



MANUAL DE LA CALIDAD

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
BOGOTÁ, DICIEMBRE DE 2023

| MANUAL DE LA CALIDAD | | | | | |
|-------------------------|-------------|---------|--------|----------|----|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| 1. Marco General | 4 |
| 1.1 Objetivo del manual | 4 |
| 1.2 Alcance del manual | 4 |
| 1.3 Ámbito de aplicación del manual | 4 |
| 2. Generalidades | 4 |
| 2.1 Plataforma estratégica | 4 |
| 2.2 Documentos asociados | 7 |
| 2.3 Normativa | 8 |
| 3. Términos y definiciones | 9 |
| 4. Contexto de la Organización | 10 |
| 4.1 Comprensión de la organización y su contexto | 10 |
| 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés | 12 |
| 4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad | 12 |
| 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos | 12 |
| 5. Liderazgo | 19 |
| 5.1 Generalidades | 19 |
| 5.2 Política | 19 |
| 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | 20 |
| 6. Planificación | 24 |
| 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades | 25 |
| 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos | 25 |
| 6.3 Planificación de los cambios | 27 |
| 7. Apoyo | 28 |
| 7.1 Recursos | 28 |
| 7.2 Competencia | 31 |
| 7.3 Toma de conciencia | 32 |
| 7.4 Comunicación | 32 |
| 7.5 Información documentada | 33 |
| 8. Operación | 33 |
| 8.1 Planificación y control operacional | 33 |
| 8.2 Requisitos para los productos y servicios | 33 |
| 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios | 33 |
| 8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente | 33 |
| 8.5 Producción y provisión de servicio | 34 |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los grupos de valor o de interés | 34 |
| 8.6 Liberación de los productos y servicios | 35 |
| 8.7 Control de las salidas no conformes | 35 |
| 9. Evaluación del desempeño | 36 |
| 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación | 36 |
| 9.2 Auditoría interna | 36 |

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

| | | |
|------------|--|-----------|
| 9.3 | Revisión por la Dirección..... | 37 |
| 10. | Mejora..... | 37 |
| 10.1 | Generalidades..... | 37 |
| 10.2 | No Conformidad y Acción Correctiva | 37 |
| 10.3 | Mejora continua..... | 37 |

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

1. Marco General

1.1 Objetivo del manual

Establecer los lineamientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015 mediante la definición del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, la relación de los procesos y procedimientos documentados, así como la descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma mencionada.

1.2 Alcance del manual

Inicia con las generalidades de la entidad, continua con la planificación y operación, y finaliza con la medición y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.3 Ámbito de aplicación del manual

Aplica a todos los Procesos del Ministerio de Salud y Protección Social que generan los servicios y trámites que cubren “Formulación, adopción, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas, regulaciones, reglamentación, Planes, programas y proyectos, así como acciones de fiscalización y administración de medicamentos de control Especial del sector salud y protección social.”.

2. Generalidades

2.1 Plataforma estratégica.

Misión institucional: El Ministerio de Salud y Protección Social es una entidad pública del nivel central del Gobierno Nacional y cabeza del sector salud, encargada de conocer, dirigir, evaluar y orientar el sistema de seguridad social en salud, mediante la formulación de políticas, planes y programas, la coordinación intersectorial y la articulación de actores de salud con el fin de mejorar la calidad, oportunidad, accesibilidad de los servicios de salud y sostenibilidad del sistema, incrementando los niveles de satisfacción de los pacientes, familias, comunidades y habitantes del territorio nacional.

Visión institucional: El Ministerio de Salud y Protección Social, será reconocida en el 2031 por los habitantes del territorio nacional y los actores del sistema como la entidad rectora en materia de salud, que ha mejorado los niveles de calidad, oportunidad y accesibilidad a los servicios de salud y la sostenibilidad del sistema.

Valores: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia e Inclusión

Objetivo estratégico 1: Fortalecer la rectoría y gobernanza tanto a nivel sectorial como territorial del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), a través de la generación de instrumentos, lineamientos, políticas y asistencia técnica, con el fin de mejorar la capacidad institucional de los actores del sistema.

Objetivo estratégico 2: Implementar intervenciones en salud pública y promoción de políticas saludables, mediante la priorización según carga de enfermedad y el análisis, diagnóstico y particularidades del territorio y poblacionales, así como las acciones intersectoriales, con el fin de mejorar la calidad de vida y bienestar de los habitantes del territorio nacional.

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

Objetivo estratégico 3: Articular los agentes del sector salud mediante el fortalecimiento de la regulación de los mecanismos de habilitación, acreditación, la generación de incentivos, modelos integrales de atención, acceso a la infraestructura y dotación en salud, para responder con calidad, oportunidad y humanización en la prestación de servicios de salud a los habitantes del territorio nacional.

Objetivo estratégico 4: Fortalecer el talento humano en salud, mediante la generación de lineamientos de formación, incentivos, formalización y cierre de brechas, con el propósito de mejorar la calidad en la prestación de servicios en salud.

Objetivo estratégico 5: Mejorar la sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) mediante el control de gastos, el saneamiento de deudas y el incremento de las distintas fuentes de financiamiento con el fin de garantizar la prestación de servicios en salud.

Objetivo estratégico 6: Fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física con el fin de mejorar la oferta institucional a los habitantes del territorio nacional en términos de calidad y eficiencia.

Funciones del Ministerio de Salud y Protección Social: Son funciones del Ministerio de acuerdo a los Decretos 4107 de 2011 "Por el cual se determinan los objetivos y la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social y se integra el Sector Administrativo de Salud y Protección Social", Decreto 2562 de 10 de diciembre de 2012 "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social, se crea una Comisión Asesora y se dictan otras disposiciones" y Decreto 1432 del 1 de septiembre de 2016 "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social" así:

- Formular la política, dirigir, orientar, adoptar y evaluar los planes, programas y proyectos del Sector Administrativo de Salud y Protección Social.
- Formular la política, dirigir, orientar, adoptar y evaluar los planes, programas y proyectos en materia de Salud y Protección Social.
- Formular la política, dirigir, orientar, adoptar y evaluar la ejecución, planes, programas y proyectos del Gobierno Nacional en materia de salud, salud pública, riesgos profesionales, y de control de los riesgos provenientes de enfermedades comunes, ambientales, sanitarias y psicosociales, que afecten a las personas, grupos, familias o comunidades.
- Formular, adoptar, coordinar la ejecución y evaluar estrategias de promoción de la salud y la calidad de vida, y de prevención y control de enfermedades transmisibles y de las enfermedades crónicas no transmisibles.
- Dirigir y orientar el sistema de vigilancia en salud pública.
- Formular, adoptar y coordinar las acciones del Gobierno Nacional en materia de salud en situaciones de emergencia o desastres naturales.
- Promover e impartir directrices encaminadas a fortalecer la investigación, indagación, consecución, difusión y aplicación de los avances nacionales e internacionales, en temas tales como cuidado, promoción, protección, desarrollo de la salud y la calidad de vida y prevención de las enfermedades.
- Formular y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos en materia de protección de los usuarios, de promoción y prevención, de aseguramiento en salud y riesgos profesionales, de prestación de servicios y

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

atención primaria, de financiamiento y de sistemas de información, así como los demás componentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- Formular, adoptar y evaluar la política farmacéutica, de medicamentos, de dispositivos, de insumos y tecnología biomédica, y establecer y desarrollar mecanismos y estrategias dirigidas a optimizar la utilización de los mismos.
- Establecer los mecanismos para adelantar negociaciones de precios de medicamentos, insumos y dispositivos médicos.
- Formular y evaluar la política de talento humano en salud, en coordinación con las entidades competentes, que oriente la formación, ejercicio y gestión de las profesiones y ocupaciones en salud.
- Dirigir, organizar, coordinar y evaluar el servicio social obligatorio de los profesionales y ocupaciones del área de la salud.
- Definir los requisitos que deben cumplir las entidades promotoras de salud e instituciones prestadoras de servicios de salud para obtener la habilitación y acreditación.
- Regular la oferta pública y privada de servicios de salud, la organización de redes de prestación de servicios y establecer las normas para la prestación de servicios y de la garantía de la calidad de los mismos, de conformidad con la ley.
- Participar en la formulación y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos en materia de pensiones, beneficios económicos y otras prestaciones.
- Participar en la formulación y evaluación de la política para la definición de los sistemas de afiliación, protección al usuario, aseguramiento y sistemas de información en pensiones.
- Formular la política de salud relacionada con el aseguramiento en riesgos profesionales y coordinar con el Ministerio de Trabajo su aplicación.
- Formular y evaluar la política para la definición de los sistemas de afiliación, garantía de la prestación de los servicios de salud y sistemas de información en Riesgos Profesionales.
- Formular y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos en materia de promoción social a cargo del Ministerio.
- Realizar los estudios y el análisis de viabilidad, estabilidad y equilibrio financiero de los recursos asignados a la salud y promoción social a cargo del Ministerio.
- Administrar los recursos que destine el Gobierno Nacional para promover la sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando quiera que no exista norma especial que los regule o reglamente, ni la administración se encuentre asignada a otra entidad.
- Constituir con otras personas jurídicas de derecho público o privado, asociaciones, fundaciones o entidades que apoyen o promuevan el cumplimiento de las funciones o fines inherentes al Ministerio de Salud y Protección Social, así mismo, destinar recursos de su presupuesto para la creación, funcionamiento e inversión del instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud de que trata el Artículo 92 de la Ley 1438 de 2011 o al de las asociaciones, fundaciones o entidades que constituya.
- Definir y reglamentar los sistemas de información del Sistema de Protección Social que comprende afiliación, recaudo, y aportes parafiscales. La administración de los sistemas de información de salud se hará en coordinación con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Promover acciones para la divulgación del reconocimiento y goce de los derechos de las personas en materia de salud, promoción social, y en el cuidado, protección y mejoramiento de la calidad de vida.
- Promover, de conformidad con los principios constitucionales, la participación de las organizaciones comunitarias, las entidades no gubernamentales, las instituciones asociativas, solidarias, mutuales y demás participantes en el desarrollo de las acciones de salud.

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

- Promover la articulación de las acciones del Estado, la sociedad, la familia, el individuo y los demás responsables de la ejecución de las actividades de salud, riesgos profesionales y promoción social a cargo del Ministerio.
- Promover el estudio, elaboración, seguimiento, firma, aprobación, revisión jurídica y la ratificación de los tratados o convenios internacionales relacionados con salud, y promoción social a cargo del Ministerio, en coordinación con las entidades competentes en la materia.
- Proponer y desarrollar, en el marco de sus competencias, estudios técnicos e investigaciones para la formulación, implementación y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos en materia de salud y promoción social a cargo del Ministerio.
- Asistir técnicamente en materia de salud, y promoción social a cargo del Ministerio, a las entidades u organismos descentralizados territorialmente o por servicios.
- Preparar las normas, regulaciones y reglamentos de salud y promoción social en salud, aseguramiento en salud y riesgos profesionales, en el marco de sus competencias.
- Definir y modificar los Planes Obligatorios de Salud (POS) que las Entidades Promotoras de Salud (EPS) garantizarán a los afiliados según las normas de los Regímenes Contributivo y Subsidiado.
- Definir y revisar, como mínimo una vez al año, el listado de medicamentos esenciales y genéricos que harán parte de los Planes de Beneficios.
- Definir el valor de la Unidad de Pago por Capitación de cada Régimen. Si a 31 de diciembre de cada año el Ministerio no ha aprobado un incremento en el valor de la UPC, dicho valor se incrementará automáticamente en la inflación causada.
- Definir los criterios para establecer los pagos moderadores de que trata el numeral 3 del artículo 160 y los artículos 164 y 187 de la ley 100 de 1993.
- Definir el régimen que deberán aplicar las EPS para el reconocimiento y pago de las incapacidades originadas en enfermedad general o en las licencias de maternidad, según las normas del Régimen Contributivo.
- Establecer y actualizar un sistema de tarifas que debe contener entre otros componentes, un manual de tarifas mínimas que será revisado cada año, incluyendo los honorarios profesionales. En caso de no revisarse el mismo, será indexado con la inflación causada.
- Las demás que por disposición legal se le haya asignado a la Comisión de Regulación en Salud.

