



# LABORATORIO DE BIOLOGÍA MOLECULAR (LBM)

MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN AL  
USUARIO – SIAU



**AÚN+**  
incluyente  
e innovadora  
PERIODO 20.24

## Tabla de Contenido

1. OBJETIVO .....	2
2. RESPONSABLE.....	2
3. GENERALIDADES.....	2
4. JUSTIFICACIÓN.....	3
5. SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA. ...	3
6. EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN DE LA PROTECCIÓN SOCIAL.....	5
7. NORMATIVA EXTERNA .....	6
8. BIBLIOGRAFIA .....	7

## 1. OBJETIVO

Verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente para lograr una prestación del servicio en total armonía, tomando como fuente, los indicadores reportados en el Sistema Integral de Información de la Protección Social, SISPRO y la Información reportada al SISMUESTRA para fortalecer la autoevaluación, el control, seguimiento y monitoreo como la cultura de la mejora continua.

## 2. RESPONSABLES Y PARTICIPANTES

**Director(a) del laboratorio de biología molecular:** responsable del cumplimiento e implementación de este manual.

**Profesionales prestadores de servicio en LBM:** Responsables de la atención al público y hacer la notificación de casos de interés en Salud Pública.

## 3. GENERALIDADES

Esta manual aplica para todos los profesionales que integran el equipo de colaboradores en el laboratorio de biología molecular y que son responsables de la atención al público y reporte de notificaciones obligatorias.

El Sistema de información al usuario del Laboratorio de Biología Molecular, hace parte de dos sistemas de información robustos, que promueve, la innovación, la implementación de las nuevas tecnologías y la confidencialidad de los datos como pilares de las políticas de calidad como son: El sistema de gestión documental de la Universidad del Magdalena y el sistema de información del Instituto de Nacional de Salud. Es por ello que este manual busca orientar a los colaboradores del Laboratorio de Biología Molecular, al manejo adecuado de la información y además de ello permite organizar los respectivos procesos para el registro, manejo y la notificación de los casos.

Es importante mencionar que la Universidad del Magdalena es una empresa con objeto social diferente y según la resolución 256 de 2016 estas entidades están exentas de la implementación del sistema de información, sin embargo, el Laboratorio de Biología Molecular hace parte del Sistema de Información de la Red Nacional de Laboratorios, y según el decreto 2323 de 2006, la gestión de la información generada por los integrantes de la Red Nacional de Laboratorios será de carácter obligatorio y se realizará a través del sistema informático que para los efectos defina el Ministerio de la Protección Social en el marco del Sistema Integral de Información de la Protección Social, SISPRO o el que haga sus veces.

## 4. JUSTIFICACIÓN

La legislación colombiana y el Sistema General de Seguridad Social en Salud obliga a las instituciones a establecer un servicio de atención al usuario de información que brinde unos servicios de atención a los usuarios y que, desde un enfoque humanizado, busque siempre promover la calidad en la prestación de los servicios.

Así mismo el decreto 2323 de 2006 obliga a los laboratorios de salud pública a implementar un sistema de información en el marco del Sistema Integral de Información de la Protección Social, Sispro, o en este caso al sistema SIsMuestra del Instituto Nacional de Salud.

Es por ello por lo que, dentro del marco de las políticas de calidad, humanización, seguridad y compromiso social, el sistema de atención al usuario y el sistema de información del laboratorio se convierte en la principal herramienta para establecer mecanismos de autoevaluación, autocontrol y seguimiento de la prestación del servicio.

## 5. SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA.

El presente manual tiene por objeto brindar información relacionada con el Sistema de Información al usuario del Laboratorio de Biología Molecular y está organizado con tres componentes importantes que se integran para mantener la calidad como política principal del laboratorio, estos sistemas son: Sistema SIsMUESTRA del Instituto Nacional de Salud, el Sistema de Gestión Integral Institucional COGUI+ de la Universidad del Magdalena, y Sistema Integral de Información de la Protección Social, SISPRO estableciendo los indicadores para el monitoreo de la calidad.

Este sistema de información responderá a los indicadores establecidos por cada uno de estos sistemas y podrán ser utilizados con los siguientes fines:

1. Fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información para el mejoramiento de la calidad en salud.
2. Gestionar el conocimiento y asegurar la implementación efectiva de intervenciones y estrategias para el logro de los resultados en salud.
3. Contribuir con la medición del desempeño y resultados de los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para facilitar la toma de decisiones y suministrar a los ciudadanos información con la cual puedan ejercer el derecho a la libre elección.
4. Promover acciones de mejoramiento, atendiendo al principio de eficiencia del Sistema de Información para la Calidad

Para el laboratorio de biología molecular la atención al usuario debe ir enmarcada dentro de la política de calidad de la Universidad, donde se establece el compromiso del mejoramiento

continuo, esta actitud permanente permite la prevención y minimización de riesgos, ayudando a la comprensión y satisfacción de los requerimientos de una tarea o trabajo, la universidad en su sistema de gestión de la calidad cuenta con una serie de mecanismos que permiten realizar el seguimiento y monitoreo de la atención brindada a los clientes.

