	CONTROL Y MEJORA	P-CM-GC-001
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN: 02
		FECHA APROBACIÓN 01/05/2009

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

COPIA NO CONTROLADA



ELABORO	REVISO	APROBÓ
LINA CUELLAR- DAGOBERTO MARTÍNEZ	LINA CUELLAR	MIYERLANDI TORRES AGREDO
Oficina de calidad	Oficina de calidad	Gerente General

1. OBJETIVO

Establecer una estructura documental para controlar los documentos internos y externos y registros que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad la Red De Salud Sur Oriente E. S. E.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos y registros requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad que se relacionan en los listados maestros de origen interno y externos.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

S.G.C.: Sistema de Gestión de la Calidad.

Revisar: Garantizar que lo que está escrito es lo que se está haciendo.

Aprobar: Ratificar que lo que está escrito es lo que se debe hacer.

Copia controlada: Copia sobre la cual existe un compromiso de actualización.

Copia no controlada: Copia que se entrega sólo de manera informativa y sobre la cual no existe un compromiso de actualización.

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Caracterización: Ficha técnica de los procesos de la organización. Define entre otros, objetivo del proceso, información de entradas, ciclo PHVA, salidas y clientes de un proceso específico y parámetros de control

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Describe: qué, quién, cuando, cómo, dónde, por qué?.

Instructivo: Guía que indica los pasos necesarios para llevar a cabo una actividad.

Formato: Herramienta para la recolección de datos numéricos o narrativos.

Otros terminos y definiciones se relacionan en e numeral No 3 de la NTC- ISO 9001:2000.

4. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.

La codificación de los documentos obedece a una estructura alfanumérica de 8 caracteres de acuerdo con la siguiente descripción:

El primer carácter	Hace referencia al tipo de documento (ver tipos de documentos).
Segundo y tercer carácter	Hacen referencia a la nomenclatura de los procesos (ver nomenclatura).
Cuarto y quinto carácter	Hace referencia a la nomenclatura de área funcional o programa
Sexto, séptimo y octavo carácter	Número consecutivo de tres dígitos.

4.1. Tipos de documentos:

DOCUMENTO	CÓDIGO
PROCEDIMIENTO	P
PROCESO	K
MANUAL	M
INSTRUCTIVO	I
FORMATO	F
FICHA TÉCNICA	T
GUÍAS	G
PROTOCOLOS	R
MATERIAL EDUCATIVO	D

5. NOMENCLATURA DE LOS PROCESOS Y DE LAS AREAS O PROGRAMAS

PROCESO	NOMENCLATURA	ÁREA O PROGRAMA	NOMENCLATURA
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE	GERENCIA	GG
		OFICINA ADMINISTRATIVA	OA
		SUBGERENCIA CIENTIFICA	SC
CONTROL Y MEJORA	CM	CONTROL INTERNO	CI
		AUDITORIA MEDICA	AM
		GESTIÓN DE CALIDAD	GC
		PLANEACION	PE
		EPIDEMIOLOGÍA	EP
INGRESO	IN	SISTEMAS	SI
		ESTADÍSTICA	ES
		ARCHIVO	AR
		ATENCION AL USUARIO	AU
		TRABAJO SOCIAL	TS
		FACTURACION	FT

