



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. DEFINICIONES	2
3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL	4
4. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....	4
4.1 CODIGO DEL TIPO DE DOCUMENTOS.....	5
4.2 CÓDIGO DEL MACROPROCESOS	5
5. PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	6
6. PRESENTACIÓN DIFERENTE EN ALGUNOS FORMATOS	8
7. CONTENIDO DEL DOCUMENTO PARA PROCEDIMIENTO.....	9
8. CONTENIDO DEL DOCUMENTO PARA CARACTERIZACION	12
9. CONDICIONES GENERALES.....	16
10. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE UN DOCUMENTO	16
11. DILIGENCIAMIENTO DE REGISTROS EN FISICO	17
12. RESPONSABILIDADES	18
13. REFERENCIA	18

FIGURAS

Figura. 1 Pirámide documental	4
Figura. 2 Encabezado HEGI.....	7
Figura. 3 Pie de página HEGI.....	7
Figura. 4 Control de cambios y aprobación.....	8
Figura. 5 Encabezado HEGI.....	8
Figura. 6 Procedimiento HEGI.....	9
Figura. 7 Formato caracterización HEGI	12

TABLAS

Tabla 1 Codificación documental.....	5
Tabla 2 Codificación según tipo de documento.....	5
Tabla 3 Codificación según proceso	6

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

CONTENIDO

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para la elaboración, modificación, eliminación, revisión, aprobación, codificación, socialización y control de los documentos relacionados con los procesos y procedimientos del Hospital Especializado Granja Integral ESE para garantizar su estandarización y disponibilidad.

2. DEFINICIONES

ACTUALIZACIÓN: reforma de un documento para adaptarlo a un cambio (en la operación, proceso, adición y/o eliminación de una actividad, entre otros) que puede suceder en cualquier momento.

ANEXO: documento o elemento que complementa y se relaciona directa o indirectamente con la metodología establecida.

CODIFICACIÓN: mecanismo utilizado para identificar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

CONTROL: Conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos o procedimientos.

DIRECTRICES: compromisos de la organización que contribuyen al desarrollo y control de las áreas, servicios o procesos.

DOCUMENTO: información y su medio de soporte. Entre los documentos se encuentran las caracterizaciones, procedimientos, directrices, los manuales, instructivos, protocolos, guías clínicas, programas, fichas técnicas, formatos especificaciones, dibujos, informes y normas. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico, electrónico, fotografía, o una combinación de éstos.

DOCUMENTACIÓN EXTERNA: son los documentos que no son elaborados por el Hospital Especializado Granja Integral ESE, pero que son adoptados para su utilización.

DOCUMENTO OBSOLETO: es aquel documento que ha perdido su vigencia en fecha y contenido.

FICHA TÉCNICA: documento que muestra información estandarizada y que sirve para consulta.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

FORMATO: documento utilizado para registrar la información de ejecución de actividades. Puede diseñarse en medio digital o impreso. Una vez diligenciados los formatos se convierten en un registro que proporciona evidencia de una acción.

GUÍA CLÍNICA: son los documentos que contienen el conjunto de indicaciones e instrucciones que permiten orientar el proceso de atención específica a un usuario frente a una patología determinada.

HEGI: Hospital Especializado Granja Integral.

INSTRUCTIVO: descripción completa y detallada de las actividades para la realización de una tarea.

MANUAL: documento en el cual se establecen directrices generales de varios temas, procesos o métodos, los cuales incluyen información de interés.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que describe de manera general un sistema de gestión o un aspecto del mismo, y sirve de orientación para todos los colaboradores del HEGI. En el caso de las normas NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2014 se exige disponer de un Manual de Calidad y un Manual de Operaciones, respectivamente.

MAPA DE PROCESOS: representación gráfica que refleja la gestión por procesos y el enfoque sistémico del HEGI, armonizando su misión y visión.