A continuación, se relacionan:

**Procedimientos:**

- GC-P05 Procedimiento para el Control de las Salidas No Conforme
- GC-P07 Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del usuario
- GC-P06 Procedimiento para la atención de solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Instructivos:**

- GC-I01 Instructivo para el trámite de Peticiones, Percepciones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de la herramienta web

**Formato**

- GC-F12 Reporte y análisis de salida no Conforme
- GC-F23 Matriz de posibles salidas no conformes
- GC-F15 Formulario para radicación de Percepciones, quejas, reclamos y sugerencias
- Informes trimestrales de percepciones, quejas, reclamos y sugerencias

Toda esta información se puede ver en la página web [http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com\\_samco&view=pqr&Itemid=867](http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=pqr&Itemid=867), donde se encuentran disponibles todos los documentos de la Universidad y el Buzón de PQRS, que permite radicar, las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Además, la Universidad cuenta con la página web [www.unimagdalena.edu.co](http://www.unimagdalena.edu.co) que contiene toda la información institucional de la universidad.

Para el registro de la información en el Laboratorio de Biología Molecular el Instituto Nacional de Salud, en cooperación con el Ministerio de las TICs y la Agencia Nacional Digital, han desarrollado un aplicativo para el cargue de resultados de pruebas Covid-19, el propósito del mismo es que sirva como un registro nacional de todos los resultados, y así mismo ser fuente oficial de acuerdo a cada nivel de interés (Laboratorios, Secretarías de Salud, EPS, entidades nacionales, entre otros), minimizando reprocesos, subregistros y errores en digitaciones.

El laboratorio está registrado como uno de los laboratorios de procesamiento, Por lo anterior se ha dispuesto un acceso al aplicativo, "SisMuestras" a través del enlace: <https://apps.ins.gov.co/sismuestras>. Con la asignación del usuario del Director(a) del laboratorio para el cargue masivo de resultados.

Una vez dentro del aplicativo, el usuario podrá hacer cargue diligenciando la información en la plantilla de cargue (archivo adjunto), siguiendo las instrucciones definidas para cada variable en el Catálogo de resultados (archivo adjunto). Con el fin de dar una guía, adjuntamos un ejemplo de plantilla diligenciada. (ver formatos en Excel)

### Recomendaciones:

- 1) Las fechas deben ser ajustadas tipo TEXTO (dd/mm/aaaa). Para ello debe pararse en la celda y revisar que, en la parte superior de herramientas, Excel diga Texto.
- 2) Los municipios deben buscarse en el catálogo y ponerlos tal cual como están en el catálogo (hoja Divipola).
- 3) Para las IPS es necesario tomar el código y subcódigo establecido en el catálogo (hoja UPGD)
- 4) Para las EAPB (EPS) el código debe buscarse en el catálogo (hoja EAPB)
- 5) No elimine ni adicione columnas, tampoco adicione hojas al archivo.
- 6) Emplee versiones de Excel superiores a 2010
- 7) Si va a cargar resultados, debe acceder al botón "Carga Resultados Covid-19", una vez seleccione el archivo, SisMuestras realizara validación de estructura y contenido, y en caso de tener algún error informará en donde se encuentra el valor que debe ser corregido.

Una vez termine el cargue, el aplicativo informará que el mismo fue exitoso, y usted podrá revisar los resultados cargados en la sección denominada "Mis resultados registrados".

- 8) A partir de los resultados registrados, se podrá exportar la información cargada en un archivo Excel, y se podrá consultar el reporte individual de cada paciente registrado.
- 9) Ante cualquier inquietud o falla que se presente, así como cualquier sugerencia, estaremos dispuestos a brindarle soporte a través de este correo: [sismuestras@ins.gov.co](mailto:sismuestras@ins.gov.co).

## 6. EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

Es una herramienta que permite obtener, procesar y consolidar la información necesaria para la toma de decisiones que apoyen la elaboración de políticas, el monitoreo regulatorio y la gestión de servicios en cada uno de los niveles y en los procesos esenciales del sector: aseguramiento, financiamiento, oferta, demanda y uso de servicios. Suministra información para toda la ciudadanía.

Como sistema, el SISPRO incluye el conjunto de instituciones y normas que rigen el comportamiento del sector en términos de deberes y derechos de los agentes, organismos de dirección y administración del sistema, diseño de los procesos tecnológicos básicos, estandarización y normalización del registro, almacenamiento, flujo, transferencia y disposición de la información dentro del contexto del Sistema.

