firmado digitalmente por OSNAYO  
VILLALTA Abad FAU 20514964778  
hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 12.05.2023 17:24:23 -05:00

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Surquillo, 12 de Mayo del 2023

## INFORME N° 000596-2023-OAJ/INEN

**A :** EDGAR MARLON ARDILES CHACÓN  
Gerente General

**De :** ABAD OSNAYO VILLALTA  
Director Ejecutivo de la Oficina de Asesoría Jurídica

**Asunto :** Revisión y opinión técnica al Plan de Gestión de Calidad en salud 2023.

**Referencia :** PROVEIDO N° 000944-2023-OAJ/INEN (09MAY2023)



Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en mérito al asunto y documentos de la referencia, tengo a bien indicar lo siguiente:

### I. ANTECEDENTE

- Memorando N° 001160-2023-OGPP/INEN, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

### II. ANÁLISIS

- Mediante Resolución Jefatural N° 097-2020-J/INEN, se aprueba el documento normativo denominado, "Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE "Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas".
- Con Memorando N° 000238-2023-DICON/INEN, la Dirección de Control del Cáncer alcanza a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, el anteproyecto del "Plan de Gestión de la Calidad en Salud 2023", remitido por el Departamento de Normatividad Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.
- Mediante Memorando N° 001160-2023-OGPP/INEN la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, remite el Informe N° 001143-2023-OPE-OGPP/INEN elaborado por la Oficina de Planeamiento Estratégico, en el cual informa que ha revisado el mencionado plan y está elaborado de acuerdo a la Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE "Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas" aprobado con Resolución Jefatural N° 097-2020-J-INEN, por lo cual emite opinión técnica favorable, para los trámites correspondientes.



Firmado digitalmente por MEZA  
MARTINEZ Sibai Luis FAU  
20514964778 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 12.05.2023 17:18:07 -05:00



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades  
Neoplásicas



**"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

- 2.4. Por consiguiente, existe la necesidad de aprobar el "Plan de Gestión de la Calidad en Salud 2023", conforme lo establecido por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

### **III. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN**

- 3.1. De la revisión y análisis de la documentación de la referencia, así como la normativa vigente, esta Oficina de Asesoría Jurídica encuentra viable lo requerido en el presente caso, por lo cual se cumple con visar la Resolución Jefatural formulada para determinar lo requerido en el presente caso.
- 3.2. En consecuencia, se recomienda tener en consideración lo expuesto en el presente Informe, para la continuación del trámite respectivo, para los fines pertinentes, teniendo en cuenta lo previsto en el literal x) del artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN.

Hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

**FIRMADO DIGITALMENTE**

**ABAD OSNAYO VILLALTA**

Director Ejecutivo de la Oficina de Asesoría Jurídica

cc:

(AOV/smm)



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima – Perú



## OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA

**PROVEIDO N° 000944-2023-OAJ/INEN**

EXPEDIENTE : **DNCC-D20230000276**

ASUNTO: Revisión y opinión técnica al Plan de Gestión de Calidad de la atención en salud 2023

FECHA

**09/05/2023**

**Atender en 1 días**

REFERENCIA : MEMORANDO N° 001160-2023-OGPP/INEN

Revisión y opinión técnica al Plan de Gestión de Calidad de la atención en salud 2023

DEPENDENCIA DESTINO	TRAMITE	PRIORIDAD	INDICACIONES
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA MEZA MARTINEZ SIBEL LUIS	ATENDER	NORMAL	DIGITAL

**OSNAYO VILLALTA ABAD  
DIRECTOR(A) EJECUTIVO(A)**



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades  
Neoplásicas



Firmado digitalmente por TARCO  
VIRTO Duniska FAU 20514864778  
hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 09/05/2023 11:12:55 -05:00

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Surquillo, 09 de Mayo del 2023

**MEMORANDO N° 001160-2023-OGPP/INEN**

**A :** ABOG. ABAD OSNAYO VILLALTA  
Director Ejecutivo de la Oficina de Asesoría Jurídica

**De :** MG. DUNISKA TARCO VIRTO  
Directora General de la Oficina General de Planeamiento y  
Presupuesto

**Asunto :** Revisión y opinión técnica al Plan de Gestión de Calidad de la  
atención en salud 2023.

**Referencia :** a) Memorando N° 000134-2023-DICON/INEN  
b) Memorando N° 000238-2023-DICON/INEN  
c) Informe N° 001143-2023-OPE-OGPP/INEN (08MAY2023)



Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en mérito al asunto y documentos de la referencia a) y b) a través de su Despacho el Departamento de Normatividad Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, solicita la revisión y opinión del Plan de Gestión de Calidad de la atención en salud 2023.

