

**PLAN DE DESARROLLO
ESTRATÉGICO (PDE)
2019-2022**

**Instituto de Salud Pública
de Chile**

Contenido

I. INTRODUCCIÓN – PROCESO DE FORMULACIÓN DEL PDE	3
II. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS	3
Visión.....	3
Misión	3
Valores	4
III. ESTABLECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	5
IV. ACTUALIZACIÓN PLAN DE DESARROLLO 2019-2022.....	29
V. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y RIESGOS	32
VI. ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	37
VII. SEGUIMIENTO PLAN DESARROLLO ESTRATÉGICO PERÍODO 2014 – 2018	38
ANEXO N°1: MATRIZ FODA ISP	40
ANEXO N°2: RELACIÓN PARTES INTERESADAS Y PROCESOS	43

PLAN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO – INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE

I. INTRODUCCIÓN – PROCESO DE FORMULACIÓN DEL PDE

El PDE del ISP está basado en la orientación estratégica del ISP y se nutre además de las líneas estratégicas del Programa de Gobierno y Lineamientos Ministeriales del periodo 2019-2022 (Ficha de Definiciones Estratégicas Ministerio de Salud – Formulario A0).

A finales del 2017, comenzó el proceso de Planificación Estratégica del ISP, proceso que incluyó la realización de talleres con la participación de un grupo representativo de funcionarios de la Institución.

A partir de lineamientos gubernamentales y las políticas definidas en el ámbito de la salud; en el mes de julio de 2018, se culminó dicho proceso, dando origen a la Planificación Estratégica para el período 2019-2022. Es importante mencionar que todo el proceso contó con la participación de distintos niveles jerárquicos de la Institución.

En dicho proceso se realizó la revisión y actualización de las Definiciones Estratégicas de la Institución, obteniendo así la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos Institucionales para el periodo mencionado.

Por otra parte, el proceso también ha permitido construir el mapa estratégico, que incluye los ejes estratégicos y las perspectivas en los ámbitos de: procesos y operación; gestión interna y financiera; y aprendizaje y crecimiento.

Se debe resaltar que los ejes estratégicos están en línea con el énfasis que el gobierno actual le ha dado a aspectos como la intercambiabilidad de medicamentos, la integración de las instituciones (principalmente las de salud), una alta capacidad de respuesta (oportuna y de calidad) y la mantención de reconocimientos internacionales que repercuten en la competitividad del país

II. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Visión

“Ser reconocidos como institución de referencia, líder en Salud Pública; que desarrolla sus procesos con tecnología de vanguardia y estándares de calidad, validados a nivel mundial.”

Misión

“El Instituto de Salud Pública de Chile es el organismo de referencia del Estado, que promueve y protege la salud de la población, fortaleciendo el control sanitario a través de la vigilancia, autorización, fiscalización, investigación y transferencia tecnológica; cumpliendo todo ello con altos estándares de calidad y excelencia.”

Valores

- **Tradición:** Fuimos pioneros y llegaremos a ser líderes en salud pública.
- **Vocación:** Institutos por una salud pública digna y de calidad.
- **Compromiso:** Funcionarios y funcionarias comprometidos con la misión institucional.
- **Excelencia:** A la vanguardia en salud pública de calidad.
- **Liderazgo:** Somos personas con visión de futuro en salud pública.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Para el cumplimiento de la Misión y la Visión, se han definido los siguientes Objetivos Estratégicos Institucionales, los cuales forman parte de las Definiciones Estratégicas del periodo.

Objetivo Estratégico Institucional 1

Garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos y otros productos de salud pública; así como la oportunidad y confiabilidad de nuestros servicios, fortaleciendo el control sanitario a través de la autorización, fiscalización y vigilancia, con un enfoque de riesgo, promoviendo el avance regulatorio, para resguardar la salud de la población.

Objetivo Estratégico Institucional 2

Fortalecer las capacidades técnicas de organismos públicos y privados relacionados, a través de la supervisión, evaluación, capacitación, transferencia tecnológica, elaboración de documentos técnicos de referencia y difusión de información mediante plataformas tecnológicas y otros medios de comunicación con el propósito de apoyar las políticas públicas en salud.

Objetivo Estratégico Institucional 3

Generar información confiable, trazable y oportuna, fortaleciendo los sistemas de gestión y riesgo, para apoyar las acciones como referente en Salud Pública.

Objetivo Estratégico Institucional 4

Fortalecer la gestión del conocimiento, la investigación aplicada e innovación en el ámbito de nuestra competencia mediante la cooperación, mejoramiento de las capacidades de las personas y el establecimiento de alianzas estratégicas inter institucionales e internacionales para apoyar la toma de decisiones en Salud Pública.

Objetivos Estratégico Institucional 5 (Objetivo Estratégico de gestión interna)

Fortalecer el desempeño de los procesos de apoyo con énfasis en el desarrollo integral de los funcionarios, la Tecnología, Infraestructura.

III. ESTABLECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

Como parte de la estrategia transversal para asegurar el cumplimiento de los **objetivos estratégicos institucionales**, se han establecido **objetivos específicos** y **estrategias de corto plazo** y se ha establecido un mecanismo de control de gestión que apoye el seguimiento y medición del nivel de avance de las actividades y de la calidad de los bienes y servicios que se entregan a los distintos clientes/usuarios.

A continuación se muestran los objetivos específicos o estrategias de corto plazo y se puede identificar sus resultados en la medición dada por los indicadores de gestión comprometidos, todo ello reflejado en los Planes Operativos Anuales de cada departamento:

Objetivo Estratégico 1:

“Garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos y otros productos de salud pública; así como la oportunidad y confiabilidad de nuestros servicios, fortaleciendo el control sanitario a través de la autorización, fiscalización y vigilancia, con un enfoque de riesgo, promoviendo el avance regulatorio, para resguardar la salud de la población”.

Objetivo Específico 1.1

Fortalecer el proceso de registro de productos sujetos a control sanitario (medicamentos, cosméticos, plaguicidas, dispositivos médicos, etc.).

Objetivo Específico 1.2

Fortalecer el proceso de control y fiscalización (vigilancia, laboratorios, seremis, inspecciones, denuncias).

Objetivo Específico 1.3

Mantener el reconocimiento de Agencia Reguladora Regional y ampliar otros reconocimientos bajo estándares internacionales, como institución científico técnica.

Objetivo Específico 1.4

Generar propuestas (nuevas y/o ajustes) regulatorias y de normativas (Normas, Reglamentos, otros).

Estrategias relevantes de corto plazo definidas:

- Propuesta al MINSAL de la exigencia de equivalencia terapéutica a todos los productos farmacéuticos formulados como sólidos y suspensiones orales como requisito de registro sanitario.
- Avanzar en propuestas para la reducción de barreras regulatorias para facilitar el acceso a productos farmacéuticos conocidos como drogas huérfanas.

- Avanzar en la propuesta para actualización de la normativa cosmética.
- Avanzar en las mejoras del diseño del proceso de Registro, Modificaciones y Renovaciones para medicamentos, cosméticos, dispositivos médicos (DM), elementos de protección personal (EPP), productos plaguicidas y desinfectantes de uso doméstico.
- Avanzar en la implementación de un sistema de Notificación transversal que incluye Medicamentos (RAM), Cosméticos (RAC), Dispositivos Médicos (Tecnovigilancia) y Vacunas e Inmunizaciones (ESAVI).
- Contar con un Plan Nacional de Farmacovigilancia que incluya los productos farmacéuticos biotecnológicos.
- Presentar la actualización de la guía de inspección de Buenas Prácticas de Manufactura para la Industria farmacéutica
- Actualización de las Listas de Drogas Estupefacientes y Psicotrópicas
- Actualización y acompañamiento constante a procesos asociados con “Cannabis”
- Mejorar la cobertura en fiscalización, avanzando en las áreas que actualmente constituyen brecha, como: Centros de investigación clínica en regiones, comercio electrónico, venta en góndolas, etc.
- Avanzar en la implementación de tecnologías de la información en la gestión departamental, hacia un "ANAMED sin papeles"
- Fortalecer la regulación para el control de Dispositivos Médicos.
- Evaluar y controlar productos comparadores para bioexención y productos similares y sus materias primas activas en productos farmacéuticos certificados como bioequivalentes.
- Actualización de formatos de solicitudes de registro e informes de evaluación de acuerdo estándares internacionales (como el formato de Documento Técnico Común, CTD).
- Realizar propuestas para la actualización de guías y normativas relacionadas con la calidad farmacéutica exigida para el registro de productos farmacéutico.
- Generar propuestas y mecanismos de aplicación de las modificaciones regulatorias para la implementación de la política de intercambiabilidad.
- Consolidar y Formalizar las acciones de vigilancia de productos farmacéuticos y cosméticos a través del control en fronteras.
- Ejecución del plan integrado de fiscalización (PIF) coordinado entre ISP y Aduanas.
- Participación en los compromisos establecidos por el Grupo Intrasectorial para la Coordinación de las Actividades Regulatorias (Agenda Regulatoria).
- Participación activa en el grupo de trabajo para la implementación del Anexo de Dispositivos Médicos en Alianza Pacífico (AP).
- Ejecutar Programa piloto de mamografía en la Región Metropolitana.
- Participación activa en el desarrollo y finalización del proyecto BID para el fortalecimiento de la regulación de dispositivos médicos.
- Optimizar el Sistema informático para solicitar y otorgar el Certificado de Destinación Aduanera (CDA) de dispositivos médicos sin control sanitario.
- Implementar un Programa de supervisión y diagnóstico de establecimientos de almacenamiento de dispositivos médicos declarados en el CDA
- Asesorías de Reconocimiento Bromatológico y RESPEL

Indicadores de Gestión 2019:

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/Dimensión	Departamento	Control
Porcentaje de solicitudes de registro simplificado de productos farmacéuticos resueltas en un plazo inferior al legal (180 días) en el año t, respecto del total de las solicitudes resueltas en el año t.	Autorizaciones / Modificaciones	Producto/ Calidad	ANAMED	MDC
Porcentaje de productos bioequivalentes con registro no vigente, revocado o similar condición, acumulados al año t, respecto del total de productos que han sido declarados como bioequivalentes al año t	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Calidad	ANAMED	SIG
Porcentaje de certificados de calibración de instrumentos acústicos disponibles al usuario en plazo (10 días hábiles) en el año t, respecto del total de instrumentos acústicos válidamente ingresados para calibración emitidos en el año t.	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Calidad	Salud Ocupacional	SIG
Porcentaje de certificados de historial dosimétrico disponibles al usuario en el plazo de 13 días hábiles en el año t, en relación al total de certificados de historial dosimétrico resueltos en el año t.	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Calidad	Salud Ocupacional	SIG
Porcentaje de certificados de registro sanitario disponibles para el usuario en el plazo establecido por el ISP. (13 días hábiles)	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Calidad	ANAMED	SIG
Porcentaje de equipos de medición de contaminantes atmosféricos certificados en el plazo de 7 días hábiles en el año t, en relación al total de solicitudes de certificación de equipos de medición de contaminantes atmosféricos en el año t.	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Calidad	Salud Ocupacional	SIG
Porcentaje de informes de dosimetría trimestral emitidos en 30 días en el año t, respecto del total de informes de dosimetría trimestral emitidos en el año t.	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Calidad	Salud Ocupacional	SIG
Porcentaje de resoluciones de autorización de importación y uso de medicamentos en investigación para su uso en ensayos clínicos disponibles para el usuario en un plazo menor o igual a 30 días hábiles, respecto al total de resoluciones resueltas en el año t.	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Calidad	ANAMED	SIG
Porcentaje de resoluciones de importación y uso personal emitidas en 10 días hábiles en el	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Calidad	ANAMED	SIG

