

PROCESOS

PRODUCTOS O SERVICIOS

EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

CLIENTES

REDES EN SALUD PÚBLICA

1. Evaluación de desempeño de laboratorios y bancos de sangre a nivel nacional.
2. Resultados de ensayos del Laboratorio Nacional de Referencia.
3. Documentos técnicos para Redes.
4. Informes nacionales de la gestión de las Redes de Laboratorios, Sangre y Donación y Trasplantes.
5. Informes de diagnóstico de la situación de las Redes. (auditorias y supervisiones).
6. Lineamientos técnicos para coordinación de Redes.

Fiable
Oportuno
Confidencial
Claro
Pertinente

VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL RIESGO EN SALUD PÚBLICA

7. Protocolos de vigilancia de eventos de interés en salud pública.
8. Lineamientos para operar el sistema de vigilancia y control en salud pública.
9. Documentos técnico-científicos de evaluación de Riesgos relacionados con inocuidad alimentaria.
10. Conceptos toxicológicos de plaguicidas.

Fiable
Oportuno
Claro
Pertinente

11. Información epidemiológica de eventos de interés en salud pública.

OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD

12. Transferencia y apropiación social del conocimiento en salud y ciencias biomédicas.
13. Actividades de capacitación y apoyo en la formación del recurso humano, en ciencia, tecnología e innovación en salud y biomedicina.

Pertinente
Confiable
Clara
Oportuna

INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA

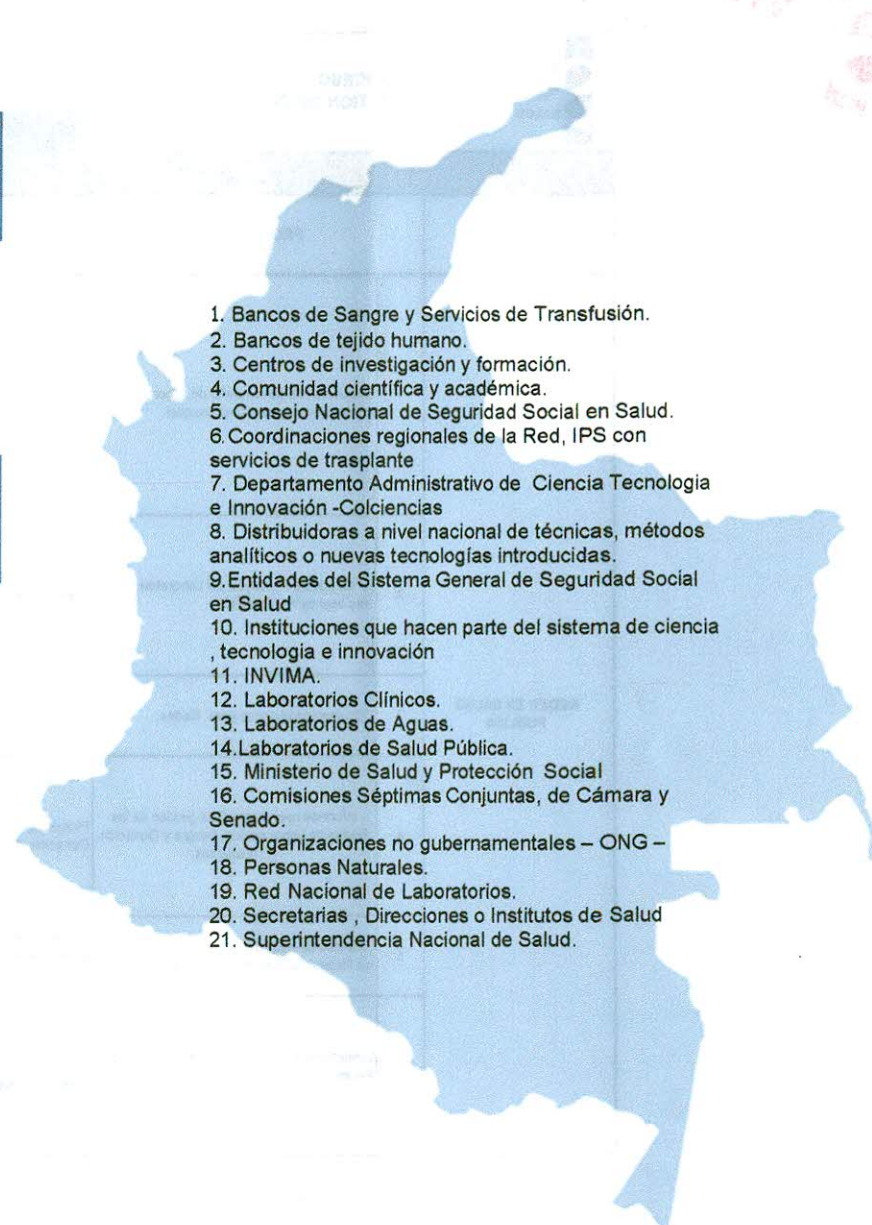
14. Conocimiento científico, tecnológico e innovación en salud y ciencias biomédicas.

