	DOCUMENTO COMPLEMENTARIO	Categoría de seguridad: Uso Interno	CÓDIGO: CHS-DC-222
	Gestión de Documentos de Procesos		VERSIÓN:004
	ORIGEN:MMO-PMJO-Análisis y Mejoramiento de Procesos		

## 1. OBJETIVO

Definir la administración y estándar para la edición, modificación, indexación, conservación, manejo y difusión de los documentos que apoyan los procesos de la organización, además de las políticas para la adecuada administración de los registros.

## 2. ALCANCE

Aplica para los documentos administrados a través de la herramienta Daruma de las empresas CHRISTUS Sinergia Salud.

## 3. CONTENIDO

### [3.1 Políticas Generales](#)

### [3.2 Políticas para la creación y modificación de documentos](#)

### [3.3. Ciclo documental](#)

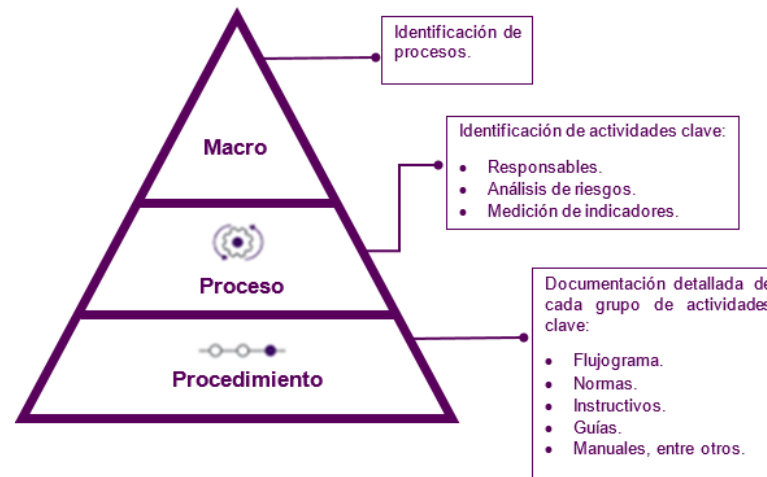
### [3.4. Distribución y difusión](#)

### [3.5. Control de los documentos](#)

### [3.6. Control de los registros](#)

### 3.1 Políticas Generales

3.1.1 El esquema documental definido es el siguiente:



Los tipos documentales definidos, su estructura de codificación y de contenido es el siguiente:

Tipo de Documento	Sigla	Capítulos Definidos
Caracterización de Macroproceso	CMP	1.Objetivo. 2.Líder. 3.Descripción del Macroproceso (flujograma). 4.Listado de procesos.
Caracterización de proceso	CP	1.Macroproceso asociado. 2.Objetivo. 3.Alcance. 4.Líder. 5.Descripción del proceso (flujograma). 6.Procedimientos relacionados. 7.Listado maestro de registros y de documentos. 8.Indicadores y volumetrías. 9.Perfiles de cargos relacionados. 10.Mapa de riesgos.

Procedimiento	PR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Objetivo.</li> <li>2.Alcance.</li> <li>3.Descripción del procedimiento (flujograma).</li> <li>4.Documentos relacionados.</li> <li>5.Normas.</li> </ol>
Modelo	MOD	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Objetivo.</li> <li>2.Alcance.</li> <li>3.Conceptualización del modelo.</li> <li>4.Estructura modelo.</li> <li>5.Articulación de los actores.</li> <li>6.Seguimiento.</li> </ol>
Perfil de cargo	PC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Descripción del perfil del cargo.</li> <li>2.Requisitos del cargo.</li> <li>3.Competencias o comportamientos.</li> </ol>
Documento complementario	DC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Objetivo.</li> <li>2.Alcance.</li> <li>3.Contenido.</li> </ol>
Instructivo	IN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Objetivo.</li> <li>2.Alcance.</li> <li>3.Contenido.</li> </ol>
Listado maestro de indicadores	LMI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Macroproceso asociado.</li> <li>2.Proceso asociado.</li> <li>3.Listado de indicadores.</li> </ol>
Ficha técnica de indicadores	FTI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Datos generales.</li> <li>2.Medición.</li> <li>3.Responsable del indicador.</li> <li>4.Procedimiento.</li> </ol>
Formato	FT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Contenido</li> </ol>

