

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 1 de 11
ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -SGSSS- PR-M3-P2 -01 V06		
Fecha de aprobación: 11/09/2023		

1. **OBJETIVO:** Fortalecer las competencias de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, - SGSSS, Direcciones Locales de Salud (DLS), Empresas Sociales del Estado (ESE), Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), Empresas Administradoras de Planes de Beneficio (EAPB), red de prestadores, red departamental de laboratorios y comunidad que contribuya al alcance de las metas de Salud Pública y al mejoramiento de los resultados en salud para la población del Departamento del Valle del Cauca.

2. **RESPONSABLE:** Líder del proceso Gestión de la Salud Pública, líderes de programa, profesionales especializados, profesionales universitarios y contratistas.

3. **ALCANCE:** Inicia con la identificación de los lineamientos del orden nacional y de las necesidades de asistencia técnica de los actores del SGSSS; termina con el seguimiento a los compromisos establecidos o remisión a la entidad competente en caso de ser necesario.

4. **DEFINICIONES:**

**Acta de asistencia técnica:** herramienta que permite recopilar y consolidar información de manera organizada para posteriormente ser analizada y determinar el estado de avance del proceso en un determinado tiempo. Esta información facilita al evaluador el planteamiento de compromisos en caso de que haya lugar a ello y garantiza la objetividad del juicio que emita.

**Análisis de Situación de Salud - ASIS:** Documento que permite caracterizar, medir y explicar el estado de salud de la población en el territorio, permitiendo identificar los desafíos y retos en salud en marco de los determinantes sociales, en salud. Se constituye en la base de la planeación de los servicios de salud.

**Asistencia Técnica (AT):** Se define como el proceso interactivo mediante el cual hay una construcción conjunta de conocimientos, habilidades y destrezas que son analizados y adaptados por agentes de la Secretaria Departamental de Salud - SDS Valle y entidades públicas, privadas y organizaciones sociales y comunitarias, para el mejor desempeño de sus funciones y adecuado cumplimiento de las políticas, planes, programas y metas de salud. Dichos conocimientos y destrezas se configuran en metodologías, documentos y técnicas que son provistos a través de un conjunto de actividades programadas que incluyen talleres, asesorías, reuniones, conceptos escritos, suministro de tecnología blanda y/o dura, conferencias, o una combinación de las anteriores, entre otras.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 2 de 11
ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -SGSSS- PR-M3-P2 -01 V06		
Fecha de aprobación: 11/09/2023		

Igualmente hace referencia a las acciones orientadas a resolver las consultas, inquietudes y dudas de los usuarios sobre intereses o temáticas específicas de las entidades territoriales, de las herramientas e instrumentos del sistema de salud. Esta actividad se desarrolla mediante emisión de conceptos, presentación de lineamientos técnicos, desarrollo de conversatorios, videoconferencias, seminarios y talleres.

La asistencia técnica comprende la realización de 3 actividades: capacitación o formación, asesoría y acompañamiento Técnico

La capacitación o formación tiene como objetivo proporcionar conocimientos organizados que le permitan fortalecer la capacidad para la innovación, afrontar el cambio, percibir los requerimientos del entorno, tomar decisiones acertadas en situaciones complejas, trabajar en equipo y valorar y respetar lo público.

La asesoría corresponde a la emisión de opiniones, consejos o advertencias sobre la forma de gestión de procesos internos claves del sistema de salud, en respuesta a consultas, necesidades, inquietudes y dificultades.

El acompañamiento técnico tiene como objetivo realizar un trabajo colaborativo para el cumplimiento de lineamientos, desarrollo de metodologías y competencias; y apoyo en áreas prioritarias definidas por la entidad con el objetivo de aportar a la gestión institucional, mejorando las habilidades y destrezas del talento humano.

Las tres actividades actualmente se pueden realizar de forma presencial, virtual o mixta que involucra la realización de reuniones, visitas, jornadas, conversatorios, talleres locales, zonales, departamentales, sesiones virtuales, video conferencias, desarrollando trabajo colaborativo, interactivo e intercambio entre pares, para la construcción de conocimiento y la adquisición de competencias a través de las experiencias que cada uno de los participantes tiene sobre los diferentes temas o de su perspectiva. Este proceso de comprensión colectiva enriquece a cada miembro del grupo y requiere de todos ellos la mayor disposición y responsabilidad.