2.2 Documentos asociados

| | |
|---------------|--|
| ABIP01 | Procedimiento Administración de bienes e insumos |
| ABIP04 | Procedimiento Administración de servicios de apoyo logístico |
| ASIP01 | Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros |
| ASIP02 | Procedimiento Administración Integral de Riesgos Institucionales |
| CVSP01 | Procedimiento Gestión del desarrollo y o mantenimiento de software misional |
| DESP01 | Procedimiento Formulación, implementación y evaluación de las políticas públicas, regulaciones y reglamentaciones del sistema general de seguridad social en salud |
| GCMP01 | Procedimiento Gestión de la Comunicación Externa. |
| GCMP02 | Procedimiento Gestión de la Comunicación Interna. |
| GTHP01 | Procedimiento Provisión empleos de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción |
| GTHP07 | Procedimiento Formación y capacitación. |

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

| | |
|---------------|--|
| GCOP04 | Procedimiento Solicitud supervisión cierre procesos contractuales |
| ASIP06 | Oferta Institucional (Productos y Servicios) |
| DESP07 | Procedimiento Formulación, medición, análisis de indicadores de gestión. |
| ASIP10 | Procedimiento Planes de Mejora |
| ASIP09 | Procedimiento Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión |
| ASIP08 | Gestión Integral del Cambio |
| ASIP07 | Procedimiento Medición de la satisfacción de salidas en partes interesadas. |
| ABIM02 | Manual de Buenas prácticas de almacenamiento bodega Zona Franca del Ministerio de Salud y Protección Social. |
| ASIM03 | Manual Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST) |
| GMTM04 | Manual de garantía de la calidad de productos farmacéuticos monopolio del estado |
| GTHS03 | Compilado del manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la planta de personal del Ministerio de Salud y Protección Social. |
| ASIG01 | Guía para la Administración Riesgos en los Procesos. |
| DESG01 | Guía para Identificación y caracterización grupos de valor y de interés. |
| ASIG10 | Guía para la identificación y registro de productos, servicios y salidas intermedias no conformes. |
| ASIG11 | Guía para Planes de Mejora. |
| ASIG14 | Guía para el Diseño y Mejora de Procesos y Procedimientos |
| ASIG13 | Guía para la medición de la satisfacción de partes interesadas. |
| ASIG12 | Guía para la Gestión de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos |
| ASIS01 | Documento Soporte Análisis de Coherencia institucional. |
| ASIS06 | Documento Soporte Política de Administración de Riesgos Institucionales |
| GCOS04 | Documento Soporte introductorio manual de contratación |
| GTHS08 | Estructura Organizacional del Ministerio de Salud y Protección Social |
| ASIF01 | Formato Caracterización |
| ASIF07 | Plan anual de implementación y mantenimiento del MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión / SIG - Sistema Integrado de Gestión. |
| ASIF24 | Plan de Actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión |
| GCMF06 | Formato Información interna y externa a comunicar. |
| GTHF26 | Formato Evaluación de Impacto de Capacitaciones. |
| ASIF30 | Formato Identificación producto y servicio de los procesos. |
| ASIF31 | Formato Registro producto servicio no conforme |
| ASIF32 | Formato Oferta Institucional - Portafolio de productos y/o servicios del MSPS |

2.3 Normativa

Constitución Política de 1991, Artículo 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Por el cual se determinan los objetivos y la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social y se integra el Sector Administrativo de Salud y Protección Social.

Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

Decreto 4107 de 2011 “Por el cual se determinan los objetivos y la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social y se integra el Sector Administrativo de Salud y Protección Social.

Decreto 2562 de 10 de diciembre de 2012 "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social, se crea una Comisión Asesora y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1432 del 1 de septiembre de 2016 “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social”.

Resolución 4004 del 2 de septiembre de 2016 “Por el cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Salud y Protección Social.”

Resolución 2363 de 2018 “por la cual se crean, conforman y se definen funciones de algunos órganos de asesoría y coordinación en el Ministerio de Salud y Protección Social y se dictan otras disposiciones”.

Resolución 1310 de 2020 “Por la cual se crean, reorganizan y conforman los Grupos internos en la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales del Ministerio de Salud y Protección Social y se derogan unas disposiciones.

3. Términos y definiciones

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS: Documento que describe las características generales del proceso, esto es, los rasgos diferenciadores del mismo.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad

GRUPOS DE VALOR: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

GRUPOS DE INTERÉS: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

MANUAL DE LA CALIDAD: Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad.

NORMOGRAMA: Es un instrumento que le permite a las entidades delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las actuaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar sus planes, programas, procesos, productos y servicios.

POLÍTICA DE LA CALIDAD DE UNA ENTIDAD: Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad

PROCEDIMIENTO: Documento que describe la forma específica de llevar a cabo un proceso y las características de la misma, definen él quien hace que, como, porque, cuando y donde

PROCESO: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Una salida de un proceso generalmente es la entrada de otro.

SISTEMA: Conjunto de elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos, como ejemplo podemos citar los ecosistemas, los cuales están compuesto de varios elementos relacionados entre sí, tales como: Agua, clima, tierra y aire.

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|-------------------------|-------------|---------|--------|----------|----|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|-------------------------|-------------|---------|--------|----------|----|

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Conjunto de actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados; Gestionando los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes; lo cual posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo proporcionando los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

4. Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, plantea la necesidad de analizar el contexto tanto interno como externo a la organización, analizando los factores existentes o identificando nuevos factores, que puedan afectar la gestión institucional y que requieran adecuar la capacidad institucional a través de la reasignación de recursos, la identificación metas o prioridades, para lo cual es necesario realizar de manera periódica una evaluación del contexto organizacional.

El Ministerio de Salud y Protección Social, ha identificado los factores internos y externos, que inciden de manera positiva o negativa en el desarrollo del cumplimiento de su misión institucional definidos en el documento Plataforma Estratégica 2018 – 2022. En este aspecto es necesario identificar que esta actividad se soporta en los lineamientos impartidos por la Ley 152 del 2004¹ mediante la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo y por el Departamento Nacional de Planeación y los lineamientos de la alta dirección. Así mismo la norma ISO 9001:2015, en el numeral 4.1, plantea que la organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad de lograr los resultados previstos, para lo cual se debe realizar un seguimiento permanente y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

Como resultado de la actualización del contexto estratégico de la entidad para el año 2023, se tiene como fuente el documento “Plataforma Estratégica 2018-2022 Versión 2”, el documento “Diálogos Regionales Vinculantes” publicado en la página web del Departamento Nacional de Planeación² y el documento “Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026”³.

Los “Diálogos Regionales Vinculantes”, son denominados como un espacio de participación donde todos los colombianos fueron invitados a participar en un diálogo diverso, amplio y multicolor en 51 territorios del país con 1.123 municipios, y cuyo objetivo fue inspirar las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026. Las conversaciones se desarrollaron en torno a mesas de trabajo, clasificadas en 5 transformaciones

1. Ordenamiento Territorial
2. Seguridad Humana y justicia social
3. Derecho Humano a la Alimentación
4. Economía productiva para la vida y lucha contra el cambio climático
5. Convergencia Regional

¹ “La presente Ley tiene como propósito establecer los procedimientos y mecanismos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo, así como la regulación de los demás aspectos contemplados por el artículo 342, y en general por el artículo 2 del Título XII de la constitución Política y demás normas constitucionales que se refieren al plan de desarrollo y la planificación” Ley 152 de 1994, Artículo 1.- Propósitos.

² “Balance de los Diálogos Regionales Vinculantes” publicado en https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PublishingImages/dialogos_regionales/Balances/2023-02-06_Cartilla_Balance_DRV_web.pdf

³ “Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026”, publicado en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/portalDNP/PND-2023/2023-05-04-bases-plan-nacional-de-inversiones-2022-2026.pdf>

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

La información aportada por los ciudadanos se sistematizó a través de un formulario, con el fin de analizarlo, y priorizarlo para la construcción de las bases del Plan de Desarrollo 2022-2026.

El Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 (PND 2022-2026) es el documento que sirve de base y provee los lineamientos estratégicos de las políticas públicas formuladas por el presidente de la república a través de su equipo de gobierno. Su elaboración, socialización, evaluación y seguimiento es responsabilidad directa del Departamento Nacional de Planeación DNP.

Una vez analizados los documentos se destacan las siguientes situaciones tanto internas como externas:

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Alta capacidad técnica del talento humano, con compromiso, experiencia y servicio para direccionar las políticas en salud. • Tecnologías de la información y la comunicación robustas • Interacción permanente con los actores del sistema, promoviendo espacios de participación ciudadana, control social y rendición de cuentas • Funcionalidad y eficiencia del sistema integrado de gestión, certificado en lo correspondiente al sistema de gestión de la calidad, sistema de gestión de seguridad de la información, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y sistema de gestión de energía. • Utilización de tecnología para la atención a nuestros usuarios externos e internos • Programas consolidados y que aportan al empleado, como entorno laboral saludable • Rápida adecuación a exigencias tecnológicas • Fortalecimiento del trabajo en casa • Realización de articulación virtual y asistencias técnicas virtuales a través de las herramientas tecnológicas proporcionadas por el Ministerio • Estructura y funcionalidad de la página web del Ministerio • Administración de riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital • Implementación del teletrabajo • Recursos presupuestales destinados específicamente al COVID • Mejoramiento de trabajo colaborativo • Capacidad institucional (técnica y operativa) para soportar presiones y experiencia de procesos previos de respuesta a situaciones difíciles o imprevistas • Formación académica y articulación con gremios, organizaciones y entidades han permitido afrontar con éxito problemáticas actuales • Intersectorialidad en la política del sector • Capacidad legal y el carácter exclusivo para vender medicamentos monopolio • Gestión de la política de acuerdo de punto final y plan nacional de desarrollo • Capacidad de transmitir información a la gran mayoría de los colombianos • Reducción de costos operativos • Existencias de buenas prácticas administrativas que están encaminadas a mejorar los aspectos ambientales y energéticos de la gestión del Ministerio. • La tecnología en el teletrabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el goce efectivo del derecho fundamental de la salud, de forma integral y universal, basado en un modelo de salud predictivo y preventivo que no permita que en el país se presenten muertes prevenibles. • Garantizar la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, a través de la coordinación de acciones sectoriales e intersectoriales. • Recuperar, fortalecer y modernizar la red pública hospitalaria, en particular en las zonas con baja oferta de servicios. • Definir una política de talento humano en salud, con enfoque de género, mejoramiento de la cobertura y distribución del talento humano en el territorio nacional. • Fortalecer el aseguramiento en salud para el cuidado integral de toda la población, bajo el control y regulación del Estado. • Actualizar el Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) y se fortalece la capacidad de resiliencia del sistema de salud ampliando el alcance de la Ley 2064 de 2020 • Fortalecer el sistema de vigilancia en salud pública por medio de la generación de capacidades para la identificación oportuna del evento de ETA por parte de la comunidad y del sistema de salud Modernización institucional con el fortalecimiento de la rectoría del MSPS • Desarrollar un sistema de información único e interoperable que permita la articulación de todos los actores del SGSS. • Promover una asignación de recursos más eficiente acorde con los riesgos en salud de la población, y en función de resultados medidos como mínimo, en términos de mortalidad y morbilidad prematura potencialmente evitable • Mejorar la capacidad de movilización de recursos internos, como los impuestos saludables en alcohol, tabaco, alimentos y bebidas ultra procesadas y azucaradas, articulados con el plan estratégico para promover hábitos saludables. • Implementar estrategias para el abastecimiento, acceso y disponibilidad de las tecnologías en salud para lo cual se formulará, entre otras, una nueva política farmacéutica. • Utilizar plataformas digitales reguladas para compra de tecnologías de salud; • Implementar mecanismos de regulación de precios, incluyendo la evaluación por valor terapéutico • Abordar el consumo de sustancias psicoactivas como un problema de salud pública, con enfoque de riesgos y daños • Mejorar la calidad y alcance de la información de los procesos contractuales • Mejorar la eficiencia institucional y generar valor público en el marco de un Estado abierto, con énfasis en los territorios. • Simplificar, racionalizar y digitalizar trámites, procedimientos administrativos y normas que estén obstaculizando la garantía de derechos, el cumplimiento de las obligaciones y el desarrollo de los mercados. • Rediseñar el sistema de protección social que asegure la oferta necesaria, pertinente y de calidad y de una reforma a la seguridad social • Lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, con el fin de consolidar el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio en sus distintas dimensiones y sistemas de gestión • Desarrollar metodologías participativas y con enfoque diferencial y étnico para la construcción de herramientas de planeación (sectorial e institucional) |