PROCESO	NOMENCLATURA	ÁREA O PROGRAMA	NOMENCLATURA
ATENCIÓN AMBULATORIA	AA	CONSULTA EXTERNA	CE
		APOYO TERAPEUTICO	AT
		ODONTOLOGÍA	OD
		SERVICIO FARMACEUTICO	SF
APOYO DIAGNOSTICO	AD	LABORATORIO CLINICO	LC
		ECOGRAFIAS	EC
		IMAGENOLOGIA	IM
ATENCIÓN HOSPITALARIA	AH	URGENCIAS	UR
		HOSPITALIZACION	HO
		PARTOS	PA
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PP	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	CD
		DETECCION ALTERACIONES JOVEN	DJ
		DET. ALTERACIONES DEL EMBARAZO	CP
		PLANIFICACIÓN FAMILIAR	PF
		DET. ALTERACIONES DEL ADULTO	DA
		VACUNACION	VA
		VISITA DOMICILIARIA	VD
GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	GA	PORTERIA	PT
		SALUD OCUPACIONAL	SO
		SERVICIOS GENERALES	SG
		CENTRAL DE ESTERILIZACION	ET
		MANTENIMIENTO	MT
		LAVANDERÍA	LV
		TRANSPORTE	TA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GH	TALENTO HUMANO	TH
		SALUD OCUPACIONAL	SO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	GS	COMPRAS	CP
		ALMACEN	AL
		INVENTARIOS	IN
GESTIÓN FINANCIERA	GF	TESORERIA	TE
		CONTABILIDAD	CT
		PRESUPUESTO	PR
		COSTOS	CO
JURIDICO	JU	OFICINA JURIDICA	OJ

EJEMPLOS:

- EL PROCESO DE CONTROL Y MEJORA SE DENOMINARA: **K- CM**
- UN PROCEDIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE CONTROL Y MEJORA: **P-CM- CI- XXX**
- UN INSTRUCTIVO DE LA OFICINA DE CALIDAD DEL PROCESO DE CONTROL Y MEJORA SERA: **I-CM-GC-XXX**


6. CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE UN DOCUMENTOS Y FORMATOS

6.1 ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE CALIDAD (Procedimientos, guías, instructivos, manuales).

Para presentar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en la Red De Salud Sur Oriente E. S. E. de Santiago de Cali, se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

6.1.1 Encabezado:

Se sugiere tener un encabezado que ira SOLO EN LA PRIMERA PAGINA del documento, el cual esta compuesto por tres cuerpos así:

 <p>LOGO ESE SURORIENTE</p>	NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN:
		FECHA APROBACIÓN (d/m/a):

Primer cuerpo. En el primer cuerpo va el logotipo de la ESE.

Segundo cuerpo. tiene dos filas, así:

- En la primer fila se coloca el nombre del proceso involucrado
- En la segunda fila el nombre del documento.

Tercer cuerpo. contiene tres filas, así:

- En la primera fila se coloca el código del documento de acuerdo a lo establecido en el punto cuatro (codificación de documentos) del presente documento.

- En la segunda fila la versión del documento
- En la tercera fila la fecha de aprobación del documento.

Pie de página. El pie de página: Pagina x de y; registro del número de página del documento.

6.1.2 Desarrollo del proceso

- **Elaboración del documento.**

Los documentos los elaboran las personas que participan en la ejecución de las actividades que se describen en ellos, y son coordinados por la Oficina de calidad.

Todo documento debe contener como mínimo lo siguiente:

Objetivo: Identifica el porque y el para que se esta desarrollando el documento, se identifica de manera general la razón principal de la realización del documento.

Contenido: Se describe paso a paso las actividades involucradas en el documento, este se puede dar de manera escrita mediante texto corrido o utilizado la metodología de diagrama de flujo.

6.1.3 Revisión y Aprobación.

La revisión de los documentos que describen las actividades propias del proceso, las realizan los responsables de cada proceso, con el fin de verificar si lo que se describe en ellos es lo que se hace o se propone hacer.

La aprobación de los documentos se realizará por las siguientes personas y se sugiere colocar lo en la PRIMERA PAGINA DEL DOCUMENTO:

PROCESOS	ELABORO	REVISO	APROBÓ
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Personas que participan en la ejecución de las actividades del proceso, coordinados por la oficina de Calidad	Responsables de cada proceso y/o la oficina de calidad	Gerencia
PROCESOS MISIONALES			Subgerencia Científica
PROCESOS DE APOYO			Jefe de oficina administrativa y financiera

NOTAS:


1. Solo firmara quien apruebe el documento y quedara como “**documento original**”.
2. Los formatos no requieren del cuadro de elaboración- revisión y aprobación- puesto que **NO SE CONTROLARAN** como documentos, la oficina de calidad revisara su presentación.