Confiable
Comprensible
Aplicable
Original

PRODUCCIÓN

15. Antivenenos.
16. Animales de laboratorio.
17. Medios de cultivo
18. Alquiler salas de experimentación y alojamiento
19. Reportes de Análisis

Fiable
Embalaje acondicionado
Disponible
Ambiente y alojamiento apropiado

- 
1. Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión.
 2. Bancos de tejido humano.
 3. Centros de investigación y formación.
 4. Comunidad científica y académica.
 5. Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.
 6. Coordinaciones regionales de la Red, IPS con servicios de trasplante
 7. Departamento Administrativo de Ciencia Tecnología e Innovación -Colciencias
 8. Distribuidoras a nivel nacional de técnicas, métodos analíticos o nuevas tecnologías introducidas.
 9. Entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud
 10. Instituciones que hacen parte del sistema de ciencia, tecnología e innovación
 11. INVIMA.
 12. Laboratorios Clínicos.
 13. Laboratorios de Aguas.
 14. Laboratorios de Salud Pública.
 15. Ministerio de Salud y Protección Social
 16. Comisiones Séptimas Conjuntas, de Cámara y Senado.
 17. Organizaciones no gubernamentales – ONG –
 18. Personas Naturales.
 19. Red Nacional de Laboratorios.
 20. Secretarías, Direcciones o Institutos de Salud
 21. Superintendencia Nacional de Salud.



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD		CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS			Versión: 06
PROCESO - GESTION DE CALIDAD		CAR-D02.0000-002			2015-09-03
DIRECTRIZ DE CALIDAD: PROCESOS MISIONALES					
PROCESO	PRODUCTO	DESCRIPCION	PRODUCTO NO CONFORME	TRATAMIENTO DEL NO CONFORME	
REDES EN SALUD PUBLICA	1	Evaluación de desempeño de laboratorios y bancos de sangre a nivel nacional.	Informe de evaluación comparativa y retrospectiva del desempeño de los laboratorios y bancos de sangre.	Inoportunidad en la entrega de los paquetes de la evaluación externa del desempeño al cliente.	CONCESIONES
				Paquetes de evaluación externa del desempeño en condiciones inadecuadas.	REPROCESOS
				Error en el resultado de evaluación informado al cliente (Transcripción, validación interna del resultado, trazabilidad.)	REPROCESOS
	2	Resultados de ensayos del Laboratorio Nacional de Referencia.	Ensayos analíticos orientadas a la obtención de resultados para el diagnóstico y/o confirmación de los eventos sujetos a vigilancia y control sanitario de conformidad con las disposiciones que sobre la materia establece el Ministerio de Salud y Protección Social.	Inoportunidad en la entrega de los resultados de los ensayos al cliente.	CONCESIONES
				Error en el resultado de ensayo informado al cliente (Transcripción, validación interna del resultado, trazabilidad.)	REPROCESOS
	3	Documentos técnicos para Redes.	Normas o documentos técnicos que dan cumplimiento a los lineamientos, políticas, programas en salud pública para el adecuado funcionamiento de las redes.	Que el documento no contenga la suficiente claridad técnica a la necesidad planteada.	REPROCESOS
	4	Informes nacionales de la gestión de las Redes de Laboratorios, Sangre y Donación y Trasplantes.	Proporciona la información sobre las actividades y la gestión de la Red de Laboratorios, Sangre y Donación y Trasplantes.	Información desactualizada o incorrecta que ha sido reportada en el informe	REPROCESOS
				Conformidad en los certificados, conceptos y carné de donantes	REPROCESOS
	5	Informes de diagnóstico de la situación de las Redes. (auditorías y supervisiones).	Proporciona información sobre la situación de los resultados de las supervisiones y auditorías realizadas a las coordinaciones departamentales o regionales de las redes.	Información incompleta o incorrecta que ha sido reportada en el informe	REPROCESOS
	6	Lineamientos técnicos para coordinación de Redes.	Directrices o líneas de acción para la adecuada gestión de las redes como apoyo a la vigilancia de los eventos de interés en salud pública.	Inoportunidad en la elaboración y difusión de los lineamientos para la coordinación de las redes.	CONCESIONES
				Que el lineamiento no tenga la suficiente claridad técnica a la necesidad planteada.	REPROCESOS

