

Categoría: Sistemas de Gestión Interna – Subcategoría Mejora de Procesos

Calificación	Entidad postulante	Título de la Postulación
Ganadora	Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (Inen)	Pioneros en gestión de calidad diagnóstica con estándares ISO 9001: INEN salvando vidas
Descripción		
La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) se ha desarrollado en tres etapas. La primera (2007-2022) consistió en establecer el SGC en la Unidad Funcional de Patología Clínica, logrando en 2015 la certificación ISO 9001:2008 y su recertificación en 2019 bajo la versión ISO 9001:2015. Las acciones clave incluyeron la declaración de la Política de la Calidad, la estandarización de procesos y el involucramiento del 100 % del personal asistencial, administrativo y de oficinas de apoyo. La segunda etapa (2023-2024) amplió el alcance de la certificación a todas las Unidades Funcionales del Departamento de Patología, confirmando que el modelo inicial era replicable a nivel institucional. Esto posicionó al INEN como la primera Institución Prestadora de Servicios de Salud - IPRESS pública y privada del país con el mayor número de procesos asistenciales certificados bajo ISO 9001:2015. Actualmente, en la tercera etapa (2024-2027), se trabaja en la obtención de la acreditación ISO 15189:2022 para los análisis de laboratorio clínico que realiza el Departamento de Patología. Este proceso representa un nuevo hito para la salud pública nacional, ya que convertirá al INEN en la primera IPRESS del Perú con el mayor número de análisis clínicos acreditados bajo esta norma. La experiencia ha estado marcada por el liderazgo de la alta dirección, la participación activa del personal en todos los niveles y la toma de decisiones basada en evidencia. Los objetivos de calidad establecidos — oportunidad, confiabilidad de los resultados y satisfacción del usuario— han guiado todas las acciones, consolidando una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a la seguridad del paciente oncológico. Principales resultados La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el Departamento de Patología del INEN ha generado mejoras significativas en la seguridad del paciente oncológico, particularmente en tres dimensiones clave: oportunidad, confiabilidad y satisfacción del usuario. En cuanto a la oportunidad (cumplimiento del tiempo de entrega de resultados), los análisis urgentes pasaron de un cumplimiento del 32,00 % en 2015 a 86,25 % en 2019, alcanzando el 99,94 % en 2025. Para los análisis de rutina, se mejoró del 71,00 % en 2015 al 97,48 % en 2019, y al 97,94 % en 2025. Actualmente, menos del 0,5 % de los resultados se emiten fuera del tiempo comprometido. Respecto a la confiabilidad, medida mediante la trazabilidad del proceso analítico, el cumplimiento aumentó del 41,89 % en 2014 al 95,71 % en 2019 y al 99,25 % en 2025. Estos avances han fortalecido la confianza clínica en los resultados emitidos y han reducido los riesgos asociados a errores diagnósticos. En las Unidades Funcionales que replicaron el modelo de SGC, los resultados también han sido favorables: el cumplimiento del indicador de oportunidad se incrementó del 48,02 % en 2023 al 80,31 % en 2025, lo que evidencia la efectividad del modelo como estrategia institucional. Finalmente, la satisfacción del usuario, específicamente del paciente oncológico, se incrementó de 77,7 % en años previos a un 90,8 % en 2024, reflejando una mejora en la percepción de la calidad del servicio y en la experiencia del paciente. Estos resultados consolidan al INEN como referente nacional en gestión de calidad en salud oncológica.		