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/Dimensión	Departamento	Control
año t, respecto del total de solicitudes de importación de uso personal ingresadas en el año t				
Porcentaje de Resoluciones de liberación de control de serie (incluye vacunas) disponibles en el plazo en el año t, respecto del total de solicitudes resueltas en el año t.	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Calidad	ANAMED	SIG
Porcentaje de solicitudes de registro de productos cosméticos resueltas en el plazo establecido (05 días) en el año t respecto del total de solicitudes resueltas en el año t.	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Calidad	ANAMED	SIG
Porcentaje de solicitudes de registro ordinario y modificaciones terapéuticas de productos farmacéuticos ingresados al año t-1, que son resueltos en el año t; respecto del total de solicitudes de registro ingresados al año t-1 y que están pendientes de resolver al 01 de enero del año t.	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Eficacia	ANAMED	SIG
Porcentaje de solicitudes de registro ordinario y modificaciones terapéuticas de productos farmacéuticos resueltas en un plazo inferior al legal de tramitación en el año t respecto del total de solicitudes resueltas en el año t. (180 DÍAS)	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Calidad	ANAMED	SIG
Porcentaje solicitudes de autorización de modificaciones de droguerías en la Región Metropolitana resueltas en un plazo de 15 días en el año t, respecto del total de solicitudes de autorización de modificaciones de droguerías para la Región Metropolitana en el año t.	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Calidad	ANAMED	SIG
Porcentaje solicitudes de registro simplificado ingresados en el año t-1, que son resueltos en el año t, respecto del total de solicitudes de registro simplificado ingresados en el año t-1 y que están pendientes de resolver al 01 de enero del año t.	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Eficacia	ANAMED	SIG
Porcentaje solicitudes de registros de productos biosimilares resueltos al año t, respecto del total de solicitudes de registros de productos biosimilares ingresados al año t.	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Eficacia	ANAMED	SIG
Porcentaje de Registros Sanitario de Productos Plaguicidas (Plaguicidas o Pesticidas de Uso Sanitario y Domésticos) Nuevos y Similares, emitidos en un plazo menor a 6 meses t, respecto del total de Registros emitidos en el	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Eficacia	Salud Ambiental	SIG

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/Dimensión	Departamento	Control
año t.				
Porcentaje de productos declarados como equivalentes terapéuticos al año t, en relación al total de productos farmacéuticos factibles de demostrar equivalencia terapéutica de acuerdo a principios activos incorporados en decretos emitidos al año t-1	Autorizaciones/ Modificaciones	Producto/ Eficacia	ANAMED	H
Porcentaje de fiscalizaciones realizadas en el año t, respecto del total de fiscalizaciones programadas en el año t.	Fiscalización/ Inspección/ Control	Producto/ Eficacia	Lab. Biomédico	MDC
Porcentaje de bodegas supervisadas, de dispositivos médicos importados, declaradas por CDA sobre las programadas a supervisar en el año t	Fiscalizaciones	Producto/ eficacia	Dispositivos Médicos	SIG
Porcentaje de fiscalizaciones con medidas sanitarias adoptadas en el año t; respecto del total fiscalizaciones programadas en el plan integrado de fiscalización realizadas en el año t.	Fiscalizaciones	Producto/ Eficacia	ANAMED	SIG
Porcentaje de inspecciones de fiscalización a empresas y Laboratorios que certifican Elementos de Protección Personal realizadas en el año, respecto del total de inspecciones de fiscalización programadas para el año t.	Fiscalizaciones	Producto/ Eficacia	Salud Ocupacional	SIG
Porcentaje de productos con control de estantería, respecto del total de productos afectos a control de estantería	Fiscalizaciones	Producto/ Eficacia	ANAMED	SIG
Porcentaje de productos farmacéuticos analizados, que cuentan con estudio de muestreo aleatorio de control de estantería aprobado, relativa a aspectos de calidad durante los últimos 2 años (ENS)	Fiscalizaciones	Producto/ Calidad	ANAMED	SIG
Porcentaje de Recetarios magistrales estériles y no estériles fiscalizados en la Región Metropolitana en el año t, respecto del total de Recetarios magistrales estériles y no estériles de la Región Metropolitana.	Fiscalizaciones	Producto/ Eficacia	ANAMED	SIG
Porcentaje de fiscalizaciones a establecimientos que operan con productos farmacéuticos y cosméticos realizadas en el año t; en relación al total de fiscalizaciones programadas para el año t.	Fiscalizaciones	Producto/ Eficacia	ANAMED	H
$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$	Fiscalizaciones	Producto/ Eficacia	ANAMED	PMG
$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con$	Fiscalizaciones	Producto/	ANAMED	PMG

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/Dimensión	Departamento	Control
hallazgos resueltos en año t / N° total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t) * 100		Eficacia		
Porcentaje de productos farmacéuticos con informe de evaluación de primer lote en el año t, respecto del total de productos farmacéuticos para evaluación de primer lote ingresados en el año t.	Fiscalizaciones	Producto/Eficacia	ANAMED	MDC
Porcentaje de EPP tramitados en el RFI en el año t dentro de 300 días de corridos, en relación al total de EPP tramitados en el año t)*100	Fortalecimiento de la gestión interna	Proceso/Eficacia	Salud Ocupacional	MDC
Porcentaje de actividades realizadas del programada de trabajo para mantener reconocimiento internacional en Salud Ocupacional en el año t, respecto del total de etapas programadas en el año t	Fortalecimiento de la gestión interna	Proceso/Eficacia	Salud Ocupacional	MDC
Porcentaje de estudio donante cadáver realizado en el ISP en el año t, respecto del total de estudio donante cadáver recibidos en el ISP en el año t	Gestión de Trasplante	Producto/Calidad	Lab. Biomédico	SIG
Porcentaje de Informes de auditoría PEECCA Y P-PEECCA disponibles al usuario en el plazo de 30 días corridos desde la visita realizada en el año t, en relación al total auditoría PEECCA Y P-PEECCA realizados en el año t.	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Producto/Calidad	Salud Ocupacional	SIG
Porcentaje de análisis de marea roja informados, respecto al número de análisis solicitados de marea roja en el año t	Realización de Ensayos/Exámenes/Calibraciones	Producto/Eficacia	Salud Ambiental	SIG
Porcentaje de productos con fallas a la calidad, respecto del total de productos analizados en el año t.	Realización de Ensayos/Exámenes/Calibraciones	Producto/eficacia	ANAMED	SIG
Porcentaje de respuestas a trámites de denuncias de productos farmacéuticos que han requerido análisis de Subdepartamento Laboratorio Nacional de Control, emitidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t, respecto del total de respuestas a trámites de denuncias de productos farmacéuticos que han requerido análisis de Subdepartamento Laboratorio Nacional de Control en el año t	Realización de Ensayos/Exámenes/Calibraciones	Producto/Calidad	ANAMED	SIG
Porcentaje de resultados de análisis de marea	Realización de	Producto/	Salud	SIG

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/Dimensión	Departamento	Control
roja resueltas y disponibles al usuario en el plazo de 4 días hábiles, respecto del total de análisis recibido el año t.	Ensayos/Exámenes/ Calibraciones	Calidad	Ambiental	
Porcentaje de informes de vigilancia y boletines de los resultados de vigilancia de laboratorio emitidos en el año t, respecto de los informes de vigilancia y boletines de los resultados de vigilancia de laboratorio programados para el año t.	Realización de Investigación Aplicada	Producto/ Eficacia	Asuntos Científicos	SIG
Porcentaje solicitudes de informes de cumplimiento de las actividades de FV resueltos en un plazo, respecto del total de informes de cumplimiento de las actividades de FV resueltos en el año t (15 días hábiles)	Realización de Investigación Aplicada	Producto/ Calidad	ANAMED	SIG
Porcentaje de visitas técnicas realizadas a los establecimientos de radioterapia sobre las visitas programadas en el año t	Supervisión/Evaluación	Producto/ Eficacia	Dispositivos Médicos	SIG
Porcentaje de notificaciones de dosis que superan los valores de los límites secundarios establecidos, disponibles al usuario en el plazo de 7 días hábiles en el año t, respecto al total de notificaciones respondidos en el año t.	Vigilancia de Laboratorio, productos sujetos a control sanitario y radiológica personal	Producto/ Calidad	Salud Ocupacional	SIG
Porcentaje de RAM de medicamentos de enfermedades asociadas a la Ley Ricarte Soto (LRS) preliminarmente serias ingresadas o validadas a la base de datos en el año t, respecto del total RAM de medicamentos de enfermedades asociadas a la Ley Ricarte Soto (LRS), recibidas en el año t	Vigilancia de Laboratorio, productos sujetos a control sanitario y radiológica personal	Producto/ Eficacia	ANAMED	SIG
Porcentaje de RAM preliminarmente serias ingresadas o validadas a la base de datos en el mes de ingreso en el año t, respecto del total de RAM recibidas en el mes del año t	Vigilancia de Laboratorio, productos sujetos a control sanitario y radiológica personal	Proceso/ Calidad	ANAMED	MDC
Porcentaje de productos controlados en el año t; respecto del total de productos seleccionados del año t-1, para controlar en el año t.	Vigilancia de Laboratorio, productos sujetos a control sanitario y radiológica personal	Proceso/ Eficacia	ANAMED	MDC

Objetivo Estratégico 2:

“Fortalecer las capacidades técnicas de organismos públicos y privados relacionados, a través de la supervisión, evaluación, capacitación, transferencia tecnológica, elaboración de documentos técnicos de referencia y difusión de información mediante plataformas tecnológicas y otros medios de comunicación con el propósito de apoyar las políticas públicas en salud”.

Objetivo Específico 2.1

Fortalecer las capacidades y conocimiento externo, mediante cursos/talleres/pasantías, otros.

Objetivo Específico 2.2

Generar documentos de referencia, guías, notas técnicas, otros.

Objetivo Específico 2.3

Fortalecer las capacidades técnicas de laboratorios y otras entidades, públicas y privadas; mediante la evaluación y supervisión.

Estrategias relevantes de corto plazo definidas:

- Incorporar en las evaluaciones del Subprograma PEEC de Hormonas, evaluación piloto de vitaminas. Vitamina D, Vitamina B12 y folato.
- Extender las capacitaciones a red de usuarios en el uso de ensayos de tamizaje visuales (test rápidos) en el marco de su implementación en establecimientos de Atención Primaria de Salud a solicitud del MINSAL, como apoyo a alcanzar metas 90-90-90 de prevención combinada de la transmisión de VIH/SIDA.
- Ampliar el envío on-line de resultados de Confirmación VIH a la Red de usuarios privados. Curso on-line test rápidos.
- Implementación de la Norma Técnica 170 de productos Biotecnológicos, en la evaluación de aspectos analíticos en registro de biológicos.
- Continuar la participación como laboratorio de ensayo colaborador con la USP.
- Realización de capacitaciones dirigidas a la Industria Farmacéutica y a la Farmacia comunitaria en temas de Farmacovigilancia y uso racional de medicamentos.
- Formular propuesta de modificación legal (DS N°3 u otros) que permita la incorporación de las nuevas normativas requeridas para acoger los cambios regulatorios nacionales e internacionales.
- Establecimiento de estrategias comunicacionales con instituciones de salud, con regulados y población en general.
- Programa de difusión relacionado a seguridad de uso en productos cosméticos.
- Capacitación a diversos actores involucrados en la regulación de dispositivos médicos sobre Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte (BPAD y T) de dispositivos médicos.

- Reuniones de trabajo con diferentes actores, nacionales e internacionales, involucrados en el proceso de regulación de dispositivos médicos
- Reuniones de trabajo con Comité de Expertos externos del Departamento de Dispositivos Médicos
- Capacitación en regulación de dispositivos médicos dirigido a la industria de dispositivos médicos
- Capacitación en Tecnovigilancia dirigida a profesionales de la salud
- Elaboración de Documentos Técnicos de dispositivos médicos
- Organizar el taller internacional "Protección Radiológica en técnicas avanzadas de radioterapia, incluyendo accidentes" en conjunto con el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA)
- Obtener Acreditación Internacional bajo las normas ISO 17025 e ISO 17043 para ensayos de laboratorio y como proveedor de ensayos de aptitud; así como también la certificación ISO 9001:2015 de los procesos que correspondan.
- Organizar nuevas rondas de ensayos de interlaboratorio al año dirigido a los laboratorios de ensayos de alimentos y ambiente.
- Realizar curso de medición de incertidumbre del MR-Etanol por CG-FID, para implementar la metrología en la normativa de etilómetros evidenciales.
- Supervisión y/o evaluación de la Red de Laboratorios de Salud Pública en Ambiente y Alimentos.

