



## PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

Código: PR-GS-09

Versión: 09

Fecha de Actualización:  
26/02/2024

### 1. OBJETIVO:

Gestionar el acceso a los servicios de salud a la población más vulnerable, por medio de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, brindando acompañamiento para el aseguramiento en salud, con eficacia, eficiencia, calidad de acuerdo a las competencias del ente territorial.

### 2. RESPONSABLE:

El Secretario de Salud y Protección Social y el Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud, son responsables de la adecuada ejecución, cumplimiento y actualización del Procedimiento.

### 3. ALCANCE:

Inicia con la identificación de la población beneficiaria del servicio de aseguramiento en salud mediante la recepción y verificación de la información de las diferentes bases de datos que alimentan el Sistema General de Seguridad Social de Salud del municipio de Itagüí, y finaliza con la evaluación del procedimiento y la medición y análisis de la percepción de los Usuarios y Partes Interesadas y con la aplicación de acciones de mejoramiento.

### 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

**Actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud:** Es un conjunto de personas naturales o jurídicas, reunidas y organizadas por un interés común, con el fin de influir conjuntamente en la formulación transparente y legítima de las políticas públicas buscando mejorar el acceso oportuno y con calidad a los servicios de salud.

**Acciones de seguimiento:** Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoría, que deben realizar las personas y la organización a la prestación de sus servicios de salud, sobre los procesos definidos como prioritarios, para garantizar su calidad.

**ADRES:** Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Aseguramiento:** Es la administración del riesgo financiero, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios que garanticen el acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud y la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores sin perjuicio de la autonomía del usuario. Lo cual exige que la aseguradora asuma el riesgo transferido por el usuario y cumpla con las obligaciones establecidas en el Plan de beneficios.

**Asesoría:** Conjunto de actividades mediante las cuales se orienta a las instituciones de salud,

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD</b>	Código: PR-GS-09
		Versión: 09
		Fecha de Actualización: 26/02/2024

personas u organizaciones en la implementación y desarrollo de lineamientos de calidad para el buen desarrollo en su gestión.

**BDUA:** Base de Datos Única de Afiliación- herramienta para la dirección y regulación del sistema general de seguridad social en salud, así como para el flujo de recursos, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes. Tiene como objetivo realizar las validaciones necesarias con el fin de evitar multifiliación, tener consistencia en la información y conocer de forma oportuna el estado de afiliación de la población.

**Calidad de la atención en salud:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional y óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

**CDP:** Certificado de Disponibilidad Presupuestal

**Contrato.** Pacto o convenio entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada y a cuyo cumplimiento pueden compelerse. Requiere: consentimiento, libre y sin vicios, objeto cierto y posible, causa lícita y verdadera de la obligación

**DNP:** Departamento Nacional de Planeación.

**ESE.** Empresa social del estado. instituciones públicas que prestan servicios de salud en cada Municipio.

**EPS:** Empresa Promotora de Salud.

**ICBF:** Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

**IPS:** Instituciones Prestadoras de servicios de Salud - son aquellas entidades cuyo objeto social es la prestación de servicios de salud y que se encuentran habilitadas de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

**Listado Censal:** Listado conformado por grupos poblacionales con características especiales a los cuales no les obliga la aplicación de la encuesta SISBEN. En este caso, la relación de beneficiarios del Régimen Subsidiado es suministrada por autoridades o entidades específicas tales como los gobernadores de cabildos indígenas, Acción Social de la Presidencia de la República, Ministerio del Interior, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, entre otras.

**MIPYMES:** Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

**Oportunidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

**Población Objeto:** Se refiere a la asignación de la población beneficiada y/o participe de la asesoría y/o asistencia técnica, de acuerdo con los grupos de interés.

**PPNA:** Población Pobre No Asegurada. Corresponde a la población en los grupos poblacionales desde la A1 a la C18 y que no se encuentran afiliadas al régimen contributivo, subsidiado, especiales y de excepción

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD</b>	Código: PR-GS-09
		Versión: 09
		Fecha de Actualización: 26/02/2024

**PQRDS:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes

**Red de Prestadores de servicios de salud:** Conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, ubicados en un espacio geográfico, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y los lineamientos del proceso de referencia y contra referencia establecidos por la entidad responsable del pago, que busca garantizar la calidad de la atención en salud y ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de la población en condiciones de accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y eficiencia en el uso de los recursos.

**Régimen Contributivo:** Es el conjunto de normas establecidas por el estado que le permite al afiliado y a su familia, pertenecer al SGSSS, recibir atención y beneficios de salud mediante el pago de un aporte o cotización.

**Régimen Subsidiado:** Es el conjunto de normas que rigen el ingreso de las personas sin capacidad de pago y su núcleo familiar al SGSSS, cuando tal afiliación se hace a través de un subsidio total o parcial con recursos del Estado, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.

**REPS:** Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud

**RP:** Registro Presupuestal

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

**SISBEN:** Sistema de Identificación de Beneficiarios para los Programas Sociales

**SISMASTER:** Sistema administrativo y financiero para el control y ejecución de procesos en el régimen subsidiado, permite controlar y depurar la información de los afiliados al régimen. Además de operar la base de datos de los afiliados, también permite realizar seguimiento a los recursos financieros destinados para asegurar la información.