MACROPROCESO: agrupación sistémica de los procesos que hacen parte del Hospital Especializado Granja Integral ESE en sus niveles: estratégicos, misionales, apoyo y evaluación.

PIRÁMIDE DOCUMENTAL: jerarquización de los documentos según su orden de importancia dentro del sistema de gestión documental.

PLAN: documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas y estrategias en tiempo y espacio y permite una evaluación periódica de las mismas.

PROCEDIMIENTO: documento que contiene los criterios y actividades para realizar una tarea. En el HEGI los procedimientos deben contener: nombre del procedimiento, proceso y macroproceso al cual pertenece, objetivo, alcance, descripción de las actividades y tareas para el cumplimiento de las mismas con su responsable, puntos de control, registro que evidencie la realización de la tarea y descripción de las actividades con su responsable. El desarrollo de uno o más procedimientos permite el avanzar en el cumplimiento del proceso.

PROCESO: es el conjunto de actividades sistemáticas que se realizan en distintas dependencias transformando unas entradas en resultados deseados.

PROGRAMA: Planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.

PROTOCOLO: es el conjunto de actividades que se deben seguir para realizar un procedimiento asistencial.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

PUNTO DE CONTROL: son las decisiones importantes que deben ser tomadas en un punto del proceso o procedimiento, donde la calidad del producto o servicio puede ser afectada adversamente, y por ende el objetivo del proceso o procedimiento.

REGISTRO: documento que presenta la evidencia de una actividad realizada o resultados obtenido.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

VERSION: numero entero que corresponde a la cantidad de veces que se ha modificado un documento. La primera versión del documento corresponde a la versión uno (01).

3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura general de la documentación se ilustra en la siguiente pirámide documental:

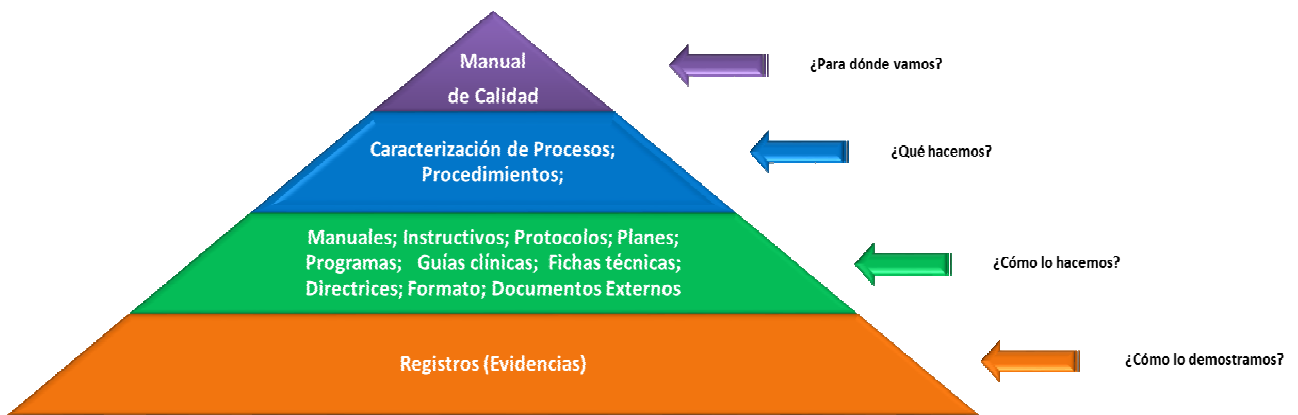


Figura. 1 Pirámide documental

4. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Todo documento correspondiente al Manual de Calidad, a los procesos y procedimientos, guías, a los instructivos, formatos y otros de origen interno, que estén dentro del Sistema de Gestión de Calidad tendrán un código de identificación como el que se describe en la siguiente tabla:

Primer grupo de letras	Segundo grupo de letras	Número
Código Tipo de documento (en 3 letras)	Código Proceso (en 2 letras)	Consecutivo por proceso (en 3 dígitos)

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

Primer grupo de letras	Segundo grupo de letras	Número
Tipo de documento Procedimiento	Proceso Gestión De Calidad	Consecutivo por proceso
PRC	GC	003

Tabla 1 Codificación documental

Tres letras que hacen referencia al tipo de documento, dos letras que se refieren al proceso al cual pertenece el documento, y tres números que se refieren al consecutivo del tipo de documento por proceso. De esta manera los procesos y tipos de documentos cuentan con una codificación estándar.