Indicadores de Gestión 2019:

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/Dimensión	Departamento	Control
Porcentaje de establecimientos de la red de Salud con personal capacitado en Tecnovigilancia en el año t, en relación al total de establecimientos programados en el año t	Ejecución de Capacitación	Producto/Eficacia	Dispositivos Médicos	SIG
Porcentaje de actividades de capacitación incluidas en la resolución anual de capacitación externa (RACE) realizadas en el año t, en relación al total de actividades de capacitación programadas en RACE en el año t.	Ejecución de Capacitación	Producto/Eficacia	Transversal	SIG
Porcentaje de actividades para fortalecer las capacidades técnicas de centros nacionales y extranjeros, de estudios de bioequivalencia y bioexención, en el año t, respecto del total de actividades planificadas para el año t.	Ejecución de Capacitación	Proceso/Calidad	ANAMED	MDC
Porcentaje de capacitaciones en materias de Salud Ocupacional realizadas en el año t, respecto del total de capacitaciones programadas para el año t	Ejecución de Capacitación	Producto/Eficacia	Salud Ocupacional	MDC
Porcentaje de actividades del programa de trabajo para fortalecer el rol científico-técnico	Ejecución de capacitación /	Producto/Eficacia	Lab. Biomédico	MDC

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/Dimensión	Departamento	Control
del ISP, realizadas en el año t, respecto del total de actividades del programa de trabajo del año t	Investigación aplicada			
Porcentaje de documentos técnicos / guías de referencia realizados en el año t, en relación al total de documentos técnicos /guías de referencia programados para el año t.	Elaboración y revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producto/Eficacia	Transversal	SIG
Porcentaje de documentos técnicos de referencia para laboratorios clínicos y servicios de sangre del país, elaborados o actualizados, en el año t, respecto del total de documentos técnicos programados para el año t.	Elaboración y revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producto/Eficacia	Lab. Biomédico	MDC
Porcentaje de documentos de referencia en ámbitos de salud ambiental elaborados en el año t, en relación al N° total de documentos de referencia programados para el año t.	Elaboración y revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producto/Eficacia	Salud Ambiental	MDC
Porcentaje de documentos de Referencia elaborados y/o actualizados en el año t, respecto al total de documentos de referencia elaborados y/o actualizados según lo programado para el año t	Elaboración y revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producto/Eficacia	Salud Ocupacional	MDC
Porcentaje de Boletines digitales informativos - REDSOCHI publicados en el año t, respecto del total de Boletines digitales programados para el año t	Fortalecimiento de la gestión interna	Producto/Eficacia	Salud Ocupacional	MDC
Porcentaje de supervisiones internas realizadas en el Departamento en el año t, respecto del total de supervisiones internas programadas para el año t	Modernizar los sistemas de gestión de servicios de apoyo	Proceso/Eficacia	Lab. Biomédico	MDC
Porcentaje de envíos (Subprogramas) de Evaluación Externa de la Calidad realizados en el plazo en el año t, respecto al total de envíos (Subprogramas) de Evaluación Externa de la Calidad realizados en el año t.	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Producto/Eficacia	Transversal	SIG
Porcentaje de informes de Evaluación de desempeño del Programa de Evaluación Externa de la Calidad para Ensayos de aptitud (PEEC-EA) disponibles al usuario en el plazo, en el año t, respecto del total de Informes disponibles de acuerdo al Calendario/Programa PEEC-EA para el año t	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Producto/Eficacia	Transversal	SIG

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/Dimensión	Departamento	Control
Porcentaje de informes de desempeño con resultado técnico satisfactorio en PEEC en el año t para los subprogramas de VIH, Hepatitis B, Hepatitis C ,HTLV y Chagas Tamizaje, respecto del N° total de Informes de desempeño respondidos en evaluación PEEC en el año t para los subprogramas de VIH, Hepatitis B, Hepatitis C ,HTLV y Chagas Tamizaje, *100	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Producto/Calidad	Lab. Biomédico	SIG
% de indicadores de gestión que cumplen con la meta establecida para el año t, respecto del total de indicadores de gestión de tiempo de respuesta comprometidos en el año t.	Realización de Ensayos/Exámenes/Calibraciones	Producto/Calidad	Gabinete	SIG
% de Supervisiones / evaluaciones, realizadas a laboratorios públicos y privados en los ámbitos de competencia del Departamento Salud Ambiental, realizadas en el año t/, respecto del total de Supervisiones/evaluaciones programadas para el año t.	Supervisión/Evaluación	Producto/Eficacia	Salud Ambiental	MDC
% de supervisiones a los laboratorios clínicos y servicios de sangre públicos y privados del país realizadas en el año t, respecto al total de supervisiones programadas en el año t.	Supervisiones	Producto/Eficacia	Lab. Biomédico	MDC

Objetivo Estratégico 3:

“Generar información confiable, trazable y oportuna, fortaleciendo los sistemas de gestión y riesgo, para apoyar las acciones como referente en Salud Pública”.

Objetivo Específico 3.1

Mejorar cumplimiento de los tiempos de respuesta de nuestras prestaciones.

Objetivo Específico 3.2

Fortalecer la función de apoyo a la gestión de trasplante.

Objetivo Específico 3.3

Fortalecer la implementación de metodologías y ampliar las capacidades analíticas.

Objetivo Específico 3.4

Fortalecer el análisis y generación de información de agentes y contaminantes ambientales y laborales.

Estrategias relevantes de corto plazo definidas:

- Estandarizar la detección de anticuerpos plaquetarios y prueba cruzada plaquetaria.
- Implementar criterios de priorización de Ley de Trasplante 20.988 Donación altruista y trasplante cruzado para lista de espera de pacientes que esperan trasplante renal.
- Migración de metodología para tipificación molecular de antígenos HLA desde la metodología actual: SSP (Sequence Specific Primers) de baja resolución a la metodología SSO (Sequence Specific Oligonucleotide Probes) de mediana resolución
- Implementación de estudio de susceptibilidad en Micobacterias atípicas
- Implementar análisis de genomas levaduras, selección de partidores y secuenciamiento
- Implementar análisis de genomas completos en hantavirus, hepatitis A, B y dengue
- Realización de catastro entomológico en 3° a 5° región en el contexto de alerta por reintroducción de *Aedes aegypti* en Chile continental
- Estudio de resistencia a insecticidas para artrópodos de importancia médica relacionados con programa de control de vectores
- Implementar y validar métodos confirmatorios por espectrometría de masas (LC/MS/MS) para las siguientes drogas de abuso: Fenobarbital, Secobarbital, Pentobarbital y Amobarbital.
- Implementación de técnica de detección de RNAm de Foxp3, Tax y HBZ en pronóstico de Linfoma de células T del Adulto (ATL).
- Implementación de técnica de detección de proteína 14-3-3 en diagnóstico de Enfermedad de Creutzfeldt-Jakob (CJD).
- Reducir la brecha en el ingreso de notificaciones de RAM y ESAVI a la base de datos mediante el ingreso manual de notificaciones
- Adquirir competencias analíticas mediante capacitaciones con organismos nacionales e internacionales.
- Ampliar cobertura de al menos una metodología analíticas en inocuidad alimentaria.
- Ampliar cobertura de una o más metodologías analíticas en análisis ambientales.
- Disminuir las listas de espera de muestras de rutinas (no más de 2000 en lista de espera para el próximo año)
- Avanzar en la implementación Bioterio Chena con sistema de climatización con ventilación y monitoreo telemétrico permanente.
- Participación en comisión de resistencia a antimicrobianos
- Participación en Proyecto caracterización de un MRC para Quínoa PTB-INTI-LATU-IBMETRO-
- Responder en forma oportuna los programas de vigilancia de alimentos comprometidos con el MINSAL
- Obtener resultados satisfactorios en ensayos interlaboratorios realizados por la ONU en análisis de drogas.
- Comisión actualización reglamentos relacionados con el uso de radiaciones ionizantes
- Mesa de trabajo mapa funcional área prevención de riesgos; Mesa de trabajo IPER empresas pequeñas; Mesa de trabajo sobre la clasificación de la toxicidad de las sustancias

citostáticas, con énfasis en los anticuerpos monoclonales; Mesa de Trabajo MINSAL de trastornos musculo- esqueléticos; Mesa de Trabajo SUSESO sobre patologías de columna; Mesa trabajo con Dirección del Trabajo (DT)

- Publicaciones en la página Web institucional (Sistema Interactivo) de resultados de Vigilancia de Laboratorio.
- Actualización del Repositorio de bases de datos biomédicas consolidadas.
- Desarrollo del Proyecto de Vigilancia del cambio climático y salud.

Indicadores de Gestión 2019:

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/Dimensión	Departamento	Control
Porcentaje de actividades del programa de trabajo para avanzar en el mejoramiento de la trazabilidad del proceso de producción de medios de cultivo realizadas en el año t, respecto del total de actividades programadas para el año t	Fortalecimiento de la gestión interna	Proceso/Calidad	Salud Ambiental	MDC
Porcentaje de actividades del programa de trabajo para desarrollar e implementar mejoras en los tiempos de repuesta de los ensayos de laboratorios realizadas en el año t, en relación al N° total de actividades programadas para el año t	Fortalecimiento de la gestión interna	Proceso/Calidad	Salud Ambiental	MDC
Porcentaje de Informes de Resultados para análisis de Especificidad de anticuerpos HLA con antígenos individuales clase I y/o II por Luminex, disponibles al usuario en el plazo de 20 días hábiles en el año t, en relación al total de Informes resueltos en el año t.	Gestión de Trasplante	Producto/Calidad	Lab. Biomédico	PMG
Porcentaje de informes de análisis de presencia en medios de comunicación masiva sobre temas vinculados al quehacer del Instituto realizados en el año t, respecto al total de informes planificados en el programa de trabajo del año t	Modernizar los sistemas de gestión de servicios de apoyo	Producto/Eficacia	Dirección	MDC
Porcentaje de analitos de ensayos de aptitud con resultado satisfactorio, respecto al total de analitos de ensayos de aptitud en que se participa en el año t.	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Producto/Calidad	Transversal	SIG
Porcentaje de Informes de Resultados de análisis a muestras de agua de consumo humano (Decreto Supremo 735), disponibles al usuario en el plazo de 8 días hábiles en el	Realización de Ensayos/Exámenes / Calibraciones	Producto/Calidad	Salud Ambiental	SIG

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/Dimensión	Departamento	Control
año t, en relación al total de Informes resueltos en el año t.				
Porcentaje de informes de resultados de análisis de metales a las muestras de Suelos disponibles al usuario en el plazo de 15 días hábiles en el año t, en relación al total de informes resueltos en el año t	Realización de Ensayos/Exámenes / Calibraciones	Producto/Calidad	Salud Ambiental	SIG
Porcentaje de muestras de decomisos rezagados en el año t, respecto del total de muestras con informe de resultados en el año t	Realización de Ensayos/Exámenes / Calibraciones	Producto/Eficacia	Salud Ambiental	SIG
Porcentaje de muestras de decomisos resueltas en el plazo en el año t, respecto del total de muestras resueltas en el año t	Realización de Ensayos/Exámenes / Calibraciones	Producto/Eficacia	Salud Ambiental	SIG
Porcentaje de muestras informadas en el plazo, en las áreas de Bacteriología, Genética Molecular, Histocompatibilidad, Inmunología, Micobacterias, Parasitología, Virología (se incluye CHAGAS) en el año t, respecto del número total de muestras informadas en el año t	Realización de Ensayos/Exámenes / Calibraciones	Producto/Calidad	Lab. Biomédico	SIG
Porcentaje de Informes de Resultados para confirmación serológica de Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), disponibles al usuario en el plazo de 10 días hábiles en el año t, en relación al total de Informes resueltos en el año t.	Realización de Ensayos/Exámenes / Calibraciones	Producto/Calidad	Lab. Biomédico	H
Porcentaje de Informes de Resultados de ensayos para arsénico inorgánico y sus metabolitos metilados, disponibles al usuario en el plazo de 9 días hábiles en el año t, en relación al total de Informes resueltos en el año t.	Realización de Ensayos/Exámenes / Calibraciones	Producto/Calidad	Salud Ambiental	H
Porcentaje de Informes de Resultado de decomisos priorizados (Ley 20000) despachados a Fiscalías en plazo menor o igual a 5 días hábiles en el año t, en relación al total de Informes de Resultado de decomisos priorizados despachados en el año t.	Realización de Ensayos/Exámenes / Calibraciones	Producto/Calidad	Salud Ambiental	PMG
(Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios al año t) / (Nº total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t) (NEISSERIA)	Realización de Ensayos/Exámenes / Calibraciones	Producto/Calidad	Lab. Biomédico	PMG
Porcentaje de Informes de Resultados de	Realización de	Producto/	Lab.	MDC

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/Dimensión	Departamento	Control
análisis de muestras emitidos en el plazo establecido en el año t, respecto del total de informes de resultados de análisis de muestras emitidos en el año t	Ensayos/Exámenes / Calibraciones	Calidad	Biomédico	
Porcentaje de análisis de identificación agentes microbiológicos en muestras procedentes de alertas alimentarias enviadas a la autoridad en un plazo menor o igual a 7 días hábiles en el año t, en relación al N° total de análisis de identificación agentes microbiológicos en muestras procedentes de alertas alimentarias enviadas a la autoridad en el año t.	Realización de Ensayos/Exámenes / Calibraciones	Producto/Eficacia	Salud Ambiental	MDC
Porcentaje de RAM serias evaluadas respecto del total de notificaciones preliminarmente serias ingresadas o validadas en el mes del año t	Vigilancia de Laboratorio, productos sujetos a control sanitario y radiológica personal	Producto/Calidad	ANAMED	SIG
Porcentaje de respuestas a consultas de información de medicamentos disponibles en el plazo en el año t, respecto del total de consultas resueltas en el año t (5 días).	Vigilancia de Laboratorio, productos sujetos a control sanitario y radiológica personal	Producto/Calidad	ANAMED	SIG

Objetivo Estratégico 4:

“Fortalecer la gestión del conocimiento, la investigación aplicada e innovación en el ámbito de nuestra competencia mediante la cooperación, mejoramiento de las capacidades de las personas y el establecimiento de alianzas estratégicas inter institucionales e internacionales para apoyar la toma de decisiones en Salud Pública”.