| DEBILIDADES | AMENAZAS |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Dificultades en la comunicación, articulación y trabajo en equipo entre las dependencias del Ministerio de Salud y Protección Social • Insuficiente recurso humano y de planta en algunas áreas para responder a las consultas, requerimientos de apoyo y procesos misionales • Alta rotación del talento humano lo que genera fuga del conocimiento • Falta depuración de la normatividad y unificación de criterios jurídicos • Riesgos laborales por desconocimiento de las normas de salud y seguridad en el trabajo en las casas o falta de aplicación de las mismas • Recursos insuficientes para cumplir los compromisos institucionales con poblaciones vulnerables y restricciones presupuestales para el funcionamiento del sistema y para el desarrollo y fortalecimiento de procesos de política que están pendientes | <ul style="list-style-type: none"> • Dificultad en el acceso de la población no afiliada • Difícil situación económica y social que afecta las asignaciones financieras necesarias y profundiza inequidades • Desconocimiento de derechos y deberes en salud por parte de los grupos de valor • Falta de claridad en las funciones de las entidades del sector y dificultades en la articulación entre ellas • Insuficiencia en la planeación y gestión de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud • Dificultades geográficas, de redes de comunicación para el acceso del Ministerio a los territorios • Insuficiencia de instrumentos regulatorios para la acción del Ministerio |

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Deficiencias en la atención en salud humanizada con calidad, oportunidad, acceso efectivo para la vida y no para el negocio, dignificando el talento humano en salud. • Falta de infraestructura hospitalaria especialmente en zonas rurales con dotación suficiente y calidad médica. • Baja calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad. • Ineficiente salud mental en el país, falta de acceso a la misma y no es oportuno para los ciudadanos. • Falta de acceso a servicios de salud de mediana complejidad • Falta de contratación del personal, directamente por las instituciones prestadoras de salud. • Debilidades en materia de política pública desde el nivel nacional hacia el departamental y territorial, en la articulación e integración inclusivos en los diferentes sectores para atender a la población en condición de discapacidad, mayor y población migrante. • Aumento en la generación de los residuos sólidos que pueden causar graves consecuencias en materia de salud pública. • Pérdida de credibilidad de las instituciones del Estado. • La baja calidad e inocuidad de alimentos en Colombia plantea amenazas para la salud y la vida de las personas debido a enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) | <ul style="list-style-type: none"> • Actos de corrupción en el sector • Requerimientos en materia de salud en aumento por parte de los habitantes del territorio nacional • Población migrante • Riesgos informáticos y ataques informáticos externos a la infraestructura del MSPS • Aumento de precios de tecnologías en salud financiadas en el SGSSS • Cambios en la normatividad vigente • Difícil situación orden público y conflictos que afecta la seguridad y la provisión de bienes y servicios a los ciudadanos • Obstáculos a la reforma al sistema de salud • Falta de participación ciudadana activa • Percepción (negativa) de los ciudadanos en temas de salud • Brechas de disponibilidad y problemas laborales en el talento humano salud • Situaciones de fuerza mayor y casos fortuitos que impiden el cumplimiento cronogramas establecidos |
|--|--|

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés.

Se identifican los grupos de valor e interés del Ministerio de Salud y Protección Social, en el mapa de actores definido en el documento “Plataforma Estratégica 2018-2022 Versión 2, como lo son las secretarías de salud, los prestadores de servicios, las aseguradoras, diferentes organizaciones públicas y privadas; y en general, actores y usuarios del sistema que establecieron sus necesidades y expectativas en materia de salud en el plan nacional de desarrollo.

El Ministerio de Salud y Protección Social define los requisitos de cumplimiento a las expectativas y necesidades de los grupos de valor e interés mediante los lineamientos definidos en la Guía DESG01 Identificación y caracterización grupos de valor y de interés, donde se determinan los actores identificados, sus necesidades, sus expectativa, su clasificación de grupo de valor o grupo de interés, su naturaleza interna o externa, los derechos que se deben garantizar, la característica de la salida (producto o servicio) que pueda satisfacer la expectativa o necesidad y la normatividad asociada. Ver Matriz **DESF12** Identificación de grupos de valor e interés del MSPS.

4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de la calidad se revisó mediante un ejercicio de coherencia desarrollado en el documento soporte **ASIS01** Análisis de Coherencia Institucional y se concluyó continuar con el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad adoptado inicialmente:

“Formulación, adopción, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas, regulaciones, reglamentación, planes, programas y proyectos, así como acciones de fiscalización y administración de medicamentos de control especial del sector salud y protección social.”

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

En el marco del MIPG Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la política de gestión y desempeño de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos, da los lineamientos que permiten a las entidades contar

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

con una estructura organizacional y un modelo de procesos que facilite la operación alineada con el Direccionamiento Estratégico y Planeación de la entidad.

La estructura del Ministerio está acorde a los procesos que desempeña y a los productos y servicios que presta, con los recursos humanos, financieros y de infraestructura necesarios para satisfacer las necesidades de los grupos de valor y de interés. Adicional se encuentra alineada con los objetivos estratégicos, así como el Plan de Nacional Desarrollo. Está definida en el documento soporte **GTHS08** Estructura Organizacional del Ministerio de Salud y Protección Social.

El Ministerio de Salud y Protección Social, para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la calidad ha establecido los siguientes procesos y procedimientos de acuerdo a la metodología establecida en la guía **ASIG14** Diseño y Mejora de Procesos y Procedimientos y fueron establecidos en instancia de Comité Institucional de Gestión y desempeño realizado el 01 de julio de 2021, así:

| No. | Proceso | Tipo de Proceso | Procedimiento |
|-----|--|-----------------|---|
| 1 | ASI Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional | Estratégico | Elaboración y Control de Documentos y Registros. |
| | | | Administración de Riesgos Institucionales. |
| | | | Administración del Sistema Integrado de gestión |
| | | | Oferta Institucional |
| | | | Medición de la satisfacción de salidas en partes interesadas |
| | | | Gestión integral del Cambio |
| | | | Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión |
| | | | Planes de mejora |
| 2 | DES Direccionamiento Estratégico | Estratégico | Elaboración de Estudios e Investigaciones Institucionales o Sectoriales |
| | | | Formulación y seguimiento de proyectos de inversión pública. |
| | | | Formulación y seguimiento al plan de acción |
| | | | Formulación, medición, análisis de indicadores de gestión |
| | | | Formulación, monitoreo y seguimiento al plan estratégico sectorial. |
| | | | Formulación, monitoreo y seguimiento al plan estratégico Institucional. |
| | | | Gestión de proyectos de inversión mediante el mecanismo de obras por impuestos. |
| 3 | GCM Gestión de las Comunicaciones Públicas y Estratégicas | Estratégico | Gestión de la Comunicación Externa |
| | | | Gestión de la Comunicación Interna |
| | | | Producción de Piezas de Comunicación |
| | | | Gestión de Comunicaciones físicas y/o Digitales |
| 4 | GSC Gestión de Servicio al Ciudadano | Estratégico | Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones |
| | | | Servicio a los ciudadanos a través de los diferentes canales de interacción |
| 5 | GVT Gestión para Innovación y Adopción de las Buenas Prácticas de TIC | Estratégico | Implementación o Adopción de Buenas Prácticas de TIC |
| | | | Emisión de Conceptos Técnicos Frente a Proyectos con Componente TIC |
| | | | Emisión de concepto técnico frente a solicitudes de información a los actores del Sistema general de seguridad social integral. |
| 6 | GCR Gestión de Cooperación y Relaciones Internacionales | Estratégico | Gestión de Cooperación y Relaciones Internacionales |

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

| No. | Proceso | Tipo de Proceso | Procedimiento |
|-----|--|-----------------|---|
| 7 | TED Transversalización del Enfoque Diferencial | Estratégico | Gestión para Inclusión del Enfoque Diferencial en las Políticas, Planes, Programas y Proyectos en Salud y Protección Social, para Personas en Vulnerabilidad, Familias y Colectivos. |
| 8 | GPP Gestión de Políticas Públicas | Misional | Formulación de las Políticas Públicas del Sector Salud y de Protección Social Fortalecimiento de capacidades técnicas |
| 9 | APF Análisis de Recursos del SGSSS y Planeación Financiera Territorial | Misional | Elaboración documentos sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud Planes Financieros Territoriales de Salud Saneamiento Financiero del Sector Créditos y donaciones con financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Banco Mundial (BIRF) |
| 10 | CVS Ciclo de Vida y Reingeniería de Sistemas de Información | Misional | Gestión del Desarrollo y/o Mantenimiento de Software Misional Realización de Cruces y Extracción de Datos Gestión de la Mesa de Ayuda Tecnológica Misional Recepción de Software |
| 11 | THS Desarrollo del Talento Humano en Salud | Misional | Docencia servicio en los programas de formación del área de la salud Generación de concepto de pertinencia para nuevos programas de educación superior del área de la salud. Becas Crédito en Salud Información y conocimiento del talento humano en salud Servicio social obligatorio. Sistema nacional de residencias médicas - SNRM. Docencia servicio en los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano en salud, mecánica dental y cosmetología y estética integral. Formación continua para talento humano en salud. |
| 12 | PSS Gestión de la Prestación de Servicios en Salud | Misional | Gestión de actualización de las normas de Habilitación de Servicios de Salud, Organizaciones Funcionales y Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud. Habilitación de Unidades Funcionales para la Atención Integral del Cáncer – UFCA y UACAI Emisión de concepto técnico de viabilidad y seguimiento a proyectos de inversión orientados al fortalecimiento de la capacidad instalada asociada a la prestación de servicios de salud Gestión del riesgo de desastres en salud Gestión de Guías de Práctica Clínica Seguimiento a la ejecución de transferencias o asignaciones de recursos a entidades beneficiarias o ejecutoras. |
| 13 | GPS Gestión de la Protección Social en Salud | Misional | Actualización de servicios y tecnologías en salud financiados con recursos de la UPC. Promoción de la participación social en salud. Cálculo para costos y tarifas del aseguramiento en salud. Afilación colectiva al sistema de seguridad social integral. Promoción de la Participación Social en Salud Acceso y disposición de información de las enfermedades ruinosas Y catastróficas de alto costo. |
| 14 | GIP Gestión de las Intervenciones Individuales y Colectivas para la Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad | Misional | Evaluación integral del empaquetado y etiquetado de productos de tabaco y sus derivados Definición, implementación, seguimiento y evaluación de las Políticas, planes, programas, estrategias y proyectos para la Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad |

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

| No. | Proceso | Tipo de Proceso | Procedimiento |
|--------|---|-----------------|---|
| 15 | GMT Gestión de Medicamentos y Tecnologías en Salud | Misional | Regulación de los precios de medicamentos |
| | | | Control y fiscalización de estupefacientes, psicotrópicos, precursores de drogas y productos que los contengan. |
| | | | Gestión del Laboratorio Farmacéutico del FNE de los Medicamentos Monopolio del Estado |
| | | | Cofinanciación y apoyo técnico a proyectos orientados a la reducción del consumo de sustancias psicoactivas. |
| | | | Regulación de precios de dispositivos médicos. |
| 16 | IFD Integración de Datos de Nuevas Fuentes al Sistema de Gestión de Datos | Misional | Creación de Cubos de Información en la Bodega de Datos de SISPRO |
| | | | Atención a solicitudes de información misional en bodega de datos de SISPRO |
| | | | Gestión de datos mediante la plataforma PISIS. |
| 17 | PSP Planeación, Monitoreo y Evaluación de los Resultados en Salud Pública | Misional | Planeación de la Salud Pública |
| | | | Vigilancia en Salud Pública |
| | | | Gestión de estudios y encuestas poblacionales para la salud |
| | | | Gestión y monitoreo de registros administrativos |
| | | | Entrega y transferencia de la información epidemiológica e indicadores en salud |
| 18 | ABI Administración de Bienes e Insumos | Apoyo | Administración de Bienes |
| | | | Administración de Insumos |
| | | | Administración del Parque Automotor |
| | | | Administración de Servicios de Apoyo Logístico |
| 19 | PEL Patrimonios Autónomos y Entidades Liquidadas | Apoyo | Supervisión y liquidación de contratos fiduciarios |
| | | | Sentencias judiciales condenatorias |
| | | | Expedición de actos administrativos Orden Secuencial de Pagos |
| | | | Certificaciones de Entidades Liquidadas |
| 20 | SIM Administración de Sistemas de Información | Apoyo | Ingreso de Aplicaciones Misionales al Centro de Datos Externo |
| | | | Gestión de solicitudes de infraestructura y seguridad para los Sistemas de Información Misionales |
| | | | Gestión para la instalación de actualizaciones mensuales de sistema operativo. |
| | | | Monitoreo de las Aplicaciones Misionales |
| 21 | GST Gestión de Soporte de las Tecnologías | Apoyo | Gestión de Servicios Tecnológicos |
| | | | Provisión de Soluciones Tecnológicas |
| 22 | GTH Gestión del Talento Humano | Apoyo | Provisión de Empleos de Carrera Administrativa y de Libre Nombramiento y Remoción. |
| | | | Evaluación del Desempeño / Acuerdos de Gestión |
| | | | Novedades de Personal, Remuneración y Prestaciones |
| | | | Formación y Capacitación |
| | | | Bienestar e incentivos |
| | | | Comisiones de Servicio al Exterior |
| | | | Certificaciones |
| Retiro | | | |
| 23 | GDO Gestión Documental | Apoyo | Planeación de la Gestión Documental |

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

| No. | Proceso | Tipo de Proceso | Procedimiento |
|---|--|-----------------|---|
| | | | Administración de Correspondencia |
| | | | Administración de archivos |
| | | | Consulta y Préstamo de Documentos |
| 24 | GFI Gestión Financiera | Apoyo | Elaboración del anteproyecto de presupuesto |
| | | | Distribuciones, modificaciones y traslados presupuestales |
| | | | Expedición de certificado de disponibilidad presupuestal |
| | | | Registro presupuestal del compromiso |
| | | | Registro contable y generación de la obligación |
| | | | Registro contable de bienes y movimientos de almacén y conciliación de saldos |
| | | | Registro contable de actividades económicas y financieras del Ministerio de Salud y Protección Social |
| | | | Presentación de la Información sobre pagos y retenciones a terceros ante la DIAN y la SHD, con propósitos tributarios G |
| | | | Registro contable de Demandas y Litigios |
| | | | Pago de compromisos adquiridos |
| | | | Identificación de ingresos, reintegros y devoluciones |
| | | | Programación y utilización del PAC |
| | | | Consolidación semiautomática de estados financieros de las entidades públicas contables a través de las cuales se registra contablemente la operación del Ministerio de Salud y Protección Social. (MPSP-FNE) |
| | | | Gestión de comisiones, desplazamientos y viáticos al interior del país |
| | | | Registro de creación, modificación y/o eliminación de usuarios en el aplicativo SIIF Nación |
| Generación, registro, seguimiento, control, cobro y recaudo de cartera. | | | |
| Registro de cuotas partes pasivas a cargo del Ministerio. | | | |
| 25 | GJA Gestión Jurídica | Apoyo | Cobro Coactivo |
| | | | Atención de derechos de petición y consultas. |
| | | | Defensa Legal |
| | | | Acciones constitucionales - Tutela |
| | | | Pagos de condena y acciones de repetición. |
| | | | Procedimiento expedición o modificación de actos administrativos. |
| 26 | GCO Gestión de Contratación | Apoyo | Solicitud, Supervisión y Cierre de Procesos Contractuales |
| 27 | CEV Control y Evaluación de la Gestión | Evaluación | Auditorías Internas de Gestión |
| | | | Evaluación y seguimiento a la gestión institucional |
| | | | Planes de Mejoramiento con la Contraloría General de la República |
| 28 | GYP Gestión y Prevención de Asuntos Disciplinarios | Evaluación | Evaluación de las novedades disciplinarias |
| | | | Aplicación del procedimiento ordinario |
| | | | Aplicación del Procedimiento Verbal |
| | | | Gestión Preventiva Disciplinaria |

| MANUAL DE LA CALIDAD | | | | | |
|-------------------------|-------------|---------|--------|----------|----|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |

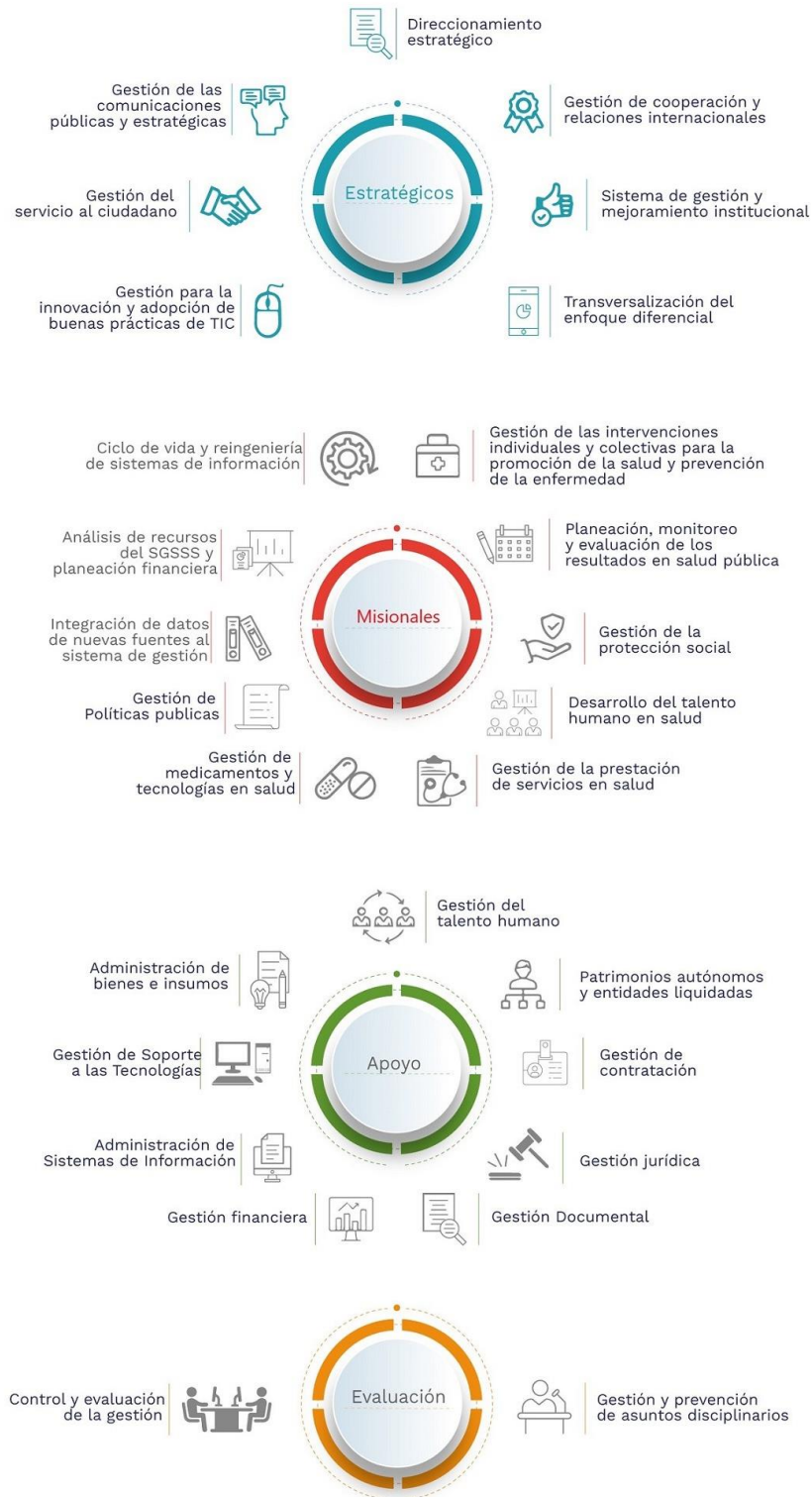
Estos procesos, se encuentran caracterizados en el mapa de procesos del Ministerio de Salud y protección social con los criterios:

- Objetivo del proceso
- Objetivo Estratégico asociado
- Alcance
- Líderes de proceso y procedimientos
- Definiciones
- Entradas y salidas.
- Proveedores y grupos de valor o interés
- Los procedimientos
- Requisitos Legales y normativos
- Necesidades y expectativas
- Riesgos Laborales
- Activos de Seguridad Digital
- Aspectos e Impactos Ambientales
- Consumos energéticos
- Recursos humanos, financieros y de infraestructura
- Documentos asociados
- Interacción del proceso
- Información a comunicar
- Trámites y otros procedimientos administrativos
- Los riesgos y las oportunidades
- Seguimiento y medición
- Acciones de mejoramiento
- Conocimientos específicos

Como evidencia de lo enunciado se cuenta con las caracterizaciones de los procesos, en el formato **ASIF01** Caracterización, los cuales pueden ser consultadas en el **Aplicativo MiGestión** – módulo de documentos. A continuación, se presenta el mapa de procesos vigente para el Ministerio de Salud y Protección Social:

| MANUAL DE LA CALIDAD | | | | | |
|-------------------------|-------------|---------|--------|----------|----|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |

Mapa de procesos



MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

Con el propósito de controlar la información documentada asociada a los procesos, se cuenta con un sistema de información denominado **Aplicativo MiGestión** – módulo de documentos, que permite administrar la creación, modificación o eliminación de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión, mediante operaciones dadas por un flujo documental teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el procedimiento **ASIP01** - Elaboración y Control de Documentos y Registros.

5. Liderazgo

5.1 Generalidades

La Alta Dirección representada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, ha establecido su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, con la toma de decisiones en lo referente a las funciones definidas en el artículo 12 de la resolución 2363 de 2018 “por la cual se crean, conforman y se definen funciones de algunos órganos de asesoría y coordinación en el Ministerio de Salud y Protección Social, y se dictan otras disposiciones”, mediante actas de comité publicadas en Salud Net / Sistema integrado/ Generalidades.

