

	<b>PROTOCOLO</b> <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_GI_01
		Edición : 02
		Fecha: OCTUBRE 2021
		Página : 1 de 12
		Vigencia : 2021- 2026

## PROTOCOLO DE GESTIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

<p><b>Elaborado por:</b></p>  <p>Cristóbal Meneses Sorari. Encargado de Calidad</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>  <p>Karina Roldán Lobos Comité de Calidad</p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>  <p>Juan Francisco Madariaga Muñoz Director CESFAM Valle de los Libertadores</p>
Fecha: Septiembre 2022	Fecha: Septiembre 2022	Fecha: SEPTIEMBRE 2022

	<b>PROCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_GI_01
		Edición : 02
		Fecha: OCTUBRE 2021
		Página : 2 de 12
		Vigencia : 2021- 2026
<b>GESTIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>		

## **1. Objetivo.**

Estandarizar los aspectos formales de almacenamiento, seguimiento y elaboración de documentos oficiales, emitidos por el CESFAM Valle de los Libertadores, con el fin de implementar un sistema de Gestión Documental.

### **1.1 Objetivo específico.**

- Normar el sistema de almacenamiento de documentos, dentro de las dependencias del CESFAM.
- Establecer un sistema de seguimiento de los documentos emitidos por el CESFAM Valle de los Libertadores.
- Estandarizar los aspectos formales que deben cumplir los documentos elaborados por el CESFAM Valle de los Libertadores.

## **2. Alcance.**

Este protocolo debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios CESFAM Valle de los Libertadores al momento de redactar un documento oficial.

## **3. Asignación de responsabilidades.**


El Director del establecimiento será el responsable de la aprobación final de los documentos, estampando su firma en la primera hoja del documento en el recuadro con la leyenda "Aprobado por:" Además, será el encargado de visar las resoluciones necesarias para oficializar los documentos requeridos por el Comité de Calidad y solicitar a la Ilustre Municipalidad de Putaendo el acto administrativo que otorgue la institucionalidad a los documentos que así lo requieran.

El Subdirector Médico del establecimiento será el responsable de la revisión, junto al encargado de calidad, de todo documento que esté relacionado con la gestión clínica del establecimiento, estampando su firma, en la primera hoja del documento en el recuadro con la leyenda "Revisado por:" junto al encargado de Calidad.

La Oficina de Calidad será la responsable de la revisión, almacenamiento y seguimiento de los protocolos elaborados, además de llevar el proceso de Gestión Documental, acorde al MEMORANDUM N° 238 (08/2021)

El funcionario a cargo de la oficina de partes será responsable de verificar cumplimiento de los aspectos formales entregados en este protocolo, al momento de recibir un documento oficial.

Cada funcionario será responsable de verificar el correcto cumplimiento de los aspectos formales entregados en este protocolo, al momento de elaborar un documento oficial.

	<b>PROCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_GI_01
		Edición : 02
		Fecha: OCTUBRE 2021
		Página : 3 de 12
		Vigencia : 2021- 2026
<b>GESTIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>		

#### 4. Desarrollo.


##### **GESTION DOCUMENTAL CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES.**

Con el propósito de la correcta implementación y seguimiento de los Procedimientos y Protocolos elaborados en el establecimiento, se crea por parte del Comité de Calidad un proceso de gestión documental con el fin obtener una visión global, que permita cumplir con los requisitos necesarios para dar cuenta de una adecuada elaboración y gestión de documentos.

En la perspectiva del proceso de Acreditación, esta tarea recae en el encargado de Calidad, con objeto de centralizar el sistema de gestión, permitiendo así dar mayor uniformidad a los documentos, un lenguaje común y detectar con mayor facilidad puntos críticos. Cabe señalar que esto no implica que la elaboración de dichos documentos deba ser centralizada, sino más bien implementar una figura visible como referente de la organización documental que sirva de soporte para los profesionales y personal implicados en la elaboración de los mismos.

De esta manera, el sistema de gestión de documentos busca facilitar la implementación, orden y estructura del gran número de documentos, de contenidos diversos, que son solicitados en el proceso de acreditación, esto permitirá el óptimo seguimiento de cada documento, cumpliendo las siguientes características.