Objetivo Específico 4.1

Incrementar los proyectos postulados (CORFO, FONDEF, etc.)

Objetivo Específico 4.2

Promover la elaboración y publicación de documentos científicos.

Objetivo Específico 4.3

Fortalecimiento del análisis y generación de información relativa a los Medicamentos.

Objetivo Específico 4.4

Fortalecer alianzas estratégicas con organismos nacionales e internacionales que permitan generar vínculos para apoyo mutuo en materias de transferencia técnica.

Estrategias relevantes de corto plazo definidas:

- Realizar el XV encuentro Internacional de Farmacovigilancia de las Américas y IX Foro internacional de la Red de Centros de Información de Medicamentos de Latinoamérica y el Caribe (Red CIMLAC),
- Participación activa en compromisos internacionales de convergencia y armonización regulatoria para el intercambio y la cooperación con otras agencias sanitarias. (MOUs, TLC)
- Habilitar espacios e infraestructura que permitan la operativización de las actividades definidas en la "Ley de Fármacos"
- Elaborar e implementar un programa que considere convenios para desarrollar trabajo conjunto con otras autoridades reguladoras, entidades educacionales y entidades científicas.
- Generar mesas de trabajo con la industria para la aplicación de la normativa de intercambiabilidad.
- Programa de difusión y capacitación de la política de intercambiabilidad, orientado la sociedad civil, instituciones de salud, Seremis, CENABAST, Fonasa, servicios de salud y regulados.
- Implementar la revisión sistemática de los planes de manejo de riesgos.
- Fortalecer el proceso de validación de los reportes de sospechas de reacciones adversas recibidas por el sistema de notificación RedRAM
- Desarrollar actividades de coordinación intersectorial que fomenten la capacitación y

difusión, en el ámbito de nuestras competencias (ADUANA, SEREMI, SERNAC, CENABAST, entre otros), en virtud de la vigilancia sanitaria.

- Actividades de Extensión para difundir la investigación aplicada, el desarrollo, y la transferencia tecnológica mediante: 1.- Realización seminarios/Clases . 2.- Asistencia a congresos. 3.- Desarrollo de Tesis de pre y/o post-grado conducente a la obtención de un artículo científico.
- Consolidar e informar la estadística nacional de drogas y enviar a Junta internacional de fiscalización de Estupefacientes
- Ejecutar el procedimiento de la Sección de Biotecnología: Investigación Aplicada; I + D + T.
- Participación en Codex Alimentarius Internacional
- Postular a proyectos concursables en materias de Salud Ambiental
- Generar Proyectos de investigación nacionales en que participan con Universidades o Corfo
- Publicaciones en revistas científicas nacionales o Internacionales
- Colaboración con Autoridad Sanitaria para la aplicación del Protocolo de Vigilancia Epidemiológica de Trabajadores con exposición a Metales
- Mesas de trabajo: Norma sobre las vacunas de los trabajadores en Chile; Vigilancia para trabajadores expuestos a agentes biológicos; Vigilancia para trabajadores expuestos a agentes químicos hospitalarios; Vigilancia para trabajadores expuestos a agentes químicos: citostáticos; Artesanos de Combarbalá; Reforzamiento del rol de laboratorio calibrador de equipos medidores de contaminantes atmosféricos de fuentes fijas (laboratorio en dependencias del DSO); Vigilancia del Ambiente de Trabajo y de la Salud de los Trabajadores con Exposición agentes causantes de asma ocupacional; Mesa Nacional Tripartita Plan Nacional Erradicación Silicosis (PLANESI) (contexto actividad centro colaborador OPS/OMS).
- Participación Comité: Protocolo de vigilancia ambiental para trabajadores expuesto a asbesto.
- Participación Comité Nacional de Emergencias Radiológicas; Comité Nacional de Protección Radiológica
- Participación Comité de expertos generación de Norma técnica sobre trabajos en espacios confinados.
- Participación Comisión ISP – DIRECTEMAR; Comisión ISP - ISL por coordinación convenio
- Actualización de Base de Datos de Fondos Concursables e informar a la comunidad del Instituto las convocatorias y oportunidades de participación en proyectos de investigación.
- Actualizaciones del repositorio de publicaciones científicas e informativas en el ámbito de las competencias del ISP.
- Difusión y ejecución de las Jornadas Científicas del ISP año 2019
- Coordinar Comisión Terapia Avanzada.
- Desarrollo Encuesta I+D
- Implementación de Resolución del Nuevo Procedimiento de Tramitación de Proyectos de Investigación aplicada
- Incorporación al repositorio informativas del ISP, todas las publicaciones hechas por las áreas técnicas.
- Publicar 2 ediciones de la Revista del Instituto de Salud Pública

- Mantener el repositorio de las publicaciones científicas e informativas en el ámbito de las competencias del ISP.
- Reuniones ISP-Sociedades Científicas

Indicadores de Gestión 2019:

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/Dimensión	Departamento	Control
Porcentaje de informes referentes a accesos de medicamentos enviados a Dirección en el año t, respecto del total del programa de trabajo para el año t.	Realización de Investigación Aplicada	Producto /Eficacia	Dirección	MDC
Porcentaje de implementación de actividades del Programa de Trabajo, para el estudio diagnóstico, realizadas en el año t, respecto del total de actividades programadas para el año t.	Realización de Investigación Aplicada	Producto /Eficacia	Dirección	MDC
Porcentaje de actividades del Plan de fomento de investigación realizado por el Departamento de Asuntos Científicos en el año t, respecto del total de actividades del Plan de fomento de investigación programadas para el año t.	Realización de Investigación Aplicada	Producto /Eficacia	Asuntos Científicos	SIG
Porcentaje de proyectos/estudios/tesis de investigación aplicada del Departamento en cualquier estado, ingresados en Plataforma de investigación Aplicada (DAC) en el año t, respecto del total de proyectos/estudios/tesis de investigación aplicada del Departamento en cualquier estado en el año t.	Realización de Investigación Aplicada	Producto /Eficacia	Transversal	SIG

Objetivo Estratégico 5:

“Fortalecer el desempeño de los procesos de apoyo con énfasis en el desarrollo integral de los funcionarios, la Tecnología, Infraestructura (Objetivo de Gestión Interna)”.

Objetivo Específico 5.1

Ejecutar el presupuesto y mantener el control financiero.

Objetivo Específico 5.2

Fortalecer la gestión y desarrollo del ciclo de vida del personal.

Objetivo Específico 5.3

Fortalecer el clima organizacional y las relaciones laborales con las organizaciones gremiales.

Objetivo Específico 5.4

Desarrollar y mantener el sistema tecnológico e informático que aseguren la mejora continua de nuestros bienes y servicios.

Objetivo Específico 5.5

Avanzar en la implementación de la Normalización institucional mediante el desarrollo de proyectos de infraestructura y servicios que aseguren la continuidad de la operación.

Objetivo Específico 5.6

Fortalecer la gestión interna en el ámbito de la calidad y certificaciones/ acreditaciones.

Objetivo Específico 5.7

Fortalecer el proceso de mantención de equipamiento.

Objetivo Específico 5.8

Medir la satisfacción de los clientes respecto de los productos y servicios entregados.

Objetivo Específico 5.9

Mantener y/o ampliar las certificaciones y acreditaciones, además de los reconocimientos nacionales e internacionales (ISO 17.025, ISO 15.189, ISO 17.043, ISO 34, u otra que aplique).

Estrategias relevantes de corto plazo definidas:

- Actividades relevantes para la revisión, creación y/o costeo de prestaciones; que permita también incorporar prestaciones de interés para la salud pública.

- Mantención de analitos de los métodos de ensayos acreditados año 2018 (17025)
- Mantener vigentes la acreditaciones y reconocimientos de los métodos de ensayo (17043)
- Obtener Acreditación Internacional bajo las normas ISO 17025 e ISO 17043 para ensayos de laboratorio y como proveedor de ensayos de aptitud; así como también la certificación ISO 9001:2015 de los procesos que correspondan.
- Rondas postuladas a acreditación ISO 17.043 (metrología)
- Certificación ISO 9001 y 17025 Certificación ISO 9001:2008 proceso de fiscalización, procesos de denuncias y autorizaciones.
- Mantener Acreditación ISO 17025 por organismo ANAB
- Fortalecer el área de microbiología Farmacéutica para comenzar la acreditación de algunos de sus ensayos.
- Gestionar las brechas para Acreditación OPS como Autoridad Regulatoria de Referencia Regional.
- Ampliar el alcance de los procesos certificados ISO 9001:2015 del LNC bajo norma ISO 17025
- Implementación de mejoras a la plataforma electrónica disponible.
- Ampliación de las capacidades analíticas de Laboratorio de análisis de Ilícitos y preparación para acreditación de ensayos y análisis de toxicidad a nivel celular de las principales drogas de abuso y sus adulterantes a nivel nacional.
- Aprobación del Sistema de Gestión de Calidad del Laboratorio designado de Metrología en biometrología, por el Sistema Iberoamericano de Metrología, Grupo de Fuerza de Calidad QSTF, para reconocimiento mutuo.
- Mantención de información de comisiones externas al ISP en que participa
- Mantención de información de comisiones MINSAL en que participan
- Disponer de Plan de Emergencia para el CPAL/Chena
- Avanzar en Implementar la sala 1 y 2 de Bioterio con animales en crecimiento para posterior entrega a Depto. ANAMED
- Generación de documentación y condiciones para la operación de bodega para productos peligrosos.
- Monitorear y reportar indicadores de los Sistemas de Integridad (Servicio Civil).
- Actualización de la Política de Gestión de Personas del ISP
- Ejecución de proyectos de mejoramiento del sistema informático de RRHH, para responder a las necesidades emergentes en materias de gestión de las personas.
- Seguimiento, control y reportabilidad de las normas de aplicación general de gestión de desarrollo de personas, según plataforma informática de reportabilidad (Servicio Civil).

