





**MANUAL DE LA CALIDAD**

**MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL  
BOGOTÁ, SEPTIEMBRE DE 2025**


	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Marco General</b>	<b>4</b>
1.1 Objetivo del manual	4
1.2 Alcance del manual	4
1.3 Ámbito de aplicación del manual	4
<b>2. Generalidades</b>	<b>4</b>
2.1 Plataforma estratégica	4
2.2 Documentos asociados	7
2.3 Normativa	8
<b>3. Términos y definiciones</b>	<b>9</b>
<b>4. Contexto de la Organización</b>	<b>10</b>
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	10
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés	11
4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	11
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	12
<b>5. Liderazgo</b>	<b>18</b>
5.1 Generalidades	18
5.2 Política	18
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	19
<b>6. Planificación</b>	<b>24</b>
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	24
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	25
6.3 Planificación de los cambios	26
<b>7. Apoyo</b>	<b>27</b>
7.1 Recursos	27
7.2 Competencia	30
7.3 Toma de conciencia	30
7.4 Comunicación	31
7.5 Información documentada	31
<b>8. Operación</b>	<b>31</b>
8.1 Planificación y control operacional	31
8.2 Requisitos para los productos y servicios	32
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	32
8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente	32
8.5 Producción y provisión de servicio	32
8.5.3 Propiedad perteneciente a los grupos de valor o de interés	32
8.6 Liberación de los productos y servicios	33
8.7 Control de las salidas no conformes	33
<b>9. Evaluación del desempeño</b>	<b>33</b>
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	33
9.2 Auditoría interna	34
9.3 Revisión por la Dirección	34
<b>10. Mejora</b>	<b>35</b>

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

10.1	Generalidades.....	35
10.2	No Conformidad y Acción Correctiva .....	35
10.3	Mejora continua.....	35

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Código:	ASIM01
	MANUAL	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	12

## 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 que cubren el siguiente alcance “Formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar, hacer seguimiento y evaluación de las políticas públicas, así como establecer las regulaciones, reglamentaciones, planes, programas y proyectos del sector salud y protección social. Fiscalizar y administrar los 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, rectora del sector salud, encargada formular, adoptar, planificar, organizar, coordinar, dirigir, orientar, ejecutar y evaluar el sistema de salud y protección social, Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema General de Riesgos profesionales, en lo de su competencia, en conjunto con las entidades adscritas, que permiten construir y contar con un sistema nacional de salud preventivo, predictivo y resolutivo, accesible, universal, equitativo, incluyente, oportuno, solidario, participativo, de calidad, eficiente, transparente, descentralizado, territorializado e intercultural, obligatorio y sostenible en el tiempo, garantizando el derecho fundamental a la salud y el cuidado de la vida a todas las personas, familias y comunidades que residen en el territorio colombiano.

**Visión institucional:** El Ministerio de Salud y Protección Social, será reconocido en el 2031 por los habitantes del territorio nacional, los actores del sistema y la comunidad internacional, como la entidad rectora en materia de salud, que garantizara el derecho fundamental de la salud y el cuidado de la vida a todas las personas, familias, y comunidades mediante la consolidación de un sistema de salud, preventivo, predictivo, resolutivo, equitativo, solidario, universal, incluyente, participativo, territorializado, intercultural, accesible, sostenible, eficiente con criterios de calidad y oportunidad.

**Valores:** Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Inclusión, Diálogo, Solidaridad y Transparencia de acuerdo a lo definido en la Plataforma Estratégica Institucional MSPS 2023-2026<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Plataforma Estratégica Institucional MSPS 2023-2026 publicado en la página web del MSPS: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/plan-estrategico-institucional-2023-2026-version2.zip>

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Código:	ASIM01
	MANUAL	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	12

**Objetivo estratégico 1:** Implementar un modelo preventivo, predictivo y resolutivo con enfoque universal, solidario, equitativo, incluyente, participativo, territorializado e intercultural, eficiente y sostenible en el tiempo.

**Objetivo estratégico 2:** Avanzar en los procesos de laboralización con estabilidad, formalización, dignificación, formación permanente y protección del talento humano en salud.

**Objetivo estratégico 3:** Garantizar acceso oportuno a medicamentos y tecnología a los habitantes del territorio nacional.

**Objetivo estratégico 4:** Construir un Sistema Único Nacional de Información en Salud


**Objetivo estratégico 5:** Fortalecer capacidades institucionales y financieras del sector salud.

**Objetivo estratégico 6:** Recuperar y fortalecer la red pública hospitalaria.

**Objetivo estratégico 7:** Fortalecer la sostenibilidad financiera del sistema salud en el pago, giro directo y la restitución de los recursos


**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

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

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


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

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

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

## 2.2 Documentos asociados

- ABIP01** Procedimiento Administración de bienes e insumos
- ABIP04** Procedimiento Administración de servicios de apoyo logístico
- ASIP01** Procedimiento Creación, Actualización y Control de la Información Documentada del SIG
- ASIP02** Procedimiento Administración integral de riesgos institucionales
- CVSP01** Procedimiento Gestión del desarrollo y o mantenimiento de software misional
- GPPP01** Formulación de las políticas públicas del sector salud y de protección social
- 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.
- ASIP06** Oferta Institucional (Productos y servicios)
- ASIP11** Procedimiento Formulación, reporte, análisis y seguimiento de indicadores de procesos - SIG

