



**La salud  
es de todos**

**Minsalud**

**MANUAL DE LA CALIDAD**

**MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL  
BOGOTÁ, JUNIO DE 2020**

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

## TABLA DE CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Marco General</b> .....  | <b>3</b>  |
| 1.1 Objetivo del manual .....  | 3         |
| 1.2 Alcance del manual .....   | 3         |
| 1.3 Ámbito de aplicación del manual .....  | 3         |
| <b>2. Generalidades</b> .....  | <b>3</b>  |
| 2.1 Plataforma estratégica .....   | 3         |
| 2.2 Documentos asociados .....   | 6         |
| 2.3 Normativa .....  | 7         |
| <b>3. Términos y definiciones</b> .....  | <b>8</b>  |
| <b>4. Contexto de la Organización</b> .....  | <b>8</b>  |
| 4.1 Comprensión de la organización y su contexto .....                                   | 8         |
| 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés ..... | 9         |
| 4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad .....                                   | 9         |
| 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos .....                                | 10        |
| <b>5. Liderazgo</b> .....  | <b>16</b> |
| 5.1 Generalidades .....  | 16        |
| 5.2 Política .....   | 16        |
| 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización .....                      | 17        |
| <b>6. Planificación</b> .....  | <b>20</b> |
| 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades .....                              | 20        |
| 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos .....                            | 21        |
| 6.3 Planificación de los cambios .....   | 22        |
| <b>7. Apoyo</b> .....  | <b>22</b> |
| 7.1 Recursos .....   | 22        |
| 7.2 Competencia .....  | 25        |
| 7.3 Toma de conciencia .....   | 26        |
| 7.4 Comunicación .....   | 26        |
| 7.5 Información documentada .....  | 27        |
| <b>8. Operación</b> .....  | <b>27</b> |
| 8.1 Planificación y control operacional .....  | 27        |
| 8.2 Requisitos para los productos y servicios .....                                      | 27        |
| 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios .....                               | 27        |
| 8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente .....                 | 27        |
| 8.5 Producción y provisión de servicio .....   | 28        |
| 8.6 Liberación de los productos y servicios .....  | 29        |
| 8.7 Control de las salidas no conformes .....  | 29        |
| <b>9. Evaluación del desempeño</b> .....   | <b>30</b> |
| 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....                                   | 30        |
| 9.2 Auditoría interna .....  | 30        |
| 9.3 Revisión por la Dirección .....  | 31        |
| <b>10. Mejora</b> .....  | <b>31</b> |
| 10.1 Generalidades .....   | 31        |
| 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva .....  | 31        |
| 10.3 Mejora continua .....   | 31        |

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

## 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.

**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

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

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 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.

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

- 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.
- 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.

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

- 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 y Oportunidades
- 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.
- GTHP09** Procedimiento Seguridad y salud en el trabajo.
- GCOP04** Procedimiento Solicitud supervisión cierre procesos contractuales
- MACP01** Oferta Institucional (Productos y Servicios)
- MACP02** Procedimiento Formulación, medición, análisis de indicadores de desempeño.
- MACP03** Procedimiento Planes de Mejora
- MACP04** Procedimiento Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión
- MACP05** 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)

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

- GMTM04** Manual de garantía de la calidad de productos farmacéuticos monopolio del estado
- GTHM01** Manual Especifico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Ministerio de Salud y Protección Social.
- MACM01** Manual de Acuerdos de Nivel de Servicio.
- ASIG02** Guía para la Administración Riesgos y Oportunidades en los Procesos.
- DESG01** Guía para Identificación y caracterización grupos de valor y de interés.
- MACG01** Identificación y registro de productos, servicios y salidas intermedias no conformes.
- MACG02** Guía para Planes de Mejora.
- MACG05** Guía para el Diseño y Mejora de Procesos y Procedimientos
- MACG04** Guía para la medición de la satisfacción de partes interesadas.
- MACG03** 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
- ASIF05** Formato Listado maestro de documentos.
- 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.
- MACF01** Formato Ficha de identificación de productos / servicios o salidas intermedias
- MACF02** Formato Reporte de productos / servicios o salidas intermedias no conformes
- MACF05** Formato Registro y control de planes de mejora
- MACF12** Formato Oferta Institucional Ministerio de Salud y Protección Social

### 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"

**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".

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

**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”.

### 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.

**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 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, en este aspecto es necesario identificar que esta actividad se soporta en los lineamientos impartidos por la Ley 152 del 2004 mediante la cual se



|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo y por el Departamento Nacional de Planeación y los lineamientos de la alta dirección, la identificación de estos factores se evidencia en la Plan Estratégico Institucional 2019-2022, publicada en la página web del Ministerio de Salud y Protección Social / Ministerio / Direccionamiento del Sector, en esta planeación estratégica se contempla el análisis interno y externo de la organización a partir de un análisis DOFA, los cuales se relacionan con los objetivos estratégicos a nivel institucionales, evidencia es la matriz de correlación que se encuentra en el documento: “Plataforma estratégica 2018 - 2022” publicado en la página Web del Ministerio , Transparencia / Planeación / Plan estratégico institucional / Plataforma Estratégica 2018 - 2022.

