



PERÚ

Ministerio
de Salud

Dirección General
de Salud de las Personas



BASES PARA LA EVALUACION DE LOS PROYECTOS DE MEJORA EN SALUD

Lima- Perú

2008



Quinto Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento de la Calidad en Salud

Bases del Concurso

Agosto del 2008

Calidad es Responsabilidad de Todos

Quinto Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento de la Calidad en Salud

-BASES DEL CONCURSO-

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud, a través de la Dirección General de Salud de las Personas se encuentra comprometido en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud formulado dentro del marco de Lineamientos Sectoriales 2002 – 2012; el cual tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios, recursos y tecnología del sector salud a través de la generación de una cultura de calidad, sensible a las necesidades de los usuarios externos e internos.

En los últimos años, un creciente número de organizaciones vienen implementando sistemas de gestión basados en estándares y criterios de calidad; por lo que se hace necesario concertar y buscar espacios en donde puedan ser difundidos los avances y experiencias, de tal manera que ayuden a otras Instituciones en proceso de desarrollo inicial.

Dichas experiencias, por lo general, requieren del apoyo institucional, disponibilidad de recursos críticos e involucramiento de la Alta Dirección, personal técnico, asistencial y administrativo de los servicios de salud, dada la relativa complejidad de organización que se requiere para la obtención de resultados y sobre todo por que estas estrategias privilegian la orientación de las actividades y procesos de salud que emanan de los trabajadores de salud hacia los usuarios en un marco del ejercicio de deberes y derechos en salud.

Concientes de que el uso y aplicación aun no se encuentra lo suficientemente difundido y extendido en su aplicación, la Dirección de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, ha visto por conveniente convocar, seleccionar, congregar y dar reconocimiento a las mejores experiencias en mejoramiento continuo que se han realizado en los últimos años en Establecimientos del Sector Salud del ámbito nacional y regional.

Con tal finalidad se realizará el “Quinto Encuentro Nacional de Experiencias Exitosas en Mejoramiento de la Calidad en Salud” que contará con la participación de representantes de los servicios de salud de los niveles antes mencionados.

OBJETIVOS DE LA CONVOCATORIA.

- a. Reconocer las iniciativas de mejoramiento continuo de la calidad según los niveles predeterminados en el Sector Salud, a nivel nacional, que demuestren efectividad en la mejora de la calidad en la atención de salud brindada a la población, según las prioridades sanitarias nacionales y regionales; y que al mismo tiempo tengan demostrada consistencia técnica.
- b. Promover la participación y sana competencia así como el liderazgo y el trabajo en equipo de los participantes.
- c. Difundir las experiencias exitosas en Mejoramiento Continuo de la Calidad en el Sector Salud.

QUIÉNES PUEDEN CONCURSAR

Podrán concursar los equipos de mejora que pertenezcan a un establecimiento asistencial o administrativo del Sector Salud a nivel nacional (Ministerio de Salud, EsSalud, Sanidad de las Fuerzas Armadas y Policiales e Instituciones Privadas).

PROYECTOS A PRESENTAR

LOS CONCURSANTES PODRÁN PARTICIPAR EN CUALQUIERA DE LAS DOS SIGUIENTES CATEGORÍAS:

- a. **PROYECTOS DE MEJORA IMPLEMENTADOS**
- b. **PROYECTOS DE MEJORA EN ETAPA ESTUDIOS (PLANIFICACION)**

REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

Presentar el Informe de Postulación de acuerdo a lo estipulado en el anexo 1 (dicho Informe debe además remitirse por correo electrónico).

NIVELES

Se establecen los siguientes niveles de participación: (Ver anexo 4 y 5):

- Establecimientos del Primer Nivel de Atención.
- Establecimientos del Segundo Nivel de Atención.
- Establecimientos del Tercer Nivel de Atención.
- Direcciones, Gerencias o equivalentes.

RECONOCIMIENTO QUE SE OTORGA

Los equipos de proyectos ganadores en cada nivel, recibirán un reconocimiento que acredite tal condición. El Reconocimiento se entregará en ceremonia pública durante el V Encuentro de Experiencias de Mejoramiento de la Calidad en Salud.

Proyectos de Mejora Implementados por niveles:

- **1er Puesto** :
 - 01 Placa para el EESS
 - Diplomas de Felicitación y Reconocimiento para los integrantes del Equipo ganador.
 - 01 Computadora Pentium IV + Impresora.
 - 01 Kit de Libros en número de 6.

- **2do Puesto** :
 - 01 Placa para el EESS
 - Diplomas de Felicitación y Reconocimiento para los integrantes del Equipo ganador.
 - 01 Computadora Pentium IV
 - 01 Kit de Libros en número de 6.

- **3er Puesto** :
 - 01 Placa para el EESS
 - Diplomas de Felicitación y Reconocimiento para los integrantes del Equipo ganador.
 - 01 Cámara Digital
 - 01 Kit de Libros en número de 6.

Proyectos de Mejora en Etapa Estudios por niveles (01 solo premio por Nivel).

- Invitación, con los gastos pagados, a dos de los integrantes de cada equipo ganador al “Quinto Encuentro Nacional de Experiencias Exitosas en Mejoramiento de la Calidad en Salud” y a la “Sexta Conferencia Nacional e Internacional de Calidad en Salud”

EL JURADO Y EL PROCESO DE LA CALIFICACIÓN

La Dirección General de Salud de las Personas convocará al jurado calificador, el cual estará integrado por profesionales expertos en el tema de calidad en salud, que no tengan conflicto de interés con los postulantes al concurso. La composición del mismo se hará pública oportunamente.

- a. **PROYECTOS DE MEJORA IMPLEMENTADOS:** El jurado calificador evaluará los Proyectos de Mejora Implementados por nivel, seleccionados previamente por el **Comité de Selección de la Dirección de Calidad en Salud**.

El Jurado dará a conocer los resultados de su calificación durante el V Encuentro Nacional a realizarse los días 10 y 11 de Noviembre del 2008.

- b. **PROYECTOS DE MEJORA EN ETAPA ESTUDIOS (PLANIFICACION): El Comité de Selección de la Dirección de Calidad en Salud,** evaluará los Proyectos de Mejora en etapa de Estudios (Planificación) y determinará un ganador por nivel, los ganadores harán su presentación en el Quinto Encuentro Nacional

de Experiencias Exitosas en Mejoramiento de la Calidad en Salud para su reconocimiento y difusión

CAUSALES DE ELIMINACIÓN DEL CONCURSO

Se eliminará del concurso las propuestas que incurran en cualquiera de las siguientes causales:

- Presentación de la documentación que no se ajusta a las bases establecidas.
- Informe de postulación que no de respuesta a los criterios y subcriterios de evaluación requeridos en las Bases del presente concurso.
- Comprobación que la información presentada no es veraz.

CRONOGRAMA

El proceso de evaluación, selección y determinación de los ganadores se desarrollará con el siguiente Cronograma:

1. Recepción de Proyectos e Información a los postulantes: hasta el día lunes 15 de Septiembre.
2. Evaluación y Selección Previa Equipo Técnico DCS: Del 16 al 29 de Septiembre.
3. Publicación de los Proyectos de Mejora Implementados seleccionados y publicación de los Proyectos de Mejora en fase de estudio ganadores: 30 de Septiembre.
4. Sustentación y Calificación de los Proyectos Seleccionados: 10 y 11 de Noviembre.
5. Premiación a los ganadores: 11 de Noviembre del 2008.