**SSSA y PSA:** Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia

**SIAU:** Servicio de Información y Atención al Usuario

## 5. CONTENIDO:

### 5.1. Acceso a los Servicios de Salud de la Población al Régimen Subsidiado

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACION DOCUMENTADA
<b>1. Recibir y verificar información sobre las bases de datos que alimentan el Sistema General de Seguridad Social de Salud:</b> El Técnico Administrativo del área de Aseguramiento recibe y verifica los archivos de las diferentes fuentes (SISBEN, ADRES, archivos maestros de afiliados al Régimen Subsidiado, archivos del Régimen Contributivo reportados por cada EPS-S y archivos de la Secretaría de Salud y Protección Social),	Técnico Administrativo del área de Aseguramiento.	No aplica



**PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A  
LOS SERVICIOS DE SALUD**

Código: PR-GS-09

Versión: 09

Fecha de Actualización:  
26/02/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACION DOCUMENTADA
<p>confirmando su estructura en las bases de datos (Régimen subsidiado) y el archivo listado censal, de acuerdo a la normatividad vigente.</p>		
<p><b>2. Cruzar y reportar novedades de las bases de datos a las entidades competentes:</b> Técnico Administrativo del área de Aseguramiento realiza periódicamente cruces y consultas de información entre las bases de datos de las entidades correspondientes, listado censal y la base de datos PNA, para identificar las novedades y las reporta a las entidades competentes: base de datos única de afiliación del ADRES, Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, ESE Hospital del Sur y EPS-S.</p>	<p>Técnico Administrativo del área de Aseguramiento</p>	<p>Bases de datos</p>
<p><b>3. Identificar y reportar la población susceptible de afiliación al régimen subsidiado:</b> Técnico Administrativo del área de Aseguramiento, identifica a través de la Base de Datos PNA y reportadas, la población pobre no asegurada susceptible de afiliación, la población especial y reporta a las entidades competentes, para que éstas procedan a la afiliación en el Sistema General de Salud.</p>	<p>Técnico Administrativo del área de Aseguramiento</p>	<p>Base de datos PNA</p>
<p><b>4. Realizar afiliación de Población pobre no asegurada:</b> Técnico Administrativo del área de Aseguramiento, verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma para para la afiliación a través de las plataformas dispuestas por la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia o a través de formularios únicos de afiliación y el Profesional Universitario delegado del área de Aseguramiento y Control de la salud, validan la información del Formulario de afiliación (EPS-S) y actualiza la Base de Datos PNA</p>	<p>Técnico Administrativo del área de Aseguramiento  Profesional Universitario</p>	<p>Formulario de afiliación (EPS-S)  Base de datos PNA</p>
<p><b>5. Verificar y afiliar la Población Especial:</b> Auxiliar Administrativo del área de Aseguramiento, luego de recibir los soportes de las distintas entidades donde conste su condición, verifica el estado de afiliación de estas personas para validar la información suministrada, luego de identificarse que la situación de estas personas amerita protección, la ingresan en el listado censal del Municipio y genera el Certificado de Población especial a través de la sede electrónica del municipio de Itagüí y se entrega al usuario o se remite a las entidades competentes o a la EPS- S para su afiliación de acuerdo a la normatividad vigente.  Los soportes requeridos son: <b>Población desplazada:</b> Copia carta de desplazada remitida de casa de justicia o certificado VIVANTO y copia de los documentos de identidad.</p>	<p>Auxiliar del Área de Aseguramiento y Control de la Salud</p>	<p>Base de datos Población Especial,  Certificado de Población especial  FO-GS-72 Caracterización población especial persona en situación de calle</p>



## PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

Código: PR-GS-09

Versión: 09

Fecha de Actualización:  
26/02/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACION DOCUMENTADA
<p><b>Menor a cargo de ICBF:</b> Copia del acta de entrega de la comisaria o del ICBF, copia del documento de identidad de la madre sustituta y copia del documento de identidad del menor.</p> <p><b>Población vulnerable bajo protección en instituciones diferentes al ICBF.:</b> Esta población está a cargo del ICBF, pero la carta debe ser remitida por la entidad donde se encuentra el menor, adjuntando la copia del documento de identidad.</p> <p><b>Adulto en abandono:</b> Copia de la carta de certificación del hogar donde conste que es un adulto mayor en estado de abandono más copia del documento de identidad</p> <p><b>Habitante en situación de calle:</b> para esta población se tiene tres formas de ingreso en el listado de población especial.</p> <p>1 A petición del usuario o de la comunidad y la cual se da mediante tres cartas, de tres personas que conozcan al usuario como habitante de calle y que manifiesten conocer al usuario y su lugar de permanencia, más una copia del documento de identidad del usuario y estas deben de ser radicadas en correspondencia, una vez recepcionada el personal encargado realiza la visita y diligencia el "FO-GS-72 Caracterización población especial persona en situación de calle" e identifica si efectivamente el usuario es una persona en situación de calle y le da respuesta a la petición.</p> <p>2. A través de la corporación con quien se tenga convenio desde la Administración municipal, quien envía carta de solicitud del usuario identificado por ellos en sus programas y copia del documento de identidad.</p> <p>3. Solicitud de ingreso por las diferentes IPS del municipio, esta es enviada por la trabajadora social quien da fe de que el usuario es habitante en situación de calle, ella realiza carta de solicitud de ingreso y adjunta copia del documento de identidad del usuario.</p> <p><b>Menor desvinculados del conflicto armado bajo la protección de ICBF:</b> Copia de la carta de la comisaria o del ICBF donde acrediten su condición de desvinculado del conflicto armado, copia del documento de identidad de los padres y copia del documento de identidad del menor.</p> <p><b>Población desmovilizada y su grupo familiar:</b> Copia de la carta del Ministerio Interior de Justicia y Paz donde acrediten su condición de desmovilizado del conflicto armado, copia del documento de identidad de todo su grupo familiar.</p> <p><b>Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales del orden Departamental, Distrital o Municipal:</b> Solicitud de la Secretaría de Gobierno quien tiene a cargo la</p>		



**PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A  
LOS SERVICIOS DE SALUD**

Código: PR-GS-09

Versión: 09

Fecha de Actualización:  
26/02/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACION DOCUMENTADA
cárcel y el calabozo del municipio y por ende los detenidos a su cargo.		
<p><b>6. Validar la afiliación al régimen subsidiado:</b> Técnico Administrativo del área de Aseguramiento, después de que la EPS realiza la afiliación al SGSS envía al personal de apoyo las novedades, para que se validen los formularios enviados de manera física de estos usuarios y así realizar la validación en el SISMASTER, en los reportes ante la Seccional de Salud de Antioquia y otros reportes administrativos.</p>	Técnico Administrativo del área de Aseguramiento.	No aplica
<p><b>7. Registrar novedades de Población Especial:</b> El Técnico de Aseguramiento y Control de la Salud, registra las novedades en el SISMASTER de Aseguramiento y en bases de datos solicitadas por el usuario de población especial y las reporta a la EPS.</p>	Técnico de Aseguramiento y Control de la Salud	Registros de actualización en el SISMASTER
<p><b>8. Promover la afiliación del régimen subsidiado, para ampliar cobertura de aseguramiento en salud:</b> El subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud y los servidores públicos del Área de Aseguramiento y Control de la Salud realizan las acciones para promover la afiliación del Régimen Subsidiado periódicamente a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover y fortalecer la afiliación al SGSSS</li> <li>• Informar sobre los deberes y derechos de los afiliados a través de estrategias de divulgación.</li> <li>• Realizar conversatorios con la liga de usuarios.</li> <li>• Desarrollar brigadas de promoción a la afiliación al SGSS. Dejando constancia de esta actividad en "FO- DE-02 Control de Asistencia", Piezas publicitarias</li> </ul>	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud	FO-DE-02 Control de Asistencia.  Piezas publicitarias.
<p><b>9. Identificar y comprometer los recursos disponibles para la prestación del servicio:</b> El Profesional Universitario, identifica los recursos disponibles, para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios de salud de los afiliados al Régimen Subsidiado, proyecta Acto Administrativo del compromiso de los recursos y envía a la Secretaria Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.</p>	Profesional Universitario	Acto Administrativo
<p><b>10. Monitorear matriz de continuidad página del Ministerio</b> El Profesional Universitario descarga la matriz de continuidad, revisa el presupuesto y hace las modificaciones para adición o disminución de los recursos o fuentes del Ministerio de Salud y Protección Social a la que haya lugar, así como la actualización del acto administrativo del compromiso de los recursos.</p>	Profesional Universitario	Acto Administrativo
<p><b>11. Gestionar los pagos de acuerdo a la liquidación mensual de afiliados</b> El Técnico Operativo solicita los</p>	El Técnico Operativo	FO-AD-10 Solicitud de



**PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A  
LOS SERVICIOS DE SALUD**

Código: PR-GS-09

Versión: 09

Fecha de Actualización:  
26/02/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACION DOCUMENTADA
Registros presupuestales mediante el “FO-AD-10 Solicitud de Registro Presupuesta” para cada EPS, afectando el Certificado de Disponibilidad Presupuestal del régimen Subsidiado para cruce de cuentas de recursos sin situación de fondos y tramita los respectivos pagos, con recursos propios (con situación de fondos), mediante el “FO-AD-32 Ordende Pago”.		Registro Presupuestal  FO-AD-32 Orden de Pago
<b>12. Realizar seguimiento a la ejecución del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud y el responsable designado, evalúan periódicamente la ejecución del procedimiento, identifican las dificultades o desviaciones presentadas e identifican oportunidades de mejoramiento para el procedimiento y las documentan en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos” y/o en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento”, de acuerdo a lo establecido en el Proceso <i>Evaluación y Mejoramiento Continuo</i> .	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud	FO-DE-11 Matriz de Riesgos  FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
<b>13. Aplicar Acciones de mejoramiento:</b> El Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud y el responsable designado, aplican las acciones de mejoramiento establecidas y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “FO-EM- 15 Plan de Mejoramiento” y/o “FO-DE-11 Matriz de riesgos”, teniendo en cuenta lo contemplado para tal fin en el Proceso “Evaluación y <i>Mejoramiento Continuo</i> ”.	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud	FO-DE-11 Matriz de Riesgos  FO-EM-15 Plan de Mejoramiento