**Compromisos:** Consiste en la descripción de actividades identificadas como oportunidades de mejora orientadas a identificar las causas y proponer alternativas de solución viables y eficaces que permitan el logro de objetivos y metas.

**EAPB:** Entidades Administradoras de Planes de Beneficios

**ESE:** Empresas Sociales del Estado

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 3 de 11
ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -SGSSS- PR-M3-P2 -01 V06		
Fecha de aprobación: 11/09/2023		

**Evaluación:** Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas. Se aplica ex ante (antes de), concomitante (durante), y ex post (después de) las actividades desarrolladas. La planeación es el conjunto de actividades, que permiten valorar cuantitativa y cualitativamente los resultados de la ejecución del plan de asistencia técnica. Evaluar es comparar en un instante determinado lo que se ha alcanzado mediante una acción con lo que se debería haber alcanzado de acuerdo con una programación previa.

Los compromisos tienen como base los resultados de la evaluación realizada, dentro del marco de referencia. Su meta u objetivo es orientar las acciones requeridas para eliminar las debilidades y sus causas, sin alterar las fortalezas; una guía para actuar según lo que se requiere, con el fin de modificar el estado actual del sistema, por uno futuro de mejor calidad, conservando las fortalezas.

**Expectativas de asistencia técnica:** Aspectos de la asistencia técnica que los actores del SGSSS desean y que no son comunicados de manera explícita pero que influyen en la percepción que recibe la parte interesada acerca de nuestro desempeño.

**Insatisfacción de la asistencia técnica:** Percepción que tienen los asistentes del incumplimiento de los requisitos, necesidades y expectativas durante el desarrollo de la asistencia técnica.

**Indicador en salud:** Variable relacionada con la salud colectiva (números absolutos, proporciones, razones, tasas e índices); cuya función es medir sucesos y visualizar cambios para poder tomar decisiones, poner en marcha programas y realizar intervenciones de salud pública.

**IPS:** Instituciones Prestadoras de Salud

**LSPD:** Laboratorio de Salud Pública Departamental.

**MSPS:** Ministerio de Salud y Protección Social

**PIC:** Plan de Intervenciones Colectivas

**Plan Territorial de Salud:** Es un instrumento estratégico e indicativo de política pública en salud, que permite a las entidades territoriales contribuir con el logro de las metas estratégicas del Plan Decenal de Salud Pública. Es equivalente al plan sectorial de salud de los departamentos, distritos y municipios, por tanto, es parte integral de la dimensión social del plan de desarrollo territorial regido en materia de principios, procedimientos, mecanismos de elaboración, ejecución, seguimiento, evaluación y control por la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 4 de 11
ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -SGSSS- PR-M3-P2 -01 V06		
Fecha de aprobación: 11/09/2023		

**Programación de asistencia técnica:** es un documento que se elabora mensualmente que contiene el cronograma de asistencias técnicas que cada dimensión de la subsecretaría de salud pública brindará a los actores del sistema general de seguridad social en salud.

**Red Departamental de Laboratorios:** Sistema técnico gerencial cuyo objeto es la integración funcional de laboratorios departamentales de referencia, laboratorios de salud pública, laboratorios clínicos, otros laboratorios, y servicios de toma de muestras y microscopía, para el desarrollo de actividades de vigilancia en salud pública, prestación de servicios, gestión de la calidad e investigación.

**Satisfacción de asistencia técnica:** Percepción que tienen los asistentes del cumplimiento de los requisitos, necesidades y expectativas durante el desarrollo de la asistencia técnica.

**SGSSS:** Sistema General de Seguridad Social en Salud

**SIVIGILA:** Sistema de Vigilancia en Salud Pública

**Red de prestadores:** Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud u organizaciones funcionales de servicios de salud, públicos, privados o mixtos, ubicados en un ámbito territorial.