4.1 CODIGO DEL TIPO DE DOCUMENTOS

El documento primeramente es codificado por un grupo de tres letras que indican el tipo de documento al que hace referencia, tal como se indican en la siguiente tabla:

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Caracterización	CAR
Procedimiento	PRC
Manual	MAN
Protocolo	PRT
Programa	PRG
Instructivo	INS
Guía clínica	GCL
Plan	PLA
Ficha técnica	FIT
Formato	FOR

Tabla 2 Codificación según tipo de documento

4.2 CÓDIGO DEL MACROPROCESOS

El segundo grupo está compuesto por dos letras, que hacen referencia al proceso al que pertenece el documento, para ello se parte de la siguiente codificación:

MACROPROCESO (TIPO)	PROCESO	CÓDIGO
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	DE
	Gestión de Calidad	GC

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

Misional	Admisión	AD
	Ambulatorios	AB
	Hospitalización	HT
	Rehabilitación	RH
	Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	DT
	Atención al Usuario (SIAU)	AU
Apoyo	Gestión del talento humano	TH
	Gestión de Recursos Físicos	RF
	Gestión Financiera	GF
	Gestión de TIC's	GI
Evaluación	Seguimiento y Control	SC

Tabla 3 Codificación según proceso


De esta manera el ejemplo dado en la codificación de documentos **PRC-GC-003** se interpretaría como el tercer procedimiento del proceso de Gestión de Calidad.

5. PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

En cuanto a su forma, todos los documentos del HEGI tendrán las siguientes características:

- Escribir los documentos en tamaño carta, en posición vertical y color negro.
- Arial Tamaño 12 (Excepción de las tablas que se escriben con tamaño 10).
- Interlineado sencillo.
- La redacción de los documentos se realiza en tiempo presente.
- Los títulos de primero y segundo nivel van escritos en mayúsculas sostenida y negrilla, los de tercer nivel en adelante van con mayúscula inicial y en negrilla.
- Entre título y párrafo, o entre párrafo y párrafo se debe dejar un reglón.
- El documento, llevara en cada página el siguiente encabezado:
 - ✓ **Logo:** Corresponde al logo del Hospital Especializado Granja Integral y está ubicado en la parte superior izquierda del documento.
 - ✓ **Nombre del documento:** inicia con el tipo de documento y luego el nombre al cual se refiere el documento siendo este claro y coherente con las actividades a las que hace referencia. Deberá ir escrito en mayúscula sostenida, negrilla, letra calibri, y tamaño 14.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”

 <p>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA Nit 800.116.719-8</p>	<p align="center">MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL</p>	<p align="center">SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p align="right">Código: MAN-GC-004 Versión: 01 Fecha de Aprobación: 30/06/2015</p>
---	---	--

- ✓ **Código:** Corresponde a la secuencia alfanumérica que describe la procedencia del documento y el cual es asignado por calidad, siendo esto relacionado en el listado maestro de documento del HEGI.
- ✓ **Versión:** número de veces en que ha sido modificado el documento, teniendo presente que la versión 01 corresponde a la primera vez en la que se documenta.
- ✓ **Fecha de aprobación:** Fecha en la que se aprobó el documento dentro del Sistema de Gestión de Calidad del HEGI. Este espacio es diligenciado por la oficina de Calidad.

NOTA: a excepción de los formatos para registro en excel, caracterización, procedimientos, ficha técnica, acta, informe de auditorías, oficio interno o externo, acuerdos y resoluciones.