DOCUMENTO VIGENTE

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD		PROCESO - GESTION DE CALIDAD	CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS		Versión: 06
			CAR-D02.0000-002		2015-09-03
			DIRECTRIZ DE CALIDAD: PROCESOS MISIONALES		Página 3 de 4
VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL RIESGO EN SALUD PÚBLICA	7	Protocolos de vigilancia de eventos de interés en salud pública.	Es la Guía técnica y operativa que estandariza los criterios, procedimientos y actividades que permiten sistematizar las actividades de vigilancia de los eventos de interés en salud pública. (Decreto 3518 de 2006)	Protocolos desactualizados o no realizados o no publicados.	REPROCESOS
	8	Líneamientos para operar el sistema de vigilancia y control en salud pública.	Líneas de acción para realizar la vigilancia y control de los eventos de interés en salud pública a nivel Nacional, Departamental y local.	Falta de oportunidad en la elaboración y difusión de los lineamientos para la vigilancia y control de los eventos de interés en salud pública	CONCESIONES
	9	Documentos técnico-científicos de evaluación de Riesgos relacionados con inocuidad alimentaria .	Evidencia científica documentada que aborda una cuestión o problema de inocuidad de un alimento, así como su contexto, a fin de identificar los elementos del peligro o el riesgo que revisten interés para las distintas decisiones de gestión de riesgos. Incluye los términos de referencia, descripción de la situación y de la combinación peligro/alimento; efectos adversos en salud; exposición; conclusiones y recomendaciones.	Documento que no responda a los términos de referencia requeridos por los Gestores de riesgo y que no siga la metodología establecida por la unidad.	REPROCESOS
	10	Conceptos toxicológicos de plaguicidas.	Determinación de la peligrosidad de un plaguicida y establecimiento de los eventos relacionados con el plaguicida que permitan mitigar los efectos negativos en salud humana.	Falta de oportunidad en la emisión del concepto toxicológica	CONCESIONES
	11	Información epidemiológica de eventos de interés en salud pública.	Proporciona Información periodica mediante la cual se difunde el estado, avances y acciones que se realizan con relación a los eventos de interés en salud pública.	No cumplimiento de la información en la fecha establecida	CONCESIONES
OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD	12	Transferencia y apropiación social del conocimiento en salud y ciencias biomédicas.	1. MEDIOS DE DIFUSIÓN (talleres, seminarios, etc): Aquellos utilizados para la difusión de experiencias y conocimientos que contribuyen en el fortalecimiento de los conocimientos en salud y biomedicina. * Conferencias en eventos * Presentaciones en eventos científicos * Cursos, talleres, seminarios realizados * Seminarios científico-técnicos.	Trabajos que no cumplen los requisitos técnicos y calidad mínimos exigidos por los organizadores de los eventos Medios de difusión con evaluación insatisfactoria (encuestas) Cancelacion de asistencias por parte del INS	REPROCESOS
			2. ASESORIAS: Actividades de apoyo a los clientes y demás actores relacionados con la salud pública. * Asesoría suministradas * Implementación, validación, optimización y estandarización de técnicas o metodologías	Incumplimiento en la pertinencia, confiabilidad, claridad y oportunidad de la asesoría. Asesorías con evaluación insatisfactoria (encuestas)	CONCESIONES
			3. EVALUACION DEL CONOCIMIENTO: * Evaluación de artículos * Evaluación de proyectos * Evaluación de trabajos de grado, de investigación y tesis	Insatisfacción de los clientes a la evaluación por pares	REPROCESOS
			4. PUBLICACIONES (Artículos científicos, IQEN, Capítulos de libros)	Artículo publicado con errores que comprometen la originalidad o veracidad de los datos (aplica para Biomédica). Rechazo de la publicación	REPROCESOS
13	Actividades de capacitación y apoyo en la formación del recurso humano, en ciencia, tecnología e innovación en salud y biomedicina.	Los canales definidos para su ejecución y gestión son: * Ejecución, dirección y codirección de trabajos de grado (pregrado y especialización) * Ejecución, dirección y codirección de trabajos de investigación (maestrías) * Ejecución, dirección y codirección de tesis (doctorado) * Tutorías / Pasantías * Internado en investigación. * Jóvenes Investigadores Colciencias * Profesionales en servicio social obligatorio en investigación (Rurales). * Entrenamiento en Epidemiología de Campo - Nivel básico, nivel intermedio y avanzado – FETP * Cursos virtuales y cursos según requerimientos de los clientes. * Evaluación de competencias laborales en normas aprobadas en Colombia y pilotaje de instrumento de nuevas normas en el país. * Alianzas estratégicas con organismos de educación y el SEA para dar capacitación formal en las áreas de epidemiología y VSP.	Rechazo o no aceptación del informe o documento técnico final por no cumplir con los requisitos mínimos técnicos y de calidad exigidos por las Instituciones responsables. Cancelacion de cursos programados	REPROCESOS	