INSCRIPCIÓN Y POSTULACIÓN

La inscripción y postulación se realizará en la Dirección de Calidad en Salud de la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud. 3er piso.

Avenida Salaverry N° 801, Jesús María – Lima

Teléfono 315 6600 anexo 2685 ó 2719, Fax anexo 2541

E-mail: yvelazco@minsa.gob.pe; vbarzola@minsa.gob.pe .

GENERALIDADES

- Cualquier circunstancia no contemplada durante el proceso de concurso, será evaluada por la Dirección General de Salud de las Personas, siendo su decisión inapelable.
- La inscripción y presentación de los trabajos expresa la aceptación de todos los términos de las Bases del Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora.
- La presentación de los trabajos deberá remitirse por conducto regular y por medio electrónico.
- Los Proyectos ganadores, serán al término del evento publicados en la pagina Web del Ministerio de Salud.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA PROYECTOS DE MEJORA IMPLEMENTADOS

CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA

PROYECTOS DE MEJORA IMPLEMENTADOS

Crterios/Subcriterios	Puntuación
1. Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección	120
1.1 Organización de soporte para promover el trabajo en equipo	20
1.2 Facilidades otorgadas a los equipo de proyectos de mejora	20
1.3 Apoyo de la Alta Dirección en la implantación de las Propuestas de solución	30
1.4 Reconocimiento a los equipos de Proyectos de Mejora	50
2. Identificación y Selección del Proyecto de Mejora	80
2.1 Análisis de la Estrategia de la Organización y de las Oportunidades de Mejora	40
2.2 Estimación del Impacto en los Resultados de la Organización	40
3. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad	220
3.1 Método de Solución de Problemas	60
3.2 Recolección y Análisis de la Información	60
3.3 Herramientas de la Calidad	60
3.4 Combinación del Método y las Herramientas	40
4. Gestión del Proyecto y Trabajo en Equipo	140
4.1 Criterios para la Conformación del Equipo de Proyecto	20
4.2 Planificación del Proyecto	40
4.3 Gestión del Tiempo	40
4.4 Gestión de la Relación con Personas y Áreas Clave de la Organización	20
4.5 Documentación	20
5. Capacitación	80
5.1 Programa de Capacitación del Equipo	50
5.2 Evaluación e Impacto de las Actividades de Capacitación	30
6. Innovación	90
6.1 Amplitud en la búsqueda de opciones y Desarrollo de Alternativas	20
6.2 Originalidad de la Solución Propuesta	20

6.3 Habilidad para implantar soluciones de bajo costo y alto impacto 50

7. Resultados 200

7.1 Resultados de orientación hacia el cliente interno/externo 70
 7.2 Resultados financieros 70
 7.3 Resultados de la eficiencia organizacional 60

8. Sostenibilidad y Mejora 70

8.1 Continuidad y Mejora de los Resultados 70

TOTAL DE PUNTOS 1000

1. Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección (120 puntos)

Se examina el compromiso y participación de la alta gerencia, el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo.

1.1 Organización de Soporte para Promover el Trabajo en Equipo (20 puntos)

Describe las actividades o políticas con las que se cuenta para promover el trabajo en equipo al interior de la organización. Comente cómo hace efectivo o pone en práctica tales políticas, y cómo participa la alta dirección y el personal en las actividades relacionadas.

1.2 Facilidades Otorgadas a los Equipos de Proyectos de Mejora (20 puntos)

Indique las políticas y facilidades otorgadas por la alta dirección para promover y hacer viable el trabajo del equipo de proyecto. Ello puede incluir la asignación de una partida en el presupuesto de gastos, de personal y de recursos tales como útiles, equipos e infraestructura.

Describe cómo es que se garantiza la comunicación de los miembros del equipo con la alta dirección a efectos de facilitar el desempeño del equipo. Comente el nivel de autoridad otorgado al equipo, para su actuación.

1.3 Apoyo de la Alta Dirección en la Implantación de las Propuestas de Solución (30 puntos)

Comente los medios utilizados por la alta dirección para dar soporte a la implantación de las mejoras propuestas. Ello comprende la forma en que las nuevas prácticas provenientes del proyecto de mejora son aprobadas, difundidas e implantadas; considerar también los recursos que la organización destina para el despliegue de la mejora.

1.4 Reconocimiento a los Equipos de Proyectos de Mejora (50 puntos)

Refiérase a las políticas existentes en la organización para reconocer al personal que participa en los proyectos de mejora. Dicho reconocimiento puede ser monetario y/o no monetario. Informe de qué manera el reconocimiento forma parte de las políticas de personal de la organización.

2. Identificación y Selección del Proyecto de Mejora (80 puntos)

Se examina el camino utilizado para identificar y seleccionar el proyecto de mejora, con base en la estrategia de la organización y en la aplicación de un método sistemático.

2.1 Análisis de la Estrategia de la Organización y de Oportunidades de Mejora (50 puntos)

Indique cómo se ha considerado los principales lineamientos estratégicos de la organización en la selección del proyecto de mejora a trabajar. Detalle la relación existente entre el proyecto de mejora y la estrategia de la organización en lo relativo a resultados financieros, a la mejora de procesos internos, al desempeño del personal y/o a los resultados de la satisfacción del usuario externo o interno.

Mencione como se articulan la selección del Proyecto de Mejora con la Prioridades sanitarias de su institución/organización y las Líneas de Calidad como por ejemplo Auditoría en Salud, Seguridad del Paciente, Autoevaluación, etc.

2.2 Impacto en los Resultados de la Organización y Definición del Proyecto (30 puntos)

Describa el método o procedimiento utilizado para estimar el impacto de las alternativas de proyectos de mejora en el desempeño de la organización. Ello incluye analizar el impacto en costos, calidad, entrega, participación en el mercado, clima laboral, seguridad, productividad, entre otros y según corresponda. Sustente la razón por la cuál se escoge el proyecto de mejora seleccionado.

3. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad (220 puntos)

Se examina el camino seguido para llevar a cabo el proyecto de mejora, obteniendo conclusiones basadas en la toma de datos, el análisis estadístico y en la aplicación de un método de solución de problemas y las herramientas de la calidad.

3.1 Método de Solución de Problemas (60 puntos)

Explique la metodología de solución de problemas empleada. Comente específicamente el seguimiento de un procedimiento sistemático, que cubra como mínimo las fases de definición de la situación inicial, el levantamiento y análisis de información, el desarrollo de alternativas de solución, la definición y ejecución de la solución y el control y mejora de los resultados.

3.2 Recolección y Análisis de la Información (60 puntos)

Describa la manera cómo se obtiene la información necesaria para la ejecución del proyecto de mejora. Considere aspectos tales como la determinación del tipo y tamaño de información a recolectar; la selección de las fuentes de datos; y la identificación de posibles errores o limitaciones de la información.

Refiérase a la forma en que se analiza la información recolectada para la selección del proyecto de mejora. Incluya la identificación de tendencias; el análisis de la situación

actual contra las expectativas de usuarios tanto internos como externos; la ponderación de la magnitud de la brecha existente entre la situación actual y la situación deseada; y la elaboración de un listado de posibles proyectos de mejora identificados.

3.3 Herramientas de la Calidad (60 puntos)

Describa el análisis que la organización hace sobre la pertinencia de utilizar determinadas herramientas y comente el alcance y limitaciones de las herramientas escogidas si fuera pertinente.