Se remite el Informe N° 001143-2023-OPE-OGPP/INEN elaborado por la Oficina de Planeamiento Estratégico, en el marco de sus competencias, informa que ha revisado el mencionado Plan y esta elaborado de acuerdo a la Directiva Administrativa N°001-2020-INEN/OGPP-OPE, denominada "*Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas*", aprobada mediante la Resolución Jefatural N° 097-2020-J/INEN, el cual emite opinión técnica favorable, para las acciones correspondientes.

Hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

FIRMADO DIGITALMENTE

**MG. DUNISKA TARCO VIRTO**  
Directora General de la Oficina General  
de Planeamiento y Presupuesto

(DTV/cac)  
CC: Archivo



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades  
Neoplásicas



Firmado digitalmente por MOGOLLON  
MONTEVERDE Angelica Del Rosario  
FAU 20514964778 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 08.05.2023 12:43:02 -05:00

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Surquillo, 08 de Mayo del 2023

## INFORME N° 001143-2023-OPE-OGPP/INEN

Directora General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

- De** : **MG.ANGELICA DEL ROSARIO MOGOLLON MONTEVERDE**  
Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico
- Asunto** : Revisión y opinión técnica al Plan de Gestión de Calidad de la atención en salud 2023.
- Referencia** : a) Memorando N° 000134-2023-DICON/INEN  
b) Memorando N° 000238-2023-DICON/INEN  
c) Resolución Jefatural N° 097-2020-J/INEN

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en mérito al asunto y documentos de la referencia, tengo a bien indicar lo siguiente:

### I. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante Memorando N° 000134-2023-DICON/INEN la Dirección de Control del Cáncer alcanza a la Directora General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, la primera versión del anteproyecto del "Plan de Gestión de la Calidad de Atención en Salud 2023", remitido por el Departamento de Normatividad Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.
- 1.2. A través del Memorando N° 000238-2023-DICON/INEN, la Dirección de Control del Cáncer alcanza a la Directora General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, el anteproyecto del "Plan de Gestión de la Calidad de Atención en Salud 2023", remitido por el Departamento de Normatividad Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.
- 1.3. Con la Resolución Jefatural N° 097-2020-J/INEN se aprueba la Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE "Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

### II. ANÁLISIS

- 2.1. La Directiva Administrativa N°001-2020-INEN/OGPP-OPE "Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas" aprobada mediante la Resolución Jefatural N° 097-2020-J/INEN, establece entre otros; los contenidos mínimos que deben desarrollarse en los planes de trabajo específicos, así también manifiesta que, a solicitud del usuario, la Oficina de Planeamiento Estratégico brinda asesoría técnica en la elaboración de los planes de trabajo.



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



**"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

- 2.2. Esta Oficina en el marco de sus competencias reviso la primera versión del anteproyecto del "Plan de Gestión de la Calidad de Atención en Salud 2023", remitido con el documento de la referencia a) y a la vez brindo la asistencia técnica correspondiente al Departamento de Normatividad Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, en la elaboración del anteproyecto del "Plan de Gestión de la Calidad de Atención en Salud 2023", realizando algunas observaciones a ser incorporadas en dicho anteproyecto de plan.
- 2.3. Con el Memorando N° 000238-2023-DICON/INEN, la Dirección de Control del Cáncer, remite a la Oficina General Planeamiento y Presupuesto la versión final del anteproyecto del "Plan de Gestión de la Calidad de Atención en Salud 2023", para su revisión y opinión técnica, además menciona que han sido incorporadas las observaciones formuladas en las asistencias técnicas.
- 2.4. Esta Oficina, reviso la versión final del anteproyecto del "Plan de Gestión de la Calidad de Atención en Salud 2023", teniendo en cuenta la Directiva Administrativa N°001-2020-INEN/OGPP-OPE Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas" aprobada mediante la Resolución Jefatural N° 097-2020-J/INEN. En la cual, entre otros, establece los contenidos mínimos que deben desarrollarse en los planes de trabajo
- 2.5. De la revisión se evidencia que en la versión final del anteproyecto del "Plan de Gestión de la Calidad de Atención en Salud 2023", han sido incorporadas las observaciones realizadas en las asistencias técnicas y cumple los requisitos mínimos de la Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE "Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas".

### III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 3.1. Por las consideraciones expuestas, esta Oficina emite opinión técnica favorable a la versión final del anteproyecto del "Plan de Gestión de la Calidad de Atención en Salud 2023", toda vez que; se ha incorporado las recomendaciones, y cumple con los contenidos mínimos de la Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE "Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas" y sus actividades operativas están consideradas en el Plan de Gestión Administrativa del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos de la Dirección de Control del Cáncer.
- 3.2. Por lo expuesto, se recomienda remitir el presente informe a la Oficina de Asesoría Jurídica a fin de continuar con los trámites administrativos correspondientes que permitan su aprobación mediante Acto Resolutivo.