El seguimiento de estos factores internos y externos, se realiza a través de la planeación estratégica, con el apoyo de los delegados del Despacho del señor Ministro, los viceministerios y secretaria general, se conformó un Comité Interno de Cumplimiento el cual se reúne periódicamente para hacer seguimiento al avance de las diferentes estrategias y acciones formuladas, así como la generación de lineamientos que contribuyan a logro de los objetivos y metas del Ministerio.

De otra parte los factores internos y externos, son incorporados en el componente de administración de riesgos institucional, convirtiéndose en insumos para la identificación de causas tanto de los riesgos estratégicos como de las oportunidades, para lo cual se establecen acciones de manejo, a las cuales se les efectúa seguimiento, a través de la Oficina de Control Interno y por los responsables y líderes de cada uno de los procesos.

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

En el año 2018 se construyó el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 “Pacto Por Colombia, Pacto por la Equidad” (hoy Ley 1955 de 2019) donde los grupos de valor e interés, como las secretarías de salud, los prestadores de servicios, las aseguradores, diferentes organizaciones públicas y privadas; y en general, actores y usuarios del sistema establecieron sus necesidades y expectativas en materia de salud.

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 acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) mejora de canales de atención, (iii) ajuste de estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) ajuste en la rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) ajuste de mecanismos de participación ciudadana en la gestión (vi) adecuada planeación, implementación y evaluación y mejora de políticas públicas, (vii) ajuste y mejora de los procesos de la entidad, así como sus resultados e impacto.

#### **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, publicado en Salud Net, en el proceso **ASI** Administración del Sistema integrado de Gestión, 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.”

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

#### 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 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 **MACG05** Diseño y Mejora de Procesos y Procedimientos, así:

| No.   | Proceso   | Tipo de Proceso | Procedimiento   |
|---|---|-----------------|---|
| 1   | Administración del Sistema Integrado de Gestión                   | Estratégico     | Elaboración y Control de Documentos y Registros.  |
|   |   |                 | Administración de Riesgos Institucionales.  |
|   |   |                 | Gestión Ambiental   |
|   |   |                 | Administración del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información  |
| 2   | Direccionamiento Estratégico                                      | Estratégico     | Formulación y Evaluación de las Políticas Públicas, Reglamentaciones y Regulaciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud. |
|   |   |                 | Fortalecimiento de Capacidades Técnicas de los Actores del Sistema de Seguridad Social en Salud SGSSS.                                |
|   |   |                 | Gestión de Cooperación y Relaciones Internacionales   |
|   |   |                 | Elaboración de Estudios e Investigaciones Institucionales o Sectoriales   |
|   |   |                 | Formulación y seguimiento de proyectos de inversión pública.  |
| Formulación y seguimiento al plan de acción |   |                 |   |
| 3   | 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   | Gestión de Servicio al Ciudadano                                  | Estratégico     | Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias  |
|   |   |                 | Servicio a los ciudadanos a través de los diferentes canales de interacción   |
| 5   | 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   | Mejora Continua   | Estratégico     | Identificación y Tratamiento del Servicio o Producto no Conforme y no conformidades.  |
|   |   |                 | Formulación, medición, análisis de indicadores de desempeño.  |



| No. | Proceso   | Tipo de Proceso | Procedimiento   |
|-----|---|-----------------|---|
|     |   |                 | Planes de Mejora  |
|     |   |                 | Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión  |
|     |   |                 | Medición de la satisfacción de salidas en partes interesadas  |
| 7   | Transversalización del Enfoque Diferencial  | Estratégico     | Enfoque Diferencial en las Políticas, Planes, Programas y Proyectos en Salud y Protección Social, para Personas en Vulnerabilidad, Familias y Colectivos.                               |
| 8   | 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   |
| 9   | 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  |
| 10  | Desarrollo del Talento Humano en Salud  | Misional        | Docencia servicio en los programas de formación del área de la salud  |
|     |   |                 | Pertinencia de 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   |
| 11  | 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 riesgos de desastres en salud   |
|     |   |                 | Gestión de Guías de Práctica Clínica  |
| 12  | Gestión de la Protección Social en Salud  | Misional        | Exclusiones y Ampliación Progresiva del Plan de Beneficios  |
|     |   |                 | Promoción de la Participación Social en Salud   |
|     |   |                 | Costos y Tarifas  |
|     |   |                 | Afiliación Colectiva al Sistema de Seguridad Social Integral  |
| 13  | 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           |
| 14  | 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   |



|                |  |                |               |
|----------------|--|----------------|---------------|
| <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
| <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