Indicadores de Gestión 2019:

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/ Dimensión	DEPARTAMENTO	CONTROL
Porcentaje de consultas, apelaciones, enmiendas, sugerencias derivados por OIRS,	Apoyo a la gestión	Producto/Calidad	Salud Ambiental	SIG

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/ Dimensión	DEPARTAMENTO	CONTROL
respondidos por el Depto., en un plazo de 10 días hábiles en el año t, respecto del total de consultas, apelaciones, enmiendas, sugerencias, respondidos por el Depto. y enviados a la OIRS, en el año t.	institucional			
Porcentaje de acciones correctivas y preventivas implementadas respecto al total de acciones correctivas y preventivas que corresponde implementar en el período.	Apoyo a la gestión institucional	Proceso/Eficacia	Transversal	SIG
Porcentaje de aumento de postulación al FIAC presentados en el año t en relación al porcentaje de postulaciones de FIAC presentados en el año t-1	Apoyo a la gestión institucional	Proceso/eficacia	Adm. y Finanzas	SIG
Porcentaje de cumplimiento de las actividades del Plan Anual de Capacitación (PAC) en los plazos programados al mes / en el año t respecto del total de actividades del PAC vigente programadas al mes / en el año t	Apoyo a la gestión institucional	Producto/Eficacia	Adm. y Finanzas	SIG
Porcentaje de ejecución del Plan de Mantenimiento de Equipos vigente de Laboratorios en el año t, respecto de la ejecución del Plan de Mantenimiento de equipos vigente en el año t	Apoyo a la gestión institucional	Producto/Eficacia	Adm. y Finanzas	SIG
Porcentaje de ejecución del Plan de Compras en los plazos programados mensualmente, en el año t.	Apoyo a la gestión institucional	Producto/Eficacia	Adm. y Finanzas	SIG
Porcentaje de ensayos acreditados en 2019 sobre el total de procesos acreditados en el SGI.	Apoyo a la gestión institucional	Producto/Calidad	Transversal	SIG
Porcentaje de implementación del Plan de Tratamiento de Riesgos del Servicio, en el periodo.	Apoyo a la gestión institucional	Producto/Eficacia	Transversal	SIG
Porcentaje de Indicadores de Proceso (bajo Norma ISO 9001) revisados y actualizados en el año t, respecto del total de Indicadores de Proceso vigentes del Depto.	Apoyo a la gestión institucional	Producto/Calidad	Transversal	SIG
Porcentaje de informes mensuales de indicadores de reportabilidad realizadas en el año t, respecto del total de reportes para el año t. (Ord. N° 2339 del DNSC -ID506752)	Apoyo a la gestión institucional	Producto/Eficacia	Adm. y Finanzas	SIG
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	Apoyo a la gestión	Producto/Eficacia	Adm. y Finanzas	SIG

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/ Dimensión	DEPARTAMENTO	CONTROL
	institucional			
Porcentaje de procesos certificados en 2019 sobre el total de procesos certificados en el SGI.	Apoyo a la gestión institucional	Proceso/Calidad	Transversal	SIG
Porcentaje de reclamos derivados por OIRS, respondidos por el Depto., en un plazo de 7 días hábiles en el año t, respecto del total de reclamos respondidos por el Depto. y enviados a la OIRS, en el año t.	Apoyo a la gestión institucional	Producto/Calidad	Transversal	SIG
Porcentaje de satisfacción del servicio otorgado en los espacios de atención presencial del ISP en el año t, respecto del total de clientes que responden la encuesta de satisfacción, en el año t	Apoyo a la gestión institucional	Proceso/Calidad	Adm. y Finanzas	SIG
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	Apoyo a la gestión institucional	Producto/Calidad	Adm. y Finanzas	SIG
(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	Apoyo a la gestión institucional	Proceso/eficacia	Transversal	PMG
(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) *100	Apoyo a la gestión institucional	Producto/Eficacia	Transversal	PMG
(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad al año t / N° Total de controles de seguridad establecidos en la Norma NCh-ISO 27001) *100	Apoyo a la gestión institucional	Producto/Eficacia	Transversal	PMG
(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el Servicio en el año t)	Apoyo a la gestión institucional	Proceso/eficacia	Adm. y Finanzas	PMG
Monto Total de gasto ejecutado del mes de diciembre año t / Monto total de gastos ejecutados acumulado al cuarto trimestre del año t) * 100	Apoyo a la gestión institucional	Proceso/eficacia	Adm. y Finanzas	PMG
Monto Total de gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t / Total Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t) * 100	Apoyo a la gestión institucional	Proceso/eficacia	Adm. y Finanzas	PMG

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/ Dimensión	DEPARTAMENTO	CONTROL
(Número de reclamos respondidos en año t / Total de reclamos recibidos en año t) *100	Apoyo a la gestión institucional	Producto/Eficacia	Transversal	PMG
Número de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/ Número total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1.	Apoyo a la gestión institucional	Producto/Eficacia	Adm. y Finanzas	PMG
Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación realizada, respecto al total de acciones de capacitación susceptibles de evaluación de transferencia	Ejecución de Capacitación	Producto/Eficacia	Transversal	SIG
Porcentaje de participantes que destacan como: buenas o muy buenas o Excelente, los contenidos de las actividades de capacitación/transferencia, incluidas en la resolución anual de capacitación externa (RACE), realizadas en el año t, en relación a total de participantes de las actividades de capacitación/transferencia, incluidas en la RACE en el año t.	Ejecución de Capacitación	Producto/Eficacia	Adm. y Finanzas	SIG
Porcentaje de actividades del Programa de Trabajo para promover ambientes laborales saludables en el DAF, realizadas en el año t, respecto del total de actividades programadas para el año t.	Fortalecimiento de la gestión interna	Producto/Eficacia	Adm. y Finanzas	MDC
Porcentaje de actividades del Programa de Trabajo, para la construcción y disponibilidad en la intranet institucional de un curso e-learning, realizadas en el año t, respecto del total de actividades programadas para el año t.	Fortalecimiento de la gestión interna	Producto/Eficacia	Adm. y Finanzas	MDC
Porcentaje de informes de control y análisis de gastos desagregados por Departamento y Unidades Asesoras emitidos en el año t, respecto del total de informes desagregados por Departamento y Unidades Asesoras programados para el año t.	Fortalecimiento de la gestión interna	Proceso/Eficacia	Adm. y Finanzas	MDC
Porcentaje del monto de abonos conciliados en el año t, respecto del total de abonos en cuenta corriente en el año t.	Fortalecimiento de la gestión interna	Proceso/Eficacia	Adm. y Finanzas	MDC
Porcentaje de Indicadores de Proceso (bajo Norma ISO 9001) revisados y actualizados en el año t, respecto del total de Indicadores de Proceso vigentes del Depto.	Fortalecimiento de la gestión interna	Proceso/Eficacia	Adm. y Finanzas	MDC

NOMBRE DEL INDICADOR	Producto Estratégico	Ámbito/ Dimensión	DEPARTAMENTO	CONTROL
Porcentaje de informes jurídicos emitidos en el plazo menor a 10 días hábiles, respecto del total de informes jurídicos emitidos en el periodo.	Modernizar los sistemas de gestión de servicios de apoyo	Producto/Calidad	Dirección	MDC
Porcentaje de implementación de actividades del Programa de trabajo para la ampliación del alcance del SCI en el año t, respecto del total de actividades programadas para el año t.	Modernizar los sistemas de gestión de servicios de apoyo	Proceso/Eficacia	Dirección	MDC
Porcentaje de participación efectiva en ensayos de aptitud, respecto al total de ensayos de aptitud adquiridos en el año t.	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Producto/Eficacia	Transversal	SIG

IV. ACTUALIZACIÓN PLAN DE DESARROLLO 2019-2022

Durante el periodo julio 2017- agosto 2018, se concluyó el trabajo participativo de revisión de las Definiciones Estratégicas de la institución para el periodo 2019-2022, actualizando las mismas de acuerdo a las necesidades y cambios del entorno; este trabajo fue liderado por la alta dirección del ISP, a través de la Jefatura del Servicio y asesorada por el Consejo Técnico Institucional. El proceso de planificación terminado en 2018, permitió actualizar la misión, visión, objetivos estratégicos además de la identificación de actividades relevantes.

A partir de ello, cada departamento realiza su planificación departamental y formula anualmente el plan de actividades y compromisos de gestión, traducidos en indicadores de desempeño relevantes (Productividad/calidad) y/o compromisos de gestión, todo lo anterior alineado con el presente Plan de Desarrollo Estratégico.

Estos compromisos incluyen aquellos contenidos en el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), las Metas de Desempeño Colectivo y los Indicadores de Gestión, entre otros). Por otra parte, el proceso también ha permitido construir el mapa estratégico, que incluye los ejes estratégicos y las perspectivas en los ámbitos de: procesos y operación; gestión interna y financiera; y aprendizaje y crecimiento.

Se debe resaltar que los ejes estratégicos están en línea con el énfasis que el gobierno actual le ha dado a aspectos como la intercambiabilidad de medicamentos, la integración de las instituciones (principalmente las de salud), una alta capacidad de respuesta (oportuna y de calidad) y la mantención de reconocimientos internacionales que repercuten en la competitividad del país:

Mapa Estratégico ISP 2019-2022

MISIÓN:

El Instituto de Salud Pública de Chile es el organismo de referencia del Estado, que promueve y protege la salud de la población, fortaleciendo el control sanitario a través de la vigilancia, autorización, fiscalización, investigación y transferencia tecnológica; cumpliendo con altos estándares de calidad y excelencia.

Ejes Estratégicos

Intercambiabilidad de medicamentos

Alta capacidad de respuesta en Referencia y Alertas

Reconocimiento científico técnico Internacional

Sistema Salud integrado

Objetivos Estratégicos

Garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos y otros productos de salud pública.

Fortalecer las capacidades técnicas de organismos públicos y privados relacionados.

Generar información confiable, trazable y oportuna como referente en Salud Pública.

Fortalecer la gestión del conocimiento, la investigación aplicada e innovación.

Fortalecer el desempeño de los procesos de apoyo.

Perspectiva de procesos y operación

Fortalecer los procesos de registro, control y fiscalización

Instalar capacidades y conocimientos en laboratorios y otras entidades públicas y privadas a través de la supervisión, transferencia y documentación técnica.

Mejorar tiempos de respuesta de nuestros bienes y servicios mediante el fortalecimiento de las capacidades analíticas.

Fortalecer la vigilancia sanitaria y la investigación aplicada, generando información relevante para la autoridad sanitaria.

Promover el establecimiento de alianzas estratégicas inter institucionales.

Perspectiva de proceso de gestión interna y financiera

Planificar el presupuesto desde las perspectivas, de los recursos requeridos (RRHH, equipos, tecnología).

Asegurar una ejecución eficiente de los recursos asignados anualmente.

Implementar las acciones necesarias para gestionar el correcto control financiero y contable.

Fortalecer el proceso de mantenimiento de equipamiento.

Fortalecer la gestión interna en el ámbito de la calidad, certificaciones/acreditaciones.

Asegurar la continuidad operacional (Normalización / proyectos de infraestructura).

Desarrollar y mantener el sistema tecnológico e informático.

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento

Fortalecer la gestión y desarrollo del ciclo de vida del personal.

Fortalecer las buenas prácticas laborales

Fortalecer las relaciones con las organizaciones gremiales.

Potenciar y promover la Misión y los Valores Institucionales

El **mapa estratégico institucional**, consolida nuestras definiciones estratégicas, misión, objetivos y estrategias, alineadas a las directrices de la autoridad sanitaria y su programa de gobierno establecido para el periodo.

La autoridad sanitaria MINSAL, contempla dentro de sus líneas de acción **“Mejorar el oportuno acceso a medicamentos”**, en lo que considera contar con un comparador de precios de medicamentos (www.farmaprecios.cl); observatorio nacional e internacional de medicamentos; distribución de medicamentos en farmacias de barrios; canal directo de compras públicas; reactivar la unidad de importaciones de CENABAST; permitir que CENABAST pueda comprar para farmacias privadas independientes y otras organizaciones; potenciar

“bioequivalencia”; ensayos clínicos; uso de criterios de costo efectividad; actualización de guías clínicas /guías GES.

En este marco el ISP establece como uno de los ejes estratégicos, **la intercambiabilidad de medicamentos**, definiendo la importancia de generar instancias que aporten en el proceso de contar con un mayor número de productos bioequivalentes o intercambiables. Para ello considera dentro de sus actividades, trabajo conjunto con la industria, desarrollar una propuesta para modificar “reglamento de productos farmacéuticos de uso humano” (Decreto Supremo N°3 de 2010), para promover la intercambiabilidad de medicamentos, el cual norma los siguientes aspectos: Gradualidad y orden para que la industria realice la demostración de intercambiabilidad (equivalencia terapéutica) para todos los medicamentos independiente de su forma farmacéutica (hoy solo están normados los bioequivalentes); Estandarización de documento técnico común (CTD) para facilitar la admisibilidad de solicitudes de la industria y agilizar el proceso, entre otras actividades, todas tareas que se están desarrollando y serán parte de la continuidad del periodo 2019-2022.

Así también se define en el mapa estratégico, el eje **“alta capacidad de respuesta en referencia y alertas”**, cumpliendo así con el Objetivo estratégico del MINSAL **“Fortalecer el rol del Ministerio de Salud como ente rector de todo el sistema de salud”**, el cual aborda: mejoramiento sustancial de la planificación sanitaria; diseño y evaluación de políticas públicas; información y transparencia; relevar evaluación de tecnologías sanitarias (ETESA); Acceso de la población a los Programas de Salud Pública (VIH, tuberculosis, enfermedades inmunoprevenibles, brotes epidémicos, obesidad, adolescentes, medio ambiente, salud materno infantil); autocuidado; política pública de atención en salud para migrantes de permanencia no regular y riesgo psicosocial; revitalización programa elige vivir sano; plan de prevención del consumo de alcohol, tabaco y drogas (educación, prevención, rehabilitación e integración social, mejorar toma de decisiones, institucionalidad); enfermedades mentales.

