# **OBJETIVO**

Establecer un esquema básico y unificado, para la elaboración de documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Empresa Social del Estado Hospital La Inmaculada del Municipio de Guatapé favoreciendo el control documental.

# **ALCANCE**

Esta norma es utilizada en la creación y modificación de documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad Inicia cuando se identifica la necesidad de documentar las actividades que se realizan en los procesos y termina con la elaboración de los documentos, para ser sometidos posteriormente a la revisión, aprobación e implementación dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad

# **RESPONSABLES**

La adecuada implementación y mantenimiento de ésta Norma es responsabilidad del Representante de la Dirección y del Administrador Documental. La aplicación de la Norma es responsabilidad de los líderes de los procesos.

# **TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

**Actividades**: Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión.

Análisis De Datos: Documento que contiene la información del indicador con sus correspondientes datos y análisis.

Caracterización: Es el documento donde se realizan las especificaciones técnicas de un proceso

**Diagrama De Flujo**: Es la representación gráfica del procedimiento de acuerdo con unas convenciones universales que se siguen entre una y otra, teniendo en cuenta el orden de intervención del cargo responsable por su ejecución.

**Documentos internos:** Documentos que describen el quehacer del Hospital y que son generados al interior de la organización, tales como: manuales, procesos, procedimientos e instructivos, guías y protocolos; también se incluyen las circulares, resoluciones, oficios y memorandos.

**Documentos externos:** Documentos que describen o regulan actividades relacionadas con el Hospital y que han sido generados al exterior de la organización, tales como: contratos, normas obligatorias, resoluciones de ley, protocolos, cartas, oficios y circulares.

**Documentos De Referencia:** Son documentos de soporte o de referencia asociados, pueden ser guías, instructivos o procedimientos que se aplican en la ejecución del proceso, o normas que deben tenerse en cuenta. Se enuncian los documentos internos o externos indicando su naturaleza y código**.**

**Formatos:** Documentos que sirven para consignar datos generados de una actividad desempeñada, proporcionan evidencia de dicha actividad o presentan los resultados obtenidos.

**Guia:** Documento que establece la manera como se debe llevar a cabo la elaboración de documentos de carácter general dentro del sistema de control interno, para ello es de obligatorio cumplimiento su aplicación.

**Instructivo:**Documento que detalla una actividad inherente a un proceso, igualmente sirve para definir la manera como se debe diligenciar un determinado formato o realizar una orden dentro del Sistema.

**Manual:** Es un documento que permite describir en forma detallada y amplia la ejecución de un proceso (por ejemplo: manual de bioseguridad, manual de residuos hospitalarios, manual de control de calidad en el laboratorio, entre otros).

**Manual De Operaciones:** Documento que especifica el sistema de Control Interno de la entidad.

**Modelo:** Es un documento que permite describir el cómo hacer las cosas, se utiliza cuando se requiere presentar formatos que sustentan un quehacer. Es un documento que muestra un prototipo que sirva de muestra para hacer algo.

**Proceso:** Conjunto De Actividades Relacionadas Mutuamente O Que Interactúan Para Generar Valor Y Las Cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Protocolo:** Instrucciones de referencia sobre el manejo operativo de problemas de salud determinados, donde se establecen las actividades a seguir para el diagnóstico y tratamiento de una patología.

**Programa:** Es la descripción de una actividad que se ejecuta en forma permanente, sin un límite de tiempo, describe las actividades que se desarrollan en el mismo (por ejemplo: los programas de Promoción y Prevención)

**Registro:**Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Tabla de retención documental:** Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.

Las tablas de retención pueden ser generales o específicas de acuerdo con la cobertura de las mismas. Las generales se refieren a documentos administrativos, comunes a cualquier administración; las específicas hacen referencia a documentos característicos de cada organismo.

**Tipo De Proceso:** Constituye un primer nivel de conjunto de procesos afines que la entidad debe realizar, a fin de cumplir con su función constitucional y legal, la misión fijada y la visión proyectada. Se clasifican en:

**Estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

**Misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

**Apoyo**: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

**Evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoria interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

# **CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**

Para la creación y modificación de los documentos y registros del SIGC se regirán por los siguientes lineamientos.

Este instructivo sirve de muestra para la creación o modificación de documentos

Los documentos utilizados en la ESE Hospital La inmaculada son los siguientes:

- Caracterización Ver Anexo 3

- Procedimientos Ver Anexo 1

- Instructivos, Ver Anexo 2

- Manuales

- Guías y Protocolos

- Formatos o Registros

- Documentos Externos

Para los formatos la Empresa utiliza las características definidas en el numeral 5.4 siempre y cuando las características de la información que se desee consignar lo permitan.