- Ingreso en el sistema: Se establece la forma en la cual un documento comienza a formar parte “oficialmente” de la institución.
- Registro: Constancia de la creación del documento y su distribución, se codifica para facilitar el proceso.
- Clasificación: Según la actividad que describe, se clasifica el tipo de documento.
- Conservación y almacenamiento: La organización debe resguardar que los documentos se conserven en un entorno seguro, controlando la manipulación protegiendo contra el acceso y destrucción no autorizados, así como su pérdida y deterioro. El organismo establecerá los periodos en los cuales se almacenará determinados documentos y lugar físico o respaldo electrónico, en el caso de que el documento se encuentre solo en formato electrónico el prestador deberá asegurar el respaldo de los datos.
- Acceso: Se establece a quien se permite llevar a cabo determinada función; creación, consulta, modificación.
- Trazabilidad: se asegura que los documentos puedan ser localizados cuando se precisen y conocimiento de su ubicación en toda la ruta documental
- Disposición: distribución de los documentos tanto dentro como posiblemente fuera de la institución. Destino una vez finalizado el plazo de conservación

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_GI_01
		Edición : 02
		Fecha: OCTUBRE 2021
		Página : 4 de 12
		Vigencia : 2021- 2026
<b>GESTIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>		

### **Elaboración de Documentos.**

Dado que el proceso de Acreditación es una tarea conjunta, la elaboración de los documentos no puede quedar centralizado en una persona, por lo que se designará la elaboración de documentos de acuerdo a las capacidades técnicas y área de especialización de cada funcionario y en consecuencia a los requerimientos por parte del establecimiento, para esto se establece un responsable quien estará a cargo de la elaboración de cada documento el cual quedará constatado con firma por parte del coordinador de calidad y del funcionario designado en Acta de Comité de Calidad.

Una vez elaborado el documento, el comité de calidad lo revisará para verificar si cumple con los aspectos formales solicitados más abajo en este documento, lo requerido por la pauta de cotejo del Manual Estándar General de Acreditación y/o los requerimientos del establecimiento; en el caso de haber observaciones, será responsabilidad del funcionario a cargo de la elaboración del documento realizar las correcciones.


Al ser revisado un documento por el comité de calidad y este se encuentre sin observaciones, será remitido a dirección para ser aprobado, en el caso de que el documento deba tener un **carácter institucional**, será la máxima autoridad del CESFAM Valle de los Libertadores de Putaendo o quien lo subrogue quienes deban autorizar el documento estampando su firma en la portada de dicho documento, en el acápite "Aprobado por" el cual debe ir con la fecha en la cual se realizó dicho acto.

Aprobado el documento, la oficina de calidad lo ingresará a la base de datos que se desarrolló para la Gestión Documental, en la cual se asignará un código de orden interna al documento, donde se encontrará el tipo de documento ingresado abreviado en sigla, categoría que pueden ser tres: Gestión de Calidad (CAL), Gestión Clínica (GC) y Gestión Interna de Organización (GI) y un número en orden correlativo a la recepción de los documentos; se explicitará en la base de datos el código, nombre de documento, tipo de documento, si aplica o no a alguna característica de la pauta de cotejo del proceso de acreditación, si el documento requiere un carácter institucional, la fecha de elaboración, vigencia del documento, edición, N° de páginas, cuando corresponde la revisión de su indicador, el responsable de su ejecución, seguimiento y perfiles de acceso.

El encargado de Calidad, será el encargado de digitalizar los documentos, la copia original quedará resguardada en la oficina de Calidad, con acceso restringido a menos que sea necesario. La copia digitalizada será subida al Intranet Institucional para que los funcionarios tengan acceso, según su perfil. Se difundirá vía correo cada vez que se suba un documento al intranet institucional.

De esta manera se asegurará que todo documento tenga un responsable y una ubicación acorde a su distribución, además se mantendrá un seguimiento a nivel central por la oficina de calidad. Cada documento estará entonces resguardado para evitar modificaciones y se encontrarán almacenados en dos lugares para su seguridad y disposición:

- Oficina de Calidad: En formato digital en PDF y Word los cuales se almacenarán

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_GI_01
		Edición : 02
		Fecha: OCTUBRE 2021
		Página : 5 de 12
		Vigencia : 2021- 2026
<b>GESTIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>		

- en una memoria externa, con el fin de preservar los documentos.
- Intranet Institucional: En formato PDF, en donde los funcionarios tendrán acceso al documento.