En este ámbito el ISP debe responder como brazo técnico-científico del MINSAL a todas las confirmaciones por referencia y vigilancia, realiza todos los análisis correspondientes a la canasta de histocompatibilidad en apoyo al Programa de trasplante renal, bajo un convenio de transferencia suscrito entre el Fondo Nacional de Salud y el ISP; responde también a todas las confirmaciones de VIH en apoyo al “Programa Nacional de Prevención y Control del VIH/SIDA y las ITS”, realizando en 2018 capacitaciones y transferencia de conocimiento a través de “Talleres Práctico de Capacitación en Test Visual/Rápido para su implementación en APS” y un Curso Diagnóstico de VIH, que incluyó la correcta utilización de Test Rápidos, lo que permite mejorar la cobertura y oportunidad en el diagnóstico.

En 2019 lleva a cabo el Proyecto de expansión “Fortalecer el diagnóstico y confirmación de VIH (+ 5.000 análisis confirmatorios)” que permite una mayor cobertura en análisis de VIH y alcanzar la meta promovida a nivel mundial por OMS/OPS y ONUSIDA, esto es que el 90% de las personas que viven con el VIH conozcan su diagnóstico; lo anterior ampliando la capacidad diagnóstica confirmatoria con metodología molecular que identifica directamente al VIH.

Así también desarrolla el proyecto “Estudio de Sensibilidad a antivirales de Influenza y Resistencia a VIH” realizando un estudio para determinar la actual prevalencia de resistencia a ARV en pacientes con VIH que aún no inician tratamiento. Para 2020 se estima dar continuidad a la respuesta oportuna, a una mayor demanda en análisis confirmatorio por VIH.

Por otra parte el ISP responde a las distintas alertas sanitarias ambientales y de alimentos, en 2018 respondió oportunamente a los análisis de muestras en estudios como: Derrame pintura, Comuna de Chonchi, Chiloé; Análisis de Fórmulas Lácteas por “presencia bacillus cereus” y “presencia de hongos y levaduras”; Análisis Brote cólera no toxigénico; entre otros; y en materia ocupacional se implementó la técnica de Dosimetría Termoluminiscente (TLD), ejercicio de referencia para el control dosimétrico de trabajadores con exposición a radiaciones ionizantes del país. Esta tarea no tiene caducidad dado el rol de referencia y vigilancia del ISP, por lo que se convierte en un eje estratégico permanente que orienta acciones de mejora necesarias para garantizar una correcta y oportuna respuesta.

Alineado a este mismo eje ministerial, el ISP responde al convenio de análisis y destrucción de estupefacientes suscrito entre esta institución y los Servicios de Salud del país, representados por el Subsecretario de Redes Asistenciales, bajo el cual se apoya a las Fiscalías realizando el análisis de presunta droga en decomisos priorizados, los que son parte importante en la lucha contra el narcotráfico que lleva a cabo el Gobierno a través del Ministerio Público, Servicios de Salud y autoridades de control como son Carabineros y PDI.

En función del eje estratégico “**Reconocimiento Científico Internacional**”, el ISP trabaja sus procesos operacionales y de apoyo, bajo un sistema integrado de calidad que considera distintas Normas internacionales, con lo cual ha sido reconocido en distintas materias. De allí que es un compromiso permanente alienado con la propuesta de valor del ISP, presentar a acreditación internacional bajo Normas ISO 15.189, 17.025 y 17.043, ante entidades internacionales como la Entidad Nacional de Acreditación de España (ENAC). En 2019 se acreditó bajo Normas ISO 17043, 17025 y 15189: 31 exámenes clínicos (Certificado LE 2475) y 2 ensayos ocupacionales (Certificado LE 2479). También se obtuvo la re-acreditación por ANAB (de EE. UU), a 9 ensayos farmacéuticos (Certificado AT 1942).

En esta misma línea se obtuvo el reconocimiento del Sistema Interamericano de Metrología (SIM), demostrando la capacidad de medición y calibración (CMC) para asignación de valor de ensayos de aptitud de *Staphylococcus aureus* y *Listeria monocytogenes* en Leche.

Todo lo anterior se consolida, dando respuesta a un eje transversal que es ser parte de un Sistema de Salud Integrado, en respuesta a requerimientos de la ciudadanía, de la autoridad sanitaria, respondiendo a la alertas y emergencias con los procesos de análisis y confirmación; respondiendo a la vigilancia en sus ámbitos clínicos, ambientales y ocupacionales; todo con altos estándares de calidad y tecnología.

V. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y RIESGOS

El Instituto, a través de distintas herramientas, identifica y evalúa los factores estratégicos del entorno, diferenciando aquellos que influyen tanto positivamente como negativamente, visualizando las oportunidades y amenazas del ambiente externo, y las fortalezas y debilidades internas, así como de estimar los riesgos que emergen de estos factores.

Este proceso se ha desarrollado utilizando distintas técnicas de análisis del entorno general, aplicadas en las distintas “Jornadas de trabajo de Planificación Estratégica Institucional” desarrolladas durante 2018, en las que participó el Comité Técnico del Instituto y otros líderes de gestión de nuestra organización. El objetivo de esta instancia fue generar una perspectiva amplia sobre la identificación de variables del entorno –interno y externo– que influyen en el accionar del Instituto. Esto ha sido complementado con información generada por los sistemas de gestión que monitorea constantemente las estrategias y acciones para lograr alcanzar los objetivos exitosamente. Estas iniciativas nos han permitido definir la matriz FODA para generar las estrategias que utilicen las fortalezas, aprovechando las oportunidades e intentando proteger al Instituto de las debilidades y amenazas detectadas.

En la tabla siguiente se presenta el análisis estratégico mediante matriz FODA para el ISP:

FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento como organización en temas de salud a nivel mundial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escenario presupuestario restrictivo.
<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento en temas de salud a nivel mundial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas responsabilidades sin asignación de presupuesto.
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo tecnológico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos para normalizar.
<ul style="list-style-type: none"> • Innovación tecnológica de productos sanitarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estar supeditado a Minsal en temas presupuestarios y decisorios.
<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de población por mayor fiscalización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brechas de nuevo marco legal (RR.HH., Presupuesto., Atribuciones políticas y económicas).
<ul style="list-style-type: none"> • Convenios y acuerdos comerciales nacionales e internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • cambio climático.
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de redes en salud pública con otros servicios del Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones sociales contrarias a ciertas funciones del ISP.
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios regulatorios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Animalistas.
<ul style="list-style-type: none"> • Acreditación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales.
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios climáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia del rol facilitador del Minsal y otras entidades estatales.
<ul style="list-style-type: none"> • Globalización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Catástrofes sociales y ambientales.
<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitación en la toma de decisión.
<ul style="list-style-type: none"> • Fenómenos sociales, envejecimiento de la población. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto de intereses.
<ul style="list-style-type: none"> • Convergencia internacional en temas de salud pública. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios demográficos que modifican el perfil epidemiológico y por ende la demanda del servicio.
<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos desafíos en salud pública. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciberataques.
<ul style="list-style-type: none"> • Imagen institucional positiva en la 	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderamiento de la ciudadanía.

ciudadanía e instituciones relacionadas.

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios competentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carga de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia del conocimiento y capacidad formadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brechas en competencias en RR. HH. y cantidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Comprometido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fuga de profesionales especializados.
<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento disponible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta rotación de RR.HH.
<ul style="list-style-type: none"> • Funciones claras y definidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia del conocimiento sin programa.
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de calidad implementado. 	<ul style="list-style-type: none"> • RR.HH. no sustituido.
<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento y modernización de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos TIC insuficientes.
<ul style="list-style-type: none"> • Participación en redes internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos en vías de obsolescencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad marco legal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de sistema integrado de información.
<ul style="list-style-type: none"> • Acreditaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de apoyo no actualizado de acuerdo al crecimiento (negocios).
<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del ISP a nivel nacional e internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de gestión rígidos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Debilidad en tiempos de respuestas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Incapacidad de emitir normas técnicas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de infraestructura.
	<ul style="list-style-type: none"> • Centralización territorial.
	<ul style="list-style-type: none"> • Baja difusión de las funciones del ISP.

Para valorar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas se utilizó la metodología del Consejo de Auditoría General de Gobierno CAIGG, según documento técnico N°70. El FODA y la evaluación de probabilidades según lo indicado se presenta en **el Anexo N°1: Matriz FODA ISP**.

En búsqueda de definir y jerarquizar los riesgos críticos que deben ser comprendidos en las estrategias transversales o específicas, se ha analizado el cuadrante “Debilidades – Amenazas” de la matriz FODA.

Este proceso ha permitido identificar que los principales riesgos a los que se encuentra expuesto el ISP, se agrupan en tres áreas temáticas:

- 1) Relativas al ámbito de los Recursos Humanos: El Instituto es un organismo altamente técnico con una marcada dependencia de las competencias de su recurso humano; por ello, la rotación de personal, brechas en los conocimientos y experiencias, así como, la carga de trabajo derivada de modificaciones normativas o de la evolución propia de los temas del ISP, limitan la búsqueda de oportunidades y desafíos permanentes para alcanzar los

objetivos institucionales.

- 2) Relativas al ámbito tecnológico: La implementación de sistemas tecnológicos de administración y procesamiento de información, han permitido agilizar procesos y tareas, sin embargo, son percibidas como insuficientes, aspirando a un sistema integrado de información que facilite la toma de decisiones oportuna. Adicionalmente, los equipos en vías de obsolescencia representan un alto riesgo debido al soporte estratégico que representan para el desarrollo de procesos de análisis, ensayos y calibraciones que efectúa el Instituto.
- 3) Relativas a la difusión y comunicación de las funciones del ISP: Se percibe que es posible difundir los temas relevantes del Instituto para ser utilizados estratégicamente, sensibilizando a grupos de interés para conseguir reconocimiento y facilitar la consecución de objetivos a mediano y largo plazo.

Matriz de Priorización de Riesgos Estratégicos

				AMENAZAS									
				Escenario presupuestario restrictivo.	Nuevas responsabilidades sin asignación de	Falta de recursos para normalizar.	Estar supeditado a Minsal en temas presupuestarios y	Brechas de nuevo marco legal (RR.HH., Presupuestario, Atribuciones políticas y económicas).	Cambio climático.	Catástrofes sociales y ambientales.	Limitación en la toma de decisión.	Ciberataques.	Empoderamiento de la ciudadanía.
SEV*				25	25	10	16	15	3	10	3	5	4
PROB*				5	5	5	4	5	3	2	3	1	2
IMP*				5	5	2	4	3	1	5	1	5	2
DEBILIDADES	Carga de trabajo.	16	4	4	400	400		256	240				
	Brechas en competencias en RR.HH. y cantidad.	20	4	5	500	500		320	300				
	Fuga de profesionales especializados.	20	4	5	500	500		320	300				
	Alta rotación de RR.HH.	20	4	5									
	Transferencia del conocimiento sin programa.	8	4	2									
	RR.HH. no sustituido.	20	4	5	500	500		320	300				
	TIC's insuficientes.	25	5	5	625	625		400	375				
	Equipos en vías de obsolescencia.	20	4	5	500	500		320	300				
	Ausencia de sistema integrado de información.	15	3	5				240	225				
	Sistema de apoyo no actualizado de acuerdo al crecimiento	16	4	4				256	240				
	Falta de infraestructura.	8	4	2				128	120				
	Centralización territorial.	5	5	1									
	Baja difusión de las funciones del ISP.	9	3	3	225	225		144	135		90	27	
	Falta de reconocimiento ciudadano.	8	4	2							80		
	Falta de comunicación.	10	5	2									

* SEV= Severidad; PROB= Probabilidad; IMP= Impacto.

Respaldo en este análisis, que es la manifestación de la situación actual y tangible, es que la Institución pone énfasis en estrategias de corto y largo plazo que tiendan a resolver problemas que afecten la continuidad del negocio.

Con ello se plantean tres estrategias transversales que debe abordarse, para evitar los posibles escenarios que puedan afectar directamente el desarrollo de los distintos procesos que se ejecutan, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados por la institución.

- 1) Fortalecer el desarrollo tecnológico del ISP.**
- 2) Implementar iniciativas orientadas al desarrollo del Recurso Humano.**
- 3) Asumir una posición activa en la difusión de temas relevantes en los que participe el ISP, involucrando y comunicando a las partes interesadas relevantes (Ver Título VI. Análisis de las Partes Interesadas).**

VI. ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

Durante la etapa de planificación de las estrategias del ISP, se realizó un Análisis de las Partes Interesadas (API) identificando a aquellos actores sociales que se relacionan con el Instituto, evaluando sus intereses respectivos en áreas temáticas particulares. La utilización del API nos ha facilitado la comprensión de la complejidad de cada uno de los temas relevantes, en la medida, que permite una descripción del grado de participación de las partes interesadas en las diversas estrategias.

