

**DIRECCION DE CALIDAD EN SALUD**

**VIII Encuentro Nacional  
de Experiencias en  
Mejoramiento de la  
Calidad  
en Salud**

**Bases del Concurso**

**Febrero - 2011**



## VIII 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 ha formulado y se encuentra implementando el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud dentro del marco de los Lineamientos de Política Sectoriales 2007 – 2020; el cuál 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.

Un elemento clave de la cultura de calidad es la gente. Es frecuente encontrar en organizaciones de éxito un alto nivel de participación y compromiso del personal como consecuencia de políticas claramente definidas que crean ambientes que permiten y facilitan tal participación.

La participación en equipos para la elaboración de los proyectos de mejora de la calidad es una oportunidad para el crecimiento personal y satisfacción en el trabajo, a través del uso de la capacidad de análisis crítico, la creatividad y el logro de resultados compartidos.

Dichas experiencias, por lo general, requieren del apoyo institucional, disponibilidad de recursos e involucramiento de los Directivos, el personal 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.

Es por ello que la Dirección General de Salud de las Personas a través de la Dirección de Calidad en Salud, ha visto por conveniente convocar, seleccionar y dar reconocimiento a las mejores experiencias en mejoramiento continuo de la calidad que han realizado en los últimos años en establecimientos del Sector Salud del ámbito nacional.

Con tal finalidad se realizará el “VIII Encuentro Nacional de Experiencias 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 experiencias de mejoramiento continuo de la calidad según niveles predeterminados, que demuestren consistencia del proyecto, coherencia con el modelo de atención, orientada a las prioridades sanitarias nacionales, regionales y viabilidad de la implementación.
- b. Reconocer los mejores proyectos innovadores en Mejora Continua de la Calidad en Establecimientos del Sector Salud (Ministerio de Salud, EsSalud, Sanidad de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas Policiales y Sub-sector Privado).
- c. Promover la participación y sana competencia, el liderazgo y el trabajo en equipo de los participantes
- d. Difundir las experiencias exitosas en Mejoramiento Continuo de la Calidad en el Sector Salud.

### QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR

Podrán participar 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 y Sub-sector Privado).

### REQUISITOS

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

Adjuntar los formatos indicados en el Anexo 05, los cuales servirán para realizar los trámites respectivos para los equipos seleccionados que participarán el evento

### CATEGORÍAS

Se establecen las siguientes categorías del concurso: (Ver anexo 4 y 5):

- Categoría Establecimientos del Primer Nivel de Atención.
- Categoría Establecimientos del Segundo Nivel de Atención.
- Categoría Establecimientos del Tercer Nivel de Atención.
- Categoría Nivel Gerencial

### RECONOCIMIENTO QUE SE OTORGA

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

Premios a otorgarse por cada categoría:

- **1er Puesto** :
  - Capacitación en Temas de Calidad en Salud por una Entidad Reconocida (hasta seis participantes).
  - Pasantías de cobertura integral, en temas de Gestión en la Dirección General de Salud de las Personas.(cubre pasajes y viáticos, según corresponda, hasta seis participantes).



- Pasantías de cobertura integral, en temas de Gestión en la Dirección General de Salud de las Personas.(cubre pasajes y viáticos, según corresponda hasta tres participantes)
- **2do Puesto** :
  - Capacitación en Temas de Calidad en Salud por una Entidad Reconocida (hasta seis participantes).
  - Pasantías de cobertura integral, en temas de Gestión en la Dirección General de Salud de las Personas.(cubre pasajes y viáticos, según corresponda hasta seis participantes).
  - Pasantías de cobertura integral, en temas de Gestión en la Dirección General de Salud de las Personas.(cubre pasajes y viáticos, según corresponda hasta tres participantes).
- **3er Puesto** :
  - Capacitación en Temas de Calidad en Salud por una Entidad Reconocida (hasta seis participantes).
  - Pasantías de cobertura integral, en temas de Gestión en la Dirección General de Salud de las Personas.(cubre pasajes y viáticos, según corresponda hasta seis participantes).
  - Pasantías de cobertura integral, en temas de Gestión en la Dirección General de Salud de las Personas.(cubre pasajes y viáticos, según corresponda hasta tres participantes).

#### **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.

El Jurado evaluará las propuestas de los Proyectos Seleccionados por categoría y dará a conocer los resultados de su calificación durante el VIII Encuentro Nacional a realizarse los días **15 y 16 de Junio del 2011**.