## 5. CONTENIDO:

No.	TAREA	RESPONSABLE	REGISTRO
	Inicio		
1.	Identificar las necesidades y establecer prioridades de asistencia técnica de los actores y/o beneficiarios, mediante el Análisis de Situación de Salud -ASIS, informes de IVC, informes Sistema de Vigilancia en Salud Pública - SIVIGILA, Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, Plan Territorial de Salud, resultados de la evaluación externa del desempeño, resultados	Líderes/ profesionales responsables de las áreas de la subsecretaría de salud pública.	Programación consolidada de asistencia técnica (Archivo en Excel - carpeta DRIVE)

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 5 de 11
ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -SGSSS- PR-M3-P2 -01 V06		
Fecha de aprobación: 11/09/2023		

No.	TAREA	RESPONSABLE	REGISTRO
	derivados de la aplicación de los estándares de calidad de laboratorios; peticiones, quejas, solicitudes y reclamos; matriz de partes interesadas, informes de satisfacción; requerimientos de actores del SGSSS, cambios normativos y lineamientos nacionales y departamentales.		
2.	Difundir cronograma de asistencias técnicas autorizadas.	Líder del proceso	Programación consolidada de asistencia técnica (Archivo en Excel - carpeta DRIVE)
3.	Enviar convocatoria de asistencia técnica, previa coordinación de agenda con los actores del SGSSS	Líder del proceso Gestión de la Salud Pública, líderes de programa, profesionales especializados, profesionales universitarios y contratistas.	Circular, oficio de convocatoria, correo electrónico
4.	Preparar el material de asistencia técnica, recursos tecnológicos y logísticos: Incluye presentaciones, listados de asistencia, encuestas, casos, listas de chequeo, computador, internet, transporte (si aplica), entre otros	Líder del proceso Gestión de la Salud Pública, líderes de programa, profesionales especializados, profesionales universitarios y contratistas.	Presentaciones, link o Formato de asistencia FO-M8-P1-14, formatos de encuestas, casos, listas de chequeo, formato de solicitud de transporte FO-SP-M3P7-03-01

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 6 de 11
ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -SGSSS- PR-M3-P2 -01 V06		
Fecha de aprobación: 11/09/2023		

No.	TAREA	RESPONSABLE	REGISTRO
5.	Ejecutar las asistencias técnicas por personal profesional idóneo, previamente autorizado. <b>TCC</b>	Líder del proceso Gestión de la Salud Pública, líderes de programa, profesionales especializados, profesionales universitarios y contratistas.	Acta de reunión FO-M9-P3-01, FO-M5-P1-01 registro de asistencia o link virtual, encuestas diligenciadas por los actores (satisfacción, expectativas, captura de necesidades y/o expectativas, evaluación al cumplimiento de necesidades y expectativas), listas de chequeo, presentaciones e instrumentos de trabajo diligenciados
6.	Cargar los soportes en el drive, máximo cinco días hábiles después de la ejecución de la asistencia técnica y realimentar a los asistentes cuando aplique.	Líder del proceso Gestión de la Salud Pública, líderes de programa, profesionales especializados, profesionales universitarios y contratistas.	Carpeta Drive, correos electrónicos de retroalimentación.
7.	Consolidar las asistencias técnicas realizadas por cada área y evaluar el cumplimiento de la programación.	Líder del proceso Gestión de la Salud Pública, líderes de programa, profesionales especializados, profesionales universitarios y contratistas.	Programación consolidada de asistencia técnica (Archivo en Excel - carpeta DRIVE) y seguimiento al indicador de cumplimiento de asistencia técnica

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 7 de 11
ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -SGSSS- PR-M3-P2 -01 V06		
Fecha de aprobación: 11/09/2023		