Los Manuales, Guías y Protocolos pueden ser diseñados de acuerdo a las necesidades de la empresa, no tienen que ajustarse necesariamente a estos lineamientos.

## Identificación de documentos

Para identificar un documento perteneciente al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Empresa se utiliza la siguiente identificación:

### Encabezado Conformado por una tabla con tres columnas:

* Columna izquierda contiene el Logo de la Empresa,
* Columna central lleva el Título del documento centrado vertical y horizontalmente escrito en mayúscula sostenida y con negrilla
* Columna derecha se divide en tres filas:
* Fila superior lleva el código del documento (véase 5.2),
* Fila central lleva la palabra versión e identifica la última edición vigente del documento, se identifica con dos dígitos iniciando con el 01
* Fila inferior se registran las páginas del documento con el formato Pagina X de Y

### Pie de páginaen la última página, se utiliza una tabla con tres columnas para identificar los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, consignando el nombre y la fecha cuando se realizan estas actividades.

## Codificación:

Para los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el código está compuesto por seis (8) caracteres alfanuméricos de la siguiente forma:

Tabla 1. Codificación de los documentos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SIGLAS DELPROCESO** | **TIPO DE**  **DOCUMENTO** | **NUMERO**  **CONSECUTIVO** |
| XXX | YY | 00 |

Cada uno de los bloques componentes del código se separa con un guion. Todas las letras utilizadas en el código están escritas en mayúsculas. En la tabla 2 se identifican los caracteres que identifican los procesos. En la tabla 3 se identifican los caracteres que identifican el tipo de documento.

**Tabla 2. Siglas que identifican los procesos del SIGC**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESO** | **CÓDIGO** |
| Planeación del Desarrollo | PDL |
| Comunicación Organizacional | COM |
| Atención del Usuario Asistencial | AUA |
| Gestión del Talento Humano | GTH |
| Gestión Recursos Físicos | GRF |
| Gestión Financiera | GFN |
| Gestión de la Información | SIS |
| Mejoramiento Continuo | MEJ |

**Tabla 3. Siglas que identifican los tipos de documentos**

| TIPO DE DOCUMENTOS | IDENTIFICACIÓN |
| --- | --- |
| MANUAL | MA |
| CARACTERIZACIÓN | CA |
| PROCEDIMIENTO | PR |
| INSTRUCTIVO | IN |
| GUIA O PROTOCOLOS | GU |
| FORMATO / REGISTRO | FR |
| DOCUMENTO EXTERNO | EX |
| OTROS DOCUMENTOS | OD |

Cuando un documento o registro utilizado en el proceso es externo, se agrega al código las letras EX al código del documento. Ejemplo: Registro de nacido vivo AUA-FR-EX-001

## Edición del documento

Para la edición del documento se tendrán en cuanta los siguientes lineamientos:

Tamaño de la hoja: Carta

Márgenes:

- Superior: 4.0 cm.

- Inferior: 3.0 cm.

- Derecho: 2.0 cm.

- Izquierdo: 3.0 cm.

- Encabezado: 1.5 cm.

- Pie de página: 1.5 cm.

Para los formatos los márgenes se pueden adecuar a las necesidades del mismo

Tipo y tamaño de la fuente: Arial 11

Para las caracterizaciones y tablas se utiliza letra Arial 10. Los formatos no necesitan adecuarse a estos lineamientos.

Numeración: Para el contenido de un documento se utiliza el sistema de numeración decimal, y llega hasta el tercer nivel. Para niveles inferiores, se utiliza viñetas del ejemplo:

**Tabla 4. Nomenclatura para la documentación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nivel** | | **Tipo de letra** | |
| **Primer nivel** | **1. TITULO 1** | Mayúscula sostenida  Texto inicia en el renglón siguiente | Negrilla |
| **Segundo nivel** | **1.2 TITULO 2** | Mayúscula sostenida Texto inicia en el renglón siguiente | Negrilla |
| **Tercer nivel** | **Titulo 3** | Mayúscula inicial Texto inicia en el mismo renglón | Negrilla |
| **Cuarto nivel** | * Viñeta | Mayúscula inicial Texto inicia en el mismo renglón | Sin negrilla |

Espacios: Espaciado entre renglones de 6 puntos, esto no aplica necesariamente para las tablas y los formatos. Se utiliza el espacio sencillo entre párrafos al terminar un capítulo. Este instructivo sirve de modelo para la elaboración de los documentos

Notas: Se colocan inmediatamente después del numeral al cual se refiere. Si hay varias notas se numeran en forma consecutiva y sin dejar espacio entre ellas.