#### **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 ocho criterios y sub-criterios de evaluación requeridos en las Bases del presente concurso y que además forman parte del "Manual para la Mejora Continua de la Calidad" aprobado por el MINSA mediante R.M. N° 640-2006/MINSA, del 14 de Julio del 2006
- 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:

- Convocatoria y difusión a los establecimientos de salud a nivel nacional: Hasta el día viernes 06 de Mayo del 2011.
- Recepción de los Proyectos e Información a los postulantes: Hasta el día viernes 13 de Mayo del 2011.



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Dirección General  
de Salud de las Personas

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

- Evaluación y Selección Previa por el Equipo Técnico DCS: Del 16 al 20 de Mayo del 2011.
- Publicación de Proyectos Seleccionados: lunes 23 de mayo del 2011.
- Sustentación y Calificación de los Proyectos Seleccionados: 15 y 16 de Junio del 2011.
- Determinación de Proyectos Ganadores: 16 de Junio del 2011.
- Ceremonia de Premiación: 17 de junio del 2011.

#### **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 cdra. 8 Jesús María – Lima

Teléfono 315 6600 anexo 2685 ó 2719, Fax anexo 2541

E-mail: [asoto@minsa.gob.pe](mailto:asoto@minsa.gob.pe) ; [mcalleq@minsa.gob.pe](mailto:mcalleq@minsa.gob.pe).

#### **GENERALIDADES**

- Las situaciones no contempladas serán determinadas por la Dirección General de Salud de las Personas, cuya decisión es 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 establecimientos de salud con Proyectos de Mejora ganadores serán seleccionados como Centros Modelos de Mejora Continua.
- Los Proyectos ganadores y otros que la Dirección de Calidad en Salud estime, serán al término del evento publicados en la página Web del MINSA [www.minsa.gob.pe/dgsp](http://www.minsa.gob.pe/dgsp)



## CRITERIOS Y SUB CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Crterios/Subcriterios	Puntuación
<b>1. Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección</b>	<b>120</b>
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
<b>2. Identificación y Selección del Proyecto de Mejora</b>	<b>80</b>
2.1 Análisis de la Estrategia de la Organización y de Oportunidades de Mejora	40
2.2 Estimación del Impacto en los Resultados de la Organización	40
<b>3. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad</b>	<b>220</b>
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 Concordancia entre el Método y las Herramientas	40
<b>4. Gestión del Proyecto y Trabajo en Equipo</b>	<b>140</b>
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
<b>5. Capacitación</b>	<b>80</b>
5.1 Programa de Capacitación del Equipo	50
5.2 Evaluación e impacto de las actividades de Capacitación	30
<b>6. Innovación</b>	<b>90</b>
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
<b>7. Resultados</b>	<b>200</b>
7.1 Resultados de Orientación hacia el Cliente Interno/Externo	70
7.2 Resultados Financieros	70
7.3 Resultados de la Eficiencia Organizacional	60
<b>8. Sostenibilidad y Mejora</b>	<b>70</b>
8.1 Sostenibilidad y Mejora	70
<b>TOTAL DE PUNTOS</b>	<b>1000</b>

## **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)**

Describa las políticas o normas 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 facilidades otorgadas por la alta dirección para promover y hacer viable el trabajo del equipo del proyecto de mejora. 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 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)**

Describa los reconocimientos que se otorga a los integrantes de los equipos de proyectos de mejora que logran resultados destacados. Los reconocimientos independiente de su naturaleza, deben estimular y promover el trabajo en equipo, la mejora continua y la orientación al largo plazo. Informe cómo el reconocimiento forma parte de las políticas 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 (40 puntos)**

Describa las principales estrategias de la organización. Indique cómo consideró el equipo 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.

### **2.2 Impacto en los Resultados de la Organización y Definición del Proyecto (40 puntos)**

Describa el método o procedimiento utilizado para estimar el impacto de las alternativas de los proyectos de mejora en el desempeño de la organización. Ello incluye analizar el impacto en costos, calidad, entrega, participación en el mercado, clima laboral, productividad, entre otros y según corresponda. Sustente la razón por la cuál el equipo escogió 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 el método de solución de problemas que empleó el equipo. Explique en detalle cuáles fueron los pasos o etapas desarrollados. La explicación debe cubrir cómo 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 el equipo obtuvo 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 verificación que la información no tuviera errores y cómo resolvieron la falta o deficiencia de la información.

