	Procedimiento	Código	PR_01_GC-2	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	1 de 37

1. OBJETIVO

Lograr la estandarización de los procesos y sus contenidos, tomando como referente la estructura documental definida por la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas y servicios de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

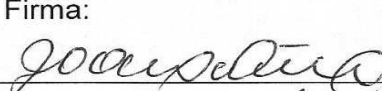
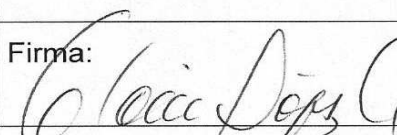
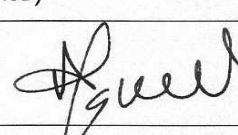
Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento los clientes internos responsables de los procesos, Auditor(a) de Calidad asignado(a) a la Oficina de Planeación y Calidad y la Asesora de Planeación y Calidad (Quien es la Representante de la Gerencia ante el Comité Coordinador de Control Interno y Gestión de la Calidad).


4. DEFINICIONES

Anexo: Soporte documental para sustentar y/o complementar la información suministrada.

Caracterización: Documento que contiene la descripción básica de un proceso.

Documento de referencia: Información escrita a la que se refiere, alude o remite el documento principal.

Elaboró: Joana Patiño Orozco (Auditora de Calidad)	Revisó: Gloria López Agudelo (Asesora de Planeación)	Aprobó: Henri Philippe Capmartin Salinas (Gerente)
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2014 - 02 - 19	Fecha: 2014 - 02 - 19	Fecha: 2014 - 02 - 19

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión	3
		Página	2 de 37

Documento externo: Documento que describe o regula actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí y que ha sido generado al exterior de la organización, tales como: leyes, decretos, resoluciones, lineamientos gubernamentales, normas, contratos, entre otros.

Documento interno: Documento que describe el que hacer de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí y que es generado al interior de la organización, tales como: manuales, procedimientos, instructivos, guías, planes, programas y formatos.

Documento obsoleto: Es aquel documento que ha perdido su vigencia y se conserva por razones históricas.

Ficha técnica del indicador: Es el documento que describe de manera detallada las características del indicador. La ficha técnica contiene datos como el nombre del indicador, categoría, atributo de calidad, fórmula del indicador, meta, fuente de los datos, responsables, periodicidad de medición y niveles de desagregación.

Formato: Documento que sirve para consignar datos generados de una actividad desempeñada con el fin de proporcionar evidencia de la misma o presentar resultados obtenidos.

Guía: Documento de orientación para la atención del equipo de salud, elaborada conforme la evidencia científica disponible, que reúne un conjunto de actividades técnicas que armónicamente integradas apuntan a la resolución de los problemas de enfermedad y mejoramiento del estado de salud del usuario.


Instructivo: Documento que describe en forma detallada la manera específica para llevar a cabo de forma secuencial un conjunto de tareas.

Manual: Documento que recoge lo sustancial de un tema o materia.

Plan: Documento en el que se precisan los detalles (metas, estrategias, tácticas, directrices en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones), para dirigir y encauzar las actividades para realizar una gestión.

Plantilla: Documento que contiene los parámetros para elaborar un documento o registro que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

Procedimiento: Documento que describe la forma específica para llevar a cabo de manera secuencial un conjunto de actividades.

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	3 de 37

Programa: Documento donde se consigna una serie ordenada de actividades para cumplir un propósito.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (los formatos diligenciados se constituyen en registros).

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Nuevas actividades implementadas por las áreas y servicios.	Áreas y servicios	– Deben ser coherentes a la normatividad vigente y contribuir al mejoramiento continuo del proceso que aplique.
Cambios en la manera de ejecutar las actividades desarrolladas por las áreas y servicios.	Áreas y servicios	– Deben ser originados por cambios en la normatividad vigente. – Deben contribuir al mejoramiento continuo del proceso que aplique.
Cambios en la estructura documental.	Representante de la Gerencia para el Sistema de Gestión de la Calidad	– Deben contribuir a alcanzar niveles de excelencia.
Cambios en la normatividad	Áreas y servicios	– Debe ser aplicable al documento
Necesidad de incorporar un documento externo a la institución.	Áreas y servicios	– Debe estar actualizado. – Debe facilitar la ejecución de las actividades propias del área o servicio.


6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	Detectar la necesidad ya sea de crear o modificar un documento y/o registro o adoptar uno externo al Sistema de Gestión de la Calidad y	Cliente interno	Comunicación escrita

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Identificación de la necesidad	proceder a manifestarla en forma escrita al responsable del proceso.		
	Reportar en forma escrita al auditor(a) de calidad la necesidad de creación, adaptación o modificación de un documento o registro, la cual debe estar debidamente justificada.	Responsable del proceso	Comunicación escrita
	Recibir la necesidad, analizarla y asesorar al responsable de la solicitud en caso de ser necesario y proceder con su aprobación o no, sustentando al responsable el motivo en caso de negación. De ser aprobada la solicitud, continuar con la actividad <i>"Elaboración del documento o registro"</i>	Auditor(a) de calidad	
	Analizar la solicitud teniendo en cuenta la pertinencia, cumplimiento de requisitos legales y organizacionales, entre otros aspectos, bajo el direccionamiento de la asesora de Planeación y Calidad (Representante de la Gerencia ante el Comité Coordinador de Control Interno y Gestión de la Calidad) en aquellos casos en que haya un cambio significativo en el documento o registro y proceder a dar la aprobación o no a dicha solicitud. NO aprobación de la solicitud de creación, adaptación o modificación de un documento o registro: Informar de manera amable y oportuna al responsable de la solicitud los motivos por los cuales no es conveniente llevar a	Asesora de Planeación y Calidad Auditor(a) de calidad	

ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1
	Versión		3
	Página		5 de 37

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>cabo dicha solicitud. Termina el procedimiento.</p> <p>Aprobación de la solicitud de creación, adaptación o modificación de un documento o registro: Continuar con la siguiente descripción de la actividad.</p>		
Elaboración del documento o registro	<p>Diligenciar el formato "Control en la creación o modificación de documentos y registros" en los campos que aplique.</p>	Auditor(a) de calidad	"Control en la creación o modificación de documentos y registros" (F_04_GC-2)"
	<p>Elaborar o ajustar el documento o registro, teniendo en cuenta si es nuevo o se requiere una modificación.</p> <p>Elaboración de un nuevo documento o registro: Revisar en la intranet las plantillas de estructura documental, seleccionar aquella(s) que más se ajuste(n) al documento y/o registro y proceder a elaborar el mismo. (Ver anexos de plantillas)</p>	Responsable del Proceso	Documento o registro específico
	<p>Modificación del contenido de un documento existente: Solicitar al auditor(a) de calidad el documento o registro específico y proceder a realizar los ajustes respectivos sobre el mismo.</p>	Responsable del Proceso	Documento o registro específico
	<p>Adaptación o adopción de un documento externo: Realizar los ajustes en los casos que aplique, teniendo en cuenta la estructura documental de la institución.</p>	Responsable del Proceso	Documento o registro específico

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	6 de 37


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	Enviar al auditor(a) de calidad el documento o registro elaborado, modificado o actualizado en la plantilla correspondiente.	Responsable del proceso	Documento o registro específico

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Documento o registro elaborado, modificado o actualizado.	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - El documento o registro debe estar articulado a la estructura documental adoptada por la institución. - Tomar como referente la versión anterior, cuando se trate de una modificación o actualización del documento o registro.

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Si el cambio o modificación de un documento o registro involucra otros procesos, los responsables de los mismos deben revisar el borrador del documento antes de su aprobación.
- Si en el documento realizado se relacionan otros documentos o registros externos, estos deben quedar relacionados en el mismo.
- Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad deben ser actualizados a necesidad. Adicionalmente, las guías de práctica clínica, guías de enfermería y fichas técnicas de indicadores, deben ser revisadas cada dos (2) años.
- Se deberán notificar todas las novedades presentadas durante el desarrollo de las actividades siempre y cuando se refieran a la documentación.

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	7 de 37

- Todos los clientes internos están en la obligación de notificar a la Oficina Asesora de Planeación y Calidad, la existencia de versiones obsoletas en los servicios y la no disponibilidad en la intranet de los documentos ya aprobados.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


No aplica.

10. CAMBIOS


FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2013 – 02 - 19	Necesidad de actualizar el procedimiento y ajustarlo a la estructura documental adoptada.	Joana Patiño Orozco (Auditora de Calidad)

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F_04_GC-2	Control para la creación o modificación de documentos y registros
Anexo 2	Plantilla de Caracterización de Proceso
Anexo 3	Plantilla de Procedimiento
Anexo 4	Plantilla de Instructivo
Anexo 5	Plantilla de Manual
Anexo 6	Plantilla de Programa
Anexo 7	Plantilla de Plan
Anexo 8	Plantilla de Modelo
Anexo 9	Plantilla de Campaña
Anexo 10	Plantilla de Guía
Anexo 11	Plantilla de Guía de Enfermería
Anexo 12	Plantilla de Guía de Práctica Clínica
Anexo 13	Plantilla de Ficha Técnica de Indicadores


	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	8 de 37

ANEXO 1

	Formato	Código	F 04 GC-2
	CONTROL PARA LA CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Versión	2
		Fecha	2014-02-19


REQUERIMIENTO SOLICITADO	NOMBRES COMPLETOS SOLICITANTE	CARGO	SERVICIO	FECHA SOLICITUD			FIRMA SOLICITANTE	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO	VERSIÓN GENERADA	FECHA ENTREGA			MECANISMO DE ENTREGA	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO O REGISTRO	FIRMA RESPONSABLE DOCUMENTO O REGISTRO
				DD	MM	AA				DD	MM	AA			

COPIA

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	9 de 37

ANEXO 2

PLANTILLA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

	Caracterización del proceso	Código	XX_00_XX - 0	
	NOMBRE DEL PROCESO		Versión	00
			Página	0 de 0


NOMBRE DEL MACROPROCESO

OBJETIVO	Definir la finalidad o propósito del proceso
RESPONSABLE	Cargo del dueño del proceso

QUÉ	QUIÉN	CUÁNDO	CÓMO	DÓNDE	PARA QUÉ
(Escribir el nombre de los procedimientos en cada una de las filas en orden secuencial de ejecución).	(Escribir el o los cargos de las personas responsables de ejecutar el procedimiento)	(Escribir en que momento se debe ejecutar el procedimiento)	(Registre el código del procedimiento)	(Registre el Servicio asistencial o administrativo en el que se debe ejecutar el procedimiento)	(Identifique la finalidad del procedimiento y su contribución al cumplimiento de los objetivos Institucionales). Este ítem debe corresponder con el objetivo descrito en el procedimiento.