5.2 Política

En el numeral 5.2 Política, de la Norma Técnica de la Calidad ISO 9001:2015, se detalla de manera específica que la política de calidad debe ser:

- Apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica.
- Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables
- Incluye un compromiso con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad

Una vez revisado y actualizado el contexto del Ministerio de Salud y Protección Social teniendo como referente la Plataforma Estratégica del MSPS, el Balance de los Diálogos Regionales y las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, se define la política de la calidad de la siguiente manera (Ver documento **ASIS11** Política de la Calidad):

Política de la calidad (SGC)

“El Ministerio de Salud y Protección social, encargado de la formulación, adopción, implementación, y seguimiento de las políticas, regulaciones, reglamentaciones, planes, programas y proyectos del Sector Salud y Protección Social, consciente de la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad, se compromete a:

1. Adelantar acciones que permitan el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los grupos de valor e interés.
2. Ofrecer servicios con Calidad, Eficiencia, Eficacia, Efectividad, de manera oportuna y humanizada.
3. Entregar respuestas precisas, claras, confiables, efectivas y oportunas que permitan cumplir con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés.

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

4. *Elevar los niveles de desempeño de los procesos de la entidad en función del cumplimiento de los requisitos de calidad, oportunidad, legalidad y organizacionales.*
5. *Fortalecer las competencias de los servidores públicos de la entidad.*
6. *Promover una cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad del sistema.”*

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

| ROL | RESPONSABILIDADES | AUTORIDADES |
|--|--|--|
| Representante Legal del Ministerio de Salud y Protección Social. (Comité de Dirección) | <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el establecimiento de la Política, Objetivos del SGC y sus componentes. • Designar a la alta dirección para el SGC, así como sus responsabilidades y funciones. • Liderar la rendición de cuentas con relación a la eficacia de los Componentes del SGC. • Adoptar los Actos Administrativos que requiera el diseño, implementación, mantenimiento, revisión y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. • Designar responsabilidades relacionadas con los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad. • Requerir informes de gestión y evaluación a cada componente para hacer seguimiento de la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad. | Ministro de Salud y Protección Social Secretario General Viceministro de Salud Pública y prestación de Servicios Viceministro de Protección Social |
| Alta Dirección (Comité Institucional de Gestión y Desempeño) | <ul style="list-style-type: none"> • Liderar a partir de las directrices impartidas por el Representante Legal del Ministerio, el diseño, implementación, mantenimiento, seguimiento, y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, de conformidad con la misión, visión y objetivos del Ministerio, al igual que las competencias y funciones determinadas en la Ley. • Asegurar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión y evaluación del SGC. • Revisar los avances del Sistema de Gestión de la Calidad y la necesidad de acciones para la mejora continua del mismo. • Asegurar que se establezcan los mecanismos de difusión, socialización, divulgación y promoción del Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio. • Proyectar para la firma del ministro, los actos administrativos que requiera el diseño, implementación, mantenimiento, revisión y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. • Aprobar y hacer seguimiento, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad. • Aprobar y hacer seguimiento a las actividades establecidas para la articulación de otros sistemas de gestión definidos en la entidad • Aprobar políticas, lineamientos, instrumentos, el manual del Sistema Integrado de Gestión y demás elementos operativos requeridos por los otros sistemas de gestión definidos en la entidad. | Secretario General Viceministro de Salud Pública y prestación de Servicios o por quien se designe. Viceministro de Protección Social o por quien se designe. Subdirector de Gestión del Talento Humano Subdirector Administrativo Subdirector Financiero Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación. |

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

| ROL | RESPONSABILIDADES | AUTORIDADES |
|---|---|---|
| Administrador del Riesgo (Comité institucional de Coordinación de Control Interno) | <ul style="list-style-type: none"> Aprobar la Política de Administración del Riesgo Controlar los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante una efectiva administración de los mismos, contemplando el desarrollo de herramientas y estrategias de gestión que respondan a las necesidades de la entidad, contando con la participación activa de los Líderes de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión Institucional y de sus equipos de trabajo. | Ministro de Salud y Protección Social Viceministro de Salud Pública y prestación de Servicios Viceministro de Protección Social Secretario General Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales |
| Líder del Sistema de Gestión de la Calidad | <ul style="list-style-type: none"> Diseñar, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Salud y Protección Social. Asegurar la integración de los requisitos de los componentes del SGC con los procesos de MSPS. Gestionar las acciones orientadas a la realización de la revisión por la Dirección al SGC. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y que se promueva la toma de conciencia sobre los requisitos del cliente-ciudadano en todos los niveles de la entidad. Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad, integración de otros sistemas de gestión establecidos en la entidad y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. | Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales |
| Líder del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo | <ul style="list-style-type: none"> Asegurar que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se establezca, implemente y mantengan de acuerdo con los requisitos asumidos por la entidad, los legales y otros, además de ello debe mantener informada a la alta dirección sobre el desempeño del SG SST. | Subdirector de Gestión de Talento Humano. |
| Líder del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información | <ul style="list-style-type: none"> Alinear la estrategia de la seguridad de la información con la Misión para soportar los objetivos institucionales. Establecer un enfoque basado en riesgos para la gestión de seguridad de la información, mediante la ejecución de medidas apropiadas para mitigar los riesgos y reducir el impacto potencial en los recursos de información a niveles aceptables. Implementar una gestión eficaz de controles para la gestión de seguridad de la información. Medir, dirigir y monitorear la gestión de seguridad de la información. Proteger la información en todos los tipos, incluyendo: papel, digital, voz. Fomentar buena conducta de las personas en el uso de la información. | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones |
| Líder del Sistema de Gestión de Energía | <ul style="list-style-type: none"> Dirigir, ejecutar y controlar la gestión logística de los procesos y procedimientos que se requieran para la implementación de un Sistema de Eficiencia Energética. Coordinar, proponer, revisar, actualizar y evaluar la eficacia de medidas energéticas al interior de la Entidad. | Subdirector Administrativo |

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

| ROL | RESPONSABILIDADES | AUTORIDADES |
|----------------------------------|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Liderar la formulación de una política de gestión energética para el Ministerio de Salud y Protección Social, a partir de las directrices impartidas por la Alta Dirección. Asegurar que se implemente y mantenga la política de gestión energética formulada y los planes y programas derivados de la misma. Elaborar y revisar los procesos contractuales o de gestión que se requieran para el cumplimiento del Sistema de Gestión Energética. Coordinar las medidas requeridas para la implementación del Sistema de Gestión Energética. Designar funciones y responsabilidades respecto del Sistema de Gestión Energética. Supervisar la mejora continua del desempeño energético de la Entidad y la eficacia de su Sistema de Eficiencia Energética. Remitir a la Alta Dirección los informes de gestión y evaluación del Sistema de Gestión Energética que se requieran. Rendir informes a la Alta Dirección respecto de los recursos ejecutados en relación al Sistema de Gestión Energética. Asegurar que se establezcan mecanismos de difusión, socialización, divulgación y promoción del Sistema de Gestión Energética. Proyectar para la firma del Ministro, los actos administrativos que requiera el diseño, implementación, mantenimiento, revisión y mejora del Sistema de Gestión Energética de la Entidad. | |
| Líder de Proceso y Procedimiento | <ul style="list-style-type: none"> Generar espacios de participación en los cuales se desarrollen actividades para el diseño, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Alta Dirección. Elaborar, aprobar y divulgar los documentos relacionados con su proceso y/o procedimiento de acuerdo a los lineamientos dados en el procedimiento ASIP01 Elaboración y Control de Documentos. Realizar seguimiento y medición de procesos, productos y/o servicios Identificar y administrar los riesgos del proceso Conocer con los otros líderes de Proceso y Procedimiento la responsabilidad que les atañe en procesos, procedimientos, manuales, guías o cualquier otro documento o actividades compartidas que sean insumos o productos del proceso a su cargo, cuando a ello hubiere lugar Orientar a las dependencias del Ministerio destinatarias del respectivo proceso para facilitar la ejecución de las actividades que les compete Formular, ejecutar y realizar seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora del proceso Identificar, documentar y mantener actualizados los trámites y servicios que en desarrollo de los procesos se generen Promover la medición y mejora de la satisfacción de los usuarios respecto a los productos y/o servicios del proceso | <p align="center">Viceministros o por quien se designe Jefes de Oficina Directores Subdirectores Coordinadores de Grupo</p> |

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

| ROL | RESPONSABILIDADES | AUTORIDADES |
|---------------------------------------|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Informar oportunamente al Representante de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad los cambios que podrían afectar su integralidad. | |
| Gestor de auditorías Internas del SIG | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de ejecutar las actividades de la auditoría interna de del SIG. • Preparar y liderar las reuniones de planificación, así como de elaborar y entregar el respectivo programa de auditoría interna para aprobación por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno • Seleccionar el equipo auditor que participará en la auditoría interna del SIG. • Intervenir en las opiniones divergentes que surjan durante el desarrollo de la auditoría interna para su solución. • Evalúa el desempeño del auditor líder y valida en conjunto con el líder del proceso auditado, los resultados de la evaluación de desempeño de los auditores acompañantes y observadores. • Hace entrega al jefe OCI del Informe de auditoría correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad. | Coordinador Grupo de Desarrollo Organizacional |
| Auditor Líder | <ul style="list-style-type: none"> • Citar al equipo de auditores para realizar la planeación de la auditoría. • Conseguir la documentación del proceso a auditar • Coordinar la ejecución de la lista de verificación con el equipo auditor • Establecer comunicación con el equipo auditor y con el líder de proceso auditado y resolver cualquier duda. • Liderar la ejecución de la auditoría • Organizar los documentos de la auditoría • Orientar al auditor observador • Elaborar el informe de la auditoría en compañía del equipo auditor • Socializar el informe de auditoría al líder del proceso y/o procedimiento • Evaluar al auditor observador (Pre auditoría, auditoría y pos auditoría) | Servidores Públicos de todas las dependencias |
| Auditor Acompañante | <ul style="list-style-type: none"> • Preparar y divulgar el plan de auditorías • Apoyar en la reunión de Apertura • Elaborar las los reportes de Hallazgos. (Auditor Interno y Auditor Líder) • Realizar entrevistas a los Líderes y participantes de los procesos y procedimientos (Auditor Interno y Auditor Líder) • Clasificar los hallazgos de auditoría. (Auditor Interno y Auditor Líder) • Apoyar al auditor líder en la planeación de las auditorías • Apoyar en la revisión de los documentos del proceso • Apoyar al auditor Líder en el Plan de auditoría • Apoyar al auditor Líder para concertar el levantamiento de los hallazgos. • Revisar las evidencias que sean necesarias en el transcurso de las auditorías. | Servidores Públicos de todas las dependencias |

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

| ROL | RESPONSABILIDADES | AUTORIDADES |
|--|--|--|
| Auditor Observador | <ul style="list-style-type: none"> • Será orientado por el auditor Líder y deberá acatar estas orientaciones • Observar y escuchar • No tiene voz | Servidores Públicos de todas las dependencias |
| Equipo de Facilitadores del Sistema de Gestión de la Calidad | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar el cumplimiento de funciones públicas en el Ministerio de cada uno de los procesos o procedimiento (designado por el Líder del Proceso y/o Procedimiento). • Proponer ajustes al plan de diseño, implementación, mantenimiento y mejora del sistema de Gestión de la Calidad. • Proponer y aplicar estrategias que permitan la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. • Revisar y conceptuar sobre las propuestas, informes y demás documentos que sean allegados al equipo para su revisión. | Servidores Públicos de todas las dependencias |
| Administrador de módulos Aplicativo MiGestión | <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar los documentos asociados a las metodologías del Sistema Integrado de Gestión implementadas en el MSPS para la elaboración y control de documentos y registros, administración integral de riesgos institucionales, medición a la gestión institucional y planes de mejora. • Capacitar en el manejo de los diferentes módulos del Aplicativo MiGestión a líderes de procesos y procedimientos, facilitadores del SIG y asesores del Grupo de Desarrollo Organizacional. • Administrar las operaciones realizadas en los módulos del Aplicativo MiGestión correspondientes a la metodología asignada. • Generar los reportes periódicamente en el Aplicativo MiGestión y presentar los informes de gestión sobre cada una de las metodologías asignadas. | Servidores Públicos del Grupo de Desarrollo organizacional |
| Asesor del Sistema de Gestión de la Calidad | <ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a los líderes de procesos y procedimientos en la implementación de las metodologías del SIG: Elaboración y control de documentos, riesgos institucionales, oferta institucional, planes de mejora, indicadores, satisfacción de grupos de valor, gestión del cambio y políticas de MIPG. | Servidores Públicos del Grupo de Desarrollo organizacional |