**5.2. Acceso a los Servicios de Salud de la Población Pobre no Asegurada**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFO RMACION DOCUMENTADA
<b>1. Recibir y verificar información sobre las bases de datos que alimentan el Sistema General de Seguridad Social de Salud:</b> Técnico Administrativo del área de Aseguramiento, recibe y verifica los archivos de las diferentes fuentes (SISBEN, ADRES, archivos maestros de afiliados al Régimen Subsidiado, archivos del Régimen Contributivo reportados por cada EPS-S y archivos de la Secretaría de Salud), confirmando su estructura en las bases de datos de acuerdo a la normatividad vigente.	Técnico Administrativo del área de Aseguramiento.	Bases de datos
<b>2. Cruzar las bases de datos a las entidades competentes:</b> Técnico Administrativo del área de Aseguramiento, realiza periódicamente cruces y consultas de información entre las bases de datos de las entidades correspondientes (Reportes Novedades de bases de datos y Listado Censal) identificando las novedades y las reporta a las entidades competentes: base de datos para afiliación, a la Secretaría Seccional de Salud y	Técnico Administrativo del área de Aseguramiento	Base de datos



## PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

Código: PR-GS-09

Versión: 09

Fecha de Actualización:  
26/02/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFO RMACION DOCUMENTADA
Protección Social de Antioquia, ESE Hospital del Sur y EPS-S.		
<b>3. Identificar y reportar la población susceptible de afiliación régimen subsidiado:</b> Técnico Administrativo del área de Aseguramiento, identifica través de la Base de Datos PNA y reportadas, la población pobre no asegurada susceptible de afiliación, la población especial y reporta a las entidades competentes, para que éstas procedan a la afiliación en el Sistema General de Salud.	Técnico Administrativo del área de Aseguramiento	Base de datos PNA
<b>4. Realizar afiliación institucional u oficiosa a Población Pobre No Asegurada:</b> Auxiliar Administrativo del área de Aseguramiento, verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma, a través de las plataformas dispuestas o a través de formulario único de afiliación y si cumple con los mismos realizan la afiliación de esta población	Auxiliar Administrativo del área de Aseguramiento	Base de datos población afiliada
<b>5. Determinar la población PNA susceptible de atención:</b> Técnico Administrativo del área de Aseguramiento, identifica la población clasificada en el SISBEN IV entre A1 y C18 y que no cuente con ninguna afiliación al sistema.	Técnico Administrativo del área de Aseguramiento.	Base de datos de PNA
<b>6. Actualizar periódicamente la base de datos de PNA:</b> Técnico Administrativo del área de Aseguramiento, solicita y/o recibe novedades a las entidades encargadas de seleccionar beneficiarios con distintos criterios y actualiza la Base de Datos PNA, mediante cruces de información con el fin de identificar los usuarios susceptibles de atención.	Técnico Administrativo del área de Aseguramiento.	Base de datos PNA
<b>7. Definir el perfil de morbilidad de la población objeto de contratación:</b> El Profesional Universitario procesa bases de datos de PNA con el fin de caracterizar el perfil de salud-enfermedad de la población objeto, identificando los problemas de salud más relevantes, así como los factores asociados en el informe.	Profesional Universitario	Informe
<b>8. Supervisar estado de habilitación de la Institución prestadora de servicios de salud Objeto de contratación:</b> El Subsecretario del Área de Aseguramiento y Control de la Salud y/o el responsable designado verifica en el REPS el estado de habilitación de los servicios de la IPS con quien se planea realizar contratación de la prestación de los servicios.	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud	No Aplica
<b>9. Evaluar el Modelo de Atención del prestador:</b> El Subsecretario del Área de Aseguramiento y Control de la Salud y/o el responsable designado evalúan el Modelo de Atención de la Institución a contratar partiendo de los servicios básicos, la coordinación con las diferentes disciplinas del conocimiento y haciendo énfasis en la protección, promoción y el control de riesgo en salud	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud	Encuestas y análisis de la prestación de servicios en la ESE



**PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A  
LOS SERVICIOS DE SALUD**

Código: PR-GS-09

Versión: 09

Fecha de Actualización:  
26/02/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/INFO RMACION DOCUMENTADA
<b>10. Gestionar la contratación para la atención de la Población Pobre No Asegurada:</b> El Profesional Universitario del Área de Aseguramiento y Control de la Salud, después de verificar que los recursos asignados se encuentran incorporados al presupuesto, gestiona la contratación para la atención de la Población Pobre no Asegurada, de acuerdo a lo establecido en el proceso de Adquisiciones.	Profesional Universitario de Aseguramiento y Control de la Salud	Contrato
<b>11. Realizar seguimiento y control a la prestación de los servicios de atención de la Población Pobre no Asegurada:</b> El Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud o quien delegue, verifica de manera periódica el cumplimiento de las obligaciones asignadas al contratista a fin de constatar la ejecución oportuna, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento "PR-AD-07 Para la Supervisión e Interventoría" dejando constancia de ello. En el "FO-AD-31 Informe de interventoría o supervisión y acta de pago", previa verificación en el instructivo PNA	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud	FO-AD-31 Informe de interventoría o supervisión
<b>12. Realizar seguimiento a la ejecución del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud y el responsable designado, evalúan periódicamente la ejecución del procedimiento, identifican las dificultades o desviaciones presentadas e identifican oportunidades de mejoramiento para el procedimiento y las documentan en el "FO-DE-11 Matriz de Riesgos" y en el "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento", de acuerdo a lo establecido en el Proceso <i>Evaluación y Mejoramiento Continuo</i> .	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud.	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos
<b>13. Aplicar Acciones de mejoramiento:</b> El Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud y el responsable designado, identifican y aplican las acciones de mejoramiento establecidas y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas a través del "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento" y "FO-DE-11 Matriz de riesgos", teniendo en cuenta lo contemplado para tal fin en el Proceso "Evaluación y Mejoramiento Continuo".	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud, responsable designado	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos

### 5.3. Promoción a la Afiliación al Sistema General de Seguridad Social

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACION DOCUMENTADA
<b>1. Elaborar cronograma visitas para promoción de la afiliación a las MIPYMES e IPS del Municipio de Itagüí:</b> El Técnico administrativo, elabora el "FO-GS-75 Cronograma	El Técnico administrativo Aseguramiento	FO-GS-75 Cronograma de visitas MIPYMES



## PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

Código: PR-GS-09

Versión: 09

Fecha de Actualización:  
26/02/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACION DOCUMENTADA
de visitas MIPYMES” con base en el listado de las micro, pequeñas y medianas empresas del municipio de Itagüí.		
<b>2. Visitar a las MIPYMES e IPS del Municipio de Itagüí:</b> El Técnico administrativo Aseguramiento, con base en el cronograma realiza las visitas, verificando la afiliación de los trabajadores al Sistema General de Seguridad Social por parte de los empleadores, en caso tal de no estar afiliados al sistema, se promociona la afiliación al mismo.	El Técnico administrativo Aseguramiento	FO-DE-02 Control de Asistencia
<b>3.Brindar asesoría y/o asistencia técnica a empleadores:</b> El Técnico administrativo Aseguramiento brinda asesoría y asistencia a los empleadores, identificando y estableciendo acciones de mejoramiento cuando se requieran para que se incentive el desarrollo al Sistema General de Seguridad Social hacia sus empleados. “	El Técnico administrativo Aseguramiento	FO-DE-02 Control de Asistencia
<b>4. Evaluar la percepción de los usuarios frente al servicio prestado a las MIPYMES:</b> El Técnico administrativo de Aseguramiento aplica la encuesta de percepción del Usuario o Parte Interesada, se de forma telefónica y se la consolida en el FO-EM-07 “tabulación de encuestas” y realiza el análisis identificando oportunidades de mejora.	El Técnico administrativo Aseguramiento	FO-EM-09 Encuesta De Percepción Del Usuario O Parte Interesada  FO-EM-17 Tabulación de encuestas.
<b>5. Notificar al Ministerio de Trabajo:</b> El Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud, mediante oficio informa o notifica al Ministerio de trabajo cuando se evidencien incumplimientos con las afiliaciones y demás obligaciones laborales por parte del empleador, relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social.	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud.	Oficio
<b>6. Promover y fortalecer la afiliación al SGSSS:</b> El Técnico administrativo de Aseguramiento y Control de la Salud, realiza periódicamente acciones para promover y fortalecer la afiliación al sistema de salud e Informar sobre los deberes y derechos de los afiliados, a través de estrategias de divulgación. Así mismo realizar conversatorios con la liga de usuarios y brigadas de promoción a la afiliación al SGSSS, dejando constancia de esta actividad en el “FO- DE-02 Control de Asistencia” y Piezas publicitarias.	El Técnico administrativo de Aseguramiento y Control de la Salud	FO- DE-02 Control de Asistencia,  Piezas publicitarias
<b>7. Suministrar información para reportar a la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.</b> El Técnico administrativo de Aseguramiento y Control de la Salud suministra el consolidado en la plataforma de la Seccional de Salud, de información semestral de actividades sobre el control	El Técnico administrativo de Aseguramiento y Control de la Salud	Plantilla de evasión y elusión



**PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A  
LOS SERVICIOS DE SALUD**

Código: PR-GS-09

Versión: 09

Fecha de Actualización:  
26/02/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACION DOCUMENTADA
de la Evasión y Elusión al SGSSS, para ser reportado a la Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia		
<b>8. Realizar seguimiento a la ejecución del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud, evalúan periódicamente la ejecución del procedimiento, analizan las dificultades o desviaciones presentadas e identifican oportunidades de mejoramiento y las documentan en el “ <i>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</i> ” y en el “ <i>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</i> ”, de acuerdo a lo establecido en el Proceso <i>Evaluación y Mejoramiento Continuo</i> .	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud	FO-DE-11 Matriz de Riesgos,  FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
<b>9. Aplicar Acciones de mejoramiento:</b> El Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud, aplican las acciones de mejoramiento establecidas y realiza seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “ <i>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</i> ” y “ <i>FO-DE-11 Matriz de riesgos</i> ”, teniendo en cuenta lo contemplado para tal fin en el Proceso “ <i>Evaluación y Mejoramiento Continuo</i> ”	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud.	FO-DE-11 Matriz de Riesgos  FO-EM-15 Plan de Mejoramiento