DOCUMENTO VIGENTE

DOCUMENTO VIGENTE

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO - GESTION DE CALIDAD		CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS		Versión: 06	
			CAR-D02.0000-002		2015-09-03	
					Página 4 de 4	
DIRECTRIZ DE CALIDAD: PROCESOS MISIONALES						
INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA	14	Conocimiento científico, tecnológico e innovación en salud y ciencias biomédicas.	Medios que permiten demostrar la capacidad del INS en la generación de nuevo conocimiento y evidencian los avances recientes a nivel científico-técnico para el desarrollo de nuevos productos y servicios; estos resultados se publican en revistas indexadas y reconocidas por medio de las citaciones que se efectúen. Estos productos permiten entender la dinámica del proceso de salud-enfermedad para la toma de decisiones, generar cambios en conductas y procedimientos. Los canales definidos para su ejecución y gestión son: 1. Artículos científicos publicados 2. Manuscritos científicos sometidos a publicación 3. Manuscritos sometidos y publicados en Informe Quincenal Epidemiológico Nacional (IQEN) 4. Capítulos de libros científicos 5. Libros científicos 6. Proyectos de investigación formulados y sometidos. 7. Informes científico técnicos de avance y finales de investigación. 8. Elaboración de guías y manuales científicos y técnicos. 9. Propuestas de normatividad en salud pública, basadas en resultados de investigación. 10. Productos o procesos tecnológicos		Rechazo o no aprobación del documento elaborado por no cumplir con los requisitos técnicos mínimos exigidos por las entidades o dependencias que lo requieren.	REPROCESOS
	PRODUCCIÓN	15	Antivenenos.	Inmunoglobulinas específicas para el tratamiento del envenenamiento causado por serpientes venenosas de la familia Viperidae de los generos: Bothrops sp sensu lato: taya equis, cuatro narices, cabeza de candado, mapan, mapanare, montura, jergon, pudridora, vibora de pestañas, lora, terciopelo. Crotalus sp sensus lato: cascabel, tatacoa.	Incumplimiento de especificaciones "INT-R04.005.6021-020 Especificaciones de materiales"	DE ACUERDO A ANALISIS (Aplica unicamente para el proceso de producción)
		16	Animales de laboratorio.	Productos ofrecidos que permiten a través de su adecuado cuidado, uso y bienestar, obtener resultados esperados dentro del desarrollo de un proyecto que involucre a los animales de experimentación como reactivos biológicos cumpliendo con los requerimientos técnicos y éticos que se enmarcan en el principio del as 3 Rs.	Animales que no cumplan con los criterios de la especie, colonia, cepa, línea, condición microbiológica y definición genética ofrecida.	REPROCESOS
		17	Medios de cultivo.	Material nutritivo en el que se pueden recuperar, multiplicar y aislar los microorganismos, así como efectuar pruebas de susceptibilidad a antibióticos.	Incumplimiento especificaciones INT-R04,6013-032, DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DEL ÁREA MEDIOS DE CULTIVO. Y su anexo FICHA TÉCNICA DE PRODUCTOS ÁREA MEDIOS DE CULTIVO, FOR-R04.6013-011	CONCESIONES O DESECHOS
		18	Alquiler salas de experimentación y alojamiento	Servicio que garantiza el mantenimiento de las condiciones macroambientales y microambientales que requieren los animales de experimentación para mantener la salud y bienestar durante el desarrollo de un proyecto que los involucre.	Salas de alojamiento y encierros primarios que no garantizan la preservación de las mvariables macro y microambientales que requieren los animales en el desarrollo de las pruebas.	REPROCESOS
19	Reportes de Análisis	<i>Documento emitido como soporte de las pruebas de control de calidad realizadas a las muestras que ingresan para análisis, en el cual se da un concepto de conformidad o no, frente a las especificaciones internas establecidas y/o a las suministradas por los clientes; cuenta con las firmas respectivas de elaboración, revisión y aprobación.</i>	<i>Documento emitido con información y/o resultados errados, acorde a la revisión, verificación, aprobación de los datos primarios y trazabilidad de las operaciones realizadas para el desarrollo de las pruebas de control de calidad.</i>	REPROCESOS		
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	ELABORO		REVISO		APROBO	
	Jhanna Andrea Cruz M. Profesional Especializado OAP-Grupo DI		Lynda Prieto Marcía Orjuela Lina María Eraso María Elisa Martínez Diana Díaz		Jhanna Cruz M. Jefe Oficina Asesora de Planeación.	
Representantes de los Procesos de:		Redes en SP. - Producción - Investigación en SP - Vigilancia y Análisis del Riesgo en SP - Observatorio Nal Salud				