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>


<b>ASIP10</b>	Procedimiento Planes de mejora
<b>ASIP09</b>	Procedimiento Auditoría interna del Sistema Integrado de Gestión
<b>ASIP08</b>	Gestión Integral del cambio
<b>ASIP07</b>	Procedimiento Medición de la satisfacción de salidas en partes interesadas.
<b>ABIM02</b>	Manual de Buenas prácticas de almacenamiento bodega Zona Franca del Ministerio de Salud y Protección Social.
<b>ASIM03</b>	Manual Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG – SST)
<b>GMTM04</b>	Manual de garantía de la calidad de productos farmacéuticos monopolio del estado
<b>GTHS03</b>	Compilado del manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la planta de personal del Ministerio de Salud y Protección Social.
<b>ASIG01</b>	Guía para la Administración riesgos en los procesos.
<b>ASIG16</b>	Guía para Identificación de grupos de valor y partes interesadas.
<b>ASIG10</b>	Guía para la identificación y registro de productos, servicios y salidas intermedias no conformes.
<b>ASIG11</b>	Guía para Planes de mejora.
<b>ASIG14</b>	Guía para el Diseño y mejora de procesos y procedimientos
<b>ASIG13</b>	Guía para la medición de la satisfacción de partes interesadas.
<b>ASIG12</b>	Guía para la Gestión de Trámites y otros procedimientos administrativos
<b>ASIG15</b>	Guía metodológica para indicadores de procesos.
<b>ASIS01</b>	Documento Soporte Análisis de coherencia institucional.
<b>ASIS06</b>	Documento Soporte Política de administración de riesgos Institucionales
<b>ASIS11</b>	Política de la Calidad
<b>GCOS04</b>	Documento Soporte introductorio manual de contratación
<b>GTHS08</b>	Estructura organizacional del Ministerio de Salud y Protección Social
<b>ASIF01</b>	Formato Caracterización
<b>ASIF07</b>	Plan anual de implementación y mantenimiento del MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión / SIG - Sistema Integrado de Gestión.
<b>ASIF24</b>	Plan de mantenimiento y fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
<b>GCMF06</b>	Formato Información interna y externa a comunicar.
<b>GTHF26</b>	Formato Evaluación de impacto de capacitaciones.
<b>ASIF30</b>	Formato Identificación producto y servicio de los procesos.
<b>ASIF31</b>	Formato Registro de salidas de productos y servicios conformes y no conformes
<b>ASIF32</b>	Formato Oferta institucional - portafolio de productos y/o servicios del MSPS
<b>ASIF59</b>	Formato Identificación de grupos de valor y partes interesadas
<b>DESF14</b>	Reporte y Seguimiento del Plan de Acción Institucional

### 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.

**Ley 1753 de 2015** “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 Todos por un nuevo país” Artículo 133.

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

**Ley 2294 de 2023** “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 Colombia Potencia Mundial de la Vida”

**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”.

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

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

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

### 3. Términos y definiciones

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

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:** 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.

**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.

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Código:	ASIM01
	MANUAL	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	12

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

El Ministerio de Salud y Protección Social, ha identificado los factores internos y externos, que inciden de manera positiva o negativa en el desarrollo del cumplimiento de su misión institucional. Así mismo la norma ISO 9001:2015, en el numeral 4.1, plantea que la organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad de lograr los resultados previstos, para lo cual se debe realizar un seguimiento permanente y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.


Para esta identificación de los factores internos y externos, se tuvo como fuente inicial el documento “Diálogos Regionales Vinculantes” publicado en la página web del Departamento Nacional de Planeación y la Ley 2294 del 19 de mayo de 2023 “Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026”.

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

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

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

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

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Código:	ASIM01
	MANUAL	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	12

Para este análisis de contexto se dio un enfoque orientado a la adopción de tecnologías verdes, la optimización de los recursos de información para reducir el consumo energético y la selección de proveedores de productos y servicios comprometidos con la eficiencia y sostenibilidad con el fin de contribuir activamente a mitigar los efectos del cambio climático.

Las consideraciones del cambio climático en las cuestiones externas e internas de los sistemas de gestión de la entidad son:

- Cambios en los requisitos legales o reglamentarios, como la restricción del uso de ciertos materiales, la circularidad del producto, el ciclo de vida del producto, el origen del producto, las declaraciones.
- Uso de materiales renovables de base biológica.
- Impactos potenciales en los productos y servicios o en los procesos del ministerio, por cambios determinados en otras disciplinas de sistemas de gestión, por la necesidad de reducir el consumo de energía, reducir los residuos, reutilizar o reciclar materiales.
- Prolongación de la vida útil de los productos, servicios posteriores a la entrega y asistencia.
- Problemas que afectan a los procesos y la infraestructura, debido a consideraciones energéticas y de otro tipo.
- Vulnerabilidad para entregar sus productos y servicios debido a condiciones climáticas, que pueden implicar escasez en el suministro o dificultades en la distribución.

El análisis de contexto estratégico de Ministerio se construye con la identificación de factores internos y externos pertinentes a los sistemas de gestión de la calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, ambiental y energía. Se dispone de un instrumento para consolidar la información denominado “**Análisis de contexto estratégico institucional SIG**” y se encuentra publicado en SaludNet.

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


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

El Ministerio de Salud y Protección Social define los requisitos de cumplimiento a las expectativas y necesidades de los grupos de valor e interés mediante los lineamientos definidos en la Guía **ASIG16** Identificación de grupos de valor y partes interesadas, donde se determinan los actores identificados, sus necesidades, sus expectativas, su clasificación de grupo de valor o grupo de interés, su naturaleza interna o externa, los derechos que se deben garantizar, la característica de la salida (producto o servicio) que pueda satisfacer la expectativa o necesidad y la normatividad asociada. Ver Matriz **ASIF59** Identificación de grupos de valor y partes interesadas y **ASIF30** Identificación de productos y servicios.

#### 4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de la calidad se valida mediante un ejercicio de coherencia desarrollado en el documento soporte **ASIS01** Análisis de Coherencia Institucional donde se determina que es acorde la Misión de la entidad de la siguiente manera:

*“Formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar, hacer seguimiento y evaluación de las políticas públicas, así como establecer las regulaciones, reglamentaciones, planes, programas y*

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

*proyectos del sector salud y protección social. Fiscalizar y administrar los medicamentos de control especial del sector salud y protección social.”*


#### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

En el marco del MIPG Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la política de gestión y desempeño de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos, da los lineamientos que permiten a las entidades contar con una estructura organizacional y un modelo de procesos que facilite la operación alineada con el Direccionamiento Estratégico y Planeación de la entidad.


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

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


No.	Proceso	Tipo de Proceso	Procedimiento
1	<b>ASI</b> Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional	Estratégico	Administración del Sistema Integrado de Gestión y MIPG
			Elaboración y Control de Documentos y Registros.
			Administración Integral de Riesgos Institucionales
			Oferta institucional
			Gestión integral del cambio
			Medición de la satisfacción de salidas en ciudadanías y grupos de valor
			Planes de mejora
			Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión.
			Formulación, Reporte, Análisis y Seguimiento de Indicadores de Procesos - SIG
2	<b>DES</b> Direccionamiento Estratégico	Estratégico	Formulación, medición, análisis de indicadores de gestión
			Formulación, Actualización y Seguimiento de Proyectos de Inversión Pública
			Formulación, monitoreo y seguimiento al Plan Estratégico Institucional
			Formulación, monitoreo y seguimiento al Plan Estratégico Sectorial
			Formulación y Monitoreo de Plan de Acción Institucional
			Gestión de Proyectos de Inversión Mediante el Mecanismo de Obras por Impuestos
			Rendición de Cuentas
3	<b>GCM</b> Gestión de las Comunicaciones Públicas y Estratégicas	Estratégico	Gestión de la Comunicación Externa
			Gestión de la Comunicación Interna
			Producción de Piezas de Comunicación
4	<b>GSC</b> Gestión de Servicio al Ciudadano	Estratégico	Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
			Servicio a los ciudadanos a través de los diferentes canales de interacción
5		Estratégico	Implementación o Adopción de Buenas Prácticas de TIC