| No. | Proceso   | Tipo de Proceso | Procedimiento   |
|-----|---|-----------------|---|
|     |   |                 | Cofinanciación y apoyo técnico a proyectos orientados a la reducción del consumo de sustancias psicoactivas.  |
| 15  | 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<br>Atención a solicitudes de información misional en bodega de datos de SISPRO   |
| 16  | Planeación, Monitoreo y Evaluación de los Resultados en Salud Pública | Misional        | Planeación de la Salud Pública<br>Vigilancia en Salud Pública<br>Gestión del Conocimiento y Fuentes de Información  |
| 17  | Administración de Bienes e Insumos                                    | Apoyo           | Administración de Bienes<br>Administración de Insumos<br>Administración del Parque Automotor<br>Administración de Servicios de Apoyo Logístico  |
| 18  | Patrimonios Autónomos y Entidades Liquidadas                          | Apoyo           | Supervisión de Contratos Fiduciarios<br>Liquidación de Sentencias Judiciales Condenatorias<br>Expedición de actos administrativos Orden Secuencial de Pagos<br>Certificaciones de Entidades Liquidadas  |
| 19  | Administración de Sistemas de Información                             | Apoyo           | Ingreso de Aplicaciones Misionales al Centro de Datos Externo<br>Actualización de las Bases de Datos de los Sistemas de Información Misionales<br>Gestión de solicitudes de infraestructura y seguridad para los Sistemas de Información Misionales<br>Gestión para la Instalación de Parches Mensuales<br>Monitoreo de las Aplicaciones Misionales   |
| 20  | Gestión de Soporte de las Tecnologías                                 | Apoyo           | Gestión de Servicios Tecnológicos<br>Provisión de Soluciones Tecnológicas   |
| 21  | Gestión del Talento Humano  | Apoyo           | Provisión de Empleos de Carrera Administrativa y de Libre Nombramiento y Remoción.<br>Evaluación del Desempeño<br>Novedades de Personal, Remuneración y Prestaciones<br>Solicitud correo sistema de gestión documental, tarjeta de acceso y carné.<br>Formación y Capacitación<br>Bienestar e incentivos<br>Seguridad y Salud en el Trabajo.<br>Comisiones de Servicio al Exterior<br>Certificaciones<br>Retiro |
| 22  | Gestión Documental  | Apoyo           | Planeación de la Gestión Documental<br>Administración de Correspondencia<br>Administración de archivos  |



| No.  | Proceso  | Tipo de Proceso | Procedimiento  |
|--|--|-----------------|--|
|  |  |                 | Consulta y Préstamo de Documentos  |
| 23   | Gestión Financiera                             | Apoyo           | Elaboración del anteproyecto de presupuesto  |
|  |  |                 | Modificaciones, traslados, distribuciones presupuesto  |
|  |  |                 | Expedición de certificado de disponibilidad presupuestal   |
|  |  |                 | Registro presupuestal del compromiso   |
|  |  |                 | Generación de la obligación  |
|  |  |                 | Registro de bienes y movimientos en almacén  |
|  |  |                 | Presentación y sustentación de informes  |
|  |  |                 | Información de pago a Terceros, Dian y Secretaría de Hacienda Distrital                            |
|  |  |                 | Registro de demandas y litigios.   |
|  |  |                 | Pago de compromisos adquiridos   |
|  |  |                 | Reintegros, ingresos de saldos por imputar, devoluciones   |
|  |  |                 | Programación del PAC   |
|  |  |                 | Presentación informe financiero consolidado de las tres unidades (MSPS, FNE, DAFPS) semiautomático |
|  |  |                 | Gestión de comisiones, desplazamientos y viáticos  |
| Registro creación modificación eliminación usuarios aplicativo SIIF nación |  |                 |  |
| 24   | Gestión Jurídica                               | Apoyo           | Jurisdicción Coactiva  |
|  |  |                 | Atención de Asuntos Normativos y Conceptos   |
|  |  |                 | Defensa Judicial   |
|  |  |                 | Acciones Constitucionales  |
|  |  |                 | Cálculo y registro para determinar la provisión contable de procesos judiciales                    |
| 25   | Gestión de Contratación                        | Apoyo           | Solicitud supervisión cierre procesos contractuales  |
| 26   | 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                                  |
| 27   | Gestión y Prevención de Asuntos Disciplinarios | Evaluación      | Evaluación de las novedades disciplinarias   |
|  |  |                 | Aplicación del procedimiento ordinario   |
|  |  |                 | Aplicación del Procedimiento Verbal  |
|  |  |                 | Gestión Preventiva Disciplinaria   |

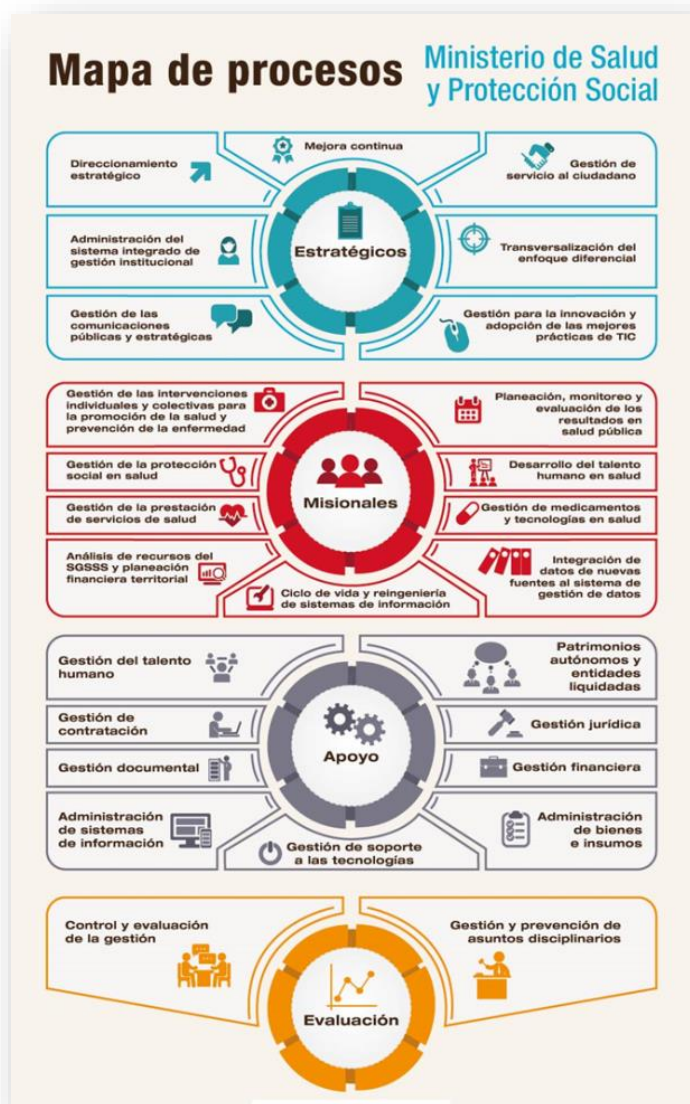
Estos procesos, se encuentran caracterizados en el mapa de procesos del Ministerio de Salud y protección social con los criterios:

- Objetivo.
- Alcance.
- Líderes.

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

- Entradas y salidas.
- Proveedores y usuarios
- La secuencia e interacción entre procesos
- Los procedimientos
- Los indicadores de gestión
- Requisitos Legales y normativos
- Trámites y otros procedimientos administrativos
- Las responsabilidades
- Los riesgos y las oportunidades
- Las acciones de mejoramiento
- Conocimientos específicos
- Información a comunicar

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  La salud es de todos Minsalud | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |



Como evidencia de lo enunciado se cuenta con las caracterizaciones de los procesos, en el formato **ASIF01** caracterización, los cuales pueden ser consultados Salud Net, en Sistema Integrado de Gestión, Mapa de Procesos y abriendo la caracterización para cada uno de los procesos. Adicional para identificar las entradas y salidas, así como la interacción entre los procesos, se cuenta con los Acuerdos de Nivel de Servicio, los cuales pueden ser consultados en el documento **MACM01** - Manual de Acuerdos de Nivel de Servicio, publicados en Salud Net en Sistema Integrado de Gestión, Mapa de Procesos, Proceso **MAC** Mejora Continua y Manuales.

Con el propósito de controlar la información documentada asociada a los procesos, se cuenta con el registro **ASIF05** - Listado maestro de documentos, el cual puede ser consultado en Salud Net, en Sistema Integrado de Gestión y Listado Maestro de documentos. De otra parte y para garantizar que la documentación facilita el cumplimiento de las acciones planificadas, se cuenta con el procedimiento **ASIP01** - Elaboración y Control de Documentos y Registros identificado, el cual puede ser consultado Salud Net, en Sistema Integrado de Gestión.

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

## 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

Frente a los requisitos establecidos en el numeral 5.2 de la norma técnica de calidad ISO9001:2015, se planteó y aprobó en Comité Institucional de Desarrollo Administrativo el 17 de mayo de 2018, mediante acta 01, lo siguiente:

*“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 usuarios*
- 2) *Ofrecer servicios con Calidad, Calidez, Eficiencia, Eficacia y Efectividad*
- 3) *Entregar respuestas precisas, claras, confiables, efectivas y oportunas que permitan cumplir con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios*
- 4) *Elevar los niveles de desempeño de los procesos y procedimientos 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”*

Se hizo una revisión a la política de la calidad, con los nuevos elementos estratégicos definidos en la Plataforma Estratégica 2018 – 2022 en el documento **ASIS01** - Análisis de Coherencia institucional, disponible en Salud Net / Sistema integrado de Gestión / Mapa de procesos/ Proceso ASI / Documentos Soporte, en el que se concluyó que es apropiada al propósito y contexto del Ministerio de Salud y Protección Social.



|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

### 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"> <li>Asegurar el establecimiento de la Política, Objetivos del SGC y sus componentes.</li> <li>Designar a la alta dirección para el SGC, así como sus responsabilidades y funciones.</li> <li>Liderar la rendición de cuentas con relación a la eficacia de los Componentes del SGC.</li> <li>Adoptar los Actos Administrativos que requiera el diseño, implementación, mantenimiento, revisión y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>Designar responsabilidades relacionadas con los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>Requerir informes de gestión y evaluación a cada componente para hacer seguimiento de la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>   | Ministro de Salud y Protección Social<br>Secretario General<br>Viceministro de Salud Pública y prestación de Servicios<br>Viceministro de Protección Social  |
| Alta Dirección (Comité Institucional de Gestión y Desempeño)                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Asegurar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión y evaluación del SGC.</li> <li>Revisar los avances del Sistema de Gestión de la Calidad y la necesidad de acciones para la mejora continua del mismo.</li> <li>Asegurar que se establezcan los mecanismos de difusión, socialización, divulgación y promoción del Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio.</li> <li>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.</li> <li>Aprobar y hacer seguimiento, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>Aprobar y hacer seguimiento a las actividades establecidas para la articulación de otros sistemas de gestión definidos en la entidad</li> <li>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.</li> </ul> | Secretario General<br>Viceministro de Salud Pública y prestación de Servicios o por quien se designe.<br>Viceministro de Protección Social o por quien se designe.<br>Subdirector de Gestión del Talento Humano<br>Subdirector Administrativo<br>Subdirector Financiero<br>Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación. |
| Administrador del Riesgo (Comité institucional de Coordinación de Control Interno)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobar la Política de Administración del Riesgo</li> <li>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.</li> </ul>   | Ministro de Salud y Protección Social<br>Viceministro de Salud Pública y prestación de Servicios<br>Viceministro de Protección Social<br>Secretario General<br>Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales  |
| Líder del Sistema de Gestión de la Calidad   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Salud y Protección Social.</li> </ul>  | Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales   |