 <p>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA Nit 800.116.719-8</p>	<p align="center">TIPO DE DOCUMENTO (GUIA, MANUAL, PROCEDIMIENTO, PROGRAMA, PLAN, PROTOCOLO, INSTRUCTIVO, DIRECTRICES) NOMBRE DEL DOCUMENTO</p>	<p align="center">SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p align="right">Código: GCL -Código Proceso (en 2 letras)- Consecutivo (en 3 dígitos) Versión: Consecutivo versión (en 2 dígitos) Fecha de Aprobación: dd/mm/aaaa</p>
--	---	---

Figura. 2 Encabezado HEGI

- Los documentos llevan el siguiente pie de página; en la esquina inferior izquierda el código, versión y fecha de aprobación del formato utilizado. En la parte superior a la franja azul, la filosofía del HEGI y en la parte inferior la ubicación, teléfonos y página web de la institución, por ultimo en la esquina inferior derecha se relaciona el número de la página actual del total.

NOTA: Este pie de página no aplica para formatos en excel y fichas técnicas.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”

SISTEMA GESTIÓN DE LA
CALIDAD
Código: FOR-GC-002
Versión: 02
Fecha aprobación: 19/03/2015

Avenida Vía Iguacitos Km 1 Lérída, Tolima
Teléfonos: (8) 2890526-2890803-2890650 Fax: 2890634
www.hegranjelerida.org

Página 7 de 19

Figura. 3 Pie de página HEGI

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

- Al final de cada documento se registra el nombre de quien elaboro, reviso y valido, y aprobo, con el respectivo cargo y fecha (dd/mm/aaaa). De esta manera en el control de cambios se hará registro de la fecha en la que el documento es incluido en el SGC, la descripción del cambio realizado en el documento y el número de versión correspondiente.

Nota: no aplica para algunos formatos como acta, informe de auditoría, oficio interno o externo, acuerdo, resolución y registró asistencia.

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO			
REVISO Y VALIDO			
APROBO			

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	CAMBIO	VERSIÓN

Figura. 4 Control de cambios y aprobación

6. PRESENTACIÓN DIFERENTE EN ALGUNOS FORMATOS

A diferencia de formatos en Word como informe de auditoría, oficio interno o externo, acuerdo, resolución, registro de asistencia y otros; presentan en el encabezado el logo del HEGI, nombre del Hospital, ubicación y NIT. La identificación del código en estos documentos se encuentra en el pie de página, como se menciona en la presentación de los documentos.



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E
LERIDA – TOLIMA
NIT. 800116719-8

Figura. 5 Encabezado HEGI

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

La Estructura de este documento cuenta con los siguientes campos:

ENCABEZADO

- **Logo:** Corresponde al logo del Hospital Especializado Granja Integral y está ubicado en la parte superior izquierda del documento.
- **Código:** Corresponde a la secuencia alfanumérica que describe la procedencia del documento y el cual es asignado por calidad, siendo esto relacionado en el listado maestro de documento del HEGI.
- **Versión:** número de veces en que ha sido modificado el documento, teniendo presente que la versión 01 corresponde a la primera vez en la que se documenta.
- **Fecha de aprobación:** fecha en la que se aprobó el documento dentro del Sistema de Gestión de Calidad del HEGI. Este espacio es diligenciado por la oficina de Calidad.