3.4 Concordancia entre el Método y las Herramientas (40 puntos)

Explique cómo se asegura la correcta aplicación metodológica y práctica de cada una de las herramientas empleadas a lo largo de las diferentes etapas del método de solución de problemas.

4. Gestión del Proyecto y Trabajo en Equipo (140 puntos)

Se examina la forma en que el equipo de proyecto gestiona los aspectos principales del proyecto tales como la conformación del equipo, la planificación, la gestión del tiempo, la gestión de la relación con personas y áreas clave, y la documentación.

4.1 Criterios para la Conformación del Equipo de Proyecto (20 puntos)

Describa el procedimiento para conformar el equipo con base en el personal disponible, la temática a tratar, las experiencias y conocimientos de los potenciales miembros, y en los objetivos de la organización, entre otros criterios. Mencione cómo se asegura una conformación balanceada del equipo para el mejor aprovechamiento de los conocimientos y experiencia de cada miembro.

4.2 Planificación del Proyecto (40 puntos)

Comente la manera en que el equipo define el objetivo del proyecto, despliega las actividades necesarias para alcanzar el objetivo, planifica dichas actividades, define los plazos de ejecución y asigna responsabilidades y recursos.

4.3 Gestión del Tiempo (40 puntos)

Explique de qué manera se asegura el cumplimiento de los plazos previstos en el proyecto. Ello incluye el manejo de una planificación detallada con las metas de equipo y por miembro, la preparación de agendas, el manejo de las comunicaciones previas y posteriores a cada reunión, el seguimiento a los acuerdos y los mecanismos de retroalimentación en relación a la efectividad de las reuniones y al cumplimiento de los plazos.

4.4 Gestión de la Relación con Personas y Áreas Clave de la Organización (20 puntos)

Indique la manera en la que el equipo induce un comportamiento de colaboración y apoyo al equipo en personas y áreas claves de la organización con el objetivo de facilitar el desarrollo y éxito del proyecto.

4.5 Documentación (20 puntos)

Describa el conjunto de documentos tales como actas de reuniones, informes, estudios y registros; con los que cuenta el equipo para el desarrollo del proyecto. Ello comprende la existencia de criterios para el manejo de la documentación, la definición de responsabilidades en materia de redacción y mantenimiento de la documentación, la existencia de formatos adecuados para los registros y el control y distribución de la documentación. Refiérase además a toda la documentación de soporte que utiliza el grupo y el uso de los registros que de ella se derivan.

5. Capacitación (80 puntos)

Se evalúa la capacitación recibida por los miembros del equipo para elevar sus conocimientos e incrementar su desempeño para el desarrollo del proyecto.

5.1 Programa de Capacitación del Equipo (50 puntos)

Describa la forma en que se identifica las necesidades de capacitación de los miembros del equipo, y en función a ello, se diseña, planifica, ejecuta y evalúa un programa de capacitación. Ello incluye el análisis de la brecha existente entre los conocimientos, experiencia y/o habilidades necesarias para la ejecución del proyecto y el nivel actual de cada uno de los miembros del equipo.

En este Subcriterio son especialmente evaluados el tratamiento de la formación en técnicas de solución de problemas, herramientas de la calidad, herramientas de análisis proactivo y reactivo, calidad trabajo en equipo, liderazgo, así como en los aspectos técnicos específicos del proyecto.

5.2 Evaluación e Impacto de las Actividades de Capacitación (30 puntos)

Comente el procedimiento utilizado para evaluar el impacto de la capacitación realizada para la mejora del desempeño del equipo.

Mencione de qué manera la información de la evaluación del impacto de la capacitación es utilizada como para retroalimentar el diseño de futuras actividades de capacitación.

6. Innovación (90 puntos)

Se evalúa la amplitud en la búsqueda de alternativas, novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y la habilidad para lograr resultados concretos con una adecuada implantación. El impacto debe medirse en el ámbito económico, en el impacto social en la comunidad, mejora en el ámbito laboral y en general sobre los objetivos que la alta dirección ha definido en su gestión a través de sus políticas.

6.1 Amplitud en la búsqueda de opciones y desarrollo de alternativas (20 puntos)

Comente cómo el equipo desarrolla alternativas de solución de bajo costo, en oposición a otras soluciones convencionales y/o que representen un reducido porcentaje del beneficio a obtener.

6.2 Originalidad de la solución propuesta (20 puntos)

Describe la manera cómo el equipo desarrolla soluciones no convencionales, evitando caer en los paradigmas dominantes en el tema, y utilizando un pensamiento abierto y novedoso.

6.3 Habilidad para implantar soluciones de bajo costo y alto impacto (50 puntos)

Describe como el equipo aseguro una adecuada implantación de la solución y que datos garantizan que la solución implementada es de bajo costo y alto impacto.

7. Resultados (200 puntos)

Se examina los resultados generados por el proyecto de mejora en el desempeño de la organización en los aspectos específicos de orientación al usuario interno/externo, las finanzas y la eficiencia organizacional, El equipo debe presentar en cada subcriterio información que permita comparar la situación inicial versus la situación mejorada, como consecuencia del proyecto.

7.1 Resultados de Orientación hacia el Usuario Interno/Externo (70 puntos)

Proporcione datos e información sobre los resultados de la orientación hacia el usuario interno/externo atribuibles al Proyecto de mejora, incluyendo su satisfacción y los resultados de desempeño de los productos y servicios internos/externos generados por el proyecto, según resulte apropiado.

7.2 Resultados Financieros (70 puntos)

Proporcione datos sobre los beneficios alcanzados por la organización como consecuencia de la ejecución del proyecto de mejora. Este Subcriterio comprende el desarrollo de indicadores relevantes para aspectos como incrementos en los ingresos, reducciones de costos, mejora del margen de beneficios y de otros ratios financieros, etc., según corresponda.

7.3 Resultados de la Eficiencia Organizacional (60 puntos)

Proporcione datos e información sobre los resultados de la eficiencia organizacional del proceso, actividad, área o productos mejorados, como consecuencia de la ejecución del proyecto.

Los indicadores pueden comprender aspectos como el incremento de productividad como consecuencia de un mayor uso intensivo de los recursos, la reducción de procesos, la reducción de tiempos de proceso, reducción de tiempos de parada, disminución de desperdicios, reducción de defectos, reducción de accidentes de trabajo, reducción de eventos adversos, etc.

8. Sostenibilidad y Mejora (70 puntos)

Se examina el desarrollo e implantación de un programa de actividades para asegurar la sostenibilidad y mejora de los resultados.

8.1 Sostenibilidad y Mejora (80 puntos)

Describa de qué manera el equipo de proyecto desarrolla y ejecuta un conjunto de actividades orientadas a garantizar que el proyecto implementado continúe trabajando a futuro y permita su mejora permanente. Ello incorpora la identificación de los principales peligros en el mantenimiento futuro de la mejora alcanzada, un conjunto de acciones orientadas a evitar dichos peligros y la integración y estandarización posterior del proceso mejorado en el sistema de gestión de la organización. Mencione metas y/o indicadores de gestión para evaluar el desempeño futuro.