En el caso de que un documento requiera una modificación, el funcionario responsable deberá solicitar el archivo en Word a la oficina de calidad para evitar transcripción total del documento, luego de la modificación esta se anotará en la tabla de modificaciones y se realizará nuevamente el proceso antes mencionado, manteniendo el código pero cambiando el número de versión en el código interno, dándose de baja los documentos de la versión anterior y entrando en vigencia el documento con las correcciones realizadas.

### **ASPECTOS FORMALES DE TODO LOS DOCUMENTOS OFICIALES.**

En relación con los aspectos formales que deben cumplir los documentos corresponderá aplicar lo siguiente:

#### **Formato.**

- Utilizar margen izquierdo 3,0 y derecho 3,0 (estos márgenes son fijos para posterior encuadernación y empaste de documentos, **NO** deben variar).
- Justificar los párrafos.
- Utilizar letra Arial 11.
- Espaciador entre párrafos e interlineado ajustar según sea el volumen de información del documento para que sea bien distribuido.
- Títulos y subtítulos en Negrita.

#### **Membrete.**

Todo documento oficial debe incluir el membrete del organismo emisor, ejemplificado en Anexo N°1 en la esquina superior izquierda, que debe cumplir con los siguientes lineamientos:

- Logo actualizado CESFAM Valle de los Libertadores.
- En la primera línea debe ir en negrita, mayúscula y respetando el uso de acentos el nombre del organismo público (Ej. ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PUTAENDO)
- En la segunda línea debe consignarse en negrita, mayúscula y respetando el uso de acentos, el nombre de la institución (Ej. CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES)
- En la tercera línea debe incorporarse, la unidad, área o comité, en mayúsculas y respetando el uso de acentos. Subrayado.
- Firmas de validación de documento
- Número de registro interno de la unidad administrativa y fecha de confección del

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_GI_01
		Edición : 02
		Fecha: OCTUBRE 2021
		Página : 6 de 12
		Vigencia : 2021- 2026
<b>GESTIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>		

documento.

### **Redacción.**

Importante utilizar sinónimos para evitar repetir una palabra en el mismo párrafo o en párrafos cercanos.

Se sugiere redactar en tercera persona siempre que se refiera a una entidad, cuidando el uso de pronombres y reglas ortográficas.

### **PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS.**

Todo protocolo y procedimiento elaborado para uso interno del CESFAM Valle de los Libertadores, debe contener los aspectos formales mencionados al inicio de este documento.

Los protocolos y procedimientos no utilizan membrete este será sustituido por un encabezado de página que consignará los siguientes aspectos:

- Logo actualizado del CESFAM Valle de los Libertadores, ubicado en la esquina superior izquierda.
- Centrado en el encabezado, tipo de documento en mayúscula (Ej. PROTOCOLO.) Letra fuente Arial tamaño 14.
- Bajo el tipo de documento, la institución que lo suscribe en mayúscula (Ej. CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES) Letra fuente Arial tamaño 14.
- En la esquina superior derecha, en letra fuente Arial tamaño 11, se consignará los siguientes datos:
  - Código: De uso interno de la institución, que será administrado por la oficina de calidad
  - Edición
  - Fecha
  - Paginas
  - Vigencia del documento
- A contar de la segunda página, bajo el encabezado de página, se encontrará el título del documento siempre en mayúscula en letra fuente Arial tamaño 12.
- Para mayor facilidad al momento de la redacción de los protocolos institucionales se crea un formato tipo que puede ser solicitado en la oficina de calidad.

### **Contenido.**


- **Introducción (opcional):** Puesta en contexto del documento a elaborar
- **Objetivo:** Define el “para que” del documento, debe ser escrito en forma clara para que pueda ser entendido por quien lo lea. Todos los objetivos deben ser escritos en infinitivo.
- **Alcance:** Delimitación de las condiciones en que aplica el documento indicando

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_GI_01
		Edición : 02
		Fecha: OCTUBRE 2021
		Página : 7 de 12
		Vigencia : 2021- 2026
<b>GESTIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>		

donde y por quien se debe aplicar este documento y excepciones si las hay.