No.	TAREA	RESPONSABLE	REGISTRO
8.	Reprogramar las asistencias técnicas cuando aplique y registrar la salida no conforme.	Líderes/ profesionales responsables de las áreas de la subsecretaría de salud pública.	Formato FO-M1-P3-28 Registro de salidas no conformes Programación consolidada de asistencia técnica (Archivo en Excel - carpeta DRIVE)
9.	Evaluar mensualmente la satisfacción <b>TCC</b>	Profesionales especializado universitario y	Encuestas de satisfacción y el Informe de medición de la satisfacción de la asistencia técnica.
10.	Evaluar la insatisfacción cuando la calificación de la satisfacción de la asistencia técnica realizada es menor o igual a 28 puntos	Profesionales especializado universitario y	Encuesta de insatisfacción e informe mensual de insatisfacción
11.	Documentar e implementar trimestralmente las acciones de mejora ante la insatisfacción por causas de insatisfacción inherentes a la calidad de la asistencia técnica.	Líderes/ profesionales responsables de las áreas de la subsecretaría de salud pública.	Listado de acciones de mejora o Formato M1-P3-25 Plan de mejoramiento
12.	Realizar seguimiento a compromisos establecidos con los actores del SGSSS, en las asistencias técnicas. Nota: en caso no evidenciar el cumplimiento a los compromisos, se debe reportar a la autoridad competente	Líder del proceso Gestión de la Salud Pública, líderes de programa, profesionales especializados, profesionales universitarios y contratistas.	Drive de seguimiento a compromisos, oficios, correos electrónicos y demás soportes.
13.	Fin del procedimiento		

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 8 de 11
ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -SGSSS- PR-M3-P2 -01 V06		
Fecha de aprobación: 11/09/2023		

**6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA** (Ver Normograma y Listado Maestro de Documentos Externos)

**7. REGISTROS:**

Código y nombre Formato	Código serie / subserie documental	Nombre de serie / subserie documental TRD	Nombre del documento (Tipo documental)	Dependencia Responsable
FO-M9-P3-01-V01 Actas de reuniones	1.220.10-42.15	Serie: Planes / subserie: planes de asistencia técnica	Acta	Subsecretaría de salud pública
FO-M5-P1-01 Listados de Asistencia	NA	NA	Registro de asistencia	Subsecretaría de salud pública
FO-M3-P2-20 Encuesta de medición de la satisfacción para capacitaciones y/o asistencia técnica	NA	NA	Encuesta de medición de la satisfacción de la asistencia técnica y/o capacitación	Subsecretaría de salud pública
FO-M1-P3-28 Registro de salidas no conformes	NA	NA	Registro de salidas no conformes	Subsecretaría de salud pública
M1-P3-25 Plan de mejoramiento	NA	NA	Plan de mejoramiento	Subsecretaría de salud pública
FO-M9-P4-01 Solicitud de transporte terrestre secretaría de salud	NA	NA	Solicitud de transporte terrestre secretaría de salud	Subsecretaría de salud pública

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 9 de 11
ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -SGSSS- PR-M3-P2 -01 V06		
Fecha de aprobación: 11/09/2023		