|                |  |                |               |
|----------------|--|----------------|---------------|
| <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
| <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

| ROL                                   | RESPONSABILIDADES   | AUTORIDADES  |
|---------------------------------------|---|--|
|                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar la integración de los requisitos de los componentes del SGC con los procesos de MSPS.</li> <li>Gestionar las acciones orientadas a la realización de la revisión por la Dirección al SGC.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>  |  |
| Líder de Proceso y Procedimiento      | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Realizar seguimiento y medición de procesos, productos y/o servicios</li> <li>Identificar y administrar los riesgos del proceso</li> <li>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</li> <li>Orientar a las dependencias del Ministerio destinatarias del respectivo proceso para facilitar la ejecución de las actividades que les compete</li> <li>Formular, ejecutar y realizar seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora del proceso</li> <li>Identificar, documentar y mantener actualizados los trámites y servicios que en desarrollo de los procesos se generen</li> <li>Promover la medición y mejora de la satisfacción de los usuarios respecto a los productos y/o servicios del proceso</li> <li>Informar oportunamente al Representante de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad los cambios que podrían afectar su integralidad.</li> </ul> | <p>Viceministros o por quien se designe</p> <p>Jefes de Oficina</p> <p>Directores</p> <p>Subdirectores</p> <p>Coordinadores de Grupo</p> |
| Gestor de auditorías Internas del SIG | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de ejecutar las actividades de la auditoría interna de del SIG.</li> <li>Encargado de preparar y liderar las reuniones de planificación y entrega de resultados generales, así como de elaborar y entregar el respectivo programa de auditoría interna e informe de resultados para validación por parte del Jefe OCI.</li> <li>Selecciona el equipo auditor que participará en la auditoría interna.</li> <li>Interviene en las opiniones divergentes que surjan durante el desarrollo de la auditoría para su solución.</li> <li>Evalúa el desempeño del auditor líder y valida en conjunto con el auditor líder los resultados de la evaluación de desempeño de los auditores acompañantes y observadores.</li> </ul>   | <p>Coordinador Grupo de Desarrollo Organizacional</p>  |



| ROL  | RESPONSABILIDADES  | AUTORIDADES  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hace entrega al Jefe OCI de los registros resultado de la ejecución de la auditoría interna, en cumplimiento de este procedimiento.</li> </ul>  |  |
| Auditor Líder  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Citar al equipo de auditores para realizar la planeación de la auditoría.</li> <li>Conseguir la documentación del proceso a auditar</li> <li>Coordinar la ejecución de la lista de verificación con el equipo auditor</li> <li>Establecer comunicación con el equipo auditor y con el líder de proceso auditado y resolver cualquier duda.</li> <li>Liderar la ejecución de la auditoría</li> <li>Organizar los documentos de la auditoría</li> <li>Orientar al auditor observador</li> <li>Elaborar el informe de la auditoría en compañía del equipo auditor</li> <li>Socializar el informe de auditoría al líder del proceso y/o procedimiento</li> <li>Evaluar al auditor observador (Pre auditoría, auditoría y pos auditoría)</li> </ul>                          | Servidores Públicos de todas las dependencias              |
| Auditor Acompañante  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar y divulgar el plan de auditorías</li> <li>Apoyar en la reunión de Apertura</li> <li>Elaborar las los reportes de Hallazgos. (Auditor Interno y Auditor Líder)</li> <li>Realizar entrevistas a los Líderes y participantes de los procesos y procedimientos (Auditor Interno y Auditor Líder)</li> <li>Clasificar los hallazgos de auditoría. (Auditor Interno y Auditor Líder)</li> <li>Apoyar al auditor líder en la planeación de las auditorías</li> <li>Apoyar en la revisión de los documentos del proceso</li> <li>Apoyar al auditor Líder en el Plan de auditoría</li> <li>Apoyar al auditor Líder para concertar el levantamiento de los hallazgos.</li> <li>Revisar las evidencias que sean necesarias en el transcurso de las auditorías.</li> </ul> | Servidores Públicos de todas las dependencias              |
| Auditor Observador   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Será orientado por el auditor Líder y deberá acatar estas orientaciones</li> <li>Observar y escuchar</li> <li>No tiene voz</li> </ul>   | Servidores Públicos de todas las dependencias              |
| Equipo de Facilitadores del Sistema de Gestión de la Calidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>Proponer ajustes al plan de diseño, implementación, mantenimiento y mejora del sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>Proponer y aplicar estrategias que permitan la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>Revisar y conceptuar sobre las propuestas, informes y demás documentos que sean allegados al equipo para su revisión.</li> </ul>  | Servidores Públicos de todas las dependencias              |
| Asesor del Sistema de Gestión de la Calidad                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asesorar a los líderes de procesos y procedimientos en el establecimiento de planes de mejoramiento, y servir de facilitador al auditado, cuando sea requerido, sobre metodologías para el</li> </ul>   | Servidores Públicos del Grupo de Desarrollo organizacional |