FUENTE: CDI - SNI

GUÍA DE PUNTUACIÓN: Gestión de Proyectos de Mejora Implementados

CRITERIOS	0 %	10 - 30 %	40 - 60 %	70 - 90 %	100 %
1. Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección	No existe evidencia del compromiso y participación de la alta dirección.	Indicios de que la alta dirección se compromete y participa, contribuyendo al éxito del proyecto.	Muchas pruebas de que la alta dirección se compromete y participa, contribuyendo al éxito del proyecto.	La alta dirección participa y apoya sistemáticamente al equipo de proyecto en el logro de sus objetivos.	El compromiso y participación de la alta dirección permite que el equipo desarrolle al máximo el potencial de su trabajo.
2. Identificación y Selección del Proyecto de Mejora	No existen indicios de procedimientos sólidos. Información anecdótica en casi todos los aspectos del criterio.	Información existente para los principales aspectos del criterio. El proyecto seleccionado tiene alguna relación con la estrategia de la organización.	Procedimientos sólidos e información relevante para la mayor parte de los requisitos del criterio. El proyecto es consistente con la estrategia de la organización.	Los procedimientos utilizados cumplen ampliamente los aspectos del criterio. La información presentada sustenta casi todo el criterio. El proyecto se encuentra bastante integrado a la estrategia de la organización.	Los procedimientos utilizados cubren completamente los aspectos contenidos en el criterio. El proyecto seleccionado permite optimizar el uso de los recursos de la organización, contribuyendo directamente con la estrategia.
3. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad	Inexistente o incorrecta aplicación del método de solución de problemas y de las herramientas de la calidad.	Algunos elementos de la aplicación correcta del método de solución de problemas y de las herramientas de la calidad.	El uso del método de solución de problemas y de las herramientas de la calidad es consistente.	El uso del método de solución de problemas y de las herramientas de la calidad es consistente y existe una correcta incorporación de las herramientas a lo largo del método.	La aplicación del método de solución de problemas y de las herramientas de la calidad cumple con todos los requisitos metodológicos y se complementa con desarrollos propios de la organización que potencian los resultados.
4. Gestión del Proyecto y Trabajo en Equipo	No hay indicios de la existencia de elementos básicos de una gestión del proyecto ni de técnicas para el trabajo en equipo.	Se conocen y aplican elementos de gestión de proyectos y técnicas para el trabajo en equipo y son utilizadas. Se evidencia su	Se conocen y aplican la gestión de proyectos y técnicas para el trabajo en equipo. Ellas permiten el cumplimiento de los objetivos y la mejora de	La gestión del proyecto y las técnicas para el trabajo en equipo son llevadas a cabo de una manera sistemática y contribuyen	Uso de la gestión del proyecto y de técnicas para el trabajo para aprovechar al máximo las capacidades de cada miembro,

Quinto Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento de la Calidad en Salud

		contribución al éxito del proyecto.	los resultados del proyecto.	decisivamente en el éxito del proyecto.	obteniendo los mejores aportes a la organización.
5. Capacitación	No existen planes, capacitación inexistente o la realizada no es relevante para el éxito del proyecto.	Existen planes, basados en la identificación de necesidades de capacitación. Se desarrolla planes que contribuyen al éxito del proyecto.	Los aspectos clave de la capacitación son abordados en detalle. Muchas pruebas de que la capacitación tiene efecto en los resultados del proyecto.	La capacitación es integrada y sistemática; incluye planeación, diseño, desarrollo y evaluación. Contribuye decisivamente al éxito del proyecto.	La capacitación permite incrementar el desempeño de los miembros del equipo al máximo posible dentro de las posibilidades del proyecto.
6. Innovación	No existen pruebas o indicios del uso de la creatividad de los miembros del equipo en el proyecto. Información anecdótica.	Elementos de creatividad presentes en el proyecto. Se busca relacionar esta creatividad con el alcance de los objetivos del proyecto.	Elementos de creatividad en el proyecto que apuntan a lograr soluciones de bajo costo y alto impacto, logrando mayor eficiencia en el proyecto.	Uso de la creatividad a un nivel en el que se establecen nuevas formas de trabajo con resultados importantes en el uso de recursos.	Uso de la creatividad a un nivel en el que se logran soluciones originales, novedosas, de alto impacto y que se convierten en mejor práctica del negocio.
7. Resultados	Resultados pobres o nulos en comparación a los recursos invertidos.	Existe evidencia sobre el impacto de resultados positivos para la organización derivados del desarrollo del proyecto.	Importantes resultados para la organización y existencia de pruebas de la relación causa – efecto entre solución del proyecto y el resultado obtenido.	Resultados muy superiores a la inversión en el proyecto y abundantes pruebas de la relación causa – efecto entre la solución y el efecto.	El beneficio obtenido con el proyecto es el máximo alcanzable con las posibilidades de recursos y tecnológicas actuales de la organización.
8. Sostenibilidad y Mejora	No existe un programa o el existente no permite el logro del objetivo de dar continuidad y mejora a los resultados del proyecto.	Existen planes, basados en un análisis previo que comprenden algunos aspectos para la continuidad y mejora del proyecto.	Se aborda los aspectos clave para la sostenibilidad con cierto detalle. El programa propuesto mantiene estrecha relación con los objetivos de continuidad y mejora.	El programa tiene un enfoque sólido, con coherencia y lógica, orientado a asegurar la sostenibilidad de los resultados.	El programa existente es consistente para garantizar la sostenibilidad de los logros obtenidos. Permite además el desarrollo de experiencias similares convirtiéndose en una mejor práctica de la organización.

ANEXO 1

INSTRUCCIONES PARA PREPARAR EL INFORME DE POSTULACIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA IMPLEMENTADOS

El propósito de estas instrucciones es ayudar a los postulantes a preparar el informe de postulación de manera tal que provean suficiente información para la revisión integral y objetiva que se realizará durante el proceso de evaluación.

A. Contenido

1. Carátula

Página en blanco (no debe incluir texto, figuras ni fotos)

2. Segunda página

Nombre de la organización postulante, fecha, título Postulación al “Quinto Encuentro Nacional de Experiencias Exitosas en Mejoramiento de la Calidad en Salud” indicando el nivel al que concursa. Ninguna otra información o texto acerca del postulante debe ser incluido en esta página.

3. Divisiones o Index Tabs

Colocar Index Tabs o divisiones separando las secciones del Informe con el título de la sección.

4. Tabla de contenidos

Índice numerado de:

- Información General de la Organización
- Organigrama
- Término de Aceptación
- Resumen de Postulación
- Glosario de términos y abreviaciones
- Respuestas a los Criterios y Subcriterios.
- Anexos: copias de actas de reuniones y otros registros que demuestren ser evidencia del proyecto presentado.

No es necesario que se incluya áreas de análisis, tablas o figuras en el índice.

5. Información General de la Organización (3 páginas)

Deberá seguirse las pautas señaladas en el **anexo 2** para preparar la Información General de la Organización.

6. Organigrama (1 página)

Se presentará en forma detallada, de tal manera que el Jurado Evaluador identifique con claridad la relación entre los diferentes departamentos de la organización.

7. Término de Aceptación (1 página)

Documento firmado por el representante de la organización postulante indicando su aceptación a los términos y condiciones del proceso del Reconocimiento, comprometiéndose a cumplir los acuerdos establecidos tanto para los postulantes

como para los Ganadores del Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora, señalados en las presentes Bases y en el anexo 3.

8. Resumen de Postulación (2 páginas)

Este documento deberá detallar los aspectos más importantes del proyecto de mejora desarrollado por el equipo del proyecto. Debe incluir una explicación sobre cómo el proyecto se inserta dentro de la estrategia de Mejoramiento Continuo y de la organización, además debe revelar los criterios metodológicos principales utilizados, el soporte de la organización al proyecto y los resultados obtenidos.