6.1.4 Edición final.

Una vez revisado el documento, la impresión final del mismo la realiza la oficina de calidad y se registra en el Listado Maestro de Documentos Internos código *F-CM-009* (ver anexo 1) para su control. El documento original se identificara con un sello de tinta verde: “**documento original**” el cual contiene la firma de quien lo aprueba. Este se conservara en la oficina de calidad para su control.

6.2 ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE FORMATOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Se establece que para el encabezado de los formatos se use el siguiente esquema:

 <p>LOGO DE LA RED DE SALUD DEL SURORIENTE ESE</p>	NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO:
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VIGENCIA:

Primer cuerpo. En el primer cuerpo va el logotipo de la ESE.

Segundo cuerpo. tiene dos filas, así:

- En la primer fila se coloca el nombre del proceso involucrado
- En la segunda fila el nombre del formato que se desea crear.

Tercer cuerpo. contiene dos filas, así:

- En la primera fila se coloca el código del formato de acuerdo a lo establecido en el punto cuatro (codificación de documentos) del presente documento.

NOTA:

Se establece que la codificación para los formatos se realice de la siguiente manera:

F - (NOMENCLATURA DEL PROCESO) – 000 (consecutivo de tres dígitos).

Ejemplos: Formato de lista de chequeo de auditoría: F-CM-015

- En la segunda fila la vigencia del formato.

La papelería que al momento de la emisión de este documento esta impresa, se agotara en su totalidad. La nueva papelería tendrá en cuenta esta reglamentación para la impresión de los formatos.

6.3 DISTRIBUCIÓN Y DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS

La distribución de los documentos estará a cargo de la Oficina de Calidad, para lo cual se imprimirá las copias que se requieran en cada proceso, estas se identificarán con un sello de tinta roja: “**copia controlada**” y podrán no tener la firma de quien los aprueba. El control en la distribución de los mismos se hará a través del Formato Listado de Distribución de Documentos código F-CM-011 (ver anexo 2).

Para consultar los documentos existe la posibilidad de:

1. Acceder por INTRANET a una carpeta llamada A-CALIDAD, se sugiere los archivos sean copias en PDF o tengan una clave de protección del documento.
2. Acceder a INTERNET a la página web : www.esesuroriente.gov.co y consultar en el link “**Documentos de interés**” en donde estarán disponibles algunos de ellos en formato PDF.

La difusión de los documentos se deja a consideración del responsable de cada proceso y de la importancia que tenga; para ello debe dejar constancia de la difusión con un registro de asistencia y archivarla.

Aquellos documentos que se entregan con carácter informativo, no tendrán ninguna clase de sello y se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**.

6.4 CAMBIOS, IDENTIFICACIÓN Y ESTADO DE REVISIÓN DE LOS DOCUMENTOS

El responsable del proceso o procedimiento manifestara a la oficina de calidad el deseo del cambio y se procederá a realizar los ajustes al mismo.

La oficina de calidad identificara los cambios en la identificación y revisión de los documentos en el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS código F-CM-009 en la casilla de “modificación” en donde se describirá: fecha del cambio, versión y razón de la modificación del documento. Se recogerán los documentos obsoletos y se entregan las nuevas versiones, dejando registro de su entrega (ver numeral 6.3).

6.5 LEGIBILIDAD DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos aprobados NO deben tener tachones ni enmendaduras que comprometa su legibilidad. Los responsables de proceso deben velar por su aplicación.

6.6 DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO

Los documentos externos serán todos aquellos que se utilicen para **la toma de decisiones** y que han sido generados fuera del Sistema de Gestión de la Calidad, pero que presentan un impacto directo sobre el mismo. Pueden establecer el marco legal en el que se deben desarrollar las actividades del sistema, o servir de apoyo para la realización de las mismas. Ejemplos: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Requisitos Generales de Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración. Bogotá: ICONTEC, 2005. 35 p. (NTC-ISO-IEC-17025); manual de Cadena de Custodia, Ley No. 80 de 1993 “ Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública “ o bibliografía científica entre otros.