6. Planificación

Con base en las necesidades identificadas de articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de manera periódica se hará la implementación y mantenimiento del sistema Integrado de Gestión. Las actividades que se especifiquen en la planificación, tienen como fuente las acciones definidas en el **ASIF24** Plan de Actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de las políticas de Gestión y Desempeño del MIPG, tomando como referencia la Medición del Desempeño Institucional (FURAG), los resultados de las herramientas de autodiagnóstico, además de los informes de auditoría de entidades de control y de la oficina de control interno, se harán las adecuaciones y ajustes correspondientes para el diseño, desarrollo o mantenimiento de aquellos aspectos de MIPG en los cuales se detectaron falencias. Se realiza el seguimiento de manera trimestral con cada uno de los líderes de las políticas de gestión y desempeño definidos en la Actas de Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

Así mismo se debe tener en cuenta las auditorías internas del SIG y externas de seguimiento y certificación, las actividades que se contemplan en el plan de acción de la vigencia relacionada con el MIPG / SIG, así como aquellas actividades periódicas propias de las normas ISO9001:2015, ISO27001:2013, ISO45001:2018 e ISO50001:2018. Esta planificación la consolida el Grupo de Desarrollo Organizacional en el **ASIF07** - Plan anual de implementación y mantenimiento del MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión / SIG - Sistema Integrado de Gestión, será aprobado por cada uno de los líderes de los sistemas de gestión implementados en el MSPS y se actualizará cuando haya lugar. Se realizará seguimiento al avance en la ejecución de las actividades de manera trimestral con cada sistema de gestión involucrado.

Para las actividades relacionadas con el sistema de gestión de la calidad y el MIPG, el seguimiento y medición se hará de manera trimestral, a través del indicador de gestión del proceso **ASI_1** Porcentaje acumulado de actividades realizadas para la implementación y mantenimiento del MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión / SIG - Sistema Integrado de Gestión.

6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

Al inicio de cada vigencia se revisa y actualiza la **ASIS06** Política de Administración de Riesgos Institucionales y se realiza la documentación y/o actualización de la información relacionada con la administración de los riesgos que pueden afectar la gestión institucional y por ende el cumplimiento de sus objetivos. En este sentido, se establecen riesgos a nivel estratégico, de gestión, de corrupción y seguridad de la información que surten las etapas de identificación, valoración, controles y tratamiento.

Las oportunidades se abordarán solamente en el contexto estratégico tomando de referencia los objetivos y riesgos estratégicos.

Los riesgos y oportunidades están descritos en cada una de las respectivas fichas, que consolidadas forman el mapa de riesgos y oportunidades del proceso e institucional, bajo la aplicación de la metodología establecida en el Procedimiento **ASIP02** - Administración Integral de Riesgos Institucionales y su correspondiente **ASIG01** - Guía para la Administración Riesgos en los Procesos. Los riesgos de gestión se encuentran administrados en el **Aplicativo MiGestión** – Modulo de Riesgos.

Las acciones de tratamiento frente a los riesgos y oportunidades, se formulan en el **Aplicativo MiGestión** - Modulo planes de mejora, según lo establecido en el procedimiento **ASIP10** Planes de Mejora. Los líderes de proceso y sus respectivos equipos de trabajo realizan el monitoreo frente a la gestión del riesgo al menos una vez cada tres meses con el fin de determinar si el riesgo se ha materializado, los controles establecidos se encuentran operando con seguridad, si se ha generado alguna alerta temprana asociada a la posible materialización del riesgo y si las acciones establecidas se han desarrollado con normalidad.

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.

En coherencia con la política de calidad y el contexto actualizado de la entidad, se definieron los objetivos del sistema de gestión de la calidad, para garantizar la misionalidad del Ministerio de Salud y Protección Social y se realizó un ejercicio de armonización con las acciones estratégicas definidas en diferentes talleres, con los líderes de los procesos, basados en el documento “Programa de Gobierno 2022 -2026” así:

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

1. Estructurar, regular e implementar la prestación de servicios de salud y el sistema integral de calidad en salud.

- Conformación y operación progresiva de los Equipos médicos Interdisciplinarios territoriales
- Integración de redes integrales territoriales de atención en salud
- Promoción, prevención y atención en materia de salud mental y consumo de sustancias psicoactivas
- Fortalecer la participación de los distintos grupos de valor e interés del Ministerio de Salud y protección social
- Conformar la red de gestión del conocimiento en salud
- Estructurar el sistema de información interoperable que permita monitorear la situación territorial y nacional en salud, con estándares de calidad
- Fortalecimiento de la gestión de la salud pública desde lo intersectorial que aporte a la salud de los individuos, la familia y la comunidad
- Implementación del plan Nacional de Salud Rural y cumplimiento de los acuerdos de paz

2. Avanzar en los procesos de laboralización con estabilidad, formalización, dignificación, formación permanente y protección de la salud en el trabajo.

- Implementación del plan de formalización del talento humano en salud
- Realizar una distribución equitativa de THS de acuerdo con las necesidades de la población y con las características del territorio
- Fortalecer las competencias del Talento Humano en Salud
- Fortalecer el Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud (RETHUS), para estimar las necesidades de talento humano en las regiones
- Implementación del plan de financiamiento público para ampliar la formación en todas las áreas y niveles de la salud incluyendo las especialidades médicas

3. Garantizar acceso oportuno a los medicamentos y tecnología a todos los habitantes del territorio nacional.

- Actualización de la metodología de cálculo de precios de referencia internacional de medicamentos
- Actualizar la política nacional farmacéutica que contemple desde la producción local hasta el uso adecuado de medicamentos, priorizando vacunas, biológicos y tratamientos para enfermedades desatendidas
- Formular la política nacional de dispositivos médicos y otras tecnologías en salud
- Formular la política de ciencia, innovación, desarrollo tecnológico e investigación en salud

4. Construir un Sistema Único Nacional de Información en Salud.

- Identificación y construcción de los componentes de información integral requeridos por el sistema
- Implementación de una plataforma robusta para el desarrollo de la estrategia
- Fortalecer salud digital

5. Fortalecer capacidades institucionales y financieras del sector salud.

- Fortalecer la rectoría del sistema a través de las entidades territoriales en salud
- Fortalecer las capacidades técnicas de los entes territoriales en salud

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

- Fortalecer el entorno laboral del ministerio.
- Fortalecer los sistemas de gestión del ministerio con base en las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Fortalecer el sistema de información del ministerio
- Fortalecer la comunicación pública y estratégica para la promoción y divulgación de los temas relacionados con salud y protección social
- Fortalecer el talento humano, según las necesidades identificadas, en términos de calidad, equidad, pertinencia y eficiencia
- Fortalecer la capacidad institucional en todos sus frentes para generar mejores indicadores de gestión y resultados

6. Recuperar y fortalecer la red pública hospitalaria.

- Implementación de una plataforma robusta para el desarrollo de la estrategia
- Fortalecer las modalidades de atención domiciliaria y telemedicina, para mejorar el acceso y continuidad en la garantía del derecho a la salud
- Garantizar la sostenibilidad financiera de las ESE.
- Ampliación de la oferta de servicios a través de Centros de Atención Primaria en Salud

7. Fortalecer la sostenibilidad financiera del sistema salud en el pago, giro directo y la restitución de los recursos.

- Generar un plan para el saneamiento de deudas del sistema

El logro de los objetivos de calidad parte del seguimiento trimestral acumulado al Plan de acción de la vigencia, en el que se formulan las actividades alineadas a las acciones estratégicas que garantizan el cumplimiento de los objetivos respectivos. Ver **ASIS11** Política de la calidad del MSPS.

6.3 Planificación de los cambios

La dinámica de los procesos del Ministerio de Salud y Protección Social, y los cambios continuos presentados por la complejidad del sector al cual pertenece, hacen que la entidad se prepare para afrontar este tipo de coyunturas, de manera tal que no se generen perturbaciones en el cumplimiento de los objetivos institucionales. En ese sentido, cuando el Ministerio identifica la necesidad de hacer cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, lo hace de manera controlada y planificada.

Al momento de la gestión del cambio se evalúa la integridad del Sistema, de modo que no se vea comprometida la prestación del servicio y el incumplimiento de los requisitos establecidos, preservando y manteniendo la satisfacción del cliente y partes interesadas. Igualmente, se tiene en consideración la disposición o no de recursos para la ejecución de los cambios, que es parte fundamental en la planificación de estos. Para ello, se cuenta con la participación de la alta gerencia en la toma de decisiones con respecto a cambios esenciales del Sistema, tales como modificaciones a la política de calidad, los objetivos, el alcance y demás componentes que afecten la estructura del Sistema. Es importante destacar que el tratamiento para los cambios previstos en el Sistema debe responder a la premisa de la mejora continua y representar estabilidad en el mismo. Las instancias para la planificación están dadas

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

por la Revisión por la Alta Dirección en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así como la gestión por parte del Líder del Sistema de Gestión de la Calidad, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.

Para la planificación de cambios el Ministerio estructura una metodología que permite identificar y gestionar oportunamente los cambios mediante el establecimiento de actividades para la planificación, el análisis, la implementación y el seguimiento al interior del Ministerio de Salud y Protección Social definidas en el procedimiento **ASIP08** Gestión Integral del Cambio, con el fin de favorecer la adaptación al cambio, la integridad del sistema de gestión y la satisfacción del cliente y partes interesadas.

7. Apoyo

7.1 Recursos

El Ministerio de Salud y Protección Social ha asignado los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, evidencia de esto es el proyecto de inversión “Fortalecimiento de los sistemas de gestión en el Ministerio de Salud y Protección Social, identificado con el código BPIN 2018011000067” para el cumplimiento de las siguientes actividades:

- ✓ Prestar asistencia técnica en temas relacionados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Sensibilizar a los servidores públicos en temas relacionados con la implementación, mantenimiento y mejora del sistema integrado de gestión.
- ✓ Apoyar en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a nivel sectorial e institucional
- ✓ Mantener y certificar los sistemas de gestión de la entidad.
- ✓ Realizar monitoreo, actualización y seguimiento a las actividades de implementación del modelo integrado de planeación y gestión MIPG.

Para garantizar una adecuada operación del Sistema de gestión de la Calidad, el MSPS cuenta con un sistema de información denominado **Aplicativo MiGestión** que permite optimizar el desempeño de la Institución y aumentar su ventaja competitiva, a través de la integración del Sistema de Gestión en una sola Suite, garantizando la centralización de la información, facilitando los procesos de toma de decisiones y promoviendo el seguimiento, el control y la evaluación para el mejoramiento continuo.

De otra parte, la entidad ha establecido el personal necesario, para lo cual cuenta con una planta de personal, y los perfiles de cargos, los cuales se encuentran relacionados en el manual de funciones, el cual puede ser consultado en el **GTHS03** - Compilado del manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la planta de personal del Ministerio de Salud y Protección Social, igualmente han sido definidas las responsabilidades y autoridad frente al sistema de gestión tal y como se relaciona en el numeral 5.3 del presente manual.

La entidad cuenta con las instalaciones adecuadas para la prestación de los servicios en la ciudad de Bogotá D.C., en este sentido cuenta con una sede central URANO ubicada en la Carrera 13 No. 32-76, así mismo, una sede en la Zona Franca donde se Gestiona el almacenamiento y distribución de insumos de interés pública, y una última sede conocida como Unidad Administrativa Especial – Fondo Nacional de Estupefacientes ubicada en el sector de Hayuelos. Esta infraestructura física se encuentra operando de acuerdo a lo establecido en los procedimientos **ABIP01** Administración de bienes y **ABIP04** Administración de servicios de apoyo logístico, los cuales se encuentran inmersos en el Proceso **ABI** Administración de Bienes e Insumos.