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

No.	Proceso	Tipo de Proceso	Procedimiento
	<b>GVT</b> Gestión para Innovación y Adopción de las Buenas Prácticas de TIC		Emisión de Concepto Técnico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC
6	<b>GCR</b> Gestión de Cooperación y Relaciones Internacionales	Estratégico	Gestión de Cooperación y Relaciones Internacionales
7	<b>TED</b> Transversalización del Enfoque Diferencial	Estratégico	Gestión para Inclusión del Enfoque Diferencial en las Políticas, Planes, Programas y Proyectos en Salud y Protección Social, para Personas en Vulnerabilidad, Familias y Colectivos.
8	<b>GPP</b> Gestión de Políticas Públicas	Misional	Formulación y/o actualización de las Políticas Públicas del Sector Salud y de Protección Social
			Fortalecimiento de capacidades técnicas
			Seguimiento y Monitoreo a las Políticas Públicas de Salud y de Protección Social
			Procedimiento de elaboración de estudios sectoriales y evaluaciones de política pública en salud
9	<b>APF</b> Análisis de Recursos del SGSSS y Planeación Financiera Territorial	Misional	Elaboración documentos sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud
			Planes Financieros Territoriales de Salud
			Saneamiento Financiero del Sector
			Créditos y donaciones con financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Banco Mundial (BIRF)
10	<b>CVS</b> Ciclo de Vida y Reingeniería de Sistemas de Información	Misional	Gestión del Desarrollo y/o Mantenimiento de Software Misional
			Realización de Cruces y Extracción de Datos
			Gestión de la Mesa de Ayuda Tecnológica Misional
			Recepción de Software
11	<b>THS</b> Desarrollo del Talento Humano en Salud	Misional	Información y conocimiento del talento humano en salud
			Servicio Social Obligatorio
			Generación de concepto de pertinencia para nuevos programas de educación superior del área de la salud
			Docencia Servicio en los Programas de Educación Superior del Área de la Salud
			Sistema Nacional de Residencia Médicas
			Docencia servicio en los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano en salud, mecánica dental y cosmetología y estética integral
Diagnóstico de necesidades formación continua para Talento Humano En Salud			
12	<b>PSS</b> Gestión de la Prestación de Servicios en Salud	Misional	Gestión del riesgo de desastres en salud
			Actualización de las normas de Habilitación de Servicios de Salud y otras Organizaciones Funcionales para la prestación de servicios de salud.
			Emisión de concepto técnico de viabilidad a proyectos de inversión orientados al fortalecimiento de la capacidad instalada asociada a la prestación de servicios de salud
			Habilitación de Servicios Oncológicos y Unidades Funcionales para la Atención Integral del Cáncer
			Gestión de Guías de Práctica Clínica
			Seguimiento a la ejecución de transferencias o asignaciones de recursos a entidades beneficiarias o ejecutoras
13	<b>GPS</b> Gestión de la Protección Social	Misional	Actualización de servicios y tecnologías en salud financiados con recursos de la UPC
			Procedimiento Cálculo para Costos y Tarifas del Aseguramiento en Salud
			Procedimiento De Presupuesto Máximo
			Promoción de la Participación Social en Salud
			Gestión de las condiciones institucionales del aseguramiento
			Análisis de resultados de medición y toma de decisiones para el aseguramiento

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

No.	Proceso	Tipo de Proceso	Procedimiento
			Integración del relacionamiento para el aseguramiento
			Optimización de capacidades institucionales e individuales
			Acceso y Disposición de Información De Las Enfermedades Ruinosas Y Catastróficas De Alto Costo
14	<b>GIP</b> 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
15	<b>GMT</b> Gestión de Medicamentos y Tecnologías en Salud	Misional	Regulación de precios de dispositivos médicos
			Gestión de acceso a Medicamentos Monopolio del Estado
			Regulación de precios de medicamentos
			Gestión del Laboratorio Farmacéutico del FNE de los medicamentos monopolio del Estado
			Apoyo a la prevención del consumo de sustancias psicoactivas
			Control y Fiscalización de estupefacientes, psicotrópicos, precursores de drogas y productos que los contengan
			Inspección vigilancia y control - IVC
16	<b>IFD</b> Integración de Datos de Nuevas Fuentes al Sistema de Gestión de Datos	Misional	Creación de modelos multidimensionales en la bodega de datos del Ministerio de Salud y Protección Social
			Atención a solicitudes de información misional en la bodega de datos del Ministerio de Salud y Protección Social
			Gestión de datos mediante la plataforma PISIS.
17	<b>PSP</b> Planeación, Monitoreo y Evaluación de los Resultados en Salud Pública	Misional	Planeación de la Salud Pública
			Vigilancia en Salud Pública
			Gestión de estudios y encuestas poblacionales para la salud
			Gestión y monitoreo de registros administrativos
			Entrega y transferencia de la información epidemiológica e indicadores en salud
18	<b>ABI</b> Administración de Bienes e Insumos	Apoyo	Administración de Bienes
			Administración de Insumos
			Administración del Parque Automotor
			Administración de Servicios de Apoyo Logístico
19	<b>PEL</b> Patrimonios Autónomos y Entidades Liquidadas	Apoyo	Expedición de actos administrativos Orden Secuencial de Pagos
			Liquidación de Sentencias Judiciales Condenatorias
			Certificaciones de Entidades Liquidadas
			Supervisión y liquidación de contratos fiduciarios
20	<b>SIM</b> Administración de Sistemas de Información	Apoyo	Aprovisionamiento de recursos tecnológicos para los aplicativos misionales de la entidad
			Gestión para la Instalación de Actualizaciones Mensuales de Sistema Operativo
			Monitoreo de las Aplicaciones Misionales
			Gestión de Solicitudes de Infraestructura de Tecnologías de la Información
21	<b>GST</b> Gestión de Soporte de las Tecnologías	Apoyo	Gestión de Servicios Tecnológicos
			Provisión de Soluciones Tecnológicas
22		Apoyo	Provisión de Empleos de Carrera Administrativa y de Libre Nombramiento y Remoción.