Elaboró: (Nombre y Cargo)	Revisó: (Nombre y Cargo)	Aprobó: (Nombre y Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:


RIESGOS	INDICADORES
Ver mapa de riesgos.	(escribir el nombre de los indicadores que permiten evaluar el desempeño del proceso)

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	10 de 37

REQUISITOS POR CUMPLIR		
NTCGP 1000:2009	MECI 1000:2005	ACREDITACIÓN
(Hace referencia a los criterios de esta norma que son aplicables al proceso. Este campo es diligenciado por el área de calidad)	(Hace referencia a los criterios del Modelo Estándar de Control Interno que debe cumplir el proceso. Este campo es diligenciado por el área de calidad)	(Hace referencia al grupo de estándares del Sistema Único de Acreditación que debe cumplir el proceso. Este campo es diligenciado por el área de calidad)


CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
AAAA – MM - DD	Debe consignar los cambios relevantes del proceso con el fin de guardar una memoria histórica de la evolución del mismo.	Nombre y Cargo

COPIA CONTROLADA

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión	3
		Página	11 de 37

ANEXO 3

PLANTILLA DE PROCEDIMIENTO

	Procedimiento	Código	XX_00_XX - 0
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Versión	00
		Página	0 de 0

1. OBJETIVO

(Debe enfocarse hacia lo que se quiere lograr con la aplicación del procedimiento, y no con el documento en sí mismo. Desde el punto de vista de forma debe iniciar con un verbo en infinitivo. Dado que se trata de un solo objetivo general, este componente no admite subdivisiones).

2. ALCANCE

(Debe describir las áreas administrativas o servicios asistenciales en los cuales se debe aplicar el procedimiento).


3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

(Debe describir el (los) cargo (s) responsable (s) de ejecutar y mantener la implementación del procedimiento).

4. DEFINICIONES

Permite establecer definiciones, pero sólo en casos necesarios. De lo contrario, se escribirá No aplica. Las definiciones se deben relacionar en orden alfabético.

Elaboró: (Nombre y Cargo)	Revisó: (Nombre y Cargo)	Aprobó: (Nombre y Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	12 de 37

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Debe escribir lo que necesita para comenzar el procedimiento.	Escribir el servicio o área que provee el insumo.	Escribir las características o condiciones que debe cumplir el insumo.


6. CONTENIDO

Describe la actividad que es objeto del documento a través de texto. Todos los documentos deben redactarse en presente, y deben conservar un orden lógico, siendo concisos y claros. La ortografía y la gramática también hacen parte de la adecuada presentación de los documentos.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Describir brevemente la tarea que se va a ejecutar	Escribir las tareas que se deben ejecutar para dar cumplimiento a la actividad. Estas deben comenzar con verbo en infinitivo.	Escribir el cargo de la persona responsable de ejecutar la actividad.	Escribir el nombre del formato que se genere, si aplica.

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Debe escribir el producto o resultado esperado luego de ejecutar el procedimiento.	Escribir el servicio o área a quien se le provee el producto o resultado.	Escribir las características o requisitos que debe cumplir el producto o resultado.

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	13 de 37

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES (*)

Son las generalidades o aspectos a tener en cuenta de manera transversal en el procedimiento.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (*)

CÓDIGO	NOMBRE
Debe escribir el código del documento interno que se esté citando, Ley, Resolución, etc.	Debe citar los documentos que sirven como referencia o soporte. Deben ser relacionados con su título para ser correctamente interpretados y aplicados. (Por ejemplo: Leyes, Normas, Catálogos, Bibliografía, Manuales, procedimientos, etc.)


10. CAMBIOS (*)

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
AAAA – MM - DD	Debe consignar los cambios relevantes del documento con el fin de guardar una memoria histórica de la evolución del mismo.	Nombre y Cargo

11. ANEXOS (*)


CÓDIGO	NOMBRE
(Escribir el código del formato anexo cuando aplique, de lo contrario, relacione el número de anexo, ejemplo: Anexo 1)	Debe relacionar los soportes que acompañan, como información adicional, el documento. Dichos anexos deben ir codificados y al final del documento. Se recomienda que incluyan los formatos asociados.

(*) Cuando alguno de los ítems o títulos anteriores no necesite ser diligenciado se debe señalar con las palabras "No aplica".

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión	3
		Página	14 de 37

ANEXO 4

PLANTILLA DE INSTRUCTIVO

	Instructivo	Código	XX_00_XX - 0
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO	Versión	00
		Página	e 0

1. OBJETIVO

(Debe enfocarse hacia lo que se quiere lograr con la aplicación del instructivo, y no con el documento en sí mismo. Desde el punto de vista de forma debe iniciar con un verbo en infinitivo. Dado que se trata de un solo objetivo general, este componente no admite subdivisiones).

2. ALCANCE

(Debe describir las áreas administrativas o servicios asistenciales en los cuales se debe aplicar el instructivo).


3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

(Debe describir el (los) cargo (s) responsable (s) de ejecutar y mantener la implementación del instructivo).

4. DEFINICIONES

Permite establecer definiciones, pero sólo en casos necesarios. De lo contrario, se escribirá No aplica. Las definiciones se deben relacionar en orden alfabético.

Elaboró: (Nombre y Cargo)	Revisó: (Nombre y Cargo)	Aprobó: (Nombre y Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	15 de 37

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Debe escribir lo que necesita para comenzar el instructivo.	Escribir el servicio o área que provee el insumo.	Escribir las características o condiciones que debe cumplir el insumo.


6. CONTENIDO

Describe la actividad que es objeto del documento a través de texto. Todos los documentos deben redactarse en presente, y deben conservar un orden lógico, siendo concisos y claros. La ortografía y la gramática también hacen parte de la adecuada presentación de los documentos.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Describir brevemente la tarea que se va a ejecutar	Escribir las tareas que se deben ejecutar para dar cumplimiento a la actividad. Estas deben comenzar con verbo en infinitivo.	Escribir el cargo de la persona responsable de ejecutar la actividad.	Escribir el nombre del formato que se genere, si aplica.