9. Glosario de Términos y Abreviaciones

Elaborar un breve diccionario de los términos y abreviaciones particulares, utilizados en los documentos presentados para postular a fin de facilitar la comprensión de los mismos.

10. Respuestas a los Criterios de Calificación

- Responder cada subcriterio de manera integrada. Para facilitar la revisión por parte del Jurado Evaluador, responda a los subcriterios en el orden correspondiente.

- Si algún subcriterio no es pertinente al proyecto presentado, provea una breve declaración explicando por qué esa área no es aplicable.

B. Formato

1. Límite de páginas

a. El Resumen de Postulación debe tener un máximo de 2 páginas.

b. La respuesta a los criterios no debe exceder de 30 páginas de las cuales como mínimo 20 deben responder a los criterios de calificación y la diferencia podrá usarse para los anexos. Las fotos, gráficos, figuras, tablas y apéndices; están incluidos dentro de los límites señalados. La respuesta a los criterios y subcriterios debe utilizar la misma numeración del presente documento, por ejemplo: 4.3; corresponde a la respuesta de la empresa en relación al subcriterio “Gestión del Tiempo”.

2. Tamaño de Hoja: A-4

3. Tipo de letra: Arial

4. Tamaño de Letra: 11

5. Formato:

a. Espacio simple

b. Los márgenes de página deberán ser de 3 cm. Izquierda, 2.5 cm. derecha, arriba y abajo.

c. Se debe imprimir en una cara de cada hoja.

d. Todo texto debe tener orientación vertical. Los anexos (gráficos, figuras y tablas) pueden tener orientación vertical u horizontal.

6. Numeración

Todas las páginas deben estar numeradas de forma correlativa, incluyendo los gráficos, figuras y tablas.

7. Otros

Toda aclaración deberá solicitarse por trámite regular a la Dirección Calidad en Salud. Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud. 3er piso. Avenida Salaverry N° 801 Jesús María – Lima
Teléfono 315 6600 anexo 2685 ó 2719, Fax anexo 2541

ANEXO 2 **(Para Proyectos de Mejora Implementados)**

INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

Realice una lectura general de los criterios y subcriterios antes de iniciar la preparación del Informe de Postulación para tener una visión integral del trabajo a realizar. Incluya la información que a continuación se solicita, en forma breve y precisa.

A. Información del establecimiento u organización

Nombre del Establecimiento u Organización, dirección, teléfono, fax.

B. Categoría a la que postula

Indique la categoría a la que postula.

C. Tamaño del establecimiento u organización

Número total de personal asistencial, técnico y de servicios, indicando en porcentaje la cantidad de personal destinado a labor asistencial y de administración.

D. Aspectos importantes de la organización

Deberá consignarse lo siguiente:

1. Lista de competidores
2. Servicios que ofrece
3. Relación de principales grupos de usuarios.
4. Relación de principales proveedores

E. Representante Oficial de la organización y alterno

El establecimiento u organización debe designar un representante y su alterno correspondiente, cuya misión será la de coordinar, aclarar y complementar todos aquellos asuntos, que se derivan de la postulación y descritos a través de las Bases 2008, los designados deberán conocer apropiadamente la organización y de contar con autoridad para proveer la información solicitada (Proporcionar el correo electrónico de ambos representantes). Las coordinaciones serán realizadas a través de la Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud.

F. Miembros de la Alta Dirección

Nombre a los principales directivos de la organización y sus respectivos cargos.

G. Firma

El documento debe ir con la firma del Director de la Organización o Establecimiento o del Jefe de ser el caso.

H. Organización para la Calidad

Indique el nombre del Equipo de Mejora responsable del proyecto, así como los nombres y cargos de cada uno de los integrantes.

ANEXO 3

TERMINO DE ACEPTACION

Declaramos que conocemos las Bases del Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora **Implementados**, correspondiente al año 2008 y al presentar nuestra postulación nos sometemos a ellas de manera irrevocable.

Asimismo, aceptamos el carácter inapelable de las decisiones de la Dirección de Salud de las Personas y de la Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud. Entendemos que esta postulación será revisada por los miembros del Jurado Evaluador.

Si nuestra organización fuera seleccionada para presentar el Proyecto de Mejora durante el “Quinto Encuentro Nacional de Experiencias Exitosas en Mejoramiento de la Calidad en Salud” aceptamos preparar una presentación power point y un panel de exposición del proyecto, de acuerdo a las indicaciones dadas por la Dirección de Calidad en Salud.

Si nuestra organización resultara ganadora aceptamos la difusión de nuestro proyecto si el Ministerio de Salud así lo estima conveniente.

ANEXO N° 4
NIVELES DE ATENCION, NIVELES DE COMPLEJIDAD Y CATEGORIAS DE ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR SALUD

NIVELES DE ATENCION	NIVELES DE COMPLEJIDAD	CATEGORIAS DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
Primer Nivel de Atención	1° Nivel de Complejidad	I - 1
	2° Nivel de Complejidad	I - 2
	3° Nivel de Complejidad	I - 3
	4° Nivel de Complejidad	I - 4
Segundo Nivel de Atención	5° Nivel de Complejidad	II - 1
	6° Nivel de Complejidad	II - 2
Tercer Nivel de Atención	7° Nivel de Complejidad	III - 1
	8° Nivel de Complejidad	III - 2

Fuente: Norma Técnica N° 021- MINSa / DGSP V.01
 CATEGORÍAS DE ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR SALUD

ANEXO Nº 5
CUADRO COMPARATIVO NACIONAL

CATEGORIAS	MINSA	EsSALUD	PNP	FAP	NAVAL	PRIVADO
I – 1	Puesto de Salud		Puesto Sanitario		Enfermería Servicios de Sanidad	Consultorio
I – 2	Puesto de Salud con Médico	Posta Médica	Posta Médica	Posta Médica	Departamento de Sanidad Posta Naval	Consultorio Médicos
I – 3	Centro de Salud Sin Internamiento	Centro Médico	Policlínico B	Departamento Sanitario		Policlínicos
I – 4	Centro de Salud Con Internamiento	Policlínico			Policlínico Naval	Centros Médicos
II – 1	Hospital I	Hospital I	Policlínico A	Hospital Zonal	Clínica Naval	Clínicas
II – 2	Hospital II	Hospital II	Hospital Regional	Hospital Regional		Clínicas
III – 1	Hospital III	Hospital III y IV	Hospital Nacional	Hospital Central FAP	Hospital Naval-Buque Hospital	Clínicas
III – 2	Instituto Especializado	Instituto				Institutos

Fuente: Norma Técnica Nº 021- MINSA / DGSP V.01
 CATEGORÍAS DE ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR SALUD

CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS PROYECTOS DE MEJORA EN ETAPA ESTUDIOS (PLANIFICACIÓN)

CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS PROYECTOS DE MEJORA EN ETAPA ESTUDIOS

Criterios/Subcriterios	Puntuación
1. Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección	12
1.1 Organización de Soporte para Promover el Trabajo en Equipo	3
1.2 Facilidades Otorgadas a los Equipo de Proyectos de Mejora	3
1.3 Reconocimiento a los Equipos de Proyectos de Mejora	6
2. Identificación y Selección del Proyecto de Mejora	25
2.1 Análisis de la Estrategia de la Organización y de Oportunidades de Mejora	10
2.2 Recolección y Análisis de la Información para la identificación de la oportunidad de mejora.	15
3. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad	22
3.1 Método de Solución de Problemas	9
3.3 Herramientas de la Calidad	8
3.4 Combinación del Método y las Herramientas	5
4. Gestión del Proyecto y Trabajo en Equipo	24
4.1 Criterios para la Conformación del Equipo de Proyecto	2
4.2 Planificación del Proyecto	9
4.3 Gestión del Tiempo	4
4.4 Gestión de la Relación con Personas y Áreas Clave de la Organización	2
4.5 Documentación	2
4.6 Metodología para la Estimación del Impacto en los Resultados de la Organización	5
5. Capacitación	8
5.1 Programa de Capacitación del Equipo	5
5.2 Metodología para la Evaluación e Impacto de las Actividades de Capacitación	3
6. Innovación	9
6.1 Amplitud en la búsqueda de opciones y Desarrollo de Alternativas	9
TOTAL DE PUNTOS	100

1. Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección (12 puntos)

Se examina el compromiso y participación del equipo de Gestión, el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo.