Para llevar a cabo este análisis, se utilizó el modelo de Partes Interesadas de Hovland¹, el cuál organiza a los distintos actores sociales de nuestro interés en una matriz según el Interés y la Influencia que pueden manifestar sobre las estrategias definidas, dónde:

- El Interés refleja la medida en que la estrategia del Instituto puede afectar a las partes interesadas y, por lo tanto, el nivel de atención que generará en ellos.
- La Influencia mide el poder que las partes interesadas pueden ejercer sobre la estrategia y en qué medida consiguen ayudar o limitar el objetivo perseguido.

Las Partes Interesadas con Influencia Alta e Interés Alto están alineados a nuestra estrategia, son organizaciones a las cuáles es importante involucrar y atraer. El despliegue de las acciones del Instituto debe considerarlos, ya que son críticos para el cumplimiento de nuestro propósito. En este extremo, se encuentran entidades gubernamentales como el Ministerio de Salud quién define las políticas y lineamientos del sistema de salud, así como la OMS y la OPS al ser organismos

¹ Hovland, I. 2005. Successful Communication. A toolkit for researchers and civil society organisations.

internacionales que gestionan y coordinan políticas de prevención, promoción e intervención en salud a nivel mundial y regional.

Aquellos actores sociales con Influencia Alta y Bajo Interés corresponden a entidades como la Dirección de Presupuestos, Contraloría y Ministerio de Hacienda, entidades que se distancian de las estrategias del Instituto en materia de salud, pero que, sin embargo, tienen gran influencia en otras materias, como la presupuestaria, por ejemplo. Los esfuerzos del ISP deben enfocarse en “Satisfacer” a estas entidades en sus requerimientos.

Los interesados con un alto interés, pero con bajo poder, necesitan estar informados, sin embargo, si se organizan, podrían formar la base de un grupo de interés o una coalición que pueda hacer lobby para modificar o influenciar la estrategia definida. En este cuadrante, podemos hallar gran parte de los usuarios del ISP, tales como laboratorios, empresas fabricantes e importadoras de EPP, operadores de comercio exterior, beneficiarios del sistema de salud, etc.

A aquellos actores sociales que responden al cuadrante de Influencia Baja e Interés Bajo, deben ser monitoreados para detectar alguna necesidad específica en la que podamos aportar e incluir en nuestra agenda. En este sector podemos mencionar a Carabineros de Chile, PDI, Comisión Chilena de Energía, etc.



El detalle de las partes interesadas, la estrategia general a aplicar y los procesos con los que se relaciona se encuentra en el **ANEXO N°2 “Partes Interesadas”**.

VII. Seguimiento Plan Desarrollo Estratégico Período 2014 – 2018

Durante el período anterior comprendido entre 2014 – 2018 se especificaron dos grandes estrategias, cuyos avances fueron los siguientes:

1) Proyecto de Normalización “Nuevo ISP”

La Dirección del ISP en conjunto con las Asociaciones Gremiales trabajaron de manera

permanente en la elaboración e implementación del “Protocolo de Acuerdo de movilidad interna” para las contrataciones, con el fin de promover y priorizar el mérito y la idoneidad de los funcionarios/as del ISP, y de este modo mejorar entre el 2014-2018, el grado y la remuneración a un total de 440 funcionarios. Durante el 2016, diferentes diagnósticos institucionales concluyeron la existencia de deficiencias importantes en infraestructura, equipamientos, sistemas de información, instalaciones sanitarias, eléctricas y de climatización, señalando, además, que estas deficiencias afectaban significativamente la operatividad del Instituto. Con esta información, y previa aprobación del Ministerio de Salud (Minsal) y del Ministerio de Desarrollo Social (MIDESO), se dio origen al Proyecto de Normalización “Nuevo ISP”.

Como parte de este proyecto, casi M\$1.000 millones se invirtieron en la implementación de **proyectos de infraestructura de corto plazo** para mejorar las condiciones y ambientes de trabajo en condiciones de obsolescencia, entre los cuáles, destacan, la Habilitación de Casino Institucional, reparación de instalaciones sanitarias, instalación y habilitación de cámaras de seguridad (CCTV), mejoramiento Bioterio de Santiago, mejoramiento de primer y tercer piso de edificio de Salud Ocupacional, mejoramiento del Laboratorio de Medios de Cultivo (mejoramiento de infraestructura y climatización), reparación de oficinas gremiales, entre otros.

2) Desarrollar iniciativas orientadas a mejorar las condiciones del Recurso Humano.

Esta estrategia estaba dirigida a incrementar los estándares del Instituto de Salud, a fin de fortalecerlo como autoridad regulatoria y de referencia, en el contexto de los altos desafíos y responsabilidades que constantemente asume el personal del ISP.

Gracias a ello, en el período 2014-2018 la dotación autorizada del Instituto aumentó 101 nuevos cargos permanentes en funciones administrativas, técnicas y profesionales. Adicionalmente, y a través de la Ley 20.933 de Fortalecimiento (Ley Forges) aprobada en 2016 se obtuvo una asignación de fortalecimiento de la gestión para el ISP, lo que mejoró las condiciones salariales de los integrantes del Instituto.

Por otro lado, la Dirección del ISP en colaboración con las Asociaciones Gremiales trabajaron en la elaboración e implementación del “Protocolo de Acuerdo de movilidad interna” para las contrataciones, con el fin de promover y priorizar el mérito y la idoneidad de los funcionarios/as del ISP y de nivelar cargos y grados.

Otras iniciativas aplicadas para cumplir esta estrategia tuvieron relación con mejorar la calidad de vida de los funcionarios, como los proyectos de Mejoramiento del Entorno Laboral (MEL), los cuáles, incluyeron iniciativas de fomento de vida sana, vida social y salud.

ANEXO N°1: MATRIZ FODA ISP

Análisis de Contexto

		OPORTUNIDADES																AMENAZAS																		
		20	20	25	25	25	20	20	25	25	20	20	25	25	25	20	25	25	10	16	15	15	3	4	4	4	10	10	3	6	10	5	4			
		SEVERIDAD	PROBABILIDAD		IMPACTO																															
		AD	AD		IMPACTO																															
FORTALEZAS	Funcionarios competentes.	25	5	5	500	500	625	625	625	500	500	625	500	500	625	625	625	500	625	625	400	375	75													
	Transferencia del conocimiento y capacidad formadora.	25	5	5	500	500				500	500				500	625	625	625	500	625	625			375	75					250	250			250		
	Personal Comprometido.	20	5	4	400	400						500	400				500	500	500	400	500	500	200		300	60					200	200			200	
	Equipamiento disponible.	20	4	5	400		500						500	400			400	500	500	400																
	Funciones claras y definidas.	25	5	5	500				625		500	625	500					625	625	625	500											250				
	Sistema de calidad implementado.	25	5	5	500	500	625	625		500	500	625	500	500	625	500	625		625	500	625	625														
	Mejoramiento y modernización de procesos.	25	5	5	500	500	625	625	625	500			625	500	500	625	500	625	625	500	625	625			400						250					
	Participación en redes internacionales.	20	5	4	400	400		500	500	400	400			400	400	500		500	500	500	400											200	200			200
	Estabilidad marco legal.	20	4	5										500																						
	Acreditaciones.	25	5	5	500	500			625	500	500	625	500	500	625	500	625	625	625	500																
Reconocimiento del ISP a nivel nacional e internacional.	25	5	5	500	500	625	625	625	500	500	625	500	500	625	500	625	625	625	500																	
DEBILIDADES	Carga de trabajo.	16	4	4			400														400	400			256	240										
	Brechas en competencias en RR.HH y cantidad.	20	4	5					500												500	500			320	300										
	Fuga de profesionales especializados.	20	4	5					500												500	500			320	300										
	Alta rotación de RR.HH.	20	4	5					500																											
	Transferencia del conocimiento sin programa.	8	4	2									160																							
	RR.HH no sustituido.	20	4	5														500							500	500			320	300						
	TICs insuficientes.	25	5	5			500	625					500	625				625	500						625	625			400	375						
	Equipos en vías de obsolescencia.	20	4	5			400	500					400	500				500	400						500	500			320	300						
	Ausencia de sistema integrado de información.	15	3	5			300	375					300	375															240	225						
	Sistema de apoyo no actualizado de acuerdo al crecimiento (negocios).	16	4	4			320	400																					256	240						
	Modelo de gestión rígidos.	9	3	3									320	320	400	320																				
	Debilidad en tiempos de respuestas.	6	3	2				150																												
	Incapacidad de emitir normas técnicas.	5	5	1										100																						
	Falta de infraestructura.	8	4	2																																
	Centralización territorial.	5	5	1																																
	Baja difusión de las funciones del ISP.	9	3	3			180	180										225	180						225	225			144	135			90	27		
	Falta de reconocimiento ciudadano.	8	4	2			160	160																									80			
	Falta de comunicación.	10	5	2			200	200																												

La matriz anterior (FODA) contiene el resultado de la relación de los factores internos y externos de la organización.

Estrategia F-O (Fortalezas-Oportunidades)

Este cuadrante nos indica aquellas fortalezas que nos permiten maximizar las oportunidades generadas por el entorno externo. Los esfuerzos se orientan a **mantener las fortalezas y explotar las oportunidades**. Esta situación posibilita tomar estrategias ofensivas para abordar desafíos con recursos y capacidades existentes.

De esta forma, las fortalezas (funcionarios competentes, equipamiento disponible, Reconocimiento del ISP a nivel nacional e internacional y sistema de calidad implementado, entre otras) facilitan responder en una óptima posición a nuevos desafíos en salud pública, reforzar el posicionamiento como organización en temas de salud a nivel mundial, ampliar cobertura de fiscalización y afrontar cambios regulatorios, etc.

Estrategia F-A (Fortalezas-Amenazas)

Estas coordenadas nos señalan como debemos utilizar las fortalezas para confrontar las amenazas provenientes por el entorno externo. Los esfuerzos se orientan a **mantener las fortalezas y afrontar las amenazas**. Esta situación posibilita tomar estrategias del tipo defensivas cuyo objetivo es evitar que el entorno perjudique al Instituto.

Las amenazas más importantes que pueden influir sobre el Instituto son las provenientes a restricciones presupuestarias y asumir nuevas responsabilidades, junto con catástrofes sociales y ambientales que pueden destruir las fortalezas organizacionales, sin embargo, se espera que estas últimas sean capaces de contrarrestar sus efectos, particularmente las referidas a compromiso de los funcionarios y sus competencias, protegiendo los avances alcanzados hasta ahora en el ISP.

Estrategia D-O (Debilidades-Oportunidades)

En estas coordenadas nos han permitido definir estrategias de adaptativas o de reorientación, impulsándonos a **corregir nuestras debilidades con la finalidad de intentar aprovechar las oportunidades presentadas**, o en su defecto, adaptarnos al entorno, evitando las consecuencias de nuestras debilidades.

Las debilidades a corregir para estos efectos apuntan a las que dicen relación con la carga de trabajo, la fuga de recursos humanos especializados, como así con las que tienen que ver con aspectos tecnológicos, como las TIC's insuficientes, los sistemas de información y equipos en vías de obsolescencia.

Estrategia D-A (Debilidades-Amenazas)

Este cuadrante da cuenta de los puntos críticos que pueden generar un **Alto Riesgo** para la organización, en cuanto al logro de sus objetivos estratégicos se refiere. Con el objeto de minimizar su impacto, o eliminarlo, se han definido estrategias para corregir las debilidades y a afrontar amenazas.

Como puede apreciarse en la sección **IV. Análisis del entorno y sus riesgos**, los principales temas sensibles surgen de los ámbitos de los recursos humanos, tecnologías y difusión de las funciones del ISP, para los cuáles, el Instituto ha adoptado acciones a seguir para su tratamiento.