Los responsables de procesos son los encargados de identificar aquellos documentos externos e informar a la oficina de calidad para que se incluyan en el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS código F-CM-010 (ver anexo 3), a su vez la oficina de calidad colocara en la primera pagina el sello de tinta roja “**copia controlada**”.

Lo que no esta relacionado dentro del LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS se considera como documentos de consulta.

Aquellos documentos que se consulten por internet NO son considerados documentos externos.

6.7 CONSERVACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS OBSOLETOS

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad NO manejan documentos obsoletos. Cuando se requiera conservar algún documento obsoleto es responsabilidad de quien decida conservarlo asegurarse de que NO se utiliza para la toma de decisiones del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto deberá acercarse a la oficina de calidad para que sea identificado con un sello de “**Obsoleto**”.

7. CONTROL DE REGISTROS.

Los registros son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas, por esto es necesario que se salvaguarden de la mejor manera, los registros pueden ser tanto magnéticos como físicos. Ejemplo: Informe pericial, registro de cadena de custodia, acta, hoja de trabajo, correspondencia recibida, certificado de disponibilidad presupuestal, planilla, control de temperatura, entre otros.

El control de registros se realiza a través del formato Listado de Control de Registros código F-CM-003 (ver anexo 4), en el cual se relaciona:

Proceso: Se registra el nombre del proceso

Código: Se registra el código de identificación del documento a controlar, bien sea el asignado por calidad o el asignado de acuerdo a la ley de archivo.

Nombre del documento: Se relaciona el nombre del documento, en lo posible relaciona la mayor descripción.

Ubicación: Se registra la ruta exacta donde se encuentra ubicado el registro en el área, ejemplo: oficina talento humano/archivador 3/ nivel 2/ AZ permisos

Recuperación: Hace referencia al cargo de la persona responsable de organizar, controlar, conservar y entregar los registros.

Tiempo de retención: Hace referencia a la conservación de los registros así: **activo:** tiempo de permanencia en el área para consulta. **inactivo:** una vez cumplido el periodo de actividad dentro del área, se relaciona el tiempo que se desee conservar el documento en un archivo inactivo (dependiendo de su importancia, no todos los documentos es necesario conservarlos).

Disposición final: Una vez se ha cumplido el tiempo de inactividad del registro, cual es la disposición dada al mismo (destrucción mediante acta, incineración, envío a reciclaje, envío a archivo central o archivo muerto)

Esta información se consolidara de acuerdo a lo establecido en las tablas de Retención Documental.

8. Documentos de referencia

NTCGP 100:2004

ICONTEC NTC 4095. Norma de Descripción Archivística.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN DE COLOMBIA. Reglamento General de Archivos. Santa fe de Bogotá. 1997. Ley 594 del 200.

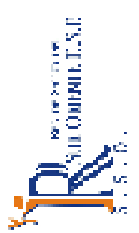
ANEXO No 1

		CONTROL Y MEJORA						CÓDIGO:	F-CM-009
		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS						VIGENCIA:	mayo de 2009
No.	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA EMISIÓN	ÁREA	RESPONSABLE	MODIFICACIÓN		


ANEXO No 2

		CONTROL Y MEJORA						CÓDIGO:	F-CM-011
		LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS						VIGENCIA:	mayo de 2009
CÓDIGO	NOMBRE DE DOCUMENTO	VERSIÓN	COPIA No.	ÁREA	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	FIRMA		

ANEXO No 3

	CONTROL Y MEJORA				Codigo:	F-CM-010
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS				Vigencia:	May-09
Proceso:						
Tipo	Nombre de documento	Medio en el que se encuentra	Ubicación	Responsable		

ANEXO No 4

	CONTROL Y MEJORA				Codigo:	F-CM-003
	LISTADO DE CONTROL DE REGISTROS				Vigencia:	Mayo/2009
Proceso:						
Codigo	Nombre de documento	Ubicación	Recuperacion	Tiempo de retencion		Disposicion final
				activo	Inactivo	