Guía de práctica clínica	GPC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acta de constitución del grupo desarrollador de la guía.</li> <li>2. Herramientas de tamización y evaluación.</li> <li>3. Guía de práctica clínica.</li> <li>4. Evaluación de adherencia.</li> <li>5. Evaluación de conocimientos.</li> </ol>
Protocolo de atención	PT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción.</li> <li>2. Objetivo.</li> <li>3. Alcance.</li> <li>4. Población objetivo.</li> <li>5. Personal que interviene.</li> <li>6. Material.</li> <li>7. Procedimiento.</li> <li>8. Mecanismo de monitoreo</li> <li>9. Bibliografía.</li> <li>10. Anexos.</li> </ol>

3.1.2 La estructura de codificación de los documentos es:

- Sigla de CHRISTUS (CHS) – Sigla de tipo documental – Numero consecutivo. Ejemplo: CHS - CP – 001.

3.1.3 Los estados de los documentos son:

Estado del Documento	Descripción	Quiénes pueden consultar:
Administración	En éste estado se asignan los responsables de cumplir cada etapa del ciclo documental.	Rol de Administrador del documento
Elaboración	En éste estado el documento se encuentra disponible para digitar, pegar los contenidos de texto, imágenes o tablas.	Rol de Editor
Revisión	En éste estado el documento está disponible para el proceso de revisión, certificar que los documentos cumplan con los lineamientos establecidos en el proceso.	Rol de Revisor y Editor

<b>Aprobación</b>	En éste estado el documento está disponible para la aprobación y autorización de su publicación.	Rol de Aprobación y Editor
<b>Vigente</b>	En éste estado el documento se encuentra disponible para su consulta	Rol de Consulta
<b>Obsoleto</b>	En éste estado el documento se anula del proceso y no se puede volver a publicar, ya sea por cambio de versión o eliminación del documento.	No aplica

3.1.4 Los roles definidos en Daruma para la gestión de los documentos en cada estado son:

- **Rol Administrador Documento:** responsable de asignar los demás roles para el documento. Éste rol está asignado al Analista Ingeniería y Mejoramiento.
- **Rol Editor:** responsable de crear o modificar el contenido del documento. Éste rol está asignado al Analista Ingeniería y Mejoramiento.
- **Rol de Revisor:** responsable de validar que el contenido del documento este alineado con el proceso. Éste rol está asignado al líder del procedimiento o del proceso o quien este último defina de acuerdo con el nivel de esquema documental. Cada documento puede tener varios responsables de revisión
- **Rol de Aprobación:** responsable de liberar la publicación del documento. Éste rol está asignado al líder del proceso o macroproceso o quien estos definan de acuerdo con el nivel de esquema documental.
- **Rol de consulta:** permiso habilitado por defecto a todos los usuarios creados en la herramienta.

### 3.2 Políticas para la creación y modificación de documentos:

3.2.1 La creación o modificación de documentos de un proceso se genera cuando:

- El direccionamiento estratégico o sus modificaciones sugieren la creación o modificación de un proceso, sus objetivos o resultados.
- Hay nuevas normas o cambios en la legislación sobre la forma de operar algún proceso, los criterios de calidad del mismo o impacta sus resultados.
- Implementación de mejoras que sugieran cambios en las actividades, herramientas o estructura organizacional.