Su diseño se basa en una Bodega de Datos en la cual se concentra la información necesaria para la construcción de indicadores y reportes. Los datos provienen de fuentes de información internas y externas al Ministerio. En el SISPRO se consolida y dispone la información a través de los siguientes componentes: **RUAF, RIPS, PILA, SIHO, SGD, SISMED**, entre otros. Ingrese al portal del SISPRO [www.sispro.gov.co](http://www.sispro.gov.co), regístrese y solicite capacitación e información sobre los diferentes componentes.

Para la generación de registro del COVID 19 el Ministerio de Salud elaboro el documento de **Instrucciones para el registro, codificación y reporte de COVID-19** que da instrucciones para el registro, codificación y reporte de Enfermedad causada por el nuevo coronavirus COVID-19

El registro y codificación de COVID-19 en los registros de vigilancia utilizarán tanto el código "U07.1 COVID-19, virus identificado" para casos confirmados, como el código "U07.2 COVID-19, virus no identificado" para casos probables y sospechosos.

## 7. **NORMATIVA EXTERNA**

- Resolución Ministerio de salud que establece la Clasificación Única de Procedimientos en Salud - CUPS. VAR\*
- Circular 005 del Ministerio de salud y protección social del 11 de febrero del 2020 “Directrices para la detección temprana, el control y la atención ante la posible introducción del nuevo Coronavirus (2019-nCoV) y la implementación de los planes de reparación y respuesta ante este riesgo”
- Resolución 3495 del 26 de diciembre de 2019 “Por la cual se establece la Clasificación Única de Procedimientos en Salud - CUPS”
- Resolución 3100 del Ministerio de salud y protección social del 25 de noviembre del 2019 “Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud”
- Resolución 0256 del Ministerio de salud y protección social del 05 de febrero de 2016 “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.”
- Decreto 780 del Ministerio de salud y protección social del 06 de mayo de 2016 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”
- Resolución 1619 del Ministerio de salud y protección social 15 de mayo de 2015 “Por la cual se establece el Sistema de Gestión de la Red Nacional de Laboratorios en los ejes estratégicos de Vigilancia en Salud Pública y de Gestión de Calidad”
- Decreto 1298 de Presidencia de la República de 1994 “Por el cual se expide el estatuto Orgánico del Sistema General de Seguridad Social en Salud”.
- Resolución 2063 del Ministerio de salud y protección social del 2017 “Por medio de la cual se expide la política de participación social en salud (ppss)”

- Ley 1438 del Congreso de la república de 19 de enero de 2011 “Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.”
- Circular 049 de la Superintendencia nacional de salud del 02 de abril de 2008 “Modificación a las instrucciones generales y remisión de información para la inspección, vigilancia y control contenidas en la Circular Externa número 047 (Circular Única).”
- Ley 1122 del Ministerio de salud y protección social del 09 de enero de 2007 “Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 2323 de la Presidencia de la republica del 12 de julio de 2006 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 9ª de 1979 en relación con la Red Nacional de Laboratorios y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 1011 del Ministerio de salud y protección social del 03 de abril de 2006 “Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.”
- Circular 009 de la Superintendencia nacional de salud del 03 de julio de 1996 “Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones.”
- Decreto 1757 del Ministerio de salud del 03 de agosto de 1994 “Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud conforme a los dispuesto en el numeral 11 del artículo 4 del Decreto Ley 1298 ele 1994”
- Ley 100 del Congreso de la republica del 23 de diciembre de 1993 “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.”

## 8. BIBLIOGRAFIA.

- Universidad del Magdalena. Sistema de Gestión COGUI+
- Instituto Nacional de Salud. Sistema de información SisMuestra.
- Ministerio de salud. Sistema de información ministerio de Protección social Sispro.
- Instrucciones para el registro, codificación y reporte de COVID-19
- Clasificación Internacional de Enfermedades Decima Revisión –CIE10

## REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
1	27/10/2020	Responsables y participantes	Se incluyen nuevos responsables que hacen parte de la implementación del documento

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
		Sistema de atención e información al usuario de la universidad del magdalena.	Se actualiza contenido y se integran responsables, se suprimen los usuarios antes utilizados para el cargue de resultados en el Sismuestra dejando solo el usuario del director del laboratorio de Biología molecular como unico usuario autorizado para esta actividad.  Se ajustan los documentos relacionados con la atención al cliente.

<b>Elaboró:</b>  <i>Equipo de trabajo del Laboratorio Biología Molecular. 25/08/2023</i>	<b>Revisó:</b>  <i>Yineth Pérez Torres Responsable de la mejora continua COGUI+ Grupo de gestión de la calidad 28/08/2023</i>	<b>Aprobó:</b>  <i>Jorge Enrique Elías Caro Vicerrector de Investigación 01/09/2023</i>
--	---	---