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

| ROL | RESPONSABILIDADES  | AUTORIDADES |
|-----|--|-------------|
|     | establecimiento de causas, acciones o controles efectivos que resuelvan las causas identificadas, ajustadas a las capacidades y necesidades de la entidad. |             |

## 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, 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.

Así mismo se debe tener en cuenta las auditorías internas del SIG y externas, actividades que se contemplan en el plan de acción de la vigencia relacionada con el MIPG / SIG, así como aquellas actividades periódicas propias de la norma ISO9001:2015. Esta planificación se registra en el **ASIF07** - Plan anual de implementación y mantenimiento del MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión / SIG - Sistema Integrado de Gestión, por el Grupo de Desarrollo Organizacional y será aprobado por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales. Este plan será publicado en SaludNet / Sistema Integrado de Gestión / Cronograma MIPG – SIG y se actualizará cuando haya lugar. Se realizará seguimiento al avance en la ejecución de las actividades 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, de manera trimestral.

### 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

A partir de la actualización del Plan Estratégico Institucional 2019-2022, publicado en la página web del Ministerio de Salud y Protección Social / Ministerio / Direcciónamiento del Sector, se revisa 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 procesos, de corrupción y seguridad de la información que surten las etapas de identificación, valoración, controles y tratamiento.

Así mismo, aprovecha las oportunidades provenientes de los siguientes instrumentos: a) Contexto Estratégico, mediante el abordaje de las situaciones favorables permitiendo un aumento de los efectos deseables, b) Los riesgos con enfoque de administración, como fuente de oportunidad para el establecimiento de acciones que permitan el mejoramiento o establecimiento de controles frente a la probabilidad e impacto y c) Las medidas de respuesta a los riesgos que puedan presentarse, mediante la aplicación de acciones de contingencia y aquellas oportunidades que pueden derivarse de su materialización.

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 disponibles en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión y mapa de riesgos, bajo la aplicación de la metodología establecida en el Procedimiento **ASIP02** - Administración Integral de Riesgos y Oportunidades y su correspondiente **ASIG02** - Guía para la Administración Riesgos y Oportunidades en los Procesos, disponibles en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de Procesos y Proceso ASI Administración del SIG enmarcado en una Política Institucional de Administración de Riesgos.

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

Las acciones de mejora con fuente administración de riesgos y oportunidades, se consolidan en el **MACF05** Registro y control de planes de mejora. disponible en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión y Planes de Mejora, según lo establecido en el procedimiento **MACP03** Planes de Mejora, disponible en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de Procesos y Proceso MAC Mejora Continua, mientras que las de contingencia en cada uno de los mapas de riesgos y oportunidades.

## 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.

Respecto a los objetivos estratégicos, se realizó un ejercicio de alineación con las acciones estrategias definidas en la plataforma estratégica 2018-2022 de la entidad que se presentó el 16 de septiembre de 2019, y se articuló con el plan estratégico institucional y el plan de acción de la entidad. Es así que los objetivos estratégicos se establecieron como los objetivos de la calidad en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 18 de junio de 2020 mediante el Acta No. 2. Esta coherencia se ve reflejada en documento **ASIS01** - Análisis de Coherencia Institucional, disponible en Salud Net, Sistema integrado de Gestión, Mapa de Procesos, Proceso ASI Administración del SIG y Documentos Soporte así:

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.
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.
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.
- 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.
- 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.
- 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.

El logro de los objetivos de calidad parte del Plan Estratégico Institucional 2018 – 2022 correspondiente a la vigencia del Plan Nacional de Desarrollo, disponible en la página web del Ministerio de Salud y Protección Social en <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/DSector/Paginas/plan-estrategico.aspx>, en el que se formulan las acciones estratégicas, se hace seguimiento y medición a través de indicadores y se presenta anualmente en el Informe de seguimiento al plan estratégico institucional,

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

En particular, estas acciones estratégicas se originan a través de 4 fuentes a saber:

- Plan Nacional de Desarrollo (PND)
- Objetivos Transformacionales (OT)
- Compromisos con la Unidad de Cumplimiento (UC)
- Proyectos de Inversión del ministerio (PI)

### 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 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 **MACP06** 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. Esta metodología está disponible en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de procesos, proceso **MAC** Mejora Continua y Procedimientos.

## 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.

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

- ✓ Realizar monitoreo, actualización y seguimiento a las actividades de implementación del modelo integrado de planeación y gestión MIPG.

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 **GTHM01** - Manual Especifico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Ministerio de Salud y Protección Social. Disponible en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de Procesos, Proceso **GTH** Gestión del Talento Humano y Manuales, 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 publica, 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 a través de los procedimientos **ABIP01** Administración de bienes y **ABIP04** Administración de servicios de apoyo logístico, los cuales se encuentran disponibles en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de Procesos, Proceso **ABI** Administración de Bienes e Insumos y procedimientos.