#### 5.4 Asesoría y Asistencia Técnica.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACION DOCUMENTADA
<b>1. Recepcionar solicitudes y/o identificar las necesidades de Asesoría y Asistencia en salud por parte de los prestadores de servicio:</b> El Secretario de Salud y Protección Social redirecciona solicitudes de Oficio, correos electrónicos, solicitudes telefónicas o personales donde identifica las necesidades de asesoría o asistencia técnica que se pueden presentar por parte de los prestadores de servicios de salud para el desarrollo de sus actividades.	Secretario de Salud y Protección social.	Oficios correos electrónicos solicitudes telefónicas o personales
<b>2. Notificar la Asesoría y Asistencia Técnica:</b> El personal delegado de Aseguramiento y Control de la Salud, notifica mediante correo electrónico o según su recepción a los prestadores de servicios de salud, las actividades de Asesoría y Asistencia Técnica, Indicándoles fecha y lugar de ejecución.	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud	Oficios, Correos electrónicos Solicitudes telefónicas o personales
<b>3. Brindar Asesoría y Asistencia Técnica:</b> El personal delegado de Aseguramiento y Control de la Salud,, desarrolla las actividades programadas previamente según requerimientos.	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud	FO-DE-02 Control de asistencia



## PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

Código: PR-GS-09

Versión: 09

Fecha de Actualización:  
26/02/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACION DOCUMENTADA
<b>4. Evaluar la Asesoría y Asistencia Técnica y la percepción del usuario:</b> El personal delegado de Aseguramiento y Control de la Salud solicita a la a IPS que recibe la asesoría y asistencia técnica el diligenciamiento del formato de evaluación para el servicio prestado en el cual se evalúan las actividades realizadas y el cumplimiento de los objetivos y posteriormente por muestreo aplica la encuesta de percepción, utilizando el “FO-EM-09 Encuesta de Satisfacción del Usuario o Parte Interesada” para evaluar el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud	FO-EM-09 Encuesta De Percepción Del Usuario o Parte Interesada
<b>5. Analizar los resultados de la evaluación del servicio por parte de la IPS y la percepción del usuario:</b> El personal delegado de Aseguramiento y Control de la Salud analizan los resultados de la evaluación del servicio el verificando el cumplimiento de los objetivos y de la percepción del usuario verificando si se cumplieron sus necesidades y expectativas anualmente.	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud	FO-EM-17 Tabulación de encuestas.
<b>6. Realizar seguimiento a la ejecución del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud y el responsable designado, evalúan periódicamente la ejecución del procedimiento, identifican las dificultades o desviaciones presentadas e identifican oportunidades de mejoramiento y las documentan en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos” y en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento”, de acuerdo a lo establecido en el Proceso <i>Evaluación y Mejoramiento Continuo</i>	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud	FO-DE-11 Matriz de Riesgos  FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
<b>7. Aplicar Acciones de mejoramiento:</b> El Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud y el responsable designado, aplican las acciones de mejoramiento establecidas y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” y “FO-DE-11 Matriz de riesgos”, teniendo en cuenta lo contemplado para tal fin en el Proceso <i>Evaluación y Mejoramiento Continuo</i> .	Subsecretario de Aseguramiento y Control de la Salud	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento, FO-DE-11 Matriz de Riesgos

### 6. DOCUMENTO DE REFERENCIA:

- Constitución Política de Colombia de 1991 Artículos 44, 48,50.
- Plan Nacional de Desarrollo.
- Ley 10 de 1990. Reorganiza el Sistema Nacional de Salud.
- Ley 80 de 1993. Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 100 de 1993. Sistema de Seguridad Social Integral.



## PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

Código: PR-GS-09

Versión: 09

Fecha de Actualización:  
26/02/2024

- Ley 715 de 2001. Recursos y Competencias.
- Ley 1098 de 2006. Código Infancia y Adolescencia.
- Ley 1122 de 2007. Modifica el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley 1171 de 2007. Beneficios para personas Adultos Mayores.
- Ley 1150 de 2007. Eficiencia y Transparencia en la Ley 80.
- Ley 1438 de 2011. Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley 1448 de 2011. Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1641 de 2013. Lineamientos para la formulación de la política pública social parahabitantes de la calle
- Acuerdo Nacional 415 de 2009. Condiciones de operación del Régimen Subsidiado.
- Acuerdo Nacional 011 de 2010 Comisión de Regulación en Salud, Plan Beneficios Menores 18 años.
- Decreto Nacional 2353 de 2015. Reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Sistema de Afiliación Transaccional.
- Decreto Nacional 2357 de 1995. Régimen subsidiado del Sistema de Seguridad Social en Salud.
- Decreto Nacional 2423 de 1996. Manual Tarifario SOAT.
- Decreto Nacional 1011 de 2006. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud
- Decreto Nacional 4747 de 2007. Relaciones entre los prestadores de servicio de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo Referencia y Contrarreferencia.
- Decreto Nacional 1141 de 2009. Afiliación población Carcelaria al SGSSS.
- Decreto Nacional 2777 de 2010. Población Carcelaria.
- Decreto Nacional 734 de 2012. Reglamenta el Estatuto de la Contratación Estatal
- Decreto 780 de 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- Resolución Nacional 425 de 2008. del MPS Metodología evaluación Plan de Salud.
- Resolución Nacional 1220 de 2010. Centros Reguladores de Urgencias.
- Resolución Nacional 1424 de 2008. Plan Único de Cuentas de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de naturaleza privada y de las Empresas que prestan Servicios de Transporte Especial de Pacientes.
- Resolución Nacional 812 de 2007. Información de Afiliación al SGSSS.
- Resolución Nacional 5261 de 1994. Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Resolución 2003 del 2014. Inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.
- Resolución 3047 de 2008. Relaciones entre prestadores de servicios de salud y



**PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A  
LOS SERVICIOS DE SALUD**

**Código: PR-GS-09**

**Versión: 09**

**Fecha de Actualización:  
26/02/2024**

entidades responsables del pago de servicios de salud.