Tablas: Se presentan en la misma página en la cual se mencionó o la página siguiente cuando el espacio no es suficiente en la página actual; se numeran en forma consecutiva con números arábigos se titulan orientados a la izquierda de la tabla con la expresión Tabla No X, el consecutivo y el título de la tabla con mayúscula inicial.

Formatos: Los formatos correspondientes a un procedimiento, instructivo, guía o protocolo aparecen al final de éste como anexos, llevan el encabezado y el consecutivo numérico del documento al cual pertenecen.

El contenido de cada formato está definido por la necesidad que se tenga de la información que se quiere registrar y pueden, dependiendo de esto mismo, presentarse en forma vertical u horizontal.

**Redacción**

La redacción de los documentos se realiza de manera impersonal, en forma clara y coherente, usando términos estándar para referirse a un mismo asunto u objeto, sin usar lenguajes extraños y/o extranjerismos.

Los documentos se redactan en idioma español con los verbos conjugados en presente simple.

Para nombrar las actividades se utilizará el verbo en infinitivo (ar, er, ir).

Para todos los documentos, deberá utilizarse la hoja por ambos lados. Salvo en los casos que sea estrictamente necesario, se imprimirá por una sola cara.

# **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

Ver Anexo 1

## Objetivo

Define brevemente la finalidad del procedimiento debe responder a las preguntas que se pretende, como se logra, donde se logra y por qué o para qué se requiere el procedimiento.

## Alcance

Definición clara y precisa del inicio y fin del procedimiento, referenciando la primera y la última actividad. Aplica para procedimientos e instructivos

## Responsables

Determina los cargos, con las respectivas responsabilidades, de los funcionarios que intervienen en la ejecución del procedimiento. Aplica para procedimientos e instructivos

## Términos y Definiciones

En este ítem quien elabora el documento debe elaborar un glosario de términos que definan claramente los términos o conceptos que se utilizan en el texto y que puedan darse para diferentes interpretaciones; esto con el fin de facilitar su comprensión por parte de quienes apliquen o ejecuten el documento.

## Políticas de Operación

Directrices dadas por la -empresa para que se tomen decisiones por parte de los dueños del proceso

## Descripción del procedimiento:

Para la descripción de las actividades se utilizan cuatro columnas.

**Tabla 5. Formato contenido del procedimiento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDADES** | **RESPONSABLE** | **REGISTROS/ PUNTOS DE CONTROL** |
|  |  |  |  |

La primera nombrada Nº Se indica el número consecutivo de las actividades.

La segunda columna llamada ACTIVIDADES describe la actividad en el orden lógico definido en el procedimiento que se está documentando, se realiza una descripción detallada pero concreta de cada actividad, la cual debe especificar que se hace, como la hace, cuando la hace y porque o para que se hace la actividad, incluyendo los requisitos necesarios para garantizar la eficacia en la acción. Todos los documentos deben redactarse en presente, y deben conservar un orden lógico, siendo concisos y claros. La primera palabra que describe la actividad esencial es un verbo el cual debe redactarse en infinitivo (analizar, realizar, identificar etc.). La ortografía y la gramática también hacen parte de la adecuada presentación de los documentos.

La tercera columna identifica el responsable de realizar la actividad, se nombra con el cargo que desempeña en el procedimiento.

En la cuarta columna se anotan los registros que se generan en la realización de la actividad y los puntos de control en las actividades que se configuren como puntos críticos de control, se identifican con las palabras **“Punto de Control”**escrita en negrilla.

## Documentos de referencia

En este ítem se deben citar los documentos que sirvan como referencia o soporte al proceso, deben ser relacionados con su título y código o número de referencia de consulta para ser correctamente interpretados y aplicados. (Por ejemplo: leyes, normas, catálogos, entre otros)

Normatividad que aplica al proceso u otro documento consultado para su elaboración

## Anexos

Cuando el procedimiento o proceso involucra documentos anexos (formatos, tablas, diagramas, etc.), éstos se listan en orden de aparición con su respectivo nombre, al final del documento.