CUERPO

- **Macroproceso:** indica el nombre del macroproceso a que pertenece el proceso, de acuerdo con el mapa de procesos del HEGI.
- **Proceso:** indica el nombre del proceso a que está asociado el procedimiento.
- **Procedimiento:** indica el nombre del procedimiento a documentar.
- **Objetivo del procedimiento:** Describe el propósito del procedimiento; este debe ser medible y coherente con el alcance, su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo que indique la acción. Debe responder en términos generales a tres aspectos:
 - ¿Qué hace el procedimiento?
 - ¿Para que lo hace?
 - ¿Cómo lo hace?
- **Alcance del procedimiento:** describe brevemente el inicio y fin de las actividades del procedimiento.
- **Actividad general:** describe en detalle la acción que se está desarrollando secuencialmente. Su redacción debe iniciar en infinitivo.
- **Actividades específicas:** se hace mención de las acciones que permiten dar cumplimiento a la actividad general.
- **Responsabilidad de la actividad:** identifica el (los cargos o roles responsables de ejecutar la actividad).
- **Punto de control:** se registra en caso de realizarse una acción de verificación en la tarea que da cumplimiento a la actividad con el responsable de la misma.
- **Registro:** son los resultados o información que se genera al ejecutar una actividad, especificando el medio por el cual se entrega, por ejemplo registro en Historia Clínica, Correo electrónico y formato.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**MANUAL
DE ELABORACIÓN Y
CONTROL DOCUMENTAL**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

- **Requisitos aplicables (legales y normativos):** En este campo se deben escribir los requisitos normativos es decir aquellos especificados en las normas. Para la implantación y/o certificación de los sistemas de gestión, son los recogidos en las normas ISO 9001, NTCGP 1000, Sistema Único de Acreditación, entre otras y no son de obligatorio cumplimiento para la organización. En cuanto a los requisitos legales, son los especificados en las leyes vigentes que le son de aplicación a cada organización concreta y son de obligatorio cumplimiento.
- **Definiciones:** se registran las definiciones de palabras citadas en el procedimiento para facilitar su comprensión.

CONTROL DE CAMBIOS

- Al final de cada documento se registra el nombre de quien elaboro, reviso y valido, aprobo, con el respectivo cargo y fecha (dd/mm/aaaa). De esta manera en el control de cambios se deberá registrar la fecha en la que el documento fue incluido en el Sistema de Gestión de Calidad del HEGI, la descripción del cambio realizado en el documento y el número de versión vigente.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD


Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

8. CONTENIDO DEL DOCUMENTO PARA CARACTERIZACION

De acuerdo al Sistema de Gestión Documental el HEGI los procesos serán documentados en el FORMATO CARACTERIZACIÓN DE PROCESO FOR-DE-001, que se componen de (4) partes: encabezado, cuerpo, control de cambios y aprobación e identificación:



Hospital Especializado Granja Integral E.S.E.
Lérida - Tolima
Nit 800.116.719-8

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: CAR-Código Proceso (en 2 letras)-Consecutivo (en 3 dígitos)
Versión: Consecutivo versión (en 2 dígitos)
Fecha de Aprobación: dd/mm/aaaa

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

MACROPROCESO			PROCESO					LÍDER DEL PROCESO		

OBJETIVO DEL PROCESO				ALCANCE DEL PROCESO			

ENTRADAS			CICLO	PROCEDIMIENTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	SALIDAS		
PROVEEDOR		ENTRADA						SALIDA	CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO								INTERNO	EXTERNO
			P							
			H							
			V							
			A							

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Ver Manual de Operación

INDICADORES
Ver Fichas de Indicadores

DOCUMENTOS
Ver Listado Maestro de Documentos

REQUISITOS	
Legales:	Normativos:

RECURSOS (Humano, Físico, Tecnológico, Financiero)
Ver Plan Anual de Adquisición

RIESGOS / CONTROLES
Ver Mapa de Riesgos

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO			
REVISO Y VALIDO			
APROBO			

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	CAMBIO	VERSION

}

}

}

Encabezado

Cuerpo

Control de cambios y aprobación

Figura. 7 Formato caracterización HEGI

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

ENCABEZADO

- **Logo:** Corresponde al logo del Hospital Especializado Granja Integral y está ubicado en la parte superior izquierda del documento.
- **Código:** Corresponde a la secuencia alfanumérica que describe la procedencia del documento y el cual es asignado por calidad, siendo esto relacionado en el listado maestro de documento del HEGI.
- **Versión:** número de veces en que ha sido modificado el documento, teniendo presente que la versión 01 corresponde a la primera vez en la que se documenta.
- **Fecha de aprobación:** Fecha en la que se incluye el documento dentro del Sistema de Gestión de Calidad del HEGI.