1.1 Promoción del trabajo en Equipo (3 puntos)

Describa las políticas, objetivos o estrategias con las que cuenta el equipo de gestión de su institución para promover e incentivar el trabajo en equipo al interior de la organización. Describa que actividades se efectuaron con la participación de los directivos y el personal para la realización de dichas actividades.

1.2 Facilitación de trabajo (3 puntos)

Indique las políticas y/o Directivas emitidas por el equipo de gestión de su Institución que facilitan el trabajo del equipo para el desarrollo del Proyecto de Mejora en su etapa de planificación. Ello puede incluir la asignación de una partida en el presupuesto de gastos, de personal y de recursos tales como útiles, equipos e infraestructura. Describa cómo es que se garantiza la comunicación de los miembros del equipo con la alta dirección a efectos de facilitar el desempeño del equipo. Comente las facilidades otorgadas al equipo, para su actuación en relación con otras direcciones y/o Departamentos.

1.3 Reconocimiento a los Equipos de Proyectos de Mejora (6 puntos)

Refiérase a las políticas existentes en la organización para reconocer al personal que participa en los proyectos de mejora. Dicho reconocimiento puede ser no monetario. Informe de qué manera el reconocimiento forma parte de las políticas de recursos humanos de la organización.

2. Identificación y Selección del Proyecto de Mejora (25 puntos)

Se examina el camino utilizado para identificar y seleccionar el proyecto de mejora, con base en la estrategia de la organización y en la aplicación de un método sistemático.

2.1 Relación del proyecto con las prioridades de la Organización (10 puntos)

Indique cómo se ha considerado las prioridades sanitarias, misión y lineamientos estratégicos de la organización en la selección del proyecto de mejora a trabajar. **Detalle la relación existente entre el proyecto de mejora y las prioridades sanitarias, misión, lineamientos estratégicos de la organización** en lo relativo a resultados costo beneficio positivos, a la mejora de procesos internos, al desempeño del personal y/o a los resultados de la satisfacción del usuario externo o interno.

2.2 Recolección y Análisis de la Información para la identificación de oportunidad de mejora. (15 puntos)

Describa la manera cómo ha identificado la oportunidad de mejora (metodología cualitativa y cuantitativa), y de que forma ha involucrado los resultados de la implementación de las Líneas de trabajo de Calidad como Auditoría en Salud,

Seguridad del Paciente, Autoevaluación, tecnología sanitaria, así como la perspectiva del usuario externo e interno para la identificación del mismo. Mencione que evidencias sustentan la identificación de la oportunidad de mejora (metodología cuantitativa) relacionadas con el origen de su fuente de datos como por ejemplo indicadores sanitarios.

Refiérase a la forma en que realiza y analiza la información recolectada para el cálculo de la Línea basal del proyecto de mejora.

3. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad (22 puntos)

Se examina el camino seguido para llevar a cabo el proyecto de mejora, obteniendo conclusiones basadas en la toma de datos, el análisis estadístico y en la aplicación de un método de solución de problemas y las herramientas de la calidad.

3.1 Método de Solución de Problemas (9 puntos)

Explique la metodología empleada en la solución de problemas. Comente específicamente el seguimiento de un procedimiento sistemático, que cubra como mínimo las subetapas: Identificación de la oportunidad de mejora, planteamiento del problema, delimitación del proceso a mejorar, determinación de las causas, selección de causa raíz, planteamiento de hipótesis sobre los cambios, identificación de indicadores, recopilación de datos basales y la Formulación del Plan de Acción para la implementación de cambios, soluciones efectivas o intervenciones.

3.2 Herramientas de la Calidad (8 puntos)

Describa el análisis que la organización hace sobre la pertinencia de utilizar determinadas herramientas de la Calidad y comente el alcance y limitaciones (si existiese) de las herramientas escogidas.

3.3 Concordancia entre el Método y las Herramientas (5 puntos)

Explique cómo en la aplicación metodológica y práctica cada una de las herramientas empleadas participan en las diferentes subetapas de la Etapa estudios del Proyecto de Mejora.

4. Gestión del Proyecto y Trabajo en Equipo (24 puntos)

Se examina la forma en que el equipo de proyecto gestiona los aspectos principales del proyecto tales como la conformación del equipo, la planificación, la gestión del tiempo, la gestión de la relación con personas y áreas clave, y la documentación.

4.1 Criterios para la Conformación del Equipo de Proyecto (2 puntos)

Describa el procedimiento para conformar el equipo con base en el personal disponible, la temática a tratar, las experiencias y conocimientos de los potenciales miembros, y en los objetivos de la organización, entre otros criterios. Mencione cómo se asegura una conformación balanceada del equipo para el mejor aprovechamiento de los conocimientos y experiencia de cada miembro.

4.2 Planificación del Proyecto (9 puntos)

Comente la manera en que el equipo define los objetivos del proyecto y elabora el Plan de Acción para la implementación de las soluciones efectivas: planteando las actividades necesarias para alcanzar el objetivo, planificando dichas actividades, definiendo los plazos de ejecución y asignando responsabilidades y recursos.

4.3 Gestión del Tiempo (4 puntos)

Explique de qué manera se asegura el cumplimiento de los plazos previstos en el proyecto. Ello incluye el manejo de una planificación detallada con las metas de equipo y por miembro, la preparación de agendas, el manejo de las comunicaciones previas y posteriores a cada reunión, el seguimiento a los acuerdos y los mecanismos de retroalimentación en relación a la efectividad de las reuniones y al cumplimiento de los plazos.

4.4 Gestión de la Relación con Personas y Áreas Clave de la Organización (2 puntos)

Indique la manera en la que el equipo induce un comportamiento de colaboración y apoyo al equipo en personas y áreas claves de la organización con el objetivo de facilitar el desarrollo y éxito del proyecto.

4.5 Documentación (2 puntos)

Describa el conjunto de documentos tales como actas de reuniones, informes, estudios y registros; con los que cuenta el equipo para el desarrollo del proyecto. Ello comprende la existencia de criterios para el manejo de la documentación, la existencia de formatos adecuados para los registros y el control y distribución de la documentación. Refiérase además a toda la documentación de soporte que utiliza y utilizara el equipo para el registro de las actividades durante al implementación del Proyecto de mejora.

4.6 Metodología para la Estimación del Impacto de los resultados (5 puntos)

Describa el método o procedimiento a utilizar para estimar el impacto de las soluciones efectivas de proyectos de mejora en el desempeño de la organización. Ello incluye analizar el impacto en costos, calidad, entrega, participación de la población, clima laboral, seguridad, productividad, entre otros, según corresponda.