ANEXO N°2: RELACIÓN PARTES INTERESADAS Y PROCESOS

N°	Partes Interesadas	Requisitos Y Expectativas de los Bienes y Servicios ⁽¹⁾	Estrategia de vinculación	Procesos																
				Realización de Exámenes / Ensayos / Calibraciones	Autorizaciones / Modificaciones	Fiscalizaciones	Supervisión / Evaluación	Ejecución de Capacitación	Vigilancia de Laboratorio, Fármacos y Radiológica personal	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Elaboración y Revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producción de Insumos para Laboratorios	Realización de Investigación Aplicada	Gestión de Trasplante	Evaluación de Ambientes Laborales	Elaboración de Material de Referencia	Gestión Estratégica	Control y Mejora	Apoyo	
1	Laboratorios Clínicos.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X					
2	Laboratorios del Ambiente.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X			X	X		X	X	X	X		X	X				
3	Laboratorios Toxicológicos y Centros de Radioterapia.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X		X		X		X	X		X		X					
4	Empresas titulares de registros sanitarios de productos farmacéuticos y cosméticos.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X	X	X				X										
5	Distribuidoras e importadoras de productos farmacéuticos y cosméticos.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X	X	X				X										

N°	Partes Interesadas	Requisitos Y Expectativas de los Bienes y Servicios ⁽¹⁾	Estrategia de vinculación	Procesos																
				Realización de Exámenes / Ensayos / Calibraciones	Autorizaciones / Modificaciones	Fiscalizaciones	Supervisión / Evaluación	Ejecución de Capacitación	Vigilancia de Laboratorio, Fármacos y Radiológica personal	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Elaboración y Revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producción de Insumos para Laboratorios	Realización de Investigación Aplicada	Gestión de Trasplante	Evaluación de Ambientes Laborales	Elaboración de Material de Referencia	Gestión Estratégica	Control y Mejora	Apoyo	
6	Laboratorios de producción de productos farmacéuticos y cosméticos, laboratorios externos de control de calidad	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X	X	X				X										
7	Empresas importadoras de materias primas relacionadas.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X	X	X				X										
8	Centros de estudios de bioequivalencia y de bioexención.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X	X	X				X										
9	Empresas titulares de registros sanitarios de productos pesticidas, desinfectantes y sanitizantes.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar		X															
10	Centros de Trasplantes. (renal, corazón, pulmón, hígado)	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X				X						X						
11	Secretarías Regionales Ministeriales	- Oportunidad - Calidad	Comunicar	X			X	X								X				

N°	Partes Interesadas	Requisitos Y Expectativas de los Bienes y Servicios ⁽¹⁾	Estrategia de vinculación	Procesos																	
				Realización de Exámenes / Ensayos / Calibraciones	Autorizaciones / Modificaciones	Fiscalizaciones	Supervisión / Evaluación	Ejecución de Capacitación	Vigilancia de Laboratorio, Fármacos y Radiológica personal	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Elaboración y Revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producción de Insumos para Laboratorios	Realización de Investigación Aplicada	Gestión de Tránsito	Evaluación de Ambientes Laborales	Elaboración de Material de Referencia	Gestión Estratégica	Control y Mejora	Apoyo		
	(SEREMIS) de Salud.	- Veracidad																			
12	Servicios de Salud.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X			X	X													
13	Beneficiarios del sistema público de salud.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X	X		X														
14	Beneficiarios del sistema privado de salud y particulares.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X	X		X														
15	Hospitales del Servicio de Salud.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X	X		X	X		X				X	X	X					
16	Clínicas y Hospitales privados.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X	X		X	X		X				X	X	X					
17	Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Comisión Médica, Preventiva e Invalidez (COMPIN), Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO),	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X	X		X									X					

N°	Partes Interesadas	Requisitos Y Expectativas de los Bienes y Servicios ⁽¹⁾	Estrategia de vinculación	Procesos																
				Realización de Exámenes / Ensayos / Calibraciones	Autorizaciones / Modificaciones	Fiscalizaciones	Supervisión / Evaluación	Ejecución de Capacitación	Vigilancia de Laboratorio, Fármacos y Radiológica personal	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Elaboración y Revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producción de Insumos para Laboratorios	Realización de Investigación Aplicada	Gestión de Traspante	Evaluación de Ambientes Laborales	Elaboración de Material de Referencia	Gestión Estratégica	Control y Mejora	Apoyo	
	Instituto de Previsión Social (IPS), Mutuales y Comisión Médica de Reclamos (COMERE).																			
18	Ministerio de Salud (MINSAL), Superintendencia de Salud, Fondo Nacional de Salud (FONASA) y Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud (CENABAST).	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Involucrar	X		X	X				X				X	X	X		X	X
19	Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X				X			X	X	X		X	X				
20	Fiscalía Nacional, Fiscalías Regionales y Fiscalías Locales.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X																
21	Organización Panamericana y Mundial de la Salud (OPS y	- Oportunidad - Calidad -	Involucrar											X	X	X				

		Procesos																		
N°	Partes Interesadas	Requisitos Y Expectativas de los Bienes y Servicios ⁽¹⁾	Estrategia de vinculación	Realización de Exámenes / Ensayos / Calibraciones	Autorizaciones / Modificaciones	Fiscalizaciones	Supervisión / Evaluación	Ejecución de Capacitación	Vigilancia de Laboratorio, Fármacos y Radiológica personal	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Elaboración y Revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producción de Insumos para Laboratorios	Realización de Investigación Aplicada	Gestión de Traspante	Evaluación de Ambientes Laborales	Elaboración de Material de Referencia	Gestión Estratégica	Control y Mejora	Apoyo	
	OMS); Red Interamericana de Laboratorios de Análisis de Alimentos (RILAA); Instituciones similares al Instituto de Salud Pública (ISP) a nivel internacional.	Cooperación																		
22	Ministerio del Medio Ambiente, Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) y Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA).	- Oportunidad - Calidad - Cooperación	Comunicar	X			X			X										
23	Instituciones relacionadas con los procesos de comercio exterior de mercancías como Dirección Nacional de Aduanas, Ministerio de Relaciones Exteriores, Tesorería General de la República y	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar		X	X														

		Procesos																	
N°	Partes Interesadas	Requisitos Y Expectativas de los Bienes y Servicios ⁽¹⁾	Estrategia de vinculación	Realización de Exámenes / Ensayos / Calibraciones	Autorizaciones / Modificaciones	Fiscalizaciones	Supervisión / Evaluación	Ejecución de Capacitación	Vigilancia de Laboratorio, Fármacos y Radiológica personal	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Elaboración y Revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producción de Insumos para Laboratorios	Realización de Investigación Aplicada	Gestión de Traspante	Evaluación de Ambientes Laborales	Elaboración de Material de Referencia	Gestión Estratégica	Control y Mejora	Apoyo
	Correos de Chile.																		
24	Operadores de comercio exterior: Agentes de Aduana y Couriers.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar		X	X													
25	Empresas Fabricantes, Importadoras y/o distribuidoras de Dispositivos Médicos.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar		X	X													
26	Empresas certificadoras de Elementos de Protección Personal (EPP), Empresas prestadoras del servicio de dosimetría personal y Centros Audiométricos Médico Legal de Referencia.	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X	X	X	X												
27	Beneficiarios de la Ley contra accidentes y	- Oportunidad - Calidad	Comunicar	X										X	X				

N°	Partes Interesadas	Requisitos Y Expectativas de los Bienes y Servicios ⁽¹⁾	Procesos																
			Estrategia de vinculación	Realización de Exámenes / Ensayos / Calibraciones	Autorizaciones / Modificaciones	Fiscalizaciones	Supervisión / Evaluación	Ejecución de Capacitación	Vigilancia de Laboratorio, Fármacos y Radiológica personal	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Elaboración y Revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producción de Insumos para Laboratorios	Realización de Investigación Aplicada	Gestión de Traspante	Evaluación de Ambientes Laborales	Elaboración de Material de Referencia	Gestión Estratégica	Control y Mejora	Apoyo
	enfermedades profesionales	- Transparencia																	
28	Empresas fabricantes e Importadoras de EPP	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar		X	X	X												
29	Dirección del Trabajo, DIRECTEMAR, SERNAGEOMIN	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X			X												
30	Confederaciones y Federaciones de Trabajadores, CUT	- Oportunidad - Calidad - Veracidad - Transparencia	Comunicar	X		X	X							X					
31	Laboratorios calibradores de contaminantes atmosféricos	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X															
32	Instituto Nacional de Normalización (INN), Comisión Chilena de Energía Nuclear (CCHEN), ACHIPIA	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Monitorear				X											X	
33	PDI, Carabineros de Chile, Gendarmería	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Monitorear	X															

N°	Partes Interesadas	Requisitos Y Expectativas de los Bienes y Servicios ⁽¹⁾	Procesos																
			Estrategia de vinculación	Realización de Exámenes / Ensayos / Calibraciones	Autorizaciones / Modificaciones	Fiscalizaciones	Supervisión / Evaluación	Ejecución de Capacitación	Vigilancia de Laboratorio, Fármacos y Radiológica personal	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Elaboración y Revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producción de Insumos para Laboratorios	Realización de Investigación Aplicada	Gestión de Tránsito	Evaluación de Ambientes Laborales	Elaboración de Material de Referencia	Gestión Estratégica	Control y Mejora	Apoyo
		- Cooperación																	
34	Empresas del rubro alimentario	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X				X	X				X						
35	Entidades Acreditadoras	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar				X												
36	Prestadores Institucionales	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar				X												
37	Empresas públicas y privadas de medición de ruido	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Comunicar	X				X	X		X	X			X				
38	Ministerio Público	- Oportunidad - Calidad - Veracidad - Cooperación	Comunicar	X					X										
39	Cientes Internos ISP	- Transparencia - Oportunidad - Información - Veracidad - Beneficios	Comunicar														X	X	X

N°	Partes Interesadas	Requisitos Y Expectativas de los Bienes y Servicios ⁽¹⁾	Estrategia de vinculación	Procesos																	
				Realización de Exámenes / Ensayos / Calibraciones	Autorizaciones / Modificaciones	Fiscalizaciones	Supervisión / Evaluación	Ejecución de Capacitación	Vigilancia de Laboratorio, Fármacos y Radiológica personal	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Elaboración y Revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producción de Insumos para Laboratorios	Realización de Investigación Aplicada	Gestión de Tránsito	Evaluación de Ambientes Laborales	Elaboración de Material de Referencia	Gestión Estratégica	Control y Mejora	Apoyo		
40	DIPRES, Ministerio de Hacienda, Contraloría General de la República	- Oportunidad - Calidad - Veracidad - Transparencia - Probidad	Comunicar															X	X		
41	Sociedad Civil	- Oportunidad - Calidad - Veracidad - Transparencia - Probidad - Participación	Monitorear	X				X				X		X		X					
42	Junta Vecinal, Municipio Ñuñoa	- Oportunidad - Calidad - Veracidad - Transparencia - Probidad - Compromiso	Monitorear	X				X				X		X							
43	Ministerio del Medio Ambiente; Superintendencia del Medio	- Oportunidad - Calidad - Veracidad	Monitorear					X													

			Procesos																
N°	Partes Interesadas	Requisitos Y Expectativas de los Bienes y Servicios ⁽¹⁾	Estrategia de vinculación	Realización de Exámenes / Ensayos / Calibraciones	Autorizaciones / Modificaciones	Fiscalizaciones	Supervisión / Evaluación	Ejecución de Capacitación	Vigilancia de Laboratorio, Fármacos y Radiológica personal	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Elaboración y Revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producción de Insumos para Laboratorios	Realización de Investigación Aplicada	Gestión de Tránsito	Evaluación de Ambientes Laborales	Elaboración de Material de Referencia	Gestión Estratégica	Control y Mejora	Apoyo
	Ambiente; Tribunales Ambientales	- Cooperación																	
44	ONEMI y Sistema Nacional de Protección Civil	- Oportunidad - Calidad - Veracidad - Cooperación	Monitorear				X	X											
45	Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV)	- Oportunidad - Calidad - Veracidad - Cooperación	Monitorear				X	X							X				
46	Organismos Certificadores de Dispositivos Médicos	- Oportunidad - Calidad - Veracidad - Cooperación	Comunicar		X	X	X	X							X				
47	Centros Veterinarios	- Oportunidad - Calidad - Veracidad - Cooperación	Comunicar				X	X							X				
48	Empresas de Validación de Cabinas de	- Oportunidad - Calidad	Comunicar		X	X	X	x							x				

			Procesos																	
N°	Partes Interesadas	Requisitos Y Expectativas de los Bienes y Servicios ⁽¹⁾	Estrategia de vinculación	Realización de Exámenes / Ensayos / Calibraciones	Autorizaciones / Modificaciones	Fiscalizaciones	Supervisión / Evaluación	Ejecución de Capacitación	Vigilancia de Laboratorio, Fármacos y Radiológica personal	Preparación y Evaluación de Ensayos de Proficiencia o Aptitud	Elaboración y Revisión de Documentos Técnicos de Referencia	Producción de Insumos para Laboratorios	Realización de Investigación Aplicada	Gestión de Traspasante	Evaluación de Ambientes Laborales	Elaboración de Material de Referencia	Gestión Estratégica	Control y Mejora	Apoyo	
	Seguridad Biológicas y Áreas Biolimpias	- Veracidad - Cooperación																		