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, disponibles en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de Procesos, Proceso GST Gestión de Soporte a las Tecnologías y procedimientos.

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 enunciada se encuentra en el procedimiento **GTHP09** Seguridad y salud en el trabajo, y en el manual **ASIM03** Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST). Igualmente la entidad, para fortalecer las condiciones laborales de sus trabajadores, se ha certificado en la norma OHSAS 18001:2007, 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. Este Manual está disponible en Salud Net, Mapa de procesos, Proceso **ABI** Administración de Bienes e Insumos y Manuales.

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). Este Manual está disponible en Salud Net, Mapa de procesos, Proceso **GMT** Gestión de Medicamentos y Tecnologías en Salud y Manuales.

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

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

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**), que es una biblioteca virtual 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 si asociar el proceso relacionado de acuerdo a la siguiente tabla:

| PROCESO   | DEPENDENCIAS PRINCIPALES  |
|---|---|
| <b>ABI</b> Administración de Bienes e Insumos                                 | Subdirección de Gestión de Operaciones<br>Grupo de Administración Servicio de Apoyo Logístico   |
| <b>SIM</b> Administración de Sistemas de Información                          | Oficina de TIC  |
| <b>ASI</b> Administración del Sistema Integrado de Gestión Institucional      | Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales<br>Oficina de TIC<br>Subdirección de Gestión del Talento Humano  |
| <b>APF</b> Análisis de Recursos del SGSSS y Planeación Financiera Territorial | Dirección de Financiamiento Sectorial   |
| <b>CVS</b> Ciclo de Vida y Reingeniería de Sistemas de Información            | Oficina de TIC  |
| <b>CVE</b> Control y Evaluación de la Gestión                                 | Oficina de Control Interno  |
| <b>THS</b> Desarrollo del Talento Humano en Salud                             | Dirección de Desarrollo del Talento Humano en Salud   |
| <b>DES</b> Direccionamiento Estratégico                                       | Ministerio de Salud y Protección Social<br>Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales<br>Grupo Cooperación y Relaciones Internacionales<br>Despachos de viceministros de salud y protección social  |
| <b>GCO</b> Gestión de Contratación  | Grupo de Gestión Contractual  |
| <b>PSS</b> Gestión de la Prestación de Servicios en Salud                     | Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria<br>Oficina de calidad<br>Oficina de Gestión Territorial Emergencias y Desastres<br>Viceministro de Salud Pública y Prestación de Servicios   |
| <b>GPS</b> Gestión de la Protección Social en Salud                           | Dirección de Regulación de Beneficios, Costos y Tarifas de Aseguramiento en Salud<br>Viceministro de Protección Social<br>Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones<br>Oficina de Gestión Territorial Emergencias y Desastres |
| <b>GCO</b> Gestión de las Comunicaciones Públicas y Estratégicas              | Grupo de Comunicaciones   |



|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

| PROCESO  | DEPENDENCIAS PRINCIPALES  |
|--|---|
| <b>GIP</b> Gestión de las Intervenciones Individuales y Colectivas para la Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad | Dirección de Promoción y Prevención   |
| <b>GMT</b> Gestión de Medicamentos y Tecnologías en Salud  | Dirección de Medicamentos y Tecnologías en Salud<br>UAE - Fondo Nacional de Estupefacientes   |
| <b>GSC</b> Gestión de Servicio al Ciudadano  | Grupo de Atención al Ciudadano  |
| <b>GST</b> Gestión de Soporte a las Tecnologías  | Grupo de Soporte Informático  |
| <b>GTH</b> Gestión del Talento Humano  | Subdirección de Gestión del Talento Humano  |
| <b>GDO</b> Gestión Documental  | Grupo de Administración Documental<br>Grupo de Archivo  |
| <b>GFI</b> Gestión Financiera  | Grupo de Presupuesto<br>Grupo de Contabilidad<br>Grupo de Tesorería<br>Subdirección Financiera<br>Grupo de Contabilidad<br>Grupo de Comisiones, Desplazamientos y Viáticos al interior del País |
| <b>GJA</b> Gestión Jurídica  | Dirección Jurídica  |
| <b>GVT</b> Gestión para Innovación y Adopción de las Buenas Prácticas de TIC   | Oficina de TIC  |
| <b>GYP</b> Gestión y Prevención de Asuntos Disciplinarios  | Oficina de Control Interno Disciplinario  |
| <b>SIM</b> Integración de Datos de Nuevas Fuentes al Sistema de Gestión de Datos   | Oficina de TIC  |
| <b>MAC</b> Mejora Continua   | Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales  |
| <b>PEL</b> Patrimonios Autónomos y Entidades Liquidadas  | Grupo Seguimiento a Patrimonios Autónomos<br>Grupo Administración de Entidades Liquidadas   |
| <b>PSP</b> Planeación, Monitoreo y Evaluación de los Resultados en Salud Pública   | Dirección de Epidemiología y Demografía   |
| <b>TED</b> 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 **GTHM01** Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Ministerio de Salud y Protección Social, Disponible en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de Procesos, Proceso **GTH** Gestión del Talento Humano y Manuales.