Explique cómo analizaron la información recolectada para la selección del proyecto de mejora. Incluya el análisis de la situación actual contra las expectativas de usuarios tanto internos como externos; de la magnitud de la brecha existente entre la situación actual y la situación deseada; y presente un listado de posibles proyectos de mejora identificados.

#### **3.3 Herramientas de la Calidad (60 puntos)**

Describa el análisis que el equipo realizó sobre la pertinencia de utilizar determinadas herramientas para la gestión del proyecto de mejora. Comente las ventajas y desventajas que encontró el equipo de usar las herramientas escogidas.

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

Explique cómo asegura el uso adecuado en el proyecto 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 se realizó la conformación del equipo y cómo este gestiona los aspectos principales del proyecto: planificación, gestión del tiempo, gestión de la relación con personas y áreas clave y documentación.

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

Describa cuáles fueron los criterios de selección de los integrantes del equipo y cómo se realizó. Explique si tuvieron en cuenta la temática a tratar, las experiencias y conocimientos de los potenciales miembros y los objetivos de la organización, entre otros criterios. Mencione cómo se aseguró 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 cómo el equipo definió el objetivo del proyecto, el despliegue de las actividades necesarias para alcanzar el objetivo, la planificación de dichas actividades y cómo definió los plazos de ejecución y asignó responsabilidades y recursos.

#### **4.3 Gestión del Tiempo (40 puntos)**

Explique cómo el equipo aseguró el cumplimiento de los plazos previstos en el proyecto. Incluye la 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 de qué manera el equipo logró la colaboración y apoyo de personas y áreas claves de la organización con el objetivo de facilitar el desarrollo y éxito del proyecto.

#### **4.5 Documentación (20 puntos)**

Describa los documentos que utilizaron para gestionar el proyecto tales como actas de reuniones, informes, estudios y registros de la labor del equipo; ello comprende los criterios para el manejo de la documentación. Explique cómo definieron responsabilidades en materia de redacción y mantenimiento de la documentación, la existencia de formatos adecuados para los registros, el control y distribución de la documentación. Refiérase además a toda la documentación de soporte que utiliza el equipo 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 cómo identificaron las necesidades de capacitación de los miembros del equipo. Explique cómo se prepararon para abordar el proyecto. Se debe tener en cuenta capacitaciones en el tratamiento de la formación en técnicas de solución de problemas, herramientas de la calidad, trabajo en equipo, liderazgo, así como en los aspectos técnicos específicos del proyecto.

Explique cómo se desarrolló 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.

#### **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, la 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 por el impacto en la productividad y el beneficio económico. También debe tenerse en cuenta el impacto social en la comunidad y en las partes interesadas, así como en el alineamiento con los objetivos de la alta dirección.

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

Comente cómo el equipo recopiló y analizó información relacionada con los objetivos del proyecto. Explique cómo el equipo desarrolló alternativas de solución de bajo costo, comparadas con otras soluciones convencionales o de menor beneficio.

### **6.2 Originalidad de la solución propuesta (20 puntos)**

Describa la manera cómo el equipo buscó y analizó soluciones no convencionales, para romper paradigmas, usando la creatividad de sus integrantes.

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

Describa como el equipo aseguró una adecuada implantación de la solución y cómo garantiza 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)**

Describa los resultados obtenidos que beneficien al usuario interno/ externo, atribuibles al proyecto de mejora. Proporcione datos e información incluyendo satisfacción del usuario externo y resultados de desempeño de los productos y servicios internos/externos.

### **7.2 Resultados Financieros (70 puntos)**

Mencione los beneficios económicos que ha obtenido la organización como consecuencia de la ejecución del proyecto de mejora. Se requiere información e 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)**

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

Los indicadores pueden comprender: incremento de productividad como consecuencia de un mayor uso intensivo de los recursos, reducción de reprocesos, 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 qué análisis realizó el equipo para identificar peligros en el mantenimiento de la mejora alcanzada, qué actividades ha previsto el equipo para garantizar la sostenibilidad, la estandarización y la mejora del proyecto implementado; y qué metas e indicadores han establecido para evaluar el desempeño futuro y asegurar la continuidad de la mejora.

