

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. (auditorías 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 tecnico-científicos de evaluación de Riesgos relacionados con inocuidad alimentaria.
10. Conceptos toxicológicos de plaguicidas.

Fiable
Oportuno
Claro
Pertinente

OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD

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

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

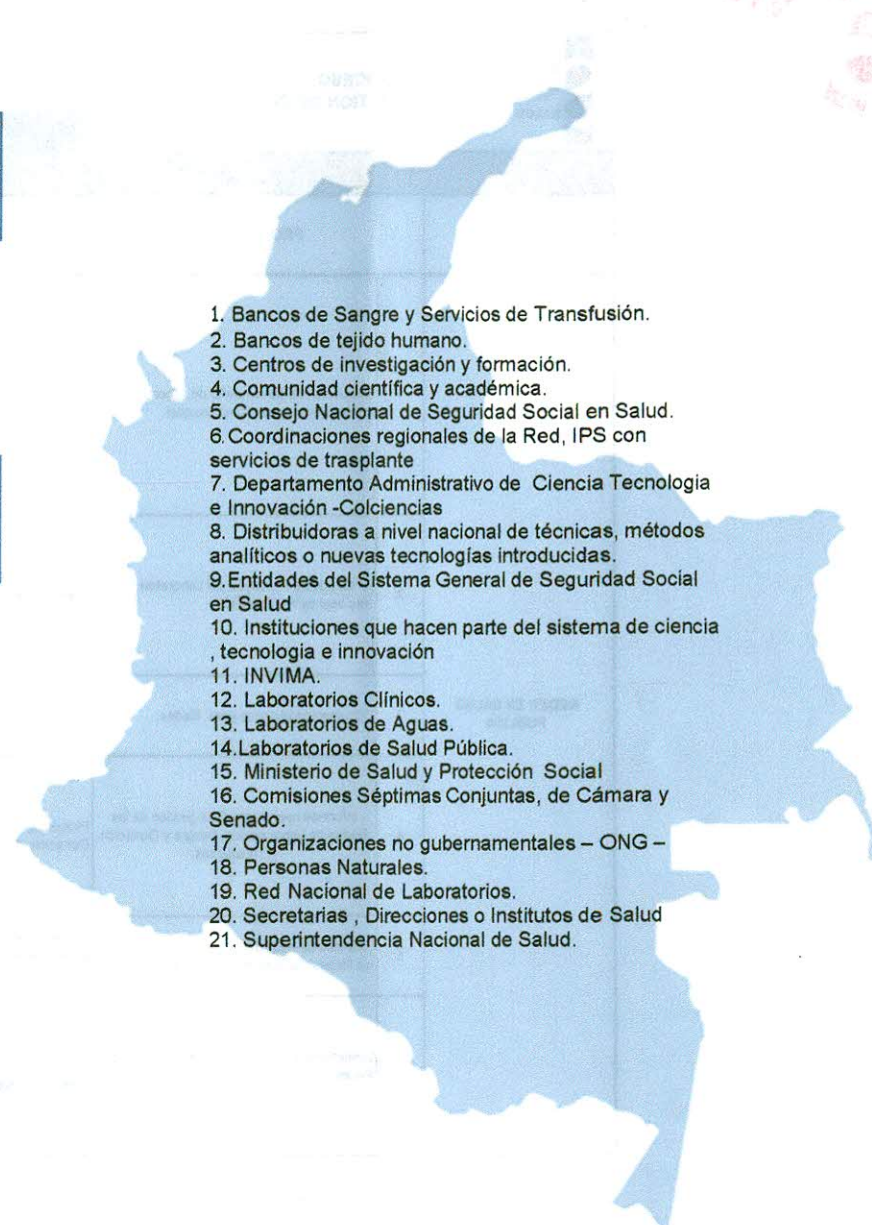
14. Conocimiento científico, tecnológico e innovación en salud y ciencias biomédicas.

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		PROCESO - GESTION DE CALIDAD		CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS		Versión: 06	
				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		