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

No.	Proceso	Tipo de Proceso	Procedimiento
	<b>GTH</b> Gestión del Talento Humano		Evaluación del Desempeño / Acuerdos de Gestión
			Novedades de Personal, Remuneración y Prestaciones
			Formación y Capacitación
			Bienestar e incentivos
			Comisiones de Servicio al Exterior
			Certificaciones
			Retiro
23	<b>GDO</b> Gestión Documental	Apoyo	Planeación de la Gestión Documental
			Administración de Correspondencia
			Administración de archivos
			Consulta y Préstamo de Documentos
24	<b>GFI</b> Gestión Financiera	Apoyo	Registro de cuotas partes pasivas a cargo del Ministerio
			Elaboración del anteproyecto de presupuesto
			Distribuciones, modificaciones y traslados presupuestales.
			Expedición del certificado de disponibilidad presupuestal
			Registro presupuestal de compromiso
			Registro contable de bienes y movimientos de almacén y conciliación de saldos
			Registro contable de actividades económicas y financieras
			Presentación de la información exógena sobre pagos y retenciones a terceros ante la DIAN y la SHD con propósitos tributarios
			Pago de compromisos adquiridos
			Consolidación semiautomática de estados financieros de las entidades públicas contables a través de las cuales se registra contablemente la operación del MSPS (FNE - MSPS)
			Registro de creación, modificación y/o eliminación de usuarios en el aplicativo SIIF Nación II
			Registro contable y generación de la obligación
			Programación y utilización del PAC
			Identificación de ingresos, reintegros y devoluciones
	Registro de demandas y litigios		
	Gestión de comisiones desplazamientos y viáticos al interior del país.		
	Generación, registro, seguimiento, control, cobro y recaudo de cartera		
25	<b>GJA</b> Gestión Jurídica	Apoyo	Cobro Coactivo
			Atención de derechos de petición y consultas.
			Defensa Legal
			Acciones constitucionales - Tutela
			Pagos de condena y acciones de repetición.
			Juzgamiento Disciplinario
			Procedimiento expedición o modificación de actos administrativos.
26	<b>GCO</b> Gestión de Contratación	Apoyo	Procedimiento de liquidaciones y cierres de expedientes
			Procedimiento de afectación de pólizas
			Procedimiento de modificaciones


	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

No.	Proceso	Tipo de Proceso	Procedimiento
			Procedimiento de sancionatorio contractual
			Procedimiento de contratación prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión
			Procedimiento de contratación directa convenios y contratos
			Procedimiento de contratación entidades sin ánimo de lucro
			Procedimiento de Contratación Procesos Públicos
27	<b>CEV</b> Control y Evaluación de la Gestión	Evaluación	Auditorías Internas de Gestión
			Evaluación y seguimiento a la gestión institucional
			Mejoramiento con la Contraloría General de la República
28	<b>GYP</b> Gestión y Prevención de Asuntos Disciplinarios	Evaluación	Evaluación de las Novedades Disciplinarias
			Instrucción Disciplinaria
			Juzgamiento Disciplinario Juicio Ordinario y Verbal
			Gestión Preventiva Disciplinaria

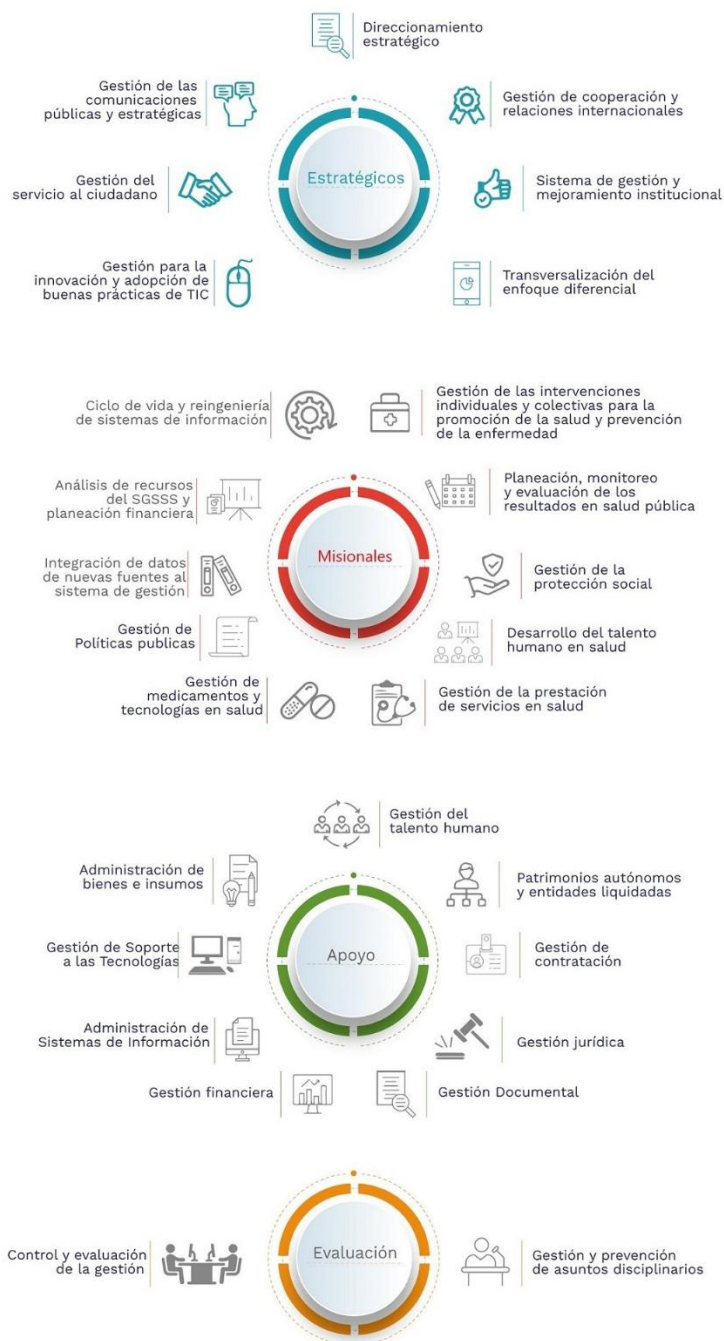
Estos procesos, se encuentran caracterizados en el mapa de procesos del Ministerio de Salud y Protección Social con los criterios:

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


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

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Código:	ASIM01
	MANUAL	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	12

## Mapa de procesos



Con el propósito de controlar la información documentada asociada a los procesos, se cuenta con un sistema de información denominado **Aplicativo MiGestión** – módulo de documentos, que permite administrar la creación, modificación o eliminación de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión, mediante operaciones dadas por un flujo documental

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el procedimiento **ASIP01** - Creación, Actualización y Control de la Información Documentada del SIG.