5. Capacitación (8 puntos)

Se evalúa la capacitación recibida por los miembros del equipo para elevar sus conocimientos e incrementar su desempeño para el desarrollo del proyecto.

5.1 Programa de Capacitación del Equipo (5 puntos)

Describa la forma en que se identifica las necesidades de capacitación de los miembros del equipo, y en función a ello, se diseña, planifica, ejecuta y evalúa un programa de capacitación. Ello incluye el análisis de la brecha existente entre los conocimientos, experiencia y/o habilidades necesarias para la ejecución del proyecto de Mejora y el nivel actual de cada uno de los miembros del equipo.

En este Subcriterio son especialmente evaluados el tratamiento de la formación en técnicas de solución de problemas, herramientas de la calidad, herramientas de

análisis proactivo y reactivo, calidad trabajo en equipo, liderazgo, así como en los aspectos técnicos específicos del proyecto.

5.2 Metodología para la Evaluación de las Actividades de Capacitación (3 puntos)

Comente el procedimiento ha utilizar para evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados en la capacitación realizada al equipo de mejora que elaborara el proyecto de Mejora.

6. Innovación (9 puntos)

Se evalúa la amplitud en la búsqueda de alternativas, novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y la habilidad para lograr resultados concretos con una adecuada implantación. El impacto debe medirse en el ámbito económico, en el impacto social en la comunidad, mejora en el ámbito laboral y en general sobre los objetivos que la alta dirección ha definido en su gestión a través de sus políticas.

6.1 Amplitud en la búsqueda de opciones y desarrollo de alternativas (9 puntos)

Comente cómo el equipo desarrolla alternativas de solución de bajo costo, utilizando un pensamiento abierto y novedoso en oposición a otras soluciones convencionales y describa que datos dan fe de que la solución ha implementar será de bajo costo y alto impacto.

MODIFICADO DE CDI - SNI.

GUÍA DE PUNTUACIÓN: Gestión de Proyectos de Mejora

CRITERIOS	0 %	10 - 30 %	40 - 60 %	70 - 90 %	100 %
1. Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección	No existe evidencia del compromiso y participación de la alta dirección.	Indicios de que la alta dirección se compromete y participa, contribuyendo al éxito del proyecto.	Muchas pruebas de que la alta dirección se compromete y participa, contribuyendo al éxito del proyecto.	La alta dirección participa y apoya sistemáticamente al equipo de proyecto en el logro de sus objetivos.	El compromiso y participación de la alta dirección permite que el equipo desarrolle al máximo el potencial de su trabajo.
2. Identificación y Selección del Proyecto de Mejora	No existen indicios de procedimientos sólidos. Información anecdótica en casi todos los aspectos del criterio.	Información existente para los principales aspectos del criterio. El proyecto seleccionado tiene alguna relación con la estrategia de la organización.	Procedimientos sólidos e información relevante para la mayor parte de los requisitos del criterio. El proyecto es consistente con la estrategia de la organización.	Los procedimientos utilizados cumplen ampliamente los aspectos del criterio. La información presentada sustenta casi todo el criterio. El proyecto se encuentra bastante integrado a la estrategia de la organización.	Los procedimientos utilizados cubren completamente los aspectos contenidos en el criterio. El proyecto seleccionado permite optimizar el uso de los recursos de la organización, contribuyendo directamente con la estrategia.
3. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad	Inexistente o incorrecta aplicación del método de solución de problemas y de las herramientas de la calidad.	Algunos elementos de la aplicación correcta del método de solución de problemas y de las herramientas de la calidad.	El uso del método de solución de problemas y de las herramientas de la calidad es consistente.	El uso del método de solución de problemas y de las herramientas de la calidad es consistente y existe una correcta incorporación de las herramientas a lo largo del método.	La aplicación del método de solución de problemas y de las herramientas de la calidad cumple con todos los requisitos metodológicos y se complementa con desarrollos propios de la organización que potencian los resultados.
4. Gestión del Proyecto y Trabajo en Equipo	No hay indicios de la existencia de elementos básicos de una gestión del proyecto ni de	Se conocen y aplican elementos de gestión de proyectos y técnicas para el trabajo en	Se conocen y aplican la gestión de proyectos y técnicas para el trabajo en equipo. Ellas permiten	La gestión del proyecto y las técnicas para el trabajo en equipo son llevadas a cabo de una	Uso de la gestión del proyecto y de técnicas para el trabajo para aprovechar al máximo

Quinto Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento de la Calidad en Salud

	técnicas para el trabajo en equipo.	equipo y son utilizadas. Se evidencia su contribución al éxito del proyecto.	el cumplimiento de los objetivos y la mejora de los resultados del proyecto.	manera sistemática y contribuyen decisivamente en el éxito del proyecto.	las capacidades de cada miembro, obteniendo los mejores aportes a la organización.
5. Capacitación	No existen planes, capacitación inexistente o la realizada no es relevante para el éxito del proyecto.	Existen planes, basados en la identificación de necesidades de capacitación. Se desarrolla planes que contribuyen al éxito del proyecto.	Los aspectos clave de la capacitación son abordados en detalle. Muchas pruebas de que la capacitación tiene efecto en los resultados del proyecto.	La capacitación es integrada y sistemática; incluye planeación, diseño, desarrollo y evaluación. Contribuye decisivamente al éxito del proyecto.	La capacitación permite incrementar el desempeño de los miembros del equipo al máximo posible dentro de las posibilidades del proyecto.
6. Innovación	No existen pruebas o indicios del uso de la creatividad de los miembros del equipo en el proyecto. Información anecdótica.	Elementos de creatividad presentes en el proyecto. Se busca relacionar esta creatividad con el alcance de los objetivos del proyecto.	Elementos de creatividad en el proyecto que apuntan a lograr soluciones de bajo costo y alto impacto, logrando mayor eficiencia en el proyecto.	Uso de la creatividad a un nivel en el que se establecen nuevas formas de trabajo con resultados importantes en el uso de recursos.	Uso de la creatividad a un nivel en el que se logran soluciones originales, novedosas, de alto impacto y que se convierten en mejor práctica del negocio.

ANEXO 1

INSTRUCCIONES PARA PREPARAR EL INFORME DE POSTULACIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA EN ETAPA DE ESTUDIOS

El propósito de estas instrucciones es ayudar a los postulantes a preparar el informe de postulación de manera tal que provean suficiente información para la revisión integral y objetiva que se realizará durante el proceso de evaluación.

A. Contenido

1. Carátula

Página en blanco (no debe incluir texto, figuras ni fotos)

2. Segunda página

Nombre de la organización postulante, fecha, título Postulación al “Quinto Encuentro Nacional de Experiencias Exitosas en Mejoramiento de la Calidad en Salud”- Proyectos de Mejora en **Etapa Estudios 2008**, Nombre del proyecto y el nivel al que postula. Ninguna otra información o texto acerca del postulante debe ser incluido en esta página.

3. Divisiones o Index Tabs

Colocar Index Tabs o divisiones separando las secciones del Informe con el título de la sección.

4. Tabla de contenidos

Índice numerado de:

- Información General del Proyecto
 - Título del proyecto.
 - Equipo.
 - Dependencia.
 - Población Objetivo.
 - Lugar de ejecución.
 - Duración.
- Descripción del Proyecto
 - Antecedentes
 - Justificación
 - Objetivos
 - Metodología
 - Resultados esperados
 - Plan de Acción (deberá incluir cronograma)
- Término de Aceptación
- Glosario de términos y abreviaciones
- Respuestas a los Criterios y Subcriterios.
- Anexos

No es necesario que se incluya áreas de análisis, tablas o figuras en el índice.