Atentamente,

**FIRMADO DIGITALMENTE**

**ANGELICA DEL ROSARIO MOGOLLON MONTEVERDE**  
Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico

(AMM/mct)



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades  
Neoplásicas



Firmado digitalmente por SARRIA  
BARDALES Gustavo Javier FAU  
20514964778 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 26.04.2023 17:04:04 -05:00

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Surquillo, 26 de Abril del 2023

## MEMORANDO N° 000238-2023-DICON/INEN

**A :** **MG. DUNISKA TARCO VIRTO**  
Directora General de la Oficina General de Planeamiento y  
Presupuesto

**De :** **M.C. GUSTAVO SARRIA BARDALES**  
Director General de la Dirección de Control del Cáncer

**Asunto :** REVISIÓN DE ANTEPROYECTO DEL PLAN DE GESTIÓN DE  
CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD 2023.

**Referencia :** INFORME N° 000289-2023-DNCC-DICON/INEN

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez adjuntar el documento de la referencia enviado por el Departamento de Normatividad Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, donde remite adjunto el levantamiento de las observaciones realizadas al anteproyecto del **Plan de Gestión de la Calidad de Atención en Salud 2023**.

Al respecto, solicito a su despacho la revisión y opinión técnica correspondiente con la finalidad de seguir el trámite para aprobación mediante Resolución Jefatural.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,

**FIRMADO DIGITALMENTE**

**GUSTAVO SARRIA BARDALES**

Director General de la Dirección de Control del Cáncer

cc: *ANGELICA DEL ROSARIO MOGOLLON MONTEVERDE - Oficina De Planeamiento Estratégico*

(GSB/jps)



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima - Perú

REPÚBLICA DEL PERÚ



## RESOLUCIÓN JEFATURAL

Lima, 29 de MAYO del 2023

## VISTOS:

El Memorando N° 000238-2023-DICON/INEN de la Dirección de Control del Cáncer; el Memorando N° 001160-2023-OGPP/INEN de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y, el Informe N° 000596-2023-OAJ/INEN de la Oficina de Asesoría Jurídica;

## CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 28748, crea como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía económica, financiera, administrativa y normativa, adscrito al sector Salud, constituyendo Pliego Presupuestal, calificado como Organismo Público Ejecutor en concordancia con la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Decreto Supremo N° 034-2008-PCM y sus modificatorias;

Que, con Decreto Supremo N° 001-2007-SA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones-ROF, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, estableciéndose su competencia, funciones generales y estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Órganos y Unidades Orgánicas;

Que, mediante Memorando N° 000238-2023-DICON/INEN, la Dirección de Control del Cáncer alcanza a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, el anteproyecto del "Plan de Gestión de la Calidad en Salud 2023", remitido por el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos;

Que, con Memorando N° 001160-2023-OGPP/INEN la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, remite el Informe N° 001143-2023-OPE-OGPP/INEN elaborado por la Oficina de Planeamiento Estratégico, en el cual informa que ha revisado el mencionado plan y está elaborado de acuerdo a la Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE "Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas" aprobado con Resolución Jefatural N° 097-2020-J-INEN, por lo cual emite opinión técnica favorable, para los trámites correspondientes;

Que, mediante documento de vistos, la Oficina de Asesoría Jurídica encuentra viable lo requerido en el presente caso, por lo cual cumple con visar la Resolución Jefatural, en merito a lo solicitado al respecto;

Contando con el visto bueno de la Sub Jefatura Institucional, Gerencia General, Dirección de Control del Cáncer, Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica, y de conformidad con las atribuciones establecidas en la Resolución Suprema N° 016-2022-SA y el Artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones del INEN aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA;





SE RESUELVE:

CARGO

ARTÍCULO PRIMERO. - Aprobar el plan denominado " Plan de Gestión de la Calidad en Salud 2023", del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos de la Dirección de Control del Cáncer, el mismo que en anexo forma parte de la presente Resolución.



ARTÍCULO SEGUNDO. - Encargar a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (www.gob.pe), y en el Portal Institucional del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (www.inen.sid.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.



*Francisco E.M. Berrospi Espinoza*  
MG. FRANCISCO E.M. BERROSPI ESPINOZA  
Jefe Institucional  
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



CARGO



DICON



OGA 30.05 *[Signature]*

29/05/23

DNCC

EG 30/05 *[Signature]*

*[Signature]*  
30/05/2023  
H215 Palm 2

O GPP