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

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 a través de herramientas 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 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 el conjunto coherente de acciones de capacitación y formación, durante una vigencia y a partir de unos objetivos específicos, 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

### 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 disponible en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de Procesos, Proceso e Información a Comunicar, 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 política de operación en los procedimientos **GCMP01** Gestión de la Comunicación Externa y **GCMP02** Gestión de la Comunicación Interna disponible en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de Procesos y proceso GCM Gestión de las Comunicaciones Publicas y estratégicas y Procedimientos.

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

Se establece para cada vigencia un Plan de comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión, donde se definen componentes, temáticas, objetivos, estrategias, canales de comunicación, a quien va dirigido y el periodo en que se comunica. Esta información se diagrama en un calendario de comunicaciones para la vigencia y se divulga a través de Saludnet, en los canales disponibles por el proceso de **GCM** Gestión de las Comunicaciones Publicas y Estratégicas.

## 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 organizada de acuerdo con la metodología del procedimiento **ASIP01** - Elaboración y Control de Documentos y Registros disponible en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de procesos, proceso **ASI** Administración del SIG y Procedimientos, donde se establecen las directrices para el acceso, distribución, recuperación y utilización, de los diferentes tipos de documento 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 **MACF12** – 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 **MACF01** - Ficha de identificación de productos / servicios o salidas intermedias.

### 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 **DESP01** - Formulación, implementación y evaluación de las políticas públicas, regulaciones y reglamentaciones del sistema general de seguridad social en salud, y **CVSP01** - Gestión del desarrollo y o mantenimiento de software misional, de acuerdo las respectivas fases requeridas en la norma. Estos documentos se encuentran disponibles en Salud Net, Mapa de Procesos **DES** Direccionamiento Estratégico y **CVS** Ciclo de vida y reingeniería de sistemas de información y procedimientos.

Para la creación de Trámites y otros Procedimientos Administrativos, se hace de acuerdo a lo establecido en la **MACG03** 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

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

Gestión, Mapa de procesos, Proceso GCO Gestión de la Contratación, así mismo se cuenta con el procedimiento **GCOP04** Solicitud supervisión cierre procesos contractuales, que igualmente puede ser consultado en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de procesos, Proceso GCO Gestión de la Contratación y Procedimientos.

### 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 **MACF01** Ficha de Identificación de productos y Salidas Intermedias.

#### 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.

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

- 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 lo 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 lo 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 lo 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 **MACF02** Reporte de productos / servicios o salidas intermedias no conformes.

### 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 **MACF02** Reporte de productos / servicios o salidas intermedias no conformes y publicado en la intranet del Ministerio.

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

## 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 **MACP02** Formulación, medición, análisis de indicadores de desempeño, 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.

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 **MACP01** 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 **MACG01** Identificación y registro de productos, servicios y salidas intermedias no conformes. Estos documentos se encuentran disponibles en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de procesos, proceso MAC Mejora Continua.

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 **MACP05** Medición de la satisfacción de salidas en partes interesadas, **MACM01** Manual de Acuerdos de Nivel de Servicio, **MACG04** Guía para la medición de la satisfacción de partes interesadas. Estos documentos se encuentran disponibles en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de procesos, proceso MAC Mejora Continua.

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 **MACP04** - Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión, disponible en Salud Net, Sistema Integrado de Gestión, Mapa de Procesos, Proceso **MAC** Mejora Continua y Procedimientos.

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

### 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 **MACP03** Planes de Mejora, y la Guía **MACG02** Planes de Mejora, que puede ser consultado en Salud Net, Sistema Integrado, Mapa de Procesos, Proceso Mejora Continua, 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 la matriz **MACF05** Registro y control de planes de mejora, la cual contiene la información sobre todas las acciones que se han formulado hasta la fecha, las 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. Éste se encuentra publicado en Salud Net, Sistema Integrado, Planes de mejora.

### 10.3 Mejora continua

Adicional a las acciones para evitar la no conformidad y acción correctiva, se definen actividades para administrar los riesgos y oportunidades, las cuales se convierten en acciones preventivas, que a su vez da origen al Mapa de Riesgos Institucional **ASIF11**, publicado en Salud Net, Sistema Integrado, Mapa de Procesos, Mapa de riesgos.

|   |                |  |                |               |
|---|----------------|--|----------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>Código</b>  | <b>ASIM01</b> |
|   | <b>MANUAL</b>  | Manual de la Calidad                                   | <b>Versión</b> | <b>06</b>     |

| <b>ELABORADO POR:</b>   | <b>REVISADO POR:</b>   | <b>APROBADO POR:</b>  |
|---|--|---|
| <b>Nombre y Cargo: Ricardo Andrés Bautista López</b> , Contratista de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales - Grupo de Desarrollo Organizacional<br><br><b>Fecha: 11 de junio de 2020</b> | <b>Nombre y Cargo: Claudia Domínguez Garcés</b> , Coordinadora Grupo de Desarrollo Organizacional<br><b>Gerardo Duque Gutiérrez</b> , Contratista de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.<br><br><b>Fecha: 22 de junio de 2020</b> | <b>Nombre y Cargo: Wilson Fernando Melo Velandia</b> , Jefe Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales<br><br><b>Fecha: 30 de junio de 2020</b> |