CUERPO

- **Macroproceso:** indica el nombre del macroproceso al que pertenece el proceso, de acuerdo con el mapa de procesos del HEGI.
- **Proceso:** indica el nombre del proceso a caracterizar.
- **Líder del proceso:** identifica al cargo o rol del servidor público que orienta la acción del talento humano y gestiona los recursos necesarios para el logro del objetivo del proceso.
- **Objetivo del proceso:** Describe el propósito del proceso; este debe ser medible y coherente con el alcance, su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo que indique la acción. Debe responder en términos generales a tres aspectos:
 - ¿Qué hace el proceso?
 - ¿Para que lo hace?
 - ¿Cómo lo hace?
- **Alcance del proceso:** describe brevemente el inicio y fin de las actividades del proceso.
- **Proveedores:** identifica el (los) cargos y roles, procesos o procedimientos que proporcionan insumos o necesidades para ejecutar las actividades del proceso. Cuando son entidades externas se menciona el nombre respectivo. Pueden existir varios proveedores:
 - Ejemplo 1:** cuando el proveedor es un funcionario:
Jefe Oficina de Control Interno
 - Ejemplo 2:** cuando el proveedor es un rol generalizado:
Auditor interno
Líder de procesos
 - Ejemplo 3:** cuando el proveedor es una entidad externa (si es necesario se indica el cargo) rol generalizado:
Secretaria de salud del Tolima

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

Entes de control

Ejemplo 4: Cuando el proveedor es un proceso o procedimiento:

Hospitalización

Cuando el proveedor es el mismo proceso que se está documentando, es necesario identificar el proceso. Cuando todos los procesos son proveedores se menciona “Procesos HEGI”. De esta manera deberá registrarse la información dependiendo el tipo de proveedor al que se haga referencia, interno cuando este dentro de los roles de los colaboradores y procesos del HEGI; y externo fuera de la institución.

- **Entradas:** son los insumos proporcionados por los proveedores, siendo información de tipo legal, documentos y/o necesidades. Estos deben tener una relación directa con el proveedor y en caso de presentarse varias entradas, deben escribirse separadamente. Un mismo proveedor puede proporcionar varias entradas.

Cuando las entradas son proporcionadas por una entidad externa se indican las proporcionadas por esta.

- **Ciclo:** indica la etapa a que pertenece la actividad planteada de acuerdo con el ciclo PHVA.

P (planificar): establecer los objetivos y proceso necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

H (hacer): implementar los procesos.

V (verificar): realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

A (actuar): tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

- **Procedimiento:** Se indica el nombre del procedimiento, en el cual se relaciona la actividad a realizar de acuerdo al ciclo de PHVA.

NOTA: en los procesos misionales como Atención al Usuario, Ambulatorio, Admisión, Hospitalización, Rehabilitación y Apoyo Diagnostico terapéutico debe tenerse en cuenta la atención que debe tener el paciente de acuerdo a los estándares de acreditación la cual debe estar implícita en los procedimientos s mencionar.

-Derechos y deberes

-Seguridad del paciente

-Acceso

-Registro e ingreso

-Evaluación de necesidades al ingreso

-Planeación de la atención

-Ejecución del tratamiento

-Evaluación de la atención

-Salida y seguimiento

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

-Referencia y contrareferencia

- **Actividades:** se describe la generalidad de la acción que se está desarrollando en orden secuencial. Su redacción debe iniciar en verbo infinitivo.
- **Responsable:** identifica el (los) cargos o roles responsables de ejecutar la actividad.
- **Cliente:** Identifica el (los) roles, procesos o procedimientos que reciben la información producto de la ejecución de la actividad. Cuando son clientes externos se menciona el nombre respectivo, por ejemplo:

Ejemplo 1: cuando el proveedor es un funcionario:

Jefe Oficina de Control Interno

Ejemplo 2: cuando el proveedor es un rol generalizado:

Auditor interno

Líder de procesos

Ejemplo 3: cuando el proveedor es una entidad externa (si es necesario se indica el cargo) rol generalizado:

Secretaria de salud del Tolima

Organismo de Control

Ejemplo 4: Cuando el proveedor es un proceso o procedimiento:

Hospitalización

Cuando el proveedor es el mismo proceso que se está documentando, es necesario identificar el proceso. Cuando todos los procesos son proveedores se menciona "Procesos HEGI". De esta manera deberá registrarse la información dependiendo el tipo de proveedor al que se haga referencia, interno cuando este dentro de los roles de los colaboradores y procesos del HEGI; y externo fuera de la institución.

- **Salida:** son los resultados o información que se genera al ejecutar una actividad, especificando cuando sea necesario el medio por el cual se entrega. Por lo general las salidas están asociadas a registros. Toda actividad debe proporcionar mínimo una salida.

Cuando todos los procesos son clientes se menciona "Procesos HEGI".

- **Políticas de operación:** Se escribe "Ver Manual de operaciones", documento en el que se establecen las estrategias de ejecución de la Entidad pública; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo previamente definidos por la entidad.
- **Requisitos (legales y normativos):** En este campo se deben escribir los requisitos normativos es decir aquellos especificados en las normas. Para la implantación y/o certificación de los sistemas de gestión, son los recogidos en las normas ISO 9001, NTCGP 1000, Sistema Único de Acreditación, entre otras y no son de obligatorio cumplimiento para la organización. En cuanto a los requisitos legales, son los

"Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad"



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

especificados en las leyes vigentes que le son de aplicación a cada organización concreta y son de obligatorio cumplimiento.

- **Indicadores:** En este campos se escribe “Ver ficha de indicadores”, en este formato se registran por ficha los indicadores definidos para el proceso.
- **Recursos:** corresponde a los recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos relacionados en el Plan Anual de Adquisiciones documento en el que constan, de manera planificada y ordenada los recursos ya mencionados para cada proceso.
- **Documentos:** En este campo se escribe “Ver listado maestro de documentos” formato en el que se relaciona toda la documentación existente en el sistema de gestión de la calidad del HEGI utilizando una codificación y estructura específica para su identificación.
- **Riesgos/Controles:** se escribe “Ver mapa de riesgo” matriz que contiene los riesgos que pueden afectar el cumplimiento del objetivo del proceso y su administración.

CONTROL DE CAMBIOS

- Al final de cada documento se registra el nombre de quien elaboro, reviso y valido, y aprobo, con el respectivo cargo y fecha (dd/mm/aaaa). De esta manera en el control de cambios se deberá registrar la fecha en la que el documento fue incluido en el Sistema de Gestión de Calidad del HEGI, la descripción del cambio realizado en el documento y el número de versión vigente.

9. CONDICIONES GENERALES

Todos los documentos vigentes del Sistema de Calidad se registran en el Listado Maestro de Documentos y deberán ser revisados y actualizados cada vez que se identifique la necesidad de un cambio por parte del líder responsable del proceso o cada cinco años, en el caso de las guías clínicas cada cuatro años ó antes si es necesario.

Los anexos se identifican en la parte donde se hace referencia escribiendo la palabra Anexo y un número consecutivo a lo largo del documento.

10. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE UN DOCUMENTO

Para la elaboración, modificación y eliminación de un documento según los criterios de este manual, el responsable del proceso solicita a Gestión de Calidad, a través del correo **apoyocalidad@hegranjalerida.org** la creación, modificación o eliminación del documento registrando los motivos que justifican la petición. En caso de modificación o

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

creación se deberá adjuntar el archivo que contiene el documento, el cual debe estar debidamente codificado.