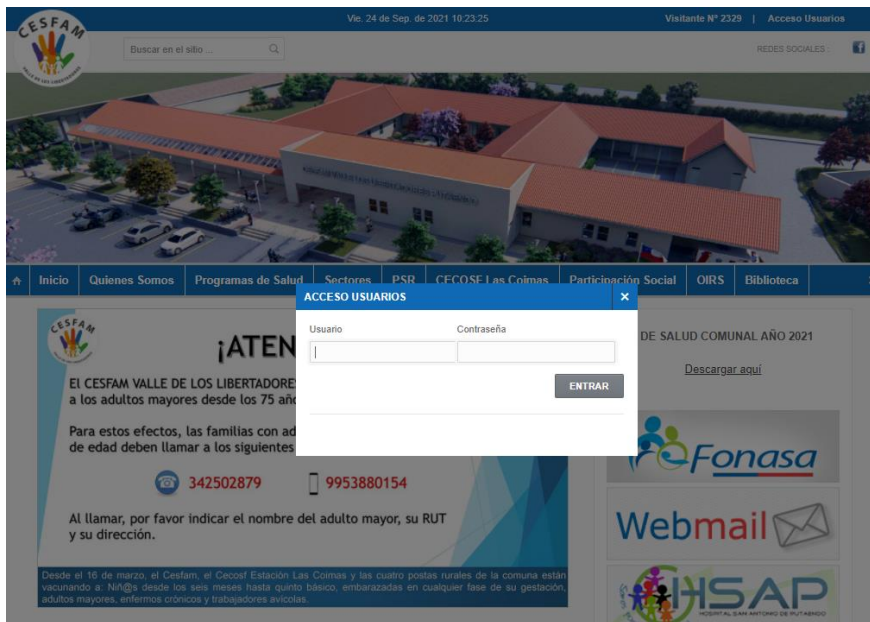
- **Asignación de responsabilidades:** Deben indicarse con claridad las responsabilidades que deben asumir cada funcionario, además de indicar las supervisiones que se realizarán.
- **Desarrollo:** Descripción detallada de la actividad que se indica en el protocolo.
- **Registro de Información:** Indicará las fuentes que se utilizarán para recabar la información y dar cumplimiento al documento y sus indicadores
- **Indicadores:** Define los hechos que se medirán como indicadores de Calidad para el correcto cumplimiento del documento.
- **Normas y Referencias:** Publicaciones y antecedentes que fundamentan el documento, las cuales deberán estar descritas en formato APA.
- **Anexos:** Documentos con información de apoyo, se incluye formularios, planillas de registro, etc.
- **Distribución:** La distribución de los documentos se realizará por estamento. Ej: médicos, enfermeros, kinesiólogos, etc.
- **Planilla de Control de Cambios:** Al final del documento se insertará una planilla de cambios la cual será manejada exclusivamente por el encargado de la oficina de Calidad. En esta planilla se contempla número de edición, cambios si se contemplan y memorándum que autoriza en el caso que lo requiera.



	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_GI_01
		Edición : 02
		Fecha: OCTUBRE 2021
		Página : 8 de 12
GESTIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		Vigencia : 2021- 2026

## USO INTRANET INSTITUCIONAL


Para poder asegurar el acceso de los funcionarios a los documentos oficiales, estos serán digitalizados y subidos a la intranet institucional. Todos los funcionarios tendrán un usuario y contraseña para acceder a la intranet. Se le asignará un perfil, en relación con su estamento lo cual le permitirá el acceso a los documentos que le corresponden. La solicitud de creación de usuario es responsabilidad de cada funcionario.



Los funcionarios una vez ingresados a la intranet institucional, en la viñeta “Biblioteca” podrán visualizar los documentos que han sido subidos, esto siempre acorde a su perfil. Al seleccionar un documento, este se descargará para ser visualizado.





	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_GI_01
		Edición : 02
		Fecha: OCTUBRE 2021
		Página : 9 de 12
		Vigencia : 2021- 2026
<b>GESTIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>		

### 5. Registro de Información.

Para el registro de la información se implementará una tabla Excel con los siguientes datos los cuales fueron descritos anteriormente.