3.2.2 Construcción y edición de documentos:

- Los nombres de los documentos sin importar su tipo documental se crean en Daruma en altas y bajas y no deben llevar el tipo de documento.
- Todos los documentos deben estar escritos en Arial 10 de manera justificada.
- Todos los documentos se deben redactar en tiempo presente y las actividades de las descripciones de flujo deben iniciar con verbos, adicionalmente garantizar el uso de un lenguaje que facilite la comprensión de las partes interesadas.
- Todos los documentos cuentan con un encabezado donde se identifica:

a.El logo de la empresa; cuando aplique para más de dos empresas y/o sea corporativo, tendrá el logo de CHRISTUS SINERGIA Salud, en caso contrario, si el documento soporta un registro para entes gubernamentales se podrá utilizar el logo de la empresa en la que se genera el documento.

- b. El Tipo documental.
- c. La categoría de seguridad.
- d. El nombre del documento.
- e. El código asignado.
- f. La versión.

Como se muestra en la siguiente imagen:

	<b>TIPO DOCUMENTAL</b>	<b>Categoría de seguridad</b>	<b>CHS-XX-XXX</b>
	<b>Nombre del Documento</b>		<b>00X</b>
	<b>MACRO / PROCESO / PROCEDIMIENTO XXXXXX</b>		

- En la construcción de los procedimientos, documentos complementarios e instructivos, se debe considerar la calificación de la categoría de seguridad de la información publicada de acuerdo con los siguientes criterios:

<b>Categoría de Seguridad</b>	<b>Descripción</b>
Uso Interno	Información no crítica cuyo revelado no autorizado puede llevar a pérdidas operacionales para el negocio.
Público	Información que al compartir por fuera de la empresa no representa riesgo ni genera impacto en la operación, imagen y reputación de la organización.
Confidencial	Información no crítica cuyo revelado no autorizado tiene impacto financiero, de imagen y reputacional
Sensible	Información crítica o estratégica que no se debe revelar. Los documentos con esta clasificación no son objeto de publicación en Daruma.

- Los modelos, las guías de práctica clínica, protocolo de atención, perfiles de cargo y fichas técnicas de indicadores deben ser considerados en la categoría de seguridad de la información como Confidencial.
- Las caracterizaciones de macros y procesos, y los formatos son considerados en la categoría de seguridad de la información como Uso Interno.
- Cuando se adjunten formatos, estos deben tener en su contenido la misma estructura del encabezado definido.
- Los colores utilizados para los títulos del documento ya sea en los nombres (Word) o celdas (Excel) deben ser los colores corporativos definidos por mercadeo; Pantone 2602 C100% (R=88 G=0 B=91). Lo

demás debe estar en color automático negro.