### CONTROL DE CAMBIOS:

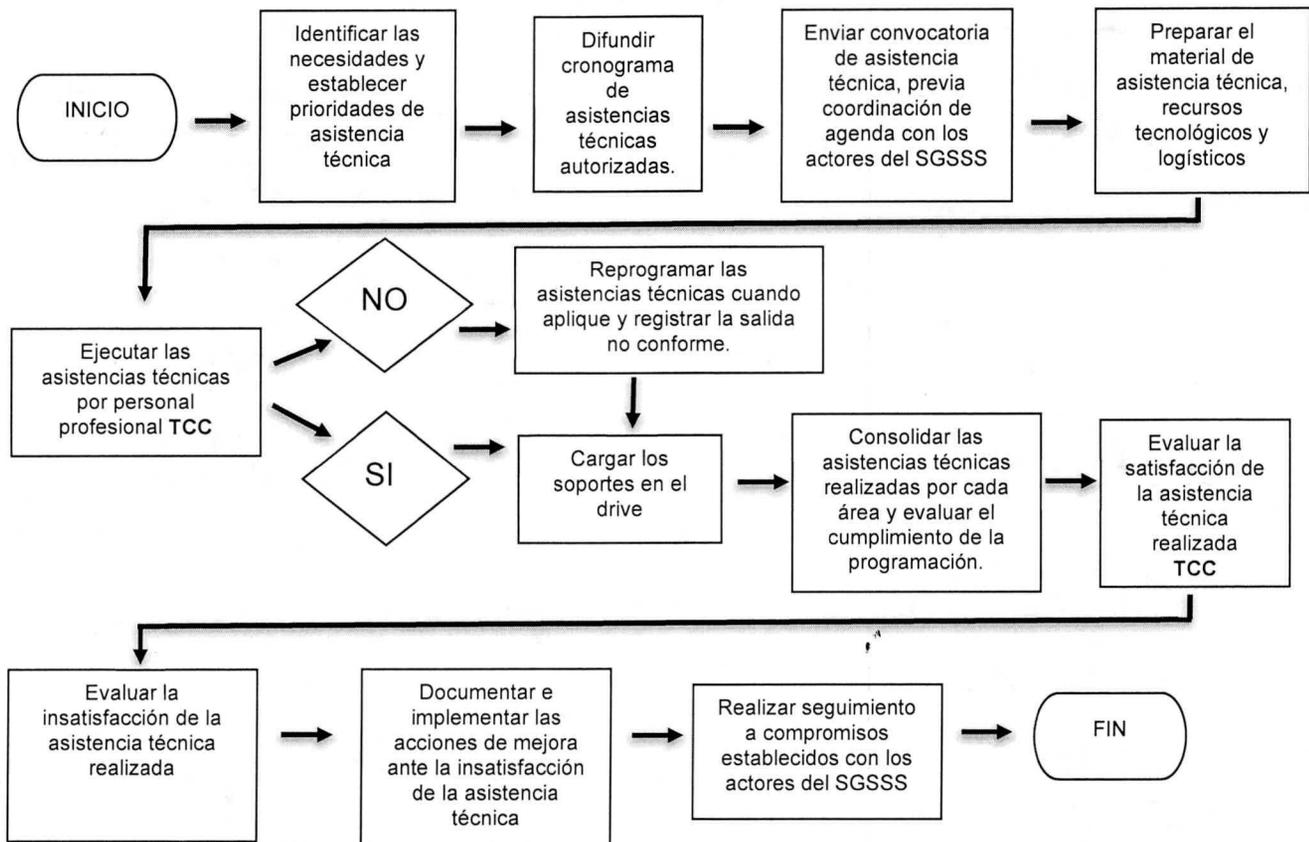
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Descripción de Cambio</b>	<b>Fecha</b>
01	Ajustes por la NTC ISO 9001:2015	3/08/2018
01	Ajustes de acuerdo a la NTC ISO 9001:2015 – MIPG- Proceso de Certificación en Calidad	15/08/2018
02	Ajuste de documento por certificación ICONTEC	17/06/2019
03	Ajuste de documento por necesidad de actualización	03/07/2020
04	Ajuste de documento por secuencia e inclusión de actividades y adición de evidencias en la columna de registro	08/10/2021
05	Ajuste de documento por necesidad de actualización	05/04/2022
06	Se realizaron ajustes al procedimiento PR-M3-P2-01 V05 Asistir Técnicamente a los Actores del SGSSS, en cuanto a identificación de tareas críticas de control (actividad 5 y 9) y evaluación de la insatisfacción, acorde con las recomendaciones de la auditoría Icontec (actividad 10)	11/09/2023

### 8. LISTADOS DE ANEXOS:

**ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -SGSSS- PR-M3-P2 -01 V06**

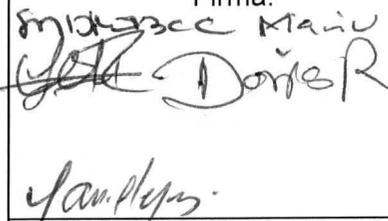
Fecha de aprobación: 11/09/2023

• Diagrama de Flujo



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 11 de 11
ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -SGSSS- PR-M3-P2 -01 V06		
Fecha de aprobación: 11/09/2023		

**9. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:**

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b> Sandra Misnaza, María Eugenia Bolaños, John Alexander Rodríguez, Doris Revelo, María Alejandra Muñoz	Isabel Cristina Hurtado Palacios	Comité Institucional de Gestión y Desempeño septiembre 11 de 2023 Acta No. 001
<b>Cargo:</b> Profesional Especializada, Profesional Universitario, Profesional Universitario, Profesional Especializada, Profesional Universitario.	Cargo: Subsecretaria de Salud Pública	
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	
Fecha: 18/04/2023	Fecha: 18/04/2023	