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Debe escribir el producto o resultado esperado luego de ejecutar el instructivo.	Escribir el servicio o área a quien se le provee el producto o resultado.	Escribir las características o requisitos que debe cumplir el producto o resultado.

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	16 de 37

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES (*)

Son las generalidades o aspectos a tener en cuenta de manera transversal en el instructivo.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (*)

CÓDIGO	NOMBRE
Debe escribir el código del documento interno que se esté citando, Ley, Resolución, entre otros.	Debe citar los documentos que sirven como referencia o soporte. Deben ser relacionados con su título para ser correctamente interpretados y aplicados. (Por ejemplo: leyes, normas, catálogos, bibliografía, manuales, procedimientos, entre otros.)


10. CAMBIOS (*)

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
AAAA – MM - DD	Debe consignar los cambios relevantes del documento con el fin de guardar una memoria histórica de la evolución del mismo.	Nombre y Cargo

11. ANEXOS (*)

CÓDIGO	NOMBRE
(Escribir el código del formato anexo cuando aplique, de lo contrario, relacione el número de anexo, ejemplo: Anexo 1)	Debe relacionar los soportes que acompañan, como información adicional, el documento. Dichos anexos deben ir codificados y al final del documento. Se recomienda que incluyan los formatos asociados.

(*) Cuando alguno de los ítems o títulos anteriores no necesite ser diligenciado se debe señalar con las palabras "No aplica".

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión	3
		Página	17 de 37

ANEXO 5

PLANTILLA DE MANUAL

	Manual	Código	XX_00_XX - 0
	NOMBRE DEL MANUAL	Versión	00
		Página	0 de 0

TABLA DE CONTENIDO

(Debe realizar un índice que organice y clasifique el manual por temas o secciones para facilitarle al lector la localización de un tema de su interés).

1. INTRODUCCIÓN

(Es la sección inicial que establece el propósito y los objetivos de todo el contenido posterior del escrito. También puede explicar algunos antecedentes que son importantes para el posterior desarrollo del tema central. Este componente no admite subdivisiones).


2. ALCANCE

(Debe describir el (las) Área(s) o Servicio(s) en los cuales se debe aplicar el manual, los cargos responsables de su ejecución y los beneficiarios de dicha ejecución, si aplica. El alcance no admite subdivisiones).

3. OBJETIVO GENERAL

(Debe enfocarse hacia lo que se quiere lograr con la aplicación del manual, y no con el manual en sí mismo. Se redactará en términos globales. Desde el punto de vista de forma debe iniciar con un verbo en infinitivo que resulte evaluable. Dado que se trata de un solo objetivo general, este componente no admite subdivisiones).

Elaboró: (Nombre y Cargo)	Revisó: (Nombre y Cargo)	Aprobó: (Nombre y Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	18 de 37

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

(Deben definir los logros detallados según los diferentes componentes del tema que se pretende estandarizar mediante el manual. Iniciarán con verbos concretos en infinitivo y se enumerarán a partir de 4.1.).

5. MARCO CONCEPTUAL

(Es el desarrollo o cuerpo del manual. Admitirá subdivisiones a partir de 5.1., e incluso subdivisiones de segundo o tercer orden como 5.1.1., ó 5.2.7., de acuerdo con la complejidad de la temática del manual).

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS


Permite establecer definiciones, pero sólo en casos necesarios. De lo contrario, se escribirá: No aplica.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (*)

CÓDIGO	NOMBRE
Debe escribir el código del documento interno que se esté citando, Ley, Resolución, etc.	Debe citar los documentos que sirven como referencia o soporte. Deben ser relacionados con su título para ser correctamente interpretados y aplicados. (Por ejemplo: Leyes, Normas, Catálogos, Bibliografía, Manuales, procedimientos, etc.)

8. CAMBIOS (*)

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
AAAA – MM - DD	Debe consignar los cambios relevantes del documento con el fin de guardar una memoria histórica de la evolución del mismo.	Nombre y Cargo


	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	19 de 37

9. ANEXOS (*)

CÓDIGO	NOMBRE
(Escribir el código del formato anexo cuando aplique, de lo contrario, relacione el número de anexo, ejemplo: Anexo 1)	Debe relacionar los soportes que acompañan, como información adicional, el documento. Dichos anexos deben ir codificados y al final del documento. Se recomienda que incluyan los formatos asociados.

(*) Cuando alguno de los ítems o títulos anteriores no necesite ser diligenciado se debe señalar con las palabras "No aplica".

COPIA CONTROLADA

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión	3
		Página	20 de 37

ANEXO 6

PLANTILLA DE PROGRAMA

	Manual	Código	XX_00_XX - 0
	NOMBRE DEL PROGRAMA	Versión	00
		Página	0 de 0

1. JUSTIFICACIÓN

(Debe contener todos los elementos de contexto y diagnóstico en los cuales se apoya el equipo para formular el programa. Idealmente se debe sustentar con hechos y datos de tipo cuantitativo, y con un enfoque proactivo, más que como un mecanismo para cumplir con normas obligatorias. Este componente admite subdivisiones: 1.1., 1.2., etc.)

2. OBJETIVO GENERAL

(Debe enfocarse hacia lo que se quiere lograr con el programa en sí mismo, en términos globales, y no hacia el objetivo del documento. Desde el punto de vista de forma debe iniciar con un verbo en infinitivo que resulte evaluable. Dado que se trata de un solo objetivo general, este componente no admite subdivisiones).


3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

(Deben definir los logros detallados según los diferentes componentes o etapas del programa. Iniciarán con verbos concretos en infinitivo y se enumerarán a partir de 3.1.)