Seguidamente, el profesional de calidad revisara el listado maestro de documentos y determinara la viabilidad de aprobación de la solicitud. Si esta es aprobada se valida el código y la versión; en caso de no ser aprobada se comunican las razones al solicitante a través del correo electrónico.

Una vez aprobada el profesional de calidad registra en el listado maestro de documentos la versión que corresponda según lo validado, incluye el documento en la herramienta de control como versión vigente para la consulta y uso del interesado y comunica al solicitante la validación e inclusión del documento en el Sistema de Gestión de Calidad, informando la versión y fecha de aprobación de la solicitud, para iniciar su aplicación.

Es importante resaltar que cualquier cambio en la documentación que no sea reportado al proceso de calidad, no se considera oficial y no es registrado en el Sistema de Gestión del HEGI, es compromiso de cada responsable de proceso o área reportar los cambios y la respectiva socialización de los nuevos documentos a su equipo de trabajo.

11.DILIGENCIAMIENTO DE REGISTROS EN FISICO

El diligenciamiento de formatos en físico se debe realizar:

- Con letra clara.
- Se recomienda leer el campo antes de diligenciarlo para evitar errores.
- Las cifras decimales se escriben luego de una coma.
- Cuando se cometa un error es necesario realizar una raya en el error (dejando visible el dato anterior) escribir el dato y realizar una firma corta en la corrección. Las únicas personas con autorización para corregir un dato errado es el responsable que realiza el diligenciamiento o su jefe inmediato.
- Se deben diligenciar los formatos en esfero, no hay restricciones en el color.
- La fecha se escribe en números y separados con dd/mm/aa o dd/mm/aaaa
- Los campos en blanco que no son diligenciados serán marcados con NA.
- Se trazará una línea diagonal cuando el formato cuente con campos que no serán diligenciados posteriormente.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DE ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

12. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del líder de cada proceso, departamento o servicio:

- Elaborar, revisar, actualizar y socializar los documentos, siguiendo los lineamientos descritos en este manual.
- Velar por el uso de la versión actual del documento y su cumplimiento.
- Capacitar al personal acerca, de su importancia y aplicabilidad de los documentos, así como también capacitar en el contenido de los mismos.

Es responsabilidad de la oficina de calidad:

- Determinar la viabilidad de aprobación de los documentos.

13. REFERENCIA

Desarrollo interno

- NTC ISO 9001: 2008
- NTGP 1000: 2009
- MECI 2014
- Ministerio de Salud y Protección Social, “Guía para la elaboración y control de documentos del SIGI”, Bogotá, Noviembre de 2012.

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- FORMATO ACTA FOR-GC-006
- FORMATO DIRECTRICES FOR-GC-007
- FORMATO FICHA TECNICA INDICADOR FOR-DE-009
- FORMATO GUIA FOR-GC-018
- FORMATO INSTRUCTIVO FOR-GC-005 V2 19-03-15
- FORMATO MANUAL FOR-GC-002
- FORMATO OFICIO INTERNO O EXTERNO FOR-GC-010
- FORMATO PLAN PLA-GC-017
- FORMATO PROGRAMA FOR-GC-004
- FORMATO PROTOCOLO FOR-GC-003
- FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA FOR-GC-019
- FORMATO CARACTERIZACIÓN DE PROCESO FOR-DE-001
- FORMATO PROCEDIMIENTO FOR-DE-002
- FORMATO ACUERDO FOR-DE-008

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**MANUAL
DE ELABORACIÓN Y
CONTROL DOCUMENTAL**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-004

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 30/06/2015

- FORMATO RESOLUCIÓN FOR-DE-004

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Mélida Ríos Ríos	Profesional Gestión de Calidad	06/06/15
REVISO Y VALIDO	Magda Trilleras Yara	Jefe de Control Interno	30/06/15
APROBO	Yasmith de los Ríos Bermúdez	Gerente	30/06/15

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
30/06/15	Se crea manual de elaboración y control documental y se asigna codificación de acuerdo al mecanismo definido.	01

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”