5. Información General del Proyecto (2 páginas)

Deberá seguirse las definiciones señaladas en el **anexo 2**.

6. Descripción del Proyecto (10 páginas)

Deberá seguirse las definiciones señaladas en el **anexo 2**.

7. Término de Aceptación (1 página)

Documento firmado por el representante de la organización postulante indicando su aceptación a los términos y condiciones del proceso del Reconocimiento, comprometiéndose a cumplir los acuerdos establecidos tanto para los postulantes como para los Ganadores del Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora, señalados en las presentes Bases y en el **anexo 3**.

8. Glosario de Términos y Abreviaciones

Elaborar un breve diccionario de los términos y abreviaciones particulares, utilizados en los documentos presentados para postular a fin de facilitar la comprensión de los mismos.

9. Respuestas a los Criterios de Calificación

Responder cada subcriterio de manera integrada. Para facilitar la revisión por parte del Jurado Evaluador, responda a los subcriterios en el orden correspondiente.

Si algún subcriterio no es pertinente al proyecto presentado, provea una breve declaración explicando por qué esa área no es aplicable.

B. Formato

1. Límite de páginas

El Proyecto de Mejora en etapa estudios no debe exceder en total a 40 páginas incluyendo fotos, gráficos, figuras, tablas y apéndices; La respuesta a los criterios y subcriterios debe utilizar la misma numeración del presente documento, por ejemplo: 4.3; corresponde a la respuesta de la organización en relación al subcriterio “Gestión del Tiempo”.

2. Tamaño de Hoja: A-4

3. Tipo de letra: Arial

4. Tamaño de Letra: 11

5. Formato:

- a. Espacio simple
- b. Los márgenes de página deberán ser de 3 cm. Izquierda, 2.5 cm. derecha, arriba y abajo.
- c. Se debe imprimir en una cara de cada hoja.
- d. Todo texto debe tener orientación vertical. Los anexos (gráficos, figuras y tablas) pueden tener orientación vertical u horizontal.

6. Numeración

Todas las páginas deben estar numeradas de forma correlativa, incluyendo los gráficos, figuras y tablas.

7. Otros

Toda aclaración deberá solicitarse por trámite regular a la Dirección Calidad en Salud. Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud. 3er piso. Avenida Salaverry N° 801, Jesús María – Lima
Telefono 315 6600 anexo 2685 ó 2719, Fax anexo 2506, 2705.

ANEXO 2

I. INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO

- a. **Título del proyecto:** El título del Proyecto de Mejora a realizar, debe ser claro, preciso y completo. Está destinado a indicar dónde, qué, cómo y cuándo, en forma clara y sucinta indica el lugar a que se refieren los datos, el fenómeno que se presenta, las variables que se interrelacionan, y la fecha a que se refiere la información.
- b. **Equipo:** Respondemos a la pregunta ¿Quiénes? lo van a hacer, Para diseñar y ejecutar cualquier tipo de proyecto, hay que disponer de personas adecuadas, capacitadas y que conozcan las actividades del proceso donde se identificó la oportunidad de Mejora.. Esto supone especificar la cantidad de personas, las cualificaciones requeridas y las funciones a realizar, indicando quién es responsable de qué y cómo está distribuido el trabajo del equipo.
- c. **Dependencia:** Es la estructura Orgánica mínima responsable de la implementación del Proyecto de Mejora ser un Puesto de Salud, Centro de Salud, Microrred, Hospital, etc.
- d. **Población objetivo:** Debe responder a la pregunta ¿A quienes? va dirigido, Determinar y caracterizar la población afectada a quien el proyecto contribuirá a satisfacer una necesidad mediante la implantación de soluciones efectivas. Puede haber beneficiarios directos (quienes reciben el resultado del proyecto) y puede haber beneficiarios indirectos (los que si bien no reciben el resultado del proyecto se verán beneficiados con la realización del mismo).
- e. **Lugar de ejecución:** Lugar donde se identificó la oportunidad de mejora y el proceso a mejorar, es donde se implantarán las soluciones efectivas y puede consistir en un servicio, un departamento, un establecimiento, etc.
- f. **Duración:** Respondemos a la pregunta ¿Cuándo? se quiere hacer, es decir proyectar en el tiempo el cumplimiento de las diferentes etapas del Proyecto de mejora. Para realizar el calendario o cronograma del proyecto, existen diferentes técnicas gráficas de apoyo a la programación que permiten distribuir en el tiempo las distintas actividades para el Etapas y subetapas desde su Planificación hasta su Institucionalización y hacen posible una captación rápida y global de la secuencias de las actividades. El más simple y conocido es el diagrama de avance o diagrama de Gantt.

II. DESCRIPCION DEL PROYECTO

- a. **Antecedentes:** Describir brevemente si se han desarrollado trabajos similares o que complementan este proyecto que se propone. Comente que ocurrió con los mismos.
- b. **Justificación:** Debe responder a la pregunta ¿Por qué? básicamente debe cumplir con los dos requisitos: Explicar la prioridad y urgencia del problema para el que se busca solución y justificar por que este proyecto que se formula es la propuesta de solución más adecuada y viable para resolver el problema.
- c. **Objetivos:** Debe responder a la pregunta ¿Para qué?, Es conveniente hacer una distinción entre el objetivo principal o general y los objetivos específicos: **Objetivo principal o general:** es el propósito central del proyecto. **Objetivos específicos:** son especificaciones o pasos que hay que dar para alcanzar a consolidar el objetivo general.
- d. **Metodología:** Describir todos los pasos de la metodología de solución de Problemas o Análisis Causal que básicamente debe constar de: Identificación de la oportunidad de mejora, planteamiento del problema, delimitación del proceso a mejorar, determinación de las causas, selección de causa raíz, planteamiento de hipótesis sobre los cambios, identificación de indicadores, recopilación de datos basales.
- e. **Resultados esperados:** Son los productos tangibles que el proyecto mismo debe producir, debe responder a la pregunta ¿qué vamos a lograr? Los resultados deben describirse lo más concretamente posible y en términos verificables
- f. **Plan de Acción:** Los planes de acción son documentos debidamente estructurados que forman parte del Proyecto de mejora, por medio de ellos, es que se busca “materializar” los objetivos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto. Debe incluir un **Cronograma de Actividades** que permita su seguimiento.

ANEXO 3

TERMINOS DE ACEPTACION

Declaramos que conocemos las Bases del Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora en **Etapas Estudios**, correspondiente al año 2008 y al presentar nuestra postulación nos sometemos a ellas de manera irrevocable.

Asimismo, aceptamos el carácter inapelable de las decisiones de la Dirección de Salud de las Personas y de la Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud. Entendemos que esta postulación será revisada por los miembros del Jurado Evaluador.

Si nuestra organización fuera seleccionada para presentar el Proyecto de Mejora durante el “Quinto Encuentro Nacional de Experiencias Exitosas en Mejoramiento de la Calidad en Salud” aceptamos preparar una presentación power point y un panel de exposición del proyecto, de acuerdo a las indicaciones dadas por la Dirección de Calidad en Salud.

Si nuestra organización resultara ganadora aceptamos la difusión de nuestro proyecto si el Ministerio de Salud así lo estima conveniente.