4. METAS

(Son la expresión cuantitativa de los objetivos específicos en términos de la cantidad de logro y de su horizonte temporal. A manera de ejemplo, si un objetivo específico establece: capacitar a los clientes internos en cuanto a..., la meta podría ser: Cubrir al 100% de los clientes internos con la capacitación sobre... para Octubre de 2012. Podrá haber una o más metas por cada objetivo específico).

Elaboró: (Nombre y Cargo)	Revisó: (Nombre y Cargo)	Aprobó: (Nombre y Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	21 de 37


5. PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
(Definen el CÓMO se van a lograr los objetivos).	(Son las acciones concretas que permiten desarrollar las estrategias. Debe haber varias actividades por cada estrategia)	(Son las personas que ejecutarán las actividades. Puede haber uno o más responsables por cada actividad)	Fecha límite o período durante el cual se realizará cada actividad. Debe incluir día, mes y año.	(Son las evidencias concretas que permitirán demostrar la realización de las actividades programadas)

6. PRESUPUESTO

(Debe contener un estimado de los recursos económicos destinados al programa en términos de honorarios, alquiler de locales y equipos, materiales e insumos, gastos de transporte y demás rubros significativos).

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
(Debe definir los recursos requeridos. Ejm. Resma, horas enfermera, volantes etc.).	(Debe definir la cantidad de los recursos requeridos).	(Debe escribir cuanto es el costo unitario del recurso requerido. Este valor debe describirse en pesos \$)	(Es el valor que resulta de multiplicar la cantidad por el valor unitario. Este valor debe describirse en pesos \$)
TOTAL			(Es la sumatoria de todos los valores totales. Este valor debe describirse en pesos \$).

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	22 de 37

7. EVALUACIÓN

(En este componente se debe describir el conjunto de mecanismos, idealmente indicadores e instrumentos, mediante los cuales se constatará el cumplimiento de los objetivos y metas del programa).

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Permite establecer definiciones, pero sólo en casos necesarios. De lo contrario, se escribirá: No aplica.


9. CAMBIOS (*)

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
AAAA – MM - AA	Debe consignar los cambios relevantes del documento con el fin de guardar una memoria histórica de la evolución del mismo.	Nombre y Cargo

10. ANEXOS (*)


CÓDIGO	NOMBRE
(Escribir el código del formato anexo cuando aplique, de lo contrario, relacione el número de anexo, ejemplo: Anexo 1)	Debe relacionar los soportes que acompañan, como información adicional, el documento. Dichos anexos deben ir codificados y al final del documento. Se recomienda que incluyan los formatos asociados.

(*) Cuando alguno de los ítems o títulos anteriores no necesite ser diligenciado se debe señalar con las palabras "No aplica".

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión	3
		Página	23 de 37

ANEXO 7

PLANTILLA DE PLAN

	Plan	Código	XX_00_XX - 0
	NOMBRE DEL PLAN	Versión	00
		Página	0 de 0

1. JUSTIFICACIÓN

(Debe contener todos los elementos de contexto y diagnóstico en los cuales se apoya el equipo para formular el plan. Idealmente se debe sustentar con hechos y datos de tipo cuantitativo, y con un enfoque proactivo, más que como un mecanismo para cumplir con normas obligatorias. Este componente admite subdivisiones: 1.1., 1.2., etc.)


2. OBJETIVO GENERAL

(Debe enfocarse hacia lo que se quiere lograr con el plan en sí mismo, en términos globales, y no hacia el objetivo del documento. Desde el punto de vista de forma debe iniciar con un verbo en infinitivo que resulte evaluable. Dado que se trata de un solo objetivo general, este componente no admite subdivisiones).

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

(Deben definir los logros detallados según los diferentes componentes o etapas del plan. Iniciarán con verbos concretos en infinitivo y se enumerarán a partir de 3.1.)

Elaboró: (Nombre y Cargo)	Revisó: (Nombre y Cargo)	Aprobó: (Nombre y Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	24 de 37

4. METAS

(Son la expresión cuantitativa de los objetivos específicos en términos de la cantidad de logro y de su horizonte temporal. A manera de ejemplo, si un objetivo específico establece: capacitar a los clientes internos en cuanto a..., la meta podría ser: Cubrir al 100% de los clientes internos con la capacitación sobre... para Octubre de 2014. Podrá haber una o más metas por cada objetivo específico).


5. PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
(Definen el CÓMO se van a lograr los objetivos).	(Son las acciones concretas que permiten desarrollar las estrategias. Debe haber varias actividades por cada estrategia)	(Son las personas que ejecutarán las actividades. Puede haber uno o más responsables por cada actividad)	Fecha límite o periodo durante el cual se realizará cada actividad. Debe incluir día, mes y año.	(Son las evidencias concretas que permitirán demostrar la realización de las actividades programadas)

6. PRESUPUESTO

(Debe contener un estimado de los recursos económicos destinados al plan en términos de honorarios, alquiler de locales y equipos, materiales e insumos, gastos de transporte y demás rubros significativos).

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
(Debe definir los recursos requeridos. Ejm. Resma, horas enfermera, volantes, etc.)	(Debe definir la cantidad de los recursos requeridos).	(Debe escribir cuanto es el costo unitario del recurso requerido. Este valor debe describirse en pesos \$)	(Es el valor que resulta de multiplicar la cantidad por el valor unitario. Este valor debe describirse en pesos \$)
TOTAL			(Es la sumatoria de todos los valores totales. Este valor debe describirse en pesos \$).

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	25 de 37

7. EVALUACIÓN

(En este componente se debe describir el conjunto de mecanismos, idealmente indicadores e instrumentos, mediante los cuales se constatará el cumplimiento de los objetivos y metas del plan).

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Permite establecer definiciones, pero sólo en casos necesarios. De lo contrario, se escribirá: No aplica.