## GESTION DOCUMENTAL CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Tipo de Documento	Código Interno	Nombre del Documento	Tipo de Documento	Característica	Institucionalidad	Fecha Elaboración	Vigencia	Edición	N° de página	Revisión Indicad	Responsable	PERFIL
-------------------	----------------	----------------------	-------------------	----------------	-------------------	-------------------	----------	---------	--------------	------------------	-------------	--------

El encargado de la oficina de partes puede llevar un sistema propio de registro que permita la enumeración e identificación del oficio y/o el memorándum.

### 6. Indicadores.


<b>Título:</b>	<b>Documentos ingresados en sistema de gestión según protocolo de gestión y elaboración de documentos.</b>
<b>Descripción y racionalidad</b>	Este indicador evalúa la correcta recepción e ingreso de los documentos realizados en el establecimiento por parte de la oficina de calidad tras su aprobación.
<b>Dominio</b>	Indicador de proceso
<b>Numerador</b>	Número de documentos ingresados en gestión documental por la oficina de calidad.
<b>Denominador</b>	Número total de documentos aprobados por Dirección en el establecimiento.
<b>Amplificador</b>	Por 100
<b>Fuente de datos</b>	Registro en Planilla gestión documental CESFAM Valle de los Libertadores
<b>Muestreo recomendado</b>	Número de documentos ingresados en gestión documental que hayan sido aprobados por dirección.
<b>Periodicidad</b>	Semestral.
<b>Umbral</b>	100%
<b>Áreas de aplicación</b>	Oficina de Calidad CESFAM Valle de los Libertadores.
<b>Responsables</b>	Coordinador comité de calidad

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_GI_01
		Edición : 02
		Fecha: OCTUBRE 2021
		Página : 10 de 12
		Vigencia : 2021- 2026
<b>GESTIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>		

<b>Título:</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento del proceso de fiscalización de protocolos en el sistema de gestión.</b>
<b>Descripción y racionalidad</b>	Este indicador evalúa el proceso de fiscalización que se realiza a cada protocolo ingresado dentro del sistema de gestión documental
<b>Dominio</b>	Indicador de proceso
<b>Numerador</b>	Número de protocolos fiscalizado por la oficina de Calidad
<b>Denominador</b>	Número total de protocolos ingresados en el sistema de gestión documental.
<b>Amplificador</b>	Por 100
<b>Fuente de datos</b>	Excel Gestión documental y registro de revisión por encargado de protocolos seleccionados.
<b>Muestreo recomendado</b>	100% de los protocolos ingresados en gestión. Se corroborará, que los datos estén correctos con evaluaciones programadas realizadas.
<b>Periodicidad</b>	Semestral.
<b>Umbral</b>	100%
<b>Áreas de aplicación</b>	Oficina de Calidad CESFAM Valle de los Libertadores.
<b>Responsables</b>	Coordinador comité de calidad

## 7. Normas y Referencias.

- 1) Fernández Menéndez, M. La importancia de las referencias bibliográficas y las citas en la elaboración de documentos y trabajos científicos y/o académicos. Abril 2018, de Ministerio de salud Sitio web: <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2015/06/Mercedes-Fernandez-Menendez.pdf>
- 2) Muñoz Tapia, L. (2014). PROTOCOLO DE GESTION DOCUMENTAL PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS. SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA.
- 3) Valdez, J., Jiménez, L., Álvarez, M. E. (Septiembre 2013). Elaboración y Gestión de documentos para el Proceso de Acreditación en Salud: Recomendaciones para Prestadores Institucionales. Abril 2018, de Superintendencia de Salud, Unidad de Asesoría Técnica Intendencia de Prestadores Sitio web: [http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-8549\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-8549_recurso_1.pdf)

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_GI_01
		Edición : 02
		Fecha: OCTUBRE 2021
		Página : 11 de 12
		Vigencia : 2021- 2026
GESTIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		

## 8. Anexos.

### Anexo N°1: Ejemplo Membrete Organismo emisor



**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PUTAENDO**  
**CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES**  
COMITÉ DE CALIDAD  
 CMS  
 N°01:03.05.2018

## 9. Distribución.

- Dirección
- Funcionarios CESFAM Valle De Los Libertadores
- Archivo