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

Se cuenta con la infraestructura tecnológica para la operación de la entidad, los cuales son administrados a través de los procedimientos del proceso **GST** Gestión de Soporte a las Tecnologías y **SIM** Administración de sistemas de información.

La entidad ha establecido las condiciones de ambiente adecuados para la operación de los procesos, a través del Programa de Entorno Laboral Saludable, el cual atiende los lineamientos establecidos en el Decreto 1072 del 2015, igualmente las condiciones mínimas requeridas por la norma enunciado en el manual **ASIM03** Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST). Igualmente, para fortalecer las condiciones laborales de sus trabajadores, la entidad se ha certificado en la norma ISO 45001:2018, cuyos requisitos específicos para cada proceso se encuentran identificados dentro del formato **ASIF01** caracterización.

El Ministerio tiene establecido el documento **ABIM02** Manual de Buenas prácticas de almacenamiento bodega Zona Franca del Ministerio de Salud y Protección Social, aplicable para todo el almacenamiento de medicamentos, insumos (dispositivos médicos) y biológicos en la bodega Zona Franca, el cual establece pautas y requisitos mínimos necesarios que permitan garantizar las condiciones adecuadas al cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, mediante cumplimiento a las normas correspondientes, aplicación de procedimientos claros de mediciones, mapeos térmicos y establecimiento de los tiempos de respuesta con los que se cuentan desde el Ministerio para actuar ante alguna emergencia por desbordes de temperatura.

De igual manera, en la Unidad Administrativa Especial – Fondo Nacional de Estupefacientes cuenta con bodegas de almacenamiento de medicamentos de control especial para los que tienen definido el documento **GMTM04** Manual de garantía de la calidad de productos farmacéuticos monopolio del estado, que define pautas que garanticen la calidad y permitan la conservación de las materias primas, estándares de referencia y medicamentos del Estado, asegurando el adecuado control y seguimiento en las actividades de recepción, ubicación, distribución y entrega en cumplimiento con las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA).

El Sistema de Gestión de la Calidad contempla el conocimiento como un recurso transversal asociado a los diferentes procesos identificados dentro del Ministerio de Salud y Protección Social. Se considera el conocimiento específico de la organización como todo aquel adquirido durante la experiencia en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales. Todas estas lecciones aprendidas, ya sea de situaciones de éxito, fracaso o mejoras adquiridas (capacitaciones, transferencia de conocimiento interna y externa, etc.), son el reflejo de los conocimientos necesarios para el cumplimiento efectivo de los objetivos propuestos.

El Ministerio dentro de su operatividad genera una gran cantidad de datos, información, ideas, investigaciones, experiencias que en conjunto conforman el conocimiento de la entidad, tanto específico como de carácter transversal, por lo cual se hace necesario gestionar esta información, darle tratamiento y generar un valor agregado del mismo, para ello se cuenta con un Repositorio Institucional Digital (**RID**), donde se pueden consultar documentos tipo informes, normativa, resultados y demás documentos que son producto de la gestión del conocimiento aplicado y adquirido en la entidad. Para su consulta se puede consultar el siguiente link: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid> donde se puede realizar una búsqueda avanzada por dependencia y así asociar el proceso relacionado de acuerdo a la siguiente tabla:

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

| PROCESO | DEPENDENCIAS PRINCIPALES |
|--|---|
| ABI Administración de Bienes e Insumos | Subdirección de Gestión de Operaciones Grupo de Administración Servicio de Apoyo Logístico |
| SIM Administración de Sistemas de Información | Oficina de TIC |
| ASI Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional | Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales Oficina de TIC Subdirección de Gestión del Talento Humano Subdirección de Administrativa |
| APF Análisis de Recursos del SGSSS y Planeación Financiera Territorial | Dirección de Financiamiento Sectorial |
| CVS Ciclo de Vida y Reingeniería de Sistemas de Información | Oficina de TIC |
| CVE Control y Evaluación de la Gestión | Oficina de Control Interno |
| THS Desarrollo del Talento Humano en Salud | Dirección de Desarrollo del Talento Humano en Salud |
| DES Direccionamiento Estratégico | Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales Despachos de viceministros de salud y protección social |
| GCR Gestión de Cooperación y Relaciones Internacionales | Grupo Cooperación y Relaciones Internacionales |
| GCO Gestión de Contratación | Grupo de Gestión Contractual |
| PSS Gestión de la Prestación de Servicios en Salud | Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria Oficina de calidad Oficina de Gestión Territorial Emergencias y Desastres Viceministro de Salud Pública y Prestación de Servicios |
| GPS Gestión de la Protección Social en Salud | Dirección de Regulación de Beneficios, Costos y Tarifas de Aseguramiento en Salud Viceministro de Protección Social Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones Oficina de Gestión Territorial Emergencias y Desastres |
| GCO Gestión de las Comunicaciones Públicas y Estratégicas | Grupo de Comunicaciones |
| GIP Gestión de las Intervenciones Individuales y Colectivas para la Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad | Dirección de Promoción y Prevención |
| GMT Gestión de Medicamentos y Tecnologías en Salud | Dirección de Medicamentos y Tecnologías en Salud UAE - Fondo Nacional de Estupefacientes |
| GSC Gestión de Servicio al Ciudadano | Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas |
| GST Gestión de Soporte a las Tecnologías | Grupo de Soporte Informático |

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

| PROCESO | DEPENDENCIAS PRINCIPALES |
|--|---|
| GTH Gestión del Talento Humano | Subdirección de Gestión del Talento Humano |
| GDO Gestión Documental | Grupo de Administración Documental Grupo de Archivo |
| GFI Gestión Financiera | Grupo de Presupuesto Grupo de Contabilidad Grupo de Tesorería Subdirección Financiera Grupo de Contabilidad Grupo de Comisiones, Desplazamientos y Viáticos al interior del País |
| GJA Gestión Jurídica | Dirección Jurídica |
| GVT Gestión para Innovación y Adopción de las Buenas Prácticas de TIC | Oficina de TIC |
| GYP Gestión y Prevención de Asuntos Disciplinarios | Oficina de Control Interno Disciplinario |
| SIM Integración de Datos de Nuevas Fuentes al Sistema de Gestión de Datos | Oficina de TIC |
| GPP Gestión de Políticas Públicas | Oficina de Promoción Social Dirección de Epidemiología y Demografía Dirección de Promoción y Prevención Dirección de Desarrollo del Talento Humano en Salud Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales - Grupo de Estudios Sectoriales y Evaluación de Política Pública Dirección de Medicamentos y Tecnologías en Salud Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria Dirección de Regulación de Beneficios, Costos y Tarifas de Aseguramiento en Salud Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones |
| PEL Patrimonios Autónomos y Entidades Liquidadas | Grupo Seguimiento a Patrimonios Autónomos Grupo Administración de Entidades Liquidadas |
| PSP Planeación, Monitoreo y Evaluación de los Resultados en Salud Pública | Dirección de Epidemiología y Demografía |
| TED Transversalización del Enfoque Diferencial | Oficina de Promoción Social |

7.2 Competencia

El Ministerio de Salud y Protección Social tiene establecidas las competencias laborales en el documento **GTHS03** Compilado del manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la planta de personal del Ministerio de Salud y Protección Social.

Así mismo en el desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, propiciando la eficacia personal, grupal y organizacional, y posibilitar el desarrollo profesional y el mejoramiento en la prestación de los servicios, a través programas de inducción y re inducción en ambientes virtuales, cursos virtuales a través de intranet, elaboración del PIC y planes de mejoramiento y un programa de capacitación en educación para el trabajo y el desarrollo humano. Existe la capacitación formal a través de un convenio entre el FONDO MINSALUD

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

y el ICETEX y un personal de facilitadores especializados por sector (DANE, DIAN, COLPENSIONES, ESAP, CNSC, PROCURADURIA).

El Plan Institucional de Capacitación, está orientado como un conjunto coherente de acciones de capacitación y formación, durante cada vigencia y parte de unos objetivos específicos. Este plan facilita el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los empleados a nivel individual y de equipo, para conseguir los resultados y metas institucionales establecidos en una entidad pública. El proceso de **GTH** Gestión del Talento Humano hará una evaluación de impacto a la capacitación a formaciones cuya intensidad horaria sea superior a 20 horas a través del formato **GTHF26** Evaluación de Impacto de Capacitaciones.

Toda la documentación relacionada con las competencias del personal del Ministerio está disponible en Salud Net, Entorno Laboral Saludable, Formación y Capacitación. Así como en el procedimiento **GTHP07** Formación y capacitación y **GTHP01** Provisión empleos de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción disponibles en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de Procesos, Proceso **GTH** Gestión del Talento Humano y Procedimientos.

7.3 Toma de conciencia

El Ministerio considera la importancia que los funcionarios y contratistas tengan presente las generalidades del sistema a través de estrategias de comunicaciones tales como: comunicaciones masivas a través de Salud Net y correo electrónico, seminarios o talleres, videos ilustrativos y documentos guía para su consulta en temas como:

- ✓ Política y objetivos de la calidad y el Manual de Calidad
- ✓ Metodologías de formulación, medición, análisis de indicadores de desempeño, identificación de grupos de valor y de interés, administración de los riesgos y oportunidades, planes de mejora, oferta Institucional, medición de la satisfacción de salidas en partes interesadas, mejoramiento de procesos y procedimientos, gestión del cambio, así como en la elaboración y control de documentos y registros.
- ✓ Actualización en las normas de calidad.
- ✓ Capacitaciones orientadas a los auditores.
- ✓ Políticas de Gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ Planeación Estratégica

Así mismo para cada vigencia se construye un plan de entrenamiento del Sistema Integrado de Gestión, cuyo objetivo es entrenar al personal del Ministerio de Salud y Protección Social que tenga una relación directa con las temáticas y metodologías definidas en el Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, mediante sensibilizaciones en sesiones virtuales o presenciales cortas, con participación activa y desarrollo de cuestionarios, con el fin de desarrollar y fortalecer las competencias necesarias que se requieren para cumplir las responsabilidades en los diferentes roles del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.4 Comunicación

A partir de la información existente en los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, se construye la matriz **GCMF06** - Información interna y externa a comunicar, para cada uno de ellos, la cual describe el procedimiento asociado, el momento en que se comunica, los canales de comunicación utilizados y los usuarios internos y externos establecidos. Este diligenciamiento se hizo explícito para todos los procesos mediante una

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

política de operación en los procedimientos **GCMP01** Gestión de la Comunicación Externa y **GCMP02** Gestión de la Comunicación Interna.

7.5 Información documentada

Para garantizar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, el Ministerio de Salud y Protección Social cuenta con una estructura documental debidamente identificada y estructurada, acorde con los estándares de imagen y presentación establecidos institucionalmente. La información documentada se encuentra administrada en el **Aplicativo MiGestión** – Modulo de documentos, de acuerdo con la metodología del procedimiento **ASIP01** - Elaboración y Control de Documentos, donde se establecen las directrices para el acceso, distribución, recuperación y utilización, de los diferentes tipos de documentos que contemplan los procesos y procedimientos de la entidad.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

Se planifica, implementan y controlan los procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos mediante la matriz establecida para tal fin publicado en la intranet del Ministerio mediante el **ASIF32** – Oferta Institucional del Ministerio de Salud y Protección Social.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

Se proporciona la información relativa a los productos y servicios, se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes, mediante el formato publicado en la intranet del Ministerio **ASIF30** - Identificación producto y servicio de los procesos.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Para el Ministerio de Salud y Protección Social el Diseño y desarrollo es aplicable a los productos de tipo:

- Políticas (planes, programas y proyectos en materia de salud y protección social)
- Bases de Datos (Administración de los sistemas de información de salud)

Para los cuales se tiene establecidos los procedimientos **GPPP01** Formulación de las políticas públicas del sector salud y de protección social, y **CVSP01** - Gestión del desarrollo y o mantenimiento de software misional, de acuerdo las respectivas fases requeridas en la norma. Estos documentos se encuentran descritos en los Procesos **GPP** Gestión de Políticas Públicas y **CVS** Ciclo de vida y reingeniería de sistemas de información respectivamente.