9. CAMBIOS (*)

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
AAAA – MM - DD	Debe consignar los cambios relevantes del documento con el fin de guardar una memoria histórica de la evolución del mismo.	Nombre y Cargo

10. ANEXOS (*)

CÓDIGO	NOMBRE
(Escribir el código del formato anexo cuando aplique, de lo contrario, relacione el número de anexo, ejemplo: Anexo 1)	Debe relacionar los soportes que acompañan, como información adicional, el documento. Dichos anexos deben ir codificados y al final del documento. Se recomienda que incluyan los formatos asociados.

(*) Cuando alguno de los ítems o títulos anteriores no necesite ser diligenciado se debe señalar con las palabras "No aplica".

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	26 de 37

ANEXO 8

PLANTILLA DE MODELO

	Modelo	Código	XX_00_XX- 0
	NOMBRE DEL MODELO	Versión	00
		Página	0 de 0

1. INTRODUCCIÓN

(Es la sección inicial que establece el propósito y los objetivos de todo el contenido posterior del escrito. También puede explicar algunos antecedentes que son importantes para el posterior desarrollo del tema central. Este componente no admite subdivisiones).

2. MARCO CONCEPTUAL

(Debe describir la importancia del tema y la justificación de su implantación en la organización).

3. CONTEXTO INSTITUCIONAL


(En este ítem se describe el desarrollo de los temas que contiene el documento y como se articulan en la institución).

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

(Debe enfocarse hacia lo que se quiere lograr con el programa en sí mismo, en términos globales, y no hacia el objetivo del documento. Desde el punto de vista de forma debe iniciar con un verbo en infinitivo que resulte evaluable).

Elaboró: (Nombre y Cargo)	Revisó: (Nombre y Cargo)	Aprobó: (Nombre y Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	27 de 37

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

(Deben definir los logros detallados según los diferentes componentes o etapas del programa. Iniciarán con verbos concretos en infinitivo y se enumerarán a partir de 4.2).

5. DESCRIPCIÓN DEL MODELO

(Este ítem debe contener una representación gráfica del tema tratado en el documento, la cual debe estructurarse bajo la metodología del ciclo PHVA (Entradas – Proceso – Salidas). Adicionalmente, se describe de manera clara y precisa los diferentes componentes mencionados en la representación gráfica).

6. EQUIPO DE GESTIÓN

(Se define el personal que interactúa en los procesos descritos en el Modelo, teniendo en cuenta de mencionar los cargos y servicios a los cuales pertenecen).

7. EVALUACIÓN


(En este componente se debe describir el conjunto de mecanismos, idealmente indicadores e instrumentos, mediante los cuales se constatará el cumplimiento de los objetivos y metas del plan).

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (*)

CÓDIGO	NOMBRE
Debe escribir el código del documento interno que se esté citando. (Ley, Resolución, etc.)	Debe citar los documentos que sirven como referencia o soporte. Deben ser relacionados con su título para ser correctamente interpretados y aplicados. (Por ejemplo: Leyes, Normas, Catálogos, Bibliografía, Manuales, procedimientos, etc.)

9. CAMBIOS (*)

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
AAAA – MM - DD	Debe consignar los cambios relevantes del documento con el fin de guardar una memoria histórica de la evolución del mismo.	Nombre y Cargo


	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión	3
		Página	28 de 37

10. ANEXOS (*)

CÓDIGO	NOMBRE
(Escribir el código del formato anexo cuando aplique, de lo contrario, relacione el número de anexo, ejemplo: Anexo 1)	Debe relacionar los soportes que acompañan, como información adicional, el documento. Dichos anexos deben ir codificados y al final del documento. Se recomienda que incluyan los formatos asociados.

(*) Cuando alguno de los ítems o títulos anteriores no necesite ser diligenciado se debe señalar con las palabras "No aplica".

COPIA CONTROLADA

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión	3
		Página	29 de 37

ANEXO 9

PLANTILLA DE CAMPAÑA

	Campaña	Código	XX_00_XX - 0
	NOMBRE DE LA CAMPAÑA	Versión	00
		Página	0 de 0

1. JUSTIFICACIÓN

(Debe contener todos los elementos de contexto y diagnóstico en los cuales se apoya el equipo para formular la campaña. Idealmente se debe sustentar con hechos y datos de tipo cuantitativo, y con un enfoque proactivo, más que como un mecanismo para cumplir con normas obligatorias. Este componente admite subdivisiones: 1.1., 1.2., entre otros.)

2. OBJETIVO GENERAL

(Debe enfocarse hacia lo que se quiere lograr con la campaña en sí misma, en términos globales, y no hacia el objetivo del documento. Desde el punto de vista de forma debe iniciar con un verbo en infinitivo que resulte evaluable. Dado que se trata de un solo objetivo general, este componente no admite subdivisiones).


3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

(Deben definir los logros detallados según los diferentes componentes o etapas de la campaña. Iniciarán con verbos concretos en infinitivo y se enumerarán a partir de 3.1.)

4. METAS

(Son la expresión cuantitativa de los objetivos específicos en términos de la cantidad de logro y de su horizonte temporal. A manera de ejemplo, si un objetivo específico establece: Disminuir el consumo de agua en la institución..., la meta podría ser: Reducir en un 20% el consumo de agua y mantener este logro durante 6 meses. Podrá haber una o más metas por cada objetivo específico).

Elaboró: (Nombre y Cargo)	Revisó: (Nombre y Cargo)	Aprobó: (Nombre y Cargo)
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	30 de 37

5. POBLACIÓN OBJETIVO

Hace referencia al conjunto de destinatarios de los mensajes y contenidos de la campaña.


6. PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
(Definen el CÓMO se van a lograr los objetivos).	(Son las acciones concretas que permiten desarrollar las estrategias. Debe haber varias actividades por cada estrategia)	(Son las personas que ejecutarán las actividades. Puede haber uno o más responsables por cada actividad)	(Fecha límite o período durante el cual se realizará cada actividad. Debe incluir día, mes y año).	(Son las evidencias concretas que permitirán demostrar la realización de las actividades programadas)

7. PRESUPUESTO

(Debe contener un estimado de los recursos económicos destinados a la campaña en términos de honorarios, alquiler de locales y equipos, materiales e insumos, gastos de transporte y demás rubros significativos).

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
(Debe definir los recursos requeridos.	(Debe definir la cantidad de los	(Debe escribir cuanto es el costo unitario del	(Es el valor que resulta de multiplicar la

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	31 de 37

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Ejm. Resma, horas enfermera, volantes, etc.).	recursos requeridos).	recurso requerido. Este valor debe describirse en pesos \$)	cantidad por el valor unitario. Este valor debe describirse en pesos \$)
TOTAL			(Es la sumatoria de todos los valores totales. Este valor debe describirse en pesos \$).

8. EVALUACIÓN

(En este componente se debe describir el conjunto de mecanismos, idealmente indicadores e instrumentos, mediante los cuales se constatará el cumplimiento de los objetivos y metas de la campaña).

9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

(Permite establecer definiciones, pero sólo en casos necesarios. De lo contrario, se escribirá: No aplica).


10. CAMBIOS (*)

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
AAAA – MM - AA	Debe consignar los cambios relevantes del documento con el fin de guardar una memoria histórica de la evolución del mismo.	Nombre y Cargo

11. ANEXOS (*)


CÓDIGO	NOMBRE
(Escribir el código del formato anexo cuando aplique, de lo contrario, relacione el número de anexo, ejemplo: Anexo 1)	Debe relacionar los soportes que acompañan, como información adicional, el documento. Dichos anexos deben ir codificados y al final del documento. Se recomienda que incluyan los formatos asociados.

(*) Cuando alguno de los ítems o títulos anteriores no necesite ser diligenciado se debe señalar con las palabras "No aplica".

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión	3
		Página	32 de 37


ANEXO 10

PLANTILLA DE GUÍA

	Guía	Código	XX_00_XX - 0
	NOMBRE DE LA GUÍA	Versión	00
		Página	0 de 0


DEFINICIÓN	
OBJETIVO	
PRECAUCIONES	
EQUIPO	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
RESPONSABLE	
BIBLIOGRAFÍA	

Elaboró: (Nombre y Cargo)	Aprobó: (Nombre y Cargo)	Fecha de Vigencia:
Firma:	Firma:	
Fecha	Fecha:	

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión	3
		Página	33 de 37


ANEXO 11

PLANTILLA DE GUÍA DE ENFERMERÍA

	Guía de enfermería	Código	XX_00_XX - 0
	NOMBRE DE LA GUÍA DE ENFERMERÍA	Versión	00
		Página	0 de 0


DEFINICIÓN	
OBJETIVO	
PRECAUCIONES	
EQUIPO	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
RESPONSABLE	
BIBLIOGRAFÍA	

Elaboró: (Nombre y Cargo)	Aprobó: (Nombre y Cargo)	Fecha de Vigencia:
Firma:	Firma:	
Fecha	Fecha:	

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión	3
		Página	34 de 37


ANEXO 12

PLANTILLA DE GUÍA DE PRÁCTICA CLÍNICA

	Guía de Práctica Clínica	Código	XX_00_XX - 0
	NOMBRE DE LA GUÍA DE PRÁCTICA CLÍNICA	Versión	00
		Página	0 de 0

- I. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES
 - II. OBJETIVOS
 - III. ALCANCE
 - IV. USUARIOS DE LA GUÍA
 - V. POBLACIÓN OBJETIVO
 - VI. CONDICIONES CLÍNICAS DE SALUD CONTEMPLADAS
 - VII. ESTRATEGIA DE ACTUALIZACIÓN
 - VIII. PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA GUÍA
 - IX. LISTA DE LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN
 - X. DEFINICIONES
- BIBLIOGRAFÍA**


Elaboró:	Aprobó:	Fecha de vigencia:
Firma:	Firma:	
Fecha:	Fecha:	