Fuente: CDI - SNI

## GUÍA DE PUNTUACIÓN: Gestión de Proyectos de Mejora

CRITERIOS	0 %	10 - 30 %	40 - 60 %	70 - 90 %	100 %
<b>1. Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección</b>	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.
<b>2. Identificación y Selección del Proyecto de Mejora</b>	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.
<b>3. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad</b>	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.
<b>4. Gestión del Proyecto y Trabajo en Equipo</b>	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 conoce y aplica 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	Gestión del proyecto y trabajo en equipo altamente eficiente aprovecha al máximo capacidades de cada miembro, y obtiene



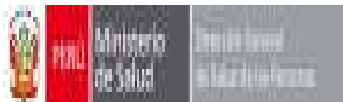
PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección General de Salud de las Personas

VIII 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.	mejores aportes al proyecto.
<b>5. Capacitación</b>	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.
<b>6. Innovación</b>	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 innovadoras de bajo costo y alto impacto, logrando mayor eficiencia en el proyecto.	Innovadoras 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, altamente innovadoras y de alto impacto y que se convierten en mejor práctica del negocio.
<b>7. Resultados</b>	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.
<b>8. Sostenibilidad y Mejora</b>	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 sostenibilidad 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 sostenibilidad 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

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

El Informe de postulación es el documento que presenta los objetivos, alcances, procesos y resultados del Proyecto de Mejora, respondiendo a los requerimientos y especificaciones de las Bases.

#### A. Contenido

##### 1. Carátula

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

##### 2. Segunda página

Debe contener el nombre de la organización postulante, fecha, título "Postulación al VIII Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento de la Calidad en Salud 2011" indicando la categoría que corresponda y el nombre del proyecto. 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
- Perfil del proyecto
- 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 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. Perfil del Proyecto (2 páginas)**

El Perfil del Proyecto es un resumen que servirá para entender sus alcances. Deberá detallar los aspectos más importantes del proyecto de mejora desarrollado por el equipo del proyecto. Debe incluir una explicación sobre el objetivo, período de ejecución (inicio y culminación), diagnóstico inicial, metodología, principales actividades realizadas y 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 (de 20 a 40 páginas)**

- Responder cada subcriterio de manera completa e 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.
- Las fotos, gráficos, figuras, tablas y apéndices; están incluidos dentro de los límites máximos de páginas señalados.

## **B. Formato de Presentación**

**1. Tamaño de Hoja:** A-4

**2. Letra:** Arial Tamaño 10

**3. Espacio:** Simple

**4. Márgenes de página:** 3 cm. izquierda y 2.5 cm. derecha, arriba y abajo.

**5. Impresión:** En ambas caras

**6.** El perfil del proyecto debe tener un máximo de 2 páginas.

**7.** La respuesta a los criterios y subcriterios debe utilizar la misma numeración de las Bases, al igual que las áreas de análisis por ejemplo: 4.3 a; corresponde a la respuesta de la organización en relación al subcriterio "Gestión del Tiempo" inciso "a".

**8.** Los textos deben orientarse en forma vertical. Los anexos (gráficos, figuras y tablas) pueden tener orientación vertical u horizontal y deberán tener un tamaño legible (la información ilegible no será tomada en cuenta).

**9. Numeración:** Todas las páginas deben numerarse de forma correlativa, incluyendo gráficos, figuras y tablas.

## **10. 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 cdra. 8 Jesús María – Lima  
Teléfono 315 6600 anexo 2685 ó 2719, Fax anexo 2686

## ANEXO 2

### INFORMACION GENERAL DE LA ORGANIZACION

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, e-mail, página web.

#### B. Categoría a la que postula

Indique la categoría a la que postula.

#### C. Tamaño del establecimiento u organización

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

#### D. Aspectos importantes de la organización

Deberá consignarse lo siguiente:

- Servicios que ofrece
- Relación de principales grupos de usuarios.
- 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 2010, 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 o Jefe de la Organización o Establecimiento.

#### 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 VIII Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento de la Calidad en Salud, correspondiente al año 2011 y al presentar nuestra postulación nos sometemos a ellas de manera irrevocable. Asimismo, aceptamos el carácter inapelable de las decisiones de la Dirección de Calidad en Salud de la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud.

Declaramos que son ciertos la información y los datos proporcionados en el Informe de Postulación.

Entendemos que la postulación será revisada por los miembros del Jurado Evaluador. Si nuestra organización fuera seleccionada para presentar el Proyecto de Mejora durante el “VIII Encuentro Nacional de Experiencias Exitosas en Mejoramiento de la Calidad en Salud” aceptamos preparar una presentación en 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.

-----  
**Representante Legal**





**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 N° 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 N° 021- MINSa / DGSP V.01 CATEGORÍAS DE ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR SALUD