Para la creación de Trámites y otros Procedimientos Administrativos, se hace de acuerdo a lo establecido en la **ASIG12** Guía para la Gestión de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos

8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente

El Ministerio de Salud y Protección Social, como entidad pública cumple los lineamientos establecidos en la Ley 80 de 1993, mediante el cual se regula la contratación en la administración pública y en la Ley 1150 del 2007, dentro de las actividades establecidas en la normatividad relacionada se establecen los mecanismos de supervisión de la contratación, la cual se refleja en el manual de contratación de la entidad identificado con el código **GCOS04** Documento introductorio manual de contratación, que se encuentra disponible en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de procesos, Proceso **GCO** Gestión de la Contratación, así mismo se cuenta con el procedimiento **GCOP04** Solicitud supervisión cierre procesos contractuales.

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

8.5 Producción y provisión de servicio

Se proporciona la disponibilidad de la información documentada incluyendo información como las características de los productos a producir, los servicios a prestar, la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios; mediante el formato **ASIF30** Identificación producto y servicio de los procesos.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los grupos de valor o de interés

El Ministerio de Salud y Protección Social identifica como propiedad de sus grupos de valor y de interés los siguientes: los datos personales para lo cual establece el documento **ASIS04** Política de privacidad y confidencialidad, en la que garantiza los derechos a la intimidad personal y familiar y al buen nombre de los usuarios durante el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Todos los actores del Sistema de Salud y Protección Social que en el desarrollo de los diferentes tramites, servicios o por medio de las entidades que suministran información al Ministerio en cumplimiento de la normatividad vigente, entre otras, llegasen a suministrar cualquier tipo de información o dato personal al Ministerio, podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

Todo funcionario, contratista y/o tercero vinculado al Ministerio de Salud y Protección Social firma un compromiso de confidencialidad y no divulgación de información. Lo anterior implica guardar reserva cuando lo determine la ley o que la información conocida por todo funcionario, contratista y/o tercero, bajo ninguna circunstancia debe ser revelada por ningún medio electrónico, verbal, escrito u otro, ni total ni parcialmente, sin contar con previa autorización. La firma del compromiso de confidencialidad y no divulgación de información se realiza antes de otorgarse los permisos de ingreso a los sistemas de información del Ministerio a través del formato **ASIF19** Compromiso de confidencialidad y no divulgación de información.

Así mismo el Ministerio de Salud y Protección Social implemento el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para lo cual define roles y responsabilidades frente a:

Seguridad de las operaciones:

- Proteger la información contra la pérdida de datos mediante copias de respaldo.
- Asegurar la integridad de los sistemas operacionales mediante el control de instalación de software.

Administración de la Plataforma Tecnológica y Sistemas de Información:

- Gestionar todas las solicitudes de creación, baja y modificación de usuarios y sus respectivos perfiles para los equipos y aplicaciones.
- Mantener actualizada una lista de todos los usuarios con permisos de acceso a los equipos y sistemas de información bajo su responsabilidad.
- Cumplir con los requerimientos de seguridad informática establecidos para la operación y administración de los sistemas de información y recursos de tecnología.
- Analizar e informar por los medios establecidos, cualquier evento que atente contra la seguridad de la información.

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

- Mantenerse actualizado con respecto a nuevas amenazas, posibles ataques y riesgos que pueden afectar los equipos y/o sistemas de información bajo su responsabilidad.
- Implementar y velar por una adecuada operación de los lineamientos (Normas y estándares), mecanismos, herramientas y procedimientos de seguridad en la plataforma tecnológica que soporta los procesos

Seguridad en las comunicaciones

- Asegurar la protección de la información en las redes y mantener la seguridad de la información transferida y con cualquier entidad externa, mediante la operación de los siguientes controles: de segmentación de redes, cifrado de información en redes públicas, separación de ambientes de acuerdo a los establecido en el procedimiento **GSTP01** Gestión de servicios tecnológicos para aplicaciones de apoyo y el proceso **SIMC01** Administración de Sistemas para aplicaciones misionales.

Al momento de ingreso a las instalaciones del Ministerio se cuenta con una señalización y un consentimiento informado sobre el uso de datos sensibles o datos privados obtenidos por registro filmico y monitoreo en las instalaciones para los visitantes y de elementos personales que se ingresan o retiran del Ministerio, de acuerdo a lo establecido en la guía **ABIG03** Ingreso y Seguridad.

Las fotografías y videos realizados por el Grupo de Comunicaciones del Ministerio deben tener el consentimiento informado respectivo por parte del personaje que aparezca en ellos, a través del diligenciamiento del Formato **GCMF04** Consentimiento Informado para el Uso de Material Audiovisual por parte del MSPS, para los casos exigidos por la normatividad vigente, de acuerdo a los establecido en el procedimiento **GCMP03** Producción de Piezas de Comunicación

La muestra de empaque o etiqueta de producto de tabaco y derivados en custodia del Ministerio de Salud y Protección Social son considerados propiedad del cliente, y debe ser tratados de acuerdo a la política de seguridad de la información establecida por el Ministerio de Salud y Protección Social, así como los registros y actividades relacionados con el procedimiento **GIPP03** Evaluación integral del empaquetado y etiquetado de productos de tabaco y sus derivados.

La propiedad intelectual que se genere en el ministerio debe ser almacenada en los servidores o archivos físicos para garantizar su integridad, confidencialidad y disponibilidad de acuerdo a los establecido en la guía **ASIG03** Levantamiento y valoración de Activos de Seguridad Digital y el procedimiento **GDOP03** Administración de archivos.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Se proporciona información referente a la implementación de las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios, así como la liberación de los productos y servicios al cliente mediante el formato publicado en la intranet y dispuesto para tal fin **ASIF31** Registro producto servicio no conforme.

8.7 Control de las salidas no conformes

Se toman acciones adecuadas de tratamiento para las salidas no conformes verificándose la conformidad con los requisitos, de igual manera se asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada mediante el formato dispuesto para tal fin **ASIF31** Reporte de productos / servicios o salidas intermedias no conformes y publicado en la intranet del Ministerio.

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Medir el desempeño en la entidad ayuda a la mejora de su rendimiento al identificar qué aspectos se pueden mejorar. En este sentido y de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante el procedimiento **DESP07** Formulación, medición, análisis de indicadores de gestión, realiza seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos para sus procesos a través de los indicadores de desempeño. Con esta metodología se busca estructurar un sistema de medición que integre el diseño, implementación, seguimiento y análisis de dichos indicadores, con el fin de identificar desviaciones o tendencias que permitan la toma de decisiones a nivel institucional. Ver **ASIG15** Guía metodológica para indicadores de procesos.

Con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos para los productos y servicios, el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la aplicación de controles en sus procedimientos y la metodología del procedimiento **ASIP06** Oferta Institucional (Productos y Servicios), busca minimizar los posibles riesgos durante la producción y prestación del servicio y establecer el adecuado tratamiento al momento que se materialicen. El análisis de los resultados de este seguimiento se hace en el momento que se presenta la no conformidad a lo largo de cadena de valor a través de los lineamientos establecidos en la guía **ASIG10** Identificación y registro de productos, servicios y salidas intermedias no conformes.

Para el Ministerio de Salud y Protección Social, la retroalimentación de los clientes representa una parte indispensable en el cumplimiento de la mejora continua en la prestación de los servicios referentes al sector salud. Para ello, se cuenta con metodologías que permiten identificar fuentes de información sobre la experiencia de los clientes internos y externos al momento del acceso al servicio prestado. Además de la recolección de la información necesaria, se tienen métodos para el análisis de la información que permitirán elaborar acciones que mejoren la percepción de los clientes en los distintos atributos. Los documentos que respaldan este requisito son Procedimiento **ASIP07** Medición de la satisfacción de salidas en partes interesadas, y **ASIG13** Guía para la medición de la satisfacción de partes interesadas.

La medición del desempeño de los proveedores externos se implementa a través de una evaluación en la cual se tiene en cuenta el comportamiento presentado, los controles implementados, los riesgos asociados y las acciones por mejorar, definidos en el manual de contratación **GCOS04** Documento Soporte introductorio manual de contratación.

9.2 Auditoría interna

Los procesos del Ministerio de Salud y Protección Social son sometidos a revisión en jornadas de Auditoría Interna, con el fin de determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 y los requisitos establecidos para el Sistema. El Ministerio cuenta con un procedimiento detallado con el ciclo de planificación, establecimiento e implementación de un ciclo auditor, considerando los requisitos que atañen general y específicamente a un proceso. Para ello, en cada formato **ASIF01** caracterización, el proceso contiene los requisitos de norma que son compatibles con el objetivo y alcance respecto al sistema, y así hacer una revisión detallada del cumplimiento de estos. Adicional, se cuenta con equipos de personas capacitadas en principios y técnicas de auditoría que apoyan el buen desarrollo de las auditorías. Para profundizar más en las actividades de la auditoría interna de calidad, se puede consultar el procedimiento **ASIP09** - Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión.

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

9.3 Revisión por la Dirección

El Sistema de Gestión de la Calidad será sometido a una revisión por parte de la Alta Dirección en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, por lo menos una vez al año, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, así como la eficacia y alineación continuas con la planeación estratégica del Ministerio de Salud y Protección Social.

Para la revisión por la Dirección se hará seguimiento a la siguiente información de entrada:

1. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
2. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad
3. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
4. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad
5. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
6. Las no conformidades y acciones correctivas
7. Los resultados de seguimiento y medición
8. Los resultados de las auditorías
9. El desempeño de los proveedores externos
10. La adecuación de los recursos
11. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
12. Las oportunidades de mejora

Como resultado de la revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad se determinan las oportunidades de mejora, cambios en el sistema y necesidades de recursos y se formalizará mediante acta en el formato **ASIF08** Acta de reunión.

10. Mejora

10.1 Generalidades

La entidad ha establecido el procedimiento **ASIP10** Planes de Mejora, y la Guía **ASIG11** Planes de Mejora, el cual tiene como fin orientar el emprendimiento de acciones para evitar la recurrencia de no conformidades.

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

Con el fin de llevar el control de las acciones definidas se cuenta con el **Aplicativo MiGestión** - Modulo planes de mejora, la cual administra la información sobre todas las acciones que se han formulado por diferentes fuentes que originaron las no conformidades, el proceso al que pertenecen, la descripción de las no conformidades, las causas que las originaron, el responsable de ejecutarlas, el tipo de acción, las fechas en que se van a ejecutar, y su estado.

10.3 Mejora continua

Resultado de la revisión al sistema de gestión de la calidad se formulan acciones de mejora teniendo en cuenta las salidas de la revisión, así como las conclusiones y recomendaciones dadas en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|
| Naturaleza del proceso: | Estratégico | Código: | ASIM01 | Versión: | 09 |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|---|---|---|
| <p>Nombre y Cargo: Ricardo Andrés Bautista López, Contratista de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales - Grupo de Desarrollo Organizacional</p> <p>Fecha: 15 de noviembre de 2023</p> | <p>Nombre y Cargo: Xiomara Alexandra Muñoz, Coordinadora del Grupo de Desarrollo Organizacional</p> <p>Fecha: 21 de noviembre de 2023</p> | <p>Nombre y Cargo: Yenny Pilar Torres Castro, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales</p> <p>Fecha: 12 de diciembre de 2023</p> |