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	35 de 37


ANEXO 13

PLANTILLA DE FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

	CÓDIGO DEL INDICADOR: (Debe escribir los caracteres alfa numéricos definidos por la institución para clasificar y ordenar los indicadores)			
	NOMBRE DEL INDICADOR: (Debe escribir el nombre del indicador. Como regla general, la primera palabra en el nombre de un indicador debe hacer referencia a su tipo matemático: índice, tasa, proporción, entre otros)			
	VIGENCIA: (Debe escribir la fecha (dd/mm/aa) de aprobación o de la última revisión del indicador. Por norma general, los indicadores deben revisarse como mínimo cada dos años).			
CATEGORÍA (Señalar con una X el tipo de indicador)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Estructura	<input type="checkbox"/> Proceso	<input type="checkbox"/> Resultado
ATRIBUTO	(Debe escribir el atributo de calidad que mide el indicador. Ej. Oportunidad, Accesibilidad, Pertinencia, Satisfacción, entre otros).			
FÓRMULA DEL INDICADOR	(En este campo se debe escribir el numerador, el denominador y la constante o factor multiplicador, si aplica. Si el indicador requiere el uso de un coeficiente, éste debe quedar ubicado de tal manera que Multiplique al numerador o a la fracción completa, más no al denominador. Se debe recordar que en los indicadores de tipo proporción, índice o tasa, el numerador será el mismo nombre del indicador, pero cambiando el tipo matemático por la palabra “número”, mientras que el denominador empezará por la expresión. “Total de...” En los indicadores de tipo Promedio, el numerador siempre empezará con la expresión “Sumatoria de...”, mientras que el denominador empezará por la expresión “Total de...”).			
META DEL INDICADOR	SOBRESALIENTE: (Debe escribir el valor con el cual el indicador superaría la meta definida por la institución. Por ejemplo, si en el indicador de Proporción de usuarios satisfechos la meta cumplida es entre 90% y 95%, la meta sobresaliente sería >95%).			
	CUMPLIDA: (Debe escribir el resultado que se desea alcanzar respecto al factor crítico a medir. Al respecto debe recordarse que, en congruencia con el enfoque de mejoramiento continuo de la calidad las metas extremas (0% ó 100%) no son las más convenientes porque suelen ser muy difíciles de lograr y por ello pueden afectar negativamente la motivación del personal. Esto no significa, en modo alguno, que las metas deban ser tolerantes con la mala calidad. Al momento de plantear las metas puede ser de utilidad estimar la magnitud de la mala calidad que estamos dispuestos a aceptar. A manera de ejemplo, si se plantea una meta del 90% para un indicador de satisfacción de los usuarios, la entidad estaría aceptando que 10 de cada 100 usuarios atendidos queden insatisfechos con sus servicios. Si la entidad atiende, por ejemplo, 3.000 usuarios mensuales, ello significa que cada mes			

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1	
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión	3
			Página	36 de 37

	<p>habrá 300 de ellos con una percepción negativa de la entidad, y si el servicio se presta durante 20 días hábiles por mes, esto implica que cada día habrá 15 usuarios descontentos. Entre los métodos técnicos para fijar metas se incluyen: Análisis de históricos institucionales, Referenciación comparativa o Benchmarking, Consenso de Expertos (Método Delphi) , Adopción de lineamientos de agencias técnicas internacionales, Adopción de Estándares Genéricos como Six--Sigma u Organizaciones Altamente Confiables (HRO por su sigla en inglés: High Reliability Organizations)".</p> <p>NO CUMPLIDA: (Debe escribir el valor con el cual el indicador no alcanza la meta definida por la institución. Por ejemplo, si en el indicador de Proporción de usuarios satisfechos la meta cumplida es entre 90% y 95%, la meta no cumplida sería <90%).</p>
FUENTES DE LOS DATOS	<p>NUMERADOR: (En este campo debe registrar con total precisión el origen exacto del numerador, en tal sentido, debe contener la descripción clara y la localización precisa del numerador. La descripción supone explicar o aclarar en qué consiste dicho numerador. Por ejemplo, si se hará referencia a la celda o casilla del informe consolidado o formato en el cual se deben buscar los datos para calcular el indicador. Al llegar a este punto del proceso se hace una pausa en la estandarización del indicador para afinar los instrumentos de captura y consolidación de datos, de manera que se pueda citar con precisión el origen de los mismos. Este componente se puede subdividir en global y por servicio o cualquier otra desagregación requerida).</p> <p>DENOMINADOR: (En este campo debe registrar con total precisión el origen exacto del denominador, en tal sentido, debe contener la descripción clara y la localización precisa del denominador. La descripción supone explicar o aclarar en qué consiste dicho denominador. Por ejemplo, si se hará referencia a la celda o casilla del informe consolidado o formato en el cual se deben buscar los datos para calcular el indicador. Al llegar a este punto del proceso se hace una pausa en la estandarización del indicador para afinar los instrumentos de captura y consolidación de datos, de manera que se pueda citar con precisión el origen de los mismos. Este componente se puede subdividir en global y por servicio o cualquier otra desagregación requerida).</p>
RESPONSABLES	<p>DE LA GENERACIÓN DEL DATO: (Debe escribir el cargo de la persona responsable de generar el dato específico tanto del numerador como del denominador).</p> <p>DEL CÁLCULO Y ANÁLISIS: (Debe escribir el cargo de la persona responsable de calcular el indicador y el cargo de la persona responsable de analizar los resultados del mismo. El cálculo y análisis del indicador puede ser realizado por la misma persona).</p> <p>DE LA TOMA DE DECISIONES: (Debe escribir el cargo de la persona responsable de tomar las decisiones de acuerdo a los resultados del indicador).</p>
PERIODICIDAD	(En este campo se debe registrar la frecuencia con la cual se calculará el

	Procedimiento	Código	PR_01_MC - 1
	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión	3
		Página	37 de 37

	<p>indicador, Por ejemplo, Anual, trimestral, bimestral, mensual. Para decidir al respecto se deben considerar factores como el riesgo o la complejidad de la variable evaluada, la facilidad para la obtención de la información, la disponibilidad de recursos para efectuar las mediciones, etc.).</p>
<p>NIVELES DE DESAGREGACIÓN</p>	<p>(En este componente se debe registrar el nivel de detalle al cual deben llegar las mediciones. Si, por ejemplo, se decide que un indicador se debe desagregar por áreas, esto equivaldría a contar con el mismo indicador implementado en cada una de dichas áreas, lo cual reduce el número total de indicadores de la institución, y por lo tanto mejora la eficiencia del sistema de gestión de calidad. La utilización de niveles de desagregación exige que en las fuentes de los datos se explique cómo se obtendrá el indicador en su forma global y cómo se calculará de manera desagregada. De igual manera se debe verificar que en los instrumentos de captura de datos, citados en las fuentes, se incluya el campo correspondiente a la desagregación requerida).</p>

COPIA CONTROLADA