## Notas de cambios

Es una breve explicación de cualquier modificación que se realiza al documento relacionando las versiones involucradas y la naturaleza del cambio. Todo cambio que se realice se registra en la siguiente tabla:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Versión Inicial** | **Breve Descripción del Cambio** | **Versión Final** | **Fecha** |
|  |  |  |  |  |

# **DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO**

Ver Anexo 2

Los instructivos se elaboran siguiendo las siguientes directrices. Este mismo instructivo sirve de modelo para su elaboración:

## Objetivo:

Define brevemente la finalidad del instructivo debe responder a las preguntas que se pretende, como se logra, donde se logra y por qué o para qué se requiere el procedimiento.

## Alcance:

Indicar cuál es la actividad inicial y la actividad final y el campo de aplicación del documento.

## Responsables:

En este ítem quien elabora el documento debe indicar tanto el cargo del empleado que debe garantizar la aplicación del documento, como el de aquel encargado de ejecutarlo. En algunos casos ambas responsabilidades pueden depender de un mismo cargo.

## Definiciones:

En este ítem quien elabora el documento debe elaborar un glosario de términos que definan claramente los términos o conceptos que se utilizan en el texto y que puedan darse para diferentes interpretaciones; esto con el fin de facilitar su comprensión por parte de quienes apliquen o ejecuten el documento

## Contenido:

Descripción de las actividades o tareas a realizar como parte de un procedimiento. La descripción se realiza en prosa utilizando la nomenclatura algebraica descrita anteriormente.

## Documentos de referencia:

En este ítem se deben citar los documentos que sirvan como referencia o soporte al instructivo, deben ser relacionados con su título y código o número de referencia de consulta para ser correctamente interpretados y aplicados. (Por ejemplo: leyes, normas, catálogos, entre otros)

## Anexos:

En este ítem se referencia otros documentos que pertenecen o se asocien al procedimiento o instructivo que se está documentando.

## Notas de cambio:

En este ítem se hace registro de los cambios sufridos por el documento desde su creación, con el fin de guardar la memoria histórica de sus modificaciones

# **ELABORACIÓN DE OTROS DOCUMENTOS**

Los demás documentos que hacen parte de la estructura de gestión documental como los manuales, protocolos, guías etc. no tienen que ajustarse exactamente a los lineamientos anteriores. Los registros o formatos se diseñan de acuerdo a las necesidades de la información que se debe consignar en ellos.

# **LISTADOS DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

Todos los documentos, se registran en el Listado Maestro de Documentos, el cual contiene:

- Código,

- Nombre del documento,

- Responsable,

- Dependencia y Asunto: se escribe el código asignado al documento en las tablas de retención documental que permite su ubicación en el archivo administrativo

- Fecha de aprobación:

- Ubicación: Área o sitio virtual donde permanece el documento

- Disposición de obsoletos: que se hace con el documento cuando pierda su vigencia

- Versión actual

- Copias: Que personas de la organización pueden tener copia física o magnética del documento, a los documentos que se les realice copia para ser entregados a personal de la Empresa se debe marcar con las palabras “COPIA CONTROLADA” en cada una de las páginas del documento. La autorización para estas copias la realiza la Gerencia o el Administrador Documental.

- Acceso: Que personas de la organización o externas pueden consultar el documento

Todos los registros de los procesos deben registrarse en el Listado Maestro de Registros el cual contiene:

- Código

- Nombre del Registro

- Responsable: Persona encargada de diligenciar el registro

- Almacenamiento: Lugar donde se archiva el registro, tanto en archivo de gestión como en el archivo central.

- Protección y Recuperación: Mecanismos definidos para evitar que el documento se deteriore y como se archiva de manera que se pueda encontrar fácilmente, ejemplo: en carpetas legajadas en orden alfabético, si son documentos magnéticos se describe la ruta de carpetas en el computador donde se guarde.

- Tiempo de Retención: Tiempo definido de permanencia en el archivo de gestión y en el archivo central.

- Disposición Final: Que se hace con el registro cuando termine el tiempo de archivo

# **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

LEY 594 DE 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Norma Técnica de Calidad NTC GP 1000:2009

11 ANEXOS

Anexo 1: Formato de Procedimiento

Anexo 2: Formato de Instructivo

Anexo 3 Caracterización del proceso

Anexo 4 Listado maestro de documentos

Anexo 5 Listado maestro de registros

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaborado por:  Fecha: | Revisado por:  Fecha: | Aprobado por:  Fecha: |