## 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/ MIPG / Instancias.

### 5.2 Política

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


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

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

#### **Política de la calidad (SGC)**

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

1. Adelantar acciones que permitan el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los grupos de valor e interés.
2. Ofrecer servicios con Calidad, Eficiencia, Eficacia, Efectividad, de manera oportuna y humanizada.
3. Entregar respuestas precisas, claras, confiables, efectivas y oportunas que permitan cumplir con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés.
4. Elevar los niveles de desempeño de los procesos de la entidad en función del cumplimiento de los requisitos de calidad, oportunidad, legalidad y organizacionales.
5. Fortalecer las competencias de los servidores públicos de la entidad.


	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

6. Promover una cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad del sistema.”


Se establece como lineamiento que la política de calidad del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) debe ser comunicada de manera previa al inicio de la fase 2 del ciclo de auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión (SIG), así como antes del inicio de las auditorías externas del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 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 al CIGD así como definir 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 Secretario General Viceministro de Salud Pública y prestación de Servicios Viceministro de Protección Social
Alta Dirección (Comité Institucional de Gestión y Desempeño)	<ul style="list-style-type: none"> <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 Viceministro de Salud Pública y prestación de Servicios o por quien se designe. Viceministro de Protección Social o por quien se designe. Subdirector de Gestión del Talento Humano Subdirector Administrativo Subdirector Financiero Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación.
Administrador del Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobar la Política de Administración del Riesgo</li> </ul>	Ministro de Salud y Protección Social

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>


<b>ROL</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>AUTORIDADES</b>
(Comité institucional de Coordinación de Control Interno)	<ul style="list-style-type: none"> <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>	<p>Viceministro de Salud Pública y prestación de Servicios            Viceministro de Protección Social            Secretario General            Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales</p>
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> <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> <li>Elaborar y revisar los procesos contractuales o de gestión que se requieran para el cumplimiento del Sistema de la calidad.</li> <li>Designar funciones y responsabilidades respecto del Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ul>	<p>Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales</p>
Líder del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se establezca, implemente y mantengan de acuerdo con los requisitos asumidos por la entidad, los legales y otros, además de ello debe mantener informada a la alta dirección sobre el desempeño del SG SST.</li> <li>Elaborar y revisar los procesos contractuales o de gestión que se requieran para el cumplimiento del SG SST.</li> <li>Designar funciones y responsabilidades respecto del SG SST.</li> </ul>	<p>Subdirector de Gestión de Talento Humano.</p>
Líder del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alinear la estrategia de la seguridad de la información con la Misión para soportar los objetivos institucionales.</li> <li>Establecer un enfoque basado en riesgos para la gestión de seguridad de la información, mediante la ejecución de medidas apropiadas para mitigar los riesgos y reducir el impacto potencial en los recursos de información a niveles aceptables.</li> <li>Implementar una gestión eficaz de controles para la gestión de seguridad de la información.</li> <li>Medir, dirigir y monitorear la gestión de seguridad de la información.</li> <li>Proteger la información en todos los tipos, incluyendo: papel, digital, voz.</li> <li>Fomentar buena conducta de las personas en el uso de la información.</li> <li>Elaborar y revisar los procesos contractuales o de gestión que se requieran para el cumplimiento del SGSI.</li> </ul>	<p>Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</p>

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>


<b>ROL</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>AUTORIDADES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar las medidas requeridas para la implementación del SGSI.</li> <li>• Designar funciones y responsabilidades respecto del SGSI.</li> </ul>	
Líder del Sistema de Gestión Ambiental y de Energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir, ejecutar y controlar la gestión logística de los procesos y procedimientos que se requieran para la implementación de un Sistema Ambiental y de Eficiencia Energética.</li> <li>• Coordinar, proponer, revisar, actualizar y evaluar la eficacia de medidas energéticas al interior de la Entidad.</li> <li>• Liderar la formulación de una política de gestión Ambiental y de Eficiencia Energética para el Ministerio de Salud y Protección Social, a partir de las directrices impartidas por la Alta Dirección.</li> <li>• Asegurar que se implemente y mantenga la política de gestión Ambiental y de Eficiencia Energética formulada y los planes y programas derivados de la misma.</li> <li>• Elaborar y revisar los procesos contractuales o de gestión que se requieran para el cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética.</li> <li>• Designar funciones y responsabilidades respecto del Sistema de Ambiental y de Eficiencia Energética.</li> <li>• Supervisar la mejora continua del desempeño energético de la Entidad y la eficacia de su Sistema de Eficiencia Energética.</li> <li>• Remitir a la Alta Dirección los informes de gestión y evaluación del Sistema de Gestión Energética que se requieran.</li> <li>• Rendir informes a la Alta Dirección respecto de los recursos ejecutados en relación al Sistema de Gestión Ambiental y de eficiencia Energética.</li> <li>• Asegurar que se establezcan mecanismos de difusión, socialización, divulgación y promoción del Sistema de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética.</li> <li>• Proyectar para la firma del ministro, los actos administrativos que requiera el diseño, implementación, mantenimiento, revisión y mejora del Sistema de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética.</li> </ul>	Subdirector Administrativo
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 Creación, Actualización y Control de la Información Documentada del SIG.</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> </ul>	Viceministros o por quien se designe Jefes de Oficina Directores Subdirectores Coordinadores de Grupo

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

<b>ROL</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>AUTORIDADES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <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 Líder del Sistema de Gestión de la Calidad los cambios que podrían afectar su integralidad.</li> </ul>	
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>Preparar y liderar las reuniones de planificación, así como de elaborar y entregar el respectivo programa de auditoría interna para aprobación por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno</li> <li>Seleccionar el equipo auditor que participará en la auditoría interna del SIG.</li> <li>Intervenir en las opiniones divergentes que surjan durante el desarrollo de la auditoría interna para su solución.</li> <li>Evaluar el desempeño del auditor líder y acompañante en conjunto con el líder del proceso auditado.</li> <li>Hace entrega al jefe OCI del Informe de auditoría correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>	Coordinador(a) Grupo de Desarrollo Organizacional
Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Citar al equipo de auditores para realizar la planeación de la auditoría.</li> <li>Revisar 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> </ul>	Servidores públicos y contratistas de todas las dependencias
Auditor Acompañante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar al auditor líder en la planeación de las auditorías Apoyar en la reunión de Apertura</li> <li>Elaborar 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 en la revisión de los documentos del proceso</li> <li>Apoyar al auditor Líder para concertar el levantamiento de los hallazgos.</li> </ul>	Servidores públicos y contratistas de todas las dependencias