- La estructura de los formatos tipo carta que se publiquen en la plataforma documental pueden tener una estructura diferente, que debe ser avalado por el área jurídica o mercadeo según el objeto del documento.
- Todos los formatos como cartas y preimpresos que tienen diseño diferente, deben contener el código del documento al lado inferior derecho utilizando el pie de página.
- Si el formato tiene en su contenido cálculos y fórmulas, se debe proceder a realizar el bloqueo de la celda que contenga dicha fórmula.
- Para los formatos que son elaborados en el programa Word, en el contenido del documento se debe colocar el link correspondiente al formato a descargar y posterior, el instructivo del formato. Este instructivo debe ser llamado de la misma forma que el formato, anteponiendo la palabra Instructivo al nombre del documento.
- Los capítulos de los documentos deben estar numerados hasta su tercer nivel siguiendo la estructura definida para cada tipo documental. A partir del cuarto nivel deben utilizarse viñetas. En cualquier caso la información ante un control de cambio debe ser de fácil identificación y administración. Ejemplo:
  1. Título: ej. Contenido, Normas.
    - 1.1. Subtítulo: ej. Normas Generales, nombre de procedimiento.
      - 1.1.1 Edición de documentos
        - Documentos complementarios.
          - a. Ejemplo
- Solo se pueden cargar documentos a la plataforma documental cuando:
  - a. Son de origen externos y se requieren conservar en su versión original.
  - b. Formatos en versión Word, Excel o pdf de acuerdo con su uso.
  - c. Videos.
- La documentación propia debe ser editada directamente en la plataforma documental.
- Cuando se creen documentos, cada documento debe identificar en el campo "Proceso" lo siguiente:
  - a. Cuando es caracterización de Macroproceso se asocia el mismo Macroproceso
  - b. Cuando es caracterización de Proceso se asocia el Macroproceso al cual corresponde
  - c. Cuando es Procedimiento y Perfil de Cargo se asocia el Proceso.
  - d. Cuando son otros documentos se asocia el Procedimiento.
- La parametrización del campo "proceso" en el aplicativo Daruma se realiza de la siguiente manera para la selección y asociación por parte de los Analistas de Ingeniería y Mejoramiento:
  - a. Macro: iniciales de su nombre en mayúscula, por ejemplo: GT (Gestión tecnológica)
  - b. Proceso: Iniciales del macroproceso en mayúscula + Iniciales del proceso en mayúscula, por ejemplo: GT-EU (Gestión tecnológica – Experiencia de usuario).
  - c. Procedimiento: Iniciales del macroproceso en mayúscula + Iniciales del proceso en mayúscula + nombre corto del procedimiento en altas y bajas, por ejemplo: GT-EU-Soporte Aplicaciones (Gestión tecnológica – Experiencia de usuario –Soporte Aplicaciones).
- En Daruma se debe asociar la marca del macroproceso correspondiente.
- Los documentos complementarios e instructivos deben contar con una tabla de contenido que facilite la navegación en el documento, el nivel de desglose de la tabla debe ser acorde al volumen de información del mismo. Teniendo en cuenta la plantilla de elaboración de documentos de Daruma, la tabla debe ubicarse debajo de la etiqueta de Contenido.
- Sólo se puede enlazar un documento cuando se encuentra en estado Vigente; dado el caso que se requiera hacer referencia a un documento que está en Proceso, se debe colocar sólo el nombre sin realizar enlace alguno.

- Las palabras que tienen un significado específico dentro de un documento o que se requieren explicar para facilitar el entendimiento del mismo deben ser incluidas en la funcionalidad de glosario de Daruma. **Manual Módulo de Documentos Daruma.**
- Cuando un documento nuevo remplace a otro u otros documentos, los códigos de los que se reemplazan deben asociarse en el campo notas del documento en construcción.
- Cuando el nombre del documento no facilite su búsqueda por los filtros de palabra clave, deben asociarse las palabras clave que se consideren necesarias en el campo nota del documento en construcción.
- Cuando se crea un formato y este se encuentre en estado vigente, se debe crear en Daruma en el sub módulo de registros para que alimente el listado maestro de registros, la información a registrar es: tipo de registro, nombre del registro, lugar donde se almacena, duración de conservación, disposición final, cargo relacionado, usuario responsable, documento origen del registro, formato relacionado al registro, estado del registro, procesos asociados, recuperación, criterios de recuperación, notas (descripción y propósito del registro), fecha de vigencia y protección.

3.2.3 De acuerdo con el esquema y los tipos documentales, la creación o edición de documentos debe contemplar.

- **Mapa de Macroprocesos:** el mapa de Macroprocesos es la representación gráfica de los macroprocesos de la organización de acuerdo con sus pilares estratégicos. Es publicado en Daruma una vez es avalado por la Gerencia General y no requiere un ciclo de aprobación en la plataforma documental.
- **Caracterización de Macroprocesos:** la caracterización de macroprocesos se realiza en la plantilla definida en la plataforma documental teniendo en cuenta los siguientes pasos:

a. Definir el objetivo o propósito del macroproceso: cada macroproceso definido en la cadena de valor debe obtener resultados únicos que no pueden ser obtenidos por otros macroprocesos. El objetivo o propósito debe asociarse con la misión de la empresa, las políticas, sus objetivos, inductores e iniciativas estratégicas, por lo tanto, en la redacción del propósito de cada macroproceso es necesario considerar los resultados que éste puede ofrecer al cliente y a la empresa y cómo aporta en el desarrollo del plan estratégico. Para definir el propósito del macroproceso es necesario realizar las siguientes preguntas:

¿Cuál es la razón de ser del macroproceso?

¿Por qué debe existir?

¿Cuál es el alcance del macroproceso?

¿Qué propósito cumple el macroproceso que no puede cumplir otro?

¿Qué resultados relevantes permite construir el macroproceso?

¿Qué valor agrega a la organización el macro proceso?

¿Está alineado a los objetivos estratégicos?

b. Definir el responsable del macroproceso: para realizar la asignación de este rol es necesario tener en cuenta el nivel de autoridad y autonomía que posee el cargo en realización al objetivo definido para el macroproceso, en este contexto, el término autoridad; hace referencia a la capacidad que posee el cargo para lograr que el macroproceso cumpla su objetivo y se desarrolle en la forma planeada. El término autonomía; hace referencia a la capacidad que posee el cargo para definir, controlar, solicitar o proporcionar los recursos que requiere o utiliza el macroproceso; así como para complementar, modificar o replantear la manera en que opera el macroproceso y los procesos que lo conforman. El responsable del macroproceso supervisa el desarrollo del macroproceso a su cargo a través de los indicadores de resultados.

c. Realizar la descripción del macroproceso: ésta descripción contempla la identificación de los procesos que componen el macroproceso de acuerdo con el ciclo de planeación, ejecución, seguimiento y mejora y las áreas involucradas en el desarrollo de las mismas, así como la identificación del líder de cada proceso, quien a su vez, tiene autoridad y autonomía sobre el proceso a su cargo. Los procesos identificados se diseñan bajo el esquema de flujo: entrada, actividad, salida, y se diagraman según el instructivo Generación de Flujogramas. Para definir los procesos de un macroproceso se debe tener en cuenta:

- Identificar los entregables, productos o servicios generados por el macroproceso de acuerdo con su objetivo.
- Identificar los clientes de los entregables, productos o servicios del macroproceso.
- Identificar los elementos o actividades más importantes y que agregan valor para lograr el desarrollo de los entregables, productos o servicios de acuerdo con el ciclo de planeación, ejecución, seguimiento y mejora.
- Identificar los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades definidas.



- Identificar los proveedores de los insumos requeridos.

En la caracterización del macro debe quedar la identificación y acceso a la caracterización de los procesos definidos a través del código y nombre con su respectivo vínculo.

Cada caracterización debe tener en la parte inferior los códigos y nombres de los procesos que la conforman, no deben estar numerados.

- **Caracterización de Procesos:** la caracterización de procesos se realiza en la plantilla definida en la plataforma documental teniendo en cuenta los siguientes pasos:

a. Identificar el macroproceso: corresponde a la ubicación con el respectivo vínculo a la caracterización del macroproceso.

b. Definir el objetivo del proceso: cada proceso que compone cada macroproceso tiene a su vez la posibilidad de entregar resultados únicos que no pueden lograrse a través de otros procesos del macroproceso en el cual se ubica, ni en otros procesos que conforman otros macroprocesos. En la redacción del propósito de cada proceso es necesario considerar el propósito del macroproceso en el cual se ubica ya que debe existir consistencia y relación entre los dos, así como la alineación con los objetivos estratégicos.

c. Definir el alcance del proceso: el alcance debe indicar cuál es el inicio y fin del proceso de acuerdo con su objetivo, y debe ser coherente con el inicio y fin de la descripción de actividades.

d. Definir el responsable del proceso: el cargo que asume este rol debe tener la capacidad de articular los elementos del proceso que permiten el logro del objetivo y su desarrollo, y promover mejoramientos en el momento que los indicadores de proceso o los resultados no conformes indiquen tal necesidad.

e. Realizar la descripción del proceso: esta descripción contempla la identificación y agrupación de las actividades más importantes que componen el proceso de acuerdo con el objeto del mismo, en el ciclo de planeación, ejecución, seguimiento y mejora, y las áreas involucradas en el desarrollo de las mismas; así como la identificación del líder de cada agrupación de actividades. Las actividades identificadas se diseñan bajo el esquema de flujo: entrada, actividad, salida, de acuerdo con los elementos identificados y se diagraman según el instructivo Generación de Flujogramas.

f. Definir las actividades del proceso: para definir las actividades del proceso y como agruparlas se debe tener en cuenta;

- Identificar los entregables, productos o servicios generados por el proceso de acuerdo con su objetivo y participación en el ciclo; planeación, ejecución, seguimiento y mejora.
- Identificar los clientes de los entregables, productos o servicios del proceso.
- Identificar las actividades más importantes y que agregan valor en el desarrollo de los entregables, productos o servicios.
- Identificar los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades definidas.
- Identificar los proveedores de los insumos requeridos.

Para la identificación de las agrupaciones se deberá tener en cuenta las actividades que intervienen en la construcción de un mismo entregable, producto o servicio, teniendo en cuenta la complejidad de las actividades y las áreas involucradas en el desarrollo de las mismas.

Las actividades agrupadas se denominan procedimiento; es decir, la secuencia lógica de tareas que genera un entregable parcial necesario para el logro del resultado del proceso. Cada agrupación debe denominarse con un nombre asociado a su resultado parcial, documentarse y codificarse. En la caracterización se identifican con el código y nombre y el respectivo vínculo al documento.

g. Identificar los indicadores y volúmenes del proceso: los indicadores definidos deben permitir monitorear el desempeño del proceso en relación al cumplimiento de su objetivo, adicionalmente, se pueden considerar indicadores de resultado asociados a objetivos e iniciativas estratégicas en los que el proceso aporte, o volúmenes que tengan el mismo objetivo, también, se contemplan indicadores o volúmenes que midan o faciliten el seguimiento de procedimientos específicos. Al definir los indicadores se debe dar prioridad aquellos que facilitan el seguimiento a calidad, costos, oportunidad y conformidad de los resultados.

La definición y construcción de los indicadores y volúmenes se realiza por parte del área de Gestión de Información en conjunto con los responsables de cada proceso y el equipo de ingeniería y mejoramiento.

En la caracterización se asocia el listado maestro de indicadores que corresponda al proceso.

h. Identificar los registros: son los generados a partir de la ejecución de las actividades definidas en el proceso, y los documentos que complementan o detallan las actividades del proceso o procedimiento.

En la caracterización se asocian los informes de listados maestro de registro y listado maestro de documentos que corresponda al proceso.

i. Identificar los cargos: son los que participan en el desarrollo de las actividades definidas en el proceso. En la caracterización se asocia el vínculo de los perfiles de cargo de aquellos que participan en el proceso.

j. Identificar los riesgos operativos: cada proceso cuenta con el análisis de riesgos operativos de acuerdo con el **CHS-DC-202 Gestión del Riesgo Operativo** el cual genera el mapa de riesgo residual operativo. En la caracterización se asocia el vínculo al contexto del riesgo del proceso correspondiente.

- **Procedimiento**: el procedimiento o agrupación de actividades y/o tareas, se construye de acuerdo con los siguientes pasos:

a. Definir el objetivo: éste objetivo corresponde a la razón del documento que se va a construir, qué se pretende con el documento de acuerdo con la agrupación de actividades a explicar.

b. Definir el alcance: el alcance debe indicar cuál es el inicio y fin del procedimiento de acuerdo con su objetivo y debe ser coherente con el inicio y fin de la descripción de actividades, debe indicar el marco sobre el cual se aplica lo definido en el mismo y si hay alguna excepción sobre su aplicación

c. Realizar la descripción gráfica: ésta descripción contempla la diagramación a un nivel detallado del flujo o flujos de actividades que componen el procedimiento, identificando responsables, registros, documentos, herramientas y demás elementos relevantes para su entendimiento. Instructivo Generación de Flujograma.

d. Identificar los documentos relacionados: se debe listar los códigos, nombres y los respectivos vínculos de los documentos, utilizados en el detalle de las actividades de los procedimientos, deben incluirse todos los documentos según el siguiente orden:

- Procedimientos.
- Documentos Complementarios.
- Instructivos.
- Formatos.
- Documentos de origen externo.

e. Identificar los documentos normas: se debe incluir en orden lógico de las actividades; normas, políticas, condiciones que refuercen o complementen la descripción gráfica realizada. No se deben asociar la descripción de la tarea si esta ya fue diagramada.

- **Modelo**: en éste tipo documental se incluyen los siguientes modelos;

a. De Atención de pacientes: describe el funcionamiento y características de la atención asistencial de acuerdo con los tipos de pacientes, diagnóstico, estrategias de atención, contratación con clientes y requisitos normativos.

b. De negocio: describe el funcionamiento y características de una unidad de negocio o estrategia organizacional.

c. Operativos: describe el funcionamiento y características de las rutas operativas que se requieren para el cumplimiento de los modelos de atención.

Los modelos se construyen a partir del marco general en el cual opera, por lo tanto, no tiene detalle de actividades. Para ello se debe tener en cuenta:

a. Definición del objetivo: este objetivo corresponde a la razón del documento que se va a construir, que se pretende con el documento de acuerdo con el modelo a explicar.

b. Definición del alcance: el alcance del documento debe indicar el marco sobre el cual se aplica lo definido en el mismo y si hay alguna excepción sobre su aplicación.

c. Conceptualización del modelo: definir el modelo de atención, concepto general y atributos del modelo.

d.Estructuración del modelo: incluye diagrama del modelo y las diferentes rutas de atención u operación definidas.

e.Articulación de los actores: se describen los diferentes puntos de contacto y los canales de comunicación entre los diferentes actores del modelo.

f.Seguimiento: se relacionan las diferentes actividades para validar la efectividad del modelo y el impacto en los indicadores definidos.

- **Perfil de cargo**: se describen las características de todos los cargos de la empresa, de acuerdo con el nivel de competencia que se requiere para cumplir con las actividades; la relación que tiene la actividad con el propósito general del cargo. Éste documento es construido por el jefe de cada cargo utilizando la Plantilla Perfil de Cargo y avalado por Gestión Humana de acuerdo con el [CHS-PR-097 Selección de Personal](#). Se debe tener en cuenta:

a.Descripción del perfil de cargo: corresponde a la información detallada del cargo como la línea de negocio, área, jefe inmediato, el propósito, los procesos donde participa, las responsabilidades propias y transversales, los informes a entregar, indicadores en relación al cargo, nivel de autoridad y toma de decisiones y contactos internos y externos.

b.Requisitos del cargo: corresponde a la formación académica, experiencia y conocimientos específicos requeridos.

c.Competencias o comportamientos: detalla las competencias organizacionales y propias requeridas para ejercer el cargo.

- **Documento complementario**: se consideran documentos complementarios los que alineen el proceso o procedimiento con los objetivos del negocio, igualmente, los que refuercen la explicación de las actividades a realizar en los procesos o procedimientos, y las metodologías a utilizar. Para ello se debe tener en cuenta:

a.Definir el objetivo: éste objetivo corresponde a la razón del documento que se va a construir, qué se pretende con el documento de acuerdo con el modelo a explicar.

b.Definir el alcance: el alcance del documento debe indicar el marco sobre el cual se aplica lo definido en el mismo y si hay alguna excepción sobre su aplicación.

c.Contenido: se describe de manera detallada el complemento objeto del documento; se pueden utilizar diagramación, imágenes, videos, y cualquier otro medio a través del cual la información sea clara, veraz y de fácil distribución.

d.Bibliografía: si el documento es basado o resultado de consulta previa de información a través de diferentes fuentes, referenciar los derechos de autor de acuerdo con la norma APA.

- **Instructivo**: se consideran instructivos todos los documentos que detallen la explicación de las tareas que componen una actividad de un procedimiento o el funcionamiento de una herramienta tecnológica, equipo, dispositivo u otro elemento de apoyo en la ejecución de un proceso. Se debe tener en cuenta:

a.Definir el objetivo: este objetivo corresponde a la razón del documento que se va a construir; responde a la pregunta: ¿qué se pretende con el documento de acuerdo con el modelo a explicar?

b.Definir el alcance: el alcance del documento debe indicar el marco sobre el cual se aplica lo definido en el mismo, también, detalla si hay alguna excepción sobre su aplicación.

c.Contenido: se describe de manera detallada las tareas o herramientas objeto del documento, se pueden utilizar; diagramación, imágenes, videos y cualquier otro medio a través del cual la información sea clara, veraz y de fácil distribución.

- **Listado Maestro de Indicadores**: debe incluir las fichas técnicas de los indicadores, volumetrías y demás mediciones del proceso al cual se asocia con el siguiente contenido:

a. Definir el Macroproceso al cual son asociadas las mediciones definidas.

b. Definir el Proceso al cual se realizará seguimiento a través del comportamiento de las fichas técnicas asociadas.

c. Listar los códigos y nombres de las fichas técnicas documentadas en el siguiente orden: primero las fichas técnicas de los procesos y posterior, las de los procedimientos identificando el nombre del procedimiento.

- **Ficha técnica de indicadores**: permite la identificación del detalle de los indicadores, volumetrías y reportes requeridos para la medición de los objetivos y resultados de los procesos. En el ciclo documental como ente revisor se incluye el responsable definido desde el área de Gestión de Información. Incluye:

a.Datos generales: se debe registrar el nombre del indicador, el macroproceso y proceso asociado, el tipo de indicador, la empresa, el objetivo de indicador, el número del contrato o norma, si es para un ente externo y las definiciones más importantes.

b.Medición: se debe registrar las fórmulas del indicador, las variables, la unidad de medida, periodicidad, meta y tipos de visualización.

c.Responsable del indicador: se deben registrar la gerencia responsable del indicador y el cargo responsable del seguimiento.

d.Procedimiento: se debe registrar las variables y el proceso de generación de las variables, proceso detallado para generar el indicador, la ruta publicación y observaciones adicionales.

- **Formatos**: los formatos son los documentos que generan registros del proceso.

Se consideran registros los documentos que contengan la trazabilidad de las actividades o sus resultados cuando esta se desarrolla entre varias personas, procesos o áreas.

Se consideran también registros; cuando la información obtenida se dé por un control definido en el proceso o se utilice para generar mediciones o seguimientos y documentos que contengan información confidencial o que debe ser controlada de manera especial por política organizacional o de normatividad.

a.Contenido: se anexa la estructura del formato de acuerdo con el uso que se vaya a dar al mismo.

b.Instructivo: se anexa la explicación de cómo realizar el diligenciamiento adecuado del formato con ejemplos si así se requiere, y cuando se presenten opciones de selección se debe explicar en que casos escoger cada una. Los instructivos se deben utilizar en todos los casos.

- **Guía de Práctica Clínica**: el documento se utiliza para recomendar lo que se debe, y lo que no se debe hacer desde el punto de vista preventivo, diagnóstico o terapéutico para una determinada condición clínica. Las políticas para su construcción están definidos en el Gestión de Guías de Práctica Clínica.

a.Acta de constitución de grupo desarrollador de la guía: relacionar enlace del documento que se elaboró como acta de constitución cuando se realizó la adopción de la guía.

b.Herramientas de tamización y evaluación: relacionar enlace de los siguientes documentos soporte de la calificación llevada a cabo para escogencia de la guía de práctica clínica a adoptar.

- tamización primaria y secundaria
- evaluación agree
- puntuación agree

c.Guía de práctica clínica: relacionar enlace del documento de guía de práctica clínica a adoptar. Describir las exclusiones o inclusiones en cuanto a la aplicabilidad de la guía de práctica clínica para la organización (opcional).

d.Evaluación de adherencia: relacionar enlace del documento que se elaboró para medir la adherencia a la guía de práctica clínica.

e.Evaluación de conocimientos: relacionar enlace del documento que se elaboró para medir