- Resolución 256 de 2016. Sistema de Información para la Calidad - indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
- Ley 1751 de 2015, Derecho fundamental a la salud.
- Circular 001 de 2020, Funciones de inspección, vigilancia y control a nivel territorial.
- Decreto 064 de 2020, afiliación al régimen subsidiado.

**7. CONTROL DE REGISTROS/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA:**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
No aplica	Base de Datos Régimen Subsidiado	Técnico administrativo	Oficina del responsable	Equipo de cómputo del responsable	Claves de acceso de uso exclusivo del responsable Backup's	No aplica	No aplica
No aplica	Listado Censal	Técnico administrativo					
No aplica	Reportes Novedades de Bases de Datos	Técnico administrativo	Oficina del responsable Oficina del responsable	Equipo de cómputo del responsable Equipo de cómputo del responsable	Claves de acceso de uso exclusivo del responsable Backup's	No aplica	No aplica
No aplica	Base de datos PPNA						
No aplica	Base de Datos población especial						
No Aplica	Certificado de Población especial	Delegado del Área de Aseguramiento	Oficina del responsable	Carpeta de población especial	Archivos de acceso exclusivo del responsable	No aplica	No aplica
No Aplica	Formulario de la afiliación (EPS-S)	Auxiliar administrativo Auxiliar Administrativo Técnico administrativo	Oficina del responsable Oficina del responsable Oficina del responsable	Equipo de cómputo del responsable Carpeta de población especial Equipo de cómputo del responsable	Claves de acceso y Archivos de uso exclusivo del responsable Backup's	No aplica	No aplica
FO-GS-72	Caracterización población especial persona en situación de calle						
No aplica	SISMASTER						
FO-DE-02	Control de Asistencia	Subsecretario de Aseguramiento	Oficina del responsable	Carpetas de usuarios	Archivos de acceso exclusivo del responsable	8 años	Archivo Central



## PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

**Código: PR-GS-09**

**Versión: 09**

**Fecha de Actualización:  
26/02/2024**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
No aplica	Piezas publicitarias	Subsecretario de Aseguramiento Profesional Universitario	Oficina del responsable	Carpetas contratos Carpetas interventoría	Archivador de acceso exclusivo del responsable	No aplica	No aplica
No aplica	Acto administrativo						
FO-AD-32	Orden de pago	Profesional Universitario	Oficina del responsable	Equipo de cómputo del responsable	Archivador de acceso exclusivo del responsable	No aplica	No aplica
No Aplica	Informe	Profesional Universitario	Servidor Salud 10.1.10.2	Servidor Salud 10.1.10.2	Claves de acceso Backup's	No Aplica	No Aplica
FO-AD-31	Informe de interventoría o supervisión	Profesional Universitario	Oficina del responsable	Carpeta contratos y/o carpetas auditorías-interventorías	Archivos de acceso exclusivo del responsable	No aplica	No aplica
FO-GS-75	Cronograma de visitas MIPYMES	Técnico Operativo Aseguramiento y Control de la Salud	Oficina del responsable	Carpeta de Mipymes	Archivos de acceso exclusivo del responsable	2 años	Destruir
FO-EM-09	Encuesta de percepción del Usuario o Parte Interesada		Oficina del responsable	Carpeta de encuestas			
FO-DE-11	Matriz de Riesgos	Profesional Universitario Área de Aseguramiento	Oficina del responsable	Carpeta mejoramiento continuo	Claves de acceso Backup's	No aplica	No aplica
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento						

### 8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/07/2013	Creación del Documento.
02	30/11/2015	Se realiza modificación en el nombre, al procedimiento de "Aseguramiento en Salud" el cual se denominará: "Procedimiento para el acceso a los servicios de salud" y se modifican algunas actividades. Adicionalmente, se ingresan los siguientes formatos: Certificado de población especial, Certificado Habitante en situación de calle Aplicación de novedades Lista de Chequeo de visita a MIPYMES Se elimina el formato "FO-GS-36 Solicitud y Seguimiento a Afiliaciones"
03	19/07/2016	<b>Se modificó:</b> el objetivo y la redacción de las actividades



## PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

Código: PR-GS-09

Versión: 09

Fecha de Actualización:  
26/02/2024

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		<b>Se incluyó:</b> Los formatos: FO-GS-72 Caracterización Población especial persona en situación de calle, FO-GS-73 Ficha de seguimiento a la población Especial persona en situación de calle, FO-GS-74 Encuesta de satisfacción a usuarios de EPS del régimen subsidiado, FO-GS-75 Cronograma de visitas MIPYMES y el MA-GS-02 Manual Base de datos de aseguramiento. Acta No. 13 de 22/09/2016.
04	30/06/2017	<b>Se eliminó:</b> Los formatos: FO-GS-37, FO-GS-38, FO-GS-30 y FO-GS-74, en cambio de estos se utiliza el "FO-EM-09 Encuesta de percepción del Usuario o Parte Interesada", de acuerdo a lo establecido en el proceso "Evaluación y Mejoramiento continuo". <b>Se modificó:</b> La redacción de las actividades: 10 del numeral 5.1, 5 del Numeral 5.2, 5 del numeral 5.3. Cambios aprobados mediante Acta No. 11 del 30/06/2017.
05	16/07/2018	<b>Se actualizó:</b> El Alcance, Definiciones y términos, el nombre del Numeral 5.1 y las actividades 10, 11, 12, 13, el nombre del Numeral 5.2 y se actualizan todas sus actividades con sus registros, en el Numeral 5.3 se modifica las actividades 3, 4, 5 y 6, los Numerales 6 Documentos de Referencia 7. Control de Registros/Información Documentada y el 9. Anexos. <b>Se creó:</b> El numeral 5.4 Asesoría y Asistencia, Con sus respectivas actividades y registros y el formato FO-GS-96 Informe Asesoría y Asistencia técnica Acta N° 08 del 16 de julio de 2018
06	06/03/2019	<b>Se eliminó:</b> Los formatos FO-GS-66 Aplicación de novedades, FO-GS-73 Ficha de seguimiento a población especial persona en situación de calle <b>Se modificó:</b> El numeral 5.1. Las actividades 5, 7 y 12. Cambios aprobados mediante el Acta N° 04 del 06 de Marzo de 2019
07	14/01/2021	<b>Se modificó:</b> Los "responsables del Procedimiento" y la redacción del "Alcance", la redacción de las actividades 3 del numeral 5.3 y las actividades 4 y 5 del numeral 5.4. <b>Se actualizó:</b> El formato "FO-GS-67 Lista de chequeo visitas MIPYMES". En los "Documentos de Referencia", la normatividad que aplica al procedimiento <b>Se adicionó:</b> La actividad 6 al numeral 5.3. "Promoción a la Afiliación al Sistema General de Seguridad Social" Cambios aprobados en acta de Comité Primario N° 1 del 14 de enero de 2021



**PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A  
LOS SERVICIOS DE SALUD**

**Código: PR-GS-09**

**Versión: 09**

**Fecha de Actualización:  
26/02/2024**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
08	27/02/2023	<p><b>Se modificó:</b> Los “responsables del Procedimiento” y la redacción del procedimiento en general, las actividades 1,2,3,4,5,10,11 del numeral 5.1; las actividades 1,2,3,4,5,6 del numeral 5.2; las actividades 1,2,3,4,6 del 5.3; actividades 1,2,3,4,5 del 5.4. Se actualizan los responsables en el control de registros/ información documentada, se actualiza redacción y tiempos de retención y se eliminan formatos que no se van a utilizar en el procedimiento. El FO-GS-65 en responsable de firmar, normatividad digital y código de verificación</p> <p><b>Se incluyó:</b> La actividad 6 al numeral 5.3. “Promoción a la Afiliación al Sistema General de Seguridad Social”</p> <p><b>Se eliminó:</b> Numeral 5 Contenido: 5.1 Los formatos “<i>FO-DE-01 Acta de asistencia</i>” y FO-GS-33 registro de Atención al actor social Encuesta de percepción del Usuario o Parte Interesada. El numeral 5.3 se elimina los formatos “<i>FO-GS-67 Lista de chequeo visitas MIPYMES</i>”. En los “Documentos de Referencia”, la normatividad que aplica al procedimiento, FO-GS-90 solicitud formación asesoría y acompañamiento, FO-GS-96 informe asesoría y asistencia técnica. El numeral 5.4 y se elimina los formatos FO-GS-64 Certificado persona en situación de calle, “<i>FO-GS-67 Lista de chequeo visitas MIPYMES</i>”. En los “Documentos de Referencia”, la normatividad que aplica al procedimiento.</p> <p>Cambios socializados y aprobados mediante Acta de Comité primario N° 06 del 27 de febrero de 2023</p>
09	26/02/2024	<p><b>Se modificó:</b> El Registro/ información documentada en el numeral 5.1, en el numeral 5.2 las actividades 5, 6 7, 10 y 12; en el numeral 5.4 las actividades 3 y 4</p> <p><b>Se Incluyó</b> El numeral 5.1 adicionando población especial y sus requisitos, y sus responsables. En el numeral 5.2 en la actividad 13 se adiciona la periodicidad de la actividad así como sus responsables.</p> <p><b>Se eliminó:</b> La actividad 12 del numeral 5.1. La actividad 7 y 13 del Numeral 5.2. Del control de registros/ información documentada el formato FO-GS-65, que no se utiliza. Se elimina del control de registros/ información documentada el formato FO-GS-65.</p> <p>Cambios socializados y aprobados mediante Acta de Comité primario N°2, del 26 de Febrero de 2024.</p>



## PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

Código: PR-GS-09

Versión: 09

Fecha de Actualización:  
26/02/2024

### 9. ANEXOS:

FO-GS-72 Caracterización Población especial Persona en situación de calle

FO-GS-75 Cronograma de visitas MIPYMES

FO-DE-01 Acta de Reunión

FO-DE-02 Control de Asistencia

FO-AD-27 Acta de Inicio

FO-AD-31 Informe de interventoría o supervisión y acta de pago

FO-AD-32 orden de pago

FO-EM-09 Encuesta de percepción del Usuario o Parte Interesada

FO-EM-15 Plan de Mejoramiento

FO-DE-11 Matriz de riesgos