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

ROL	RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
Observador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar las evidencias que sean necesarias en el transcurso de las auditorías.</li> <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 y contratistas de todas las dependencias
Equipo de Facilitadores del Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser el apoyo principal de su proceso y puente de comunicación y gestión ante los Sistemas Integrados de Gestión.</li> <li>Mantener informado al líder de proceso, sobre los compromisos adquiridos y su necesaria participación en las etapas de diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento, difusión y autocontrol del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>Apoyar técnica y operativamente el cumplimiento de las responsabilidades asignadas al Líder de Proceso y reportes de metodologías ante los Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>Participar en la elaboración, estructuración, seguimiento y reportes de las diferentes metodologías de los Sistemas Integrados de Gestión.</li> <li>Comunicar las directrices y articular a su equipo de proceso para dar cumplimiento a las metodologías del Sistema Integrado de Gestión; liderar reuniones periódicas con su equipo promoviendo su adecuada articulación y contribución al cumplimiento del objetivo del proceso.</li> <li>Consolidar y reportar oportunamente la información requerida por la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales respecto al desempeño del proceso a través del aplicativo dispuesto por la entidad o cualquier medio de comunicación requerido</li> </ul>	Servidores públicos y contratistas de todas las dependencias
Administrador de módulos Aplicativo MiGestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar los documentos asociados a las metodologías del Sistema Integrado de Gestión implementadas en el MSPS para la elaboración y control de documentos y registros, administración integral de riesgos institucionales, medición a la gestión institucional y planes de mejora.</li> <li>Entrenar en el manejo de los diferentes módulos del <b>Aplicativo MiGestión</b> a líderes de procesos y procedimientos, facilitadores del SIG y profesionales del Grupo de Desarrollo Organizacional.</li> <li>Administrar las operaciones realizadas en los módulos del <b>Aplicativo MiGestión</b> correspondientes a la metodología asignada.</li> <li>Generar los reportes periódicamente en el <b>Aplicativo MiGestión</b> y presentar los informes de monitoreo sobre cada una de las metodologías asignadas.</li> </ul>	Servidores públicos y contratistas de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y de la Subdirección de Administrativa
Profesionales asignados a los procesos del MSPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompañar y Orientar a los Líderes de procesos y procedimientos en la implementación de las metodologías del SIG: Elaboración y control de documentos, riesgos institucionales, oferta institucional, planes de mejora, indicadores, satisfacción de grupos de valor, gestión del cambio y políticas de MIPG.</li> </ul>	Servidores públicos y contratistas del Grupo de Desarrollo organizacional

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Código:	ASIM01
	MANUAL	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	12

## 6. Planificación

Con base en las necesidades identificadas de articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de manera periódica se hace la implementación y mantenimiento del sistema Integrado de Gestión. Las actividades que se especifican en la planificación, tienen como fuente las acciones definidas en el **ASIF24** Plan de mantenimiento y fortalecimiento del modelo integrado de planeación y gestión, tomando como referencia las acciones periódicas, la medición del desempeño institucional en el FURAG, los resultados de las herramientas de autodiagnóstico, además de los informes de auditoría de entidades de control y de la oficina de control interno, con las adecuaciones y ajustes correspondientes para la implementación de aquellos aspectos de MIPG en los cuales se detectaron falencias (Debilidades) y que ameritan fortalecer o mejorar (Oportunidades). Se realiza el seguimiento de manera trimestral con cada uno de los líderes de las políticas de gestión y desempeño definidos en la Actas de Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Así mismo se tienen en cuenta los resultados de las auditorías internas del SIG y las auditorías externas de seguimiento y certificación, las actividades que se contemplan en el plan de acción de la entidad de la vigencia relacionadas con el MIPG / SIG, así como aquellas actividades periódicas propias de las normas ISO 9001:2015, ISO 27001:2022, ISO 45001:2018, ISO 14001:2015 e ISO 50001:2018. Esta planificación la consolida el Grupo de Desarrollo Organizacional de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, en el **ASIF07**- Plan anual de implementación y mantenimiento del MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión / SIG - Sistema Integrado de Gestión, el cual será aprobado por cada uno de los líderes de los sistemas de gestión implementados en el MSPS y se actualizará cuando haya lugar. Se realiza el seguimiento al avance en la ejecución de las actividades de manera trimestral con cada sistema de gestión involucrado.

Para las actividades relacionadas con el sistema de gestión de la calidad y el MIPG, el seguimiento y medición se hace de manera trimestral, a través del indicador de gestión **ASI001** Porcentaje acumulado de actividades realizadas para la implementación y mantenimiento del MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión / SIG - Sistema Integrado de Gestión.


### 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

En cada vigencia se revisa y actualiza la **ASIS06** Política de Administración de Riesgos Institucionales y se define 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 de gestión, de corrupción, fiscales y de seguridad de la información que surten las etapas de identificación, valoración, controles y tratamiento.

Las oportunidades identificadas en el **Análisis de contexto estratégico institucional SIG** se abordan a través de los planes institucionales (Plan Estratégico Sectorial, Plan Estratégico Institucional, Plan de Acción, Plan de Fortalecimiento MIPG, etc.) y se les realiza seguimiento trimestral sobre el mismo instrumento.

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

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

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Código:	ASIM01
	MANUAL	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	12

## 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.

En coherencia con la política de calidad enunciada en la sección anterior, el contexto estratégico actualizado del Ministerio de Salud y Protección Social, y basados en los lineamientos del **Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026** y el **Plan Estratégico del Sector Salud y Protección Social 2023 -2026**, se definieron los elementos estratégicos como misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad en el documento denominado **Plataforma Estratégica Institucional MSPS 2023-2026**<sup>2</sup>. Estos objetivos estratégicos son definidos como objetivos de la calidad los cuales garantizan el logro de la misionalidad del Ministerio de Salud y Protección Social, por lo que se elaboró en conjunto con el sector salud y protección social el **Plan Estratégico Sectorial e Institucional 2023 – 2026**, el cual define las temáticas por objetivo que dan cuenta del cumplimiento de estos objetivos así:

### 1. **Implementar un modelo preventivo, predictivo y resolutivo con enfoque universal, solidario, equitativo, incluyente, participativo, territorializado e intercultural, eficiente y sostenible en el tiempo.**

- 1.1. Redes integrales e integradas de servicios de salud.
- 1.2. Equipos interdisciplinarios territorializados.
- 1.3. Promoción y prevención.
- 1.4. Acciones de interés en salud pública.
- 1.5. Programa ampliado de inmunizaciones PAI
- 1.6. Salud sexual y reproductiva.
- 1.10. Salud Ambiental
- 1.11. Salud Mental
- 1.12. Seguridad alimentaria.
- 1.17. Drogas ilícitas y sustancias psicoactivas.

### 2. **Avanzar en los procesos de laboralización con estabilidad, formalización, dignificación, formación permanente y protección del talento humano en salud**


- 2.1. Política de Talento Humana en Salud

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

- 3.1. Inspección y vigilancia gestor farmacéutico
- 3.2. Sistema de información de consulta pública.
- 3.4. Fabricación, venta e importación de tecnologías en salud.
- 3.5. Política pública de investigación, producción local y comercialización de medicamentos y otras tecnologías en salud.
- 3.9. Formular la Política farmacéutica de medicamentos, dispositivos y otras tecnologías en salud

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

<sup>2</sup> Plataforma Estratégica Institucional MSPS 2023-2026 publicado en la página web del MSPS: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/plan-estrategico-institucional-2023-2026-version2.zip>

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Código:	ASIM01
	MANUAL	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	12

- 4.1. Sistema público unificado de información en salud.
- 4.2. Ciencia, tecnología e innovación en salud.

**5. Fortalecer las capacidades institucionales y financieras del sector salud.**

- 5.1. Modernización Institucional y fortalecimiento de la rectoría.
- 5.2. Fortalecer capacidades técnicas entidades territoriales.
- 5.3. Transformación institucional.
- 5.4. Mecanismos de articulación de las medicinas y terapias alternativas y complementarias.

**6. Recuperar y fortalecer la red pública hospitalaria.**

- 6.1. Plan maestro de inversiones en infraestructura y dotación en salud. PMIDS
- 6.4. Recuperar el San Juan de Dios y el Instituto Materno Infantil como Centro de investigación en salud

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

- 7.1. Planeación financiera territorial, presupuestación y seguimiento de los recursos requeridos por el sector
- 7.6. Estrategias de financiamiento que sostengan el modelo


El logro de los objetivos de calidad parte del seguimiento trimestral acumulado al **DESF14** Reporte y Seguimiento del Plan de Acción Institucional, en el que se formulan las actividades alineadas a las temáticas por objetivos estratégicos que garantizan el cumplimiento de los mismos

**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 define 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

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Código:	ASIM01
	MANUAL	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	12

interior del Ministerio de Salud y Protección Social definidas en el procedimiento **ASIP08** Gestión Integral del Cambio, con el fin de favorecer la adaptación al cambio, la integridad del sistema de gestión y la satisfacción del cliente y partes interesadas.

## 7. Apoyo

### 7.1 Recursos

El Ministerio de Salud y Protección Social ha asignado los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, a través del proyecto de inversión “Fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y gestión del Ministerio de Salud y Protección Social Nacional, identificado con el código BPIN 20230000000306” para el cumplimiento de las siguientes actividades:

- ✓ Implementar y hacer monitoreo a las actividades para el mantenimiento y fortalecimiento del MIPG - SIG.
- ✓ Mantener y certificar el sistema de gestión de la entidad
- ✓ Implementar herramientas tecnológicas para el fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

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


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

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

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

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

El Ministerio tiene establecido el documento **ABIM02** Manual de Buenas prácticas de almacenamiento bodega Zona Franca del Ministerio de Salud y Protección Social, aplicable para todo el almacenamiento de medicamentos, insumos (dispositivos médicos) y biológicos en la bodega Zona Franca, el cual establece pautas y requisitos mínimos necesarios que permitan garantizar las condiciones adecuadas al cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, mediante cumplimiento

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>


a las normas correspondientes, aplicación de procedimientos claros de mediciones, mapeos térmicos y establecimiento de los tiempos de respuesta con los que se cuentan desde el Ministerio para actuar ante alguna emergencia por desbordes de temperatura.

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


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

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

<b>PROCESO</b>	<b>DEPENDENCIAS PRINCIPALES</b>
<b>ABI</b> Administración de Bienes e Insumos	Subdirección de Gestión de Operaciones Grupo de Administración Servicio de Apoyo Logístico
<b>SIM</b> Administración de Sistemas de Información	Oficina de TIC
<b>ASI</b> Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales Oficina de TIC Subdirección de Gestión del Talento Humano Subdirección de Administrativa
<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	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

<b>PROCESO</b>	<b>DEPENDENCIAS PRINCIPALES</b>
<b>GCR</b> Gestión de Cooperación y Relaciones Internacionales	Grupo Cooperación y Relaciones Internacionales
<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 Oficina de calidad Oficina de Gestión Territorial Emergencias y Desastres Viceministerio de Salud Pública y Prestación de Servicios
<b>GPS</b> Gestión de la Protección Social	Dirección de Regulación de Beneficios, Costos y Tarifas de Aseguramiento en Salud Viceministerio de Protección Social Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones Oficina de Gestión Territorial Emergencias y Desastres
<b>GCM</b> Gestión de las Comunicaciones Públicas y Estratégicas	Grupo de Comunicaciones
<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 UAE - Fondo Nacional de Estupefacientes
<b>GSC</b> Gestión de Servicio al Ciudadano	Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas
<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 y Archivo
<b>GFI</b> Gestión Financiera	Subdirección Financiera Grupo de Presupuesto Grupo de Contabilidad Grupo de Tesorería Grupo Central de Cuentas
<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>GPP</b> Gestión de Políticas Públicas	Oficina de Promoción Social Dirección de Epidemiología y Demografía Dirección de Promoción y Prevención Dirección de Desarrollo del Talento Humano en Salud Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales - Grupo de Seguimiento a la Gestión Sectorial e Institucional Dirección de Medicamentos y Tecnologías en salud

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

PROCESO	DEPENDENCIAS PRINCIPALES
	Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales - Grupo de Estudios Sectoriales y Evaluación de Política Pública Dirección de Regulación de Beneficios, Costos y Tarifas del Aseguramiento en Salud
<b>PEL</b> Patrimonios Autónomos y Entidades Liquidadas	Grupo Seguimiento a Patrimonios Autónomos 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 **GTHS03** Compilado del manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la planta de personal del Ministerio de Salud y Protección Social.

Así mismo en el desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, propiciando la eficacia personal, grupal y organizacional, y posibilitar el desarrollo profesional y el mejoramiento en la prestación de los servicios, a través programas de inducción y re inducción en ambientes virtuales, cursos virtuales a través de intranet, elaboración del PIC y planes de mejoramiento.


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

Toda la documentación relacionada con las competencias del personal del Ministerio está disponible en Salud Net, Entorno Laboral Saludable, Formación y Capacitación. Así como en el procedimiento **GTHP07** Formación y capacitación y **GTHP01** Provisión empleos de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción del 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

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Código:	ASIM01
	MANUAL	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	12

satisfacción de salidas en partes interesadas, mejoramiento de procesos y procedimientos, gestión del cambio, así como en la elaboración y control de documentos y registros.

- ✓ Actualización en las normas de calidad.
- ✓ Capacitaciones orientadas a los auditores.
- ✓ Políticas de Gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ Planeación Estratégica

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

Por otra parte, se define un Plan de Comunicaciones MIPG / SIG, para cada vigencia, que establezca de forma oportuna, dinámica y eficaz las comunicaciones del MIPG y SIG, con el fin de fortalecer el conocimiento de los colaboradores del Ministerio en temas relacionados con el MIPG y el SIG a través lineamientos generales y tips que se publican en SaludNet y en el aplicativo de MiGestión.

#### 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 a comunicar por proceso, para cada uno de ellos, la cual describe el procedimiento asociado, el momento en que se comunica, los canales de comunicación utilizados y los usuarios internos y externos establecidos. Este diligenciamiento se hizo explícito para todos los procesos mediante una política de operación en los procedimientos **GCMP01** Gestión de la Comunicación Externa y **GCMP02** Gestión de la Comunicación Interna.


#### 7.5 Información documentada

Para garantizar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, el Ministerio de Salud y Protección Social cuenta con una estructura documental debidamente identificada y estructurada, acorde con los estándares de imagen y presentación establecidos institucionalmente. La información documentada se encuentra administrada en el **Aplicativo MiGestión** – Módulo de documentos, de acuerdo con la metodología del procedimiento **ASIP01** - Creación, Actualización y Control de la Información Documentada del SIG, donde se establecen las directrices para la elaboración y control de los documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión, mediante el análisis, revisión, aprobación y socialización.

### 8. Operación

#### 8.1 Planificación y control operacional

Se planifica, implementan y controlan los procesos necesarios a través de la **ASIG14** Guía para el diseño y mejora de procesos y procedimientos, con el fin de dar cumplimiento de los requisitos. Se registran en el **ASIF32** – Oferta Institucional del Ministerio de Salud y Protección Social. Para la creación de Trámites y otros Procedimientos Administrativos, se hace de acuerdo a lo establecido en la **ASIG12** Guía para la Gestión de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos y lo dispuesto por Función Pública o por la norma vigente.

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

## 8.2 Requisitos para los productos y servicios

Se proporciona la información relativa a los productos y servicios (características y requisitos) mediante el formato publicado en el mapa de procesos de MiGestión o **ASIF30** - Identificación producto y servicio de los procesos.

## 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Para el Ministerio de Salud y Protección Social el Diseño y desarrollo es aplicable a los productos y servicios que se generan a partir de los procedimientos **GPPP01** Formulación de las políticas públicas del sector salud y de protección social, y **CVSP01** - Gestión del desarrollo y o mantenimiento de software misional, de acuerdo las respectivas fases requeridas en la norma. Estos documentos se encuentran descritos en los Procesos **GPP** Gestión de Políticas Públicas y **CVS** Ciclo de vida y reingeniería de sistemas de información respectivamente.

## 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 del Proceso **GCO** Gestión de la Contratación.

## 8.5 Producción y provisión de servicio


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

### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los grupos de valor o de interés

El Ministerio de Salud y Protección Social identifica como propiedad de sus grupos de valor y de interés los siguientes: los datos personales para lo cual establece el documento **ASIS04** Política de Privacidad y Protección de Datos del MSPS, 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 comunica y aplica la **ASIS04** Política de Privacidad y Protección de Datos Personales del MSPS, a los grupos de valor y de interés

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Código:	ASIM01
	MANUAL	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	12

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 fílmico 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 **ASIF31** Registro de salidas de productos y servicios conformes y no conformes, el cual será reportado trimestralmente al SIG.

## 8.7 Control de las salidas no conformes


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

## 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 **ASIP11** Formulación, Reporte, Análisis y Seguimiento de Indicadores de Procesos - SIG, realiza seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos para sus procesos a través de los indicadores de desempeño. Con esta metodología se busca estructurar un sistema de medición que integre el diseño, implementación, seguimiento y análisis de dichos indicadores, con el fin de identificar desviaciones o tendencias que permitan la toma de decisiones a nivel institucional. Ver **ASIG15** Guía metodológica para indicadores de procesos.

Con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos para los productos y servicios, el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la aplicación de controles en sus procedimientos y la metodología del procedimiento **ASIP06** Oferta Institucional (Productos y Servicios), busca minimizar los posibles riesgos durante la producción y prestación del servicio y

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

establecer el adecuado tratamiento al momento que se materialicen. El análisis de los resultados de este seguimiento se hace en el momento que se presenta la no conformidad a lo largo de cadena de valor a través de los lineamientos establecidos en la guía **ASIG10** Identificación y registro de productos, servicios y salidas intermedias no conformes.

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

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

## 9.2 Auditoría interna

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


## 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.

	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>ASIM01</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>12</b>

## 10. Mejora

### 10.1 Generalidades

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

### 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

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

### 10.3 Mejora continua

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

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>Nombre y Cargo:</b> Ricardo Andrés Bautista López, Contratista de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales - Grupo de Desarrollo Organizacional  <b>Fecha:</b> 25 de agosto de 2025	<b>Nombre y Cargo:</b> Luz Elena Ochoa, Coordinadora del Grupo de Desarrollo Organizacional - Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales  <b>Fecha:</b> 29 de agosto de 2025	<b>Nombre y Cargo:</b> Yenny Pilar Torres Castro, Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales  <b>Fecha:</b> 02 de septiembre de 2025  <b>Fecha de versión:</b> 04 de septiembre de 2025