



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

RESOLUCIÓN NÚMERO 004004 DE 2016

(- 2 SEP 2016)

Por la cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Salud y Protección Social

EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

En ejercicio de sus facultades legales y en especial en el Decreto 4107 de 2011 y en desarrollo de lo establecido en los artículos 2.2.23.1, 2.2.23.5 y 2.2.23.6 del Decreto 1083 de 2015

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 78 de la Constitución Política, es deber de las entidades del Estado ejercer "control de calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad".

Que en la Ley 872 de 2003, se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Que el parágrafo 1° del artículo 2° ibidem dispone que "la máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca en la presente Ley"; en concordancia con ello, el parágrafo del artículo 3° señala que el Sistema de Gestión de la Calidad "es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998".

Que en el artículo 2.2.23.1 ° del Decreto 1083 de 2015 se dispone: "Adóptase la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009, cual establece las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley de 2003"

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1° de la Resolución No. 2624 de 2013 se adoptó "el Sistema Integrado de Gestión Institucional en el Ministerio de Salud y Protección Social...".

Que de acuerdo con la Resolución No. 2624 de 2013 el Sistema Integrado de Gestión Institucional del Ministerio de Salud y Protección Social está conformado por los Sistemas de gestión de la calidad, de control interno y de desarrollo administrativo.

Que en armonía con las disposiciones normativas citadas se hace necesario adoptar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Salud y Protección Social y establecer los lineamientos para lograr la implementación de cada una de sus fases.

Que en el artículo 6ª de la Resolución No. 2624 del 18 de julio de 2013, se delegó en el "Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales o quien haga sus veces", la representación de la Alta Dirección para liderar el diseño, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado Gestión Institucional del Ministerio de Salud y Protección Social.

Que en el marco de la delegación en mención y en armonía con las competencias y funciones

Continuación de la Resolución: "Por la cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Salud y Protección Social y se establecen lineamientos para su implementación"

de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, se considera pertinente que a través de ésta se organicen, coordinen y ejecuten las auditorías internas de calidad al interior del Ministerio de Salud y Protección Social.

Que se considera necesario adoptar en el Ministerio de Salud y Protección Social el Sistema de Gestión de la Calidad, que permita obtener la Certificación en Calidad bajo las normas NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008, conforme lo dispuesto, en lo pertinente, en el Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública o la norma que lo adicione, modifique, sustituya o derogue.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º Objeto.- Adóptase en el Ministerio de Salud y Protección Social el Sistema de Gestión de la Calidad con base en los requisitos especificados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, establecido mediante Ley 872 de 2003 y en el Decreto 4485 de 2009 y en el modelo determinado en la NTC ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.

ARTÍCULO 2º. Política de Calidad.- Adóptase la Política de Calidad del Ministerio de Salud y Protección Social orientada a la formulación, adopción, implementación, y seguimiento de las políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos del Sector Salud y Protección Social como herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad, en ella se compromete:

- 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 y efectivas 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,
- 5) Fortalecer las competencias de los servidores públicos de la entidad, y,
- 6) Promover una cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad del sistema.

ARTÍCULO 3º. Objetivos de Calidad.- Los objetivos de calidad son:

- 1) Mejorar las condiciones de salud de la población y reducir las brechas en los resultados en salud,
- 2) Aumentar el acceso a servicios sanitarios y mejorar la calidad en la atención,
- 3) Recuperar la confianza y la legitimidad del sistema de salud,
- 4) Garantizar la sostenibilidad financiera del sistema de salud,
- 5) Fortalecer los mecanismos de atención a los usuarios,
- 6) Mejorar la agilidad del acceso a los trámites de la entidad,
- 7) Implementar mecanismos de evaluación, control y seguimiento sobre los procesos,
- 8) Mejorar las competencias de los servidores públicos a través de capacitación,
- 9) Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, y,
- 10) Realizar seguimiento y evaluación permanente a la gestión institucional.

ARTÍCULO 4º. Mapa de Procesos.- Aprobar el Mapa de Procesos del Ministerio de Salud y Protección Social, así: **Anexo técnico No. 1**, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 5º. Manual de Calidad.- Adoptar el Manual de Calidad del Ministerio de Salud y Protección Social desarrollado a partir de lo dispuesto en el numeral 4.2.2 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000: 2009) **Anexo técnico No. 2**, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

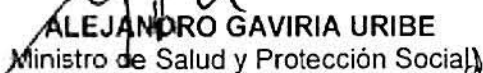
Continuación de la Resolución: "Por la cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Salud y Protección Social y se establecen lineamientos para su implementación"

ARTÍCULO 6°. Auditorías Internas de Calidad.- Hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad las auditorías internas, como procedimiento documentado dentro del Proceso MACC01 "MEJORA CONTINUA", orientadas a definir responsabilidades y requisitos de planeación y ejecución de las mismas, así como, establecer registros e informar sus resultados.

ARTÍCULO 7°.- La presente Resolución rige a partir de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los, - 2 SEP 2016


ALEJANDRO GAVIRIA URIBE
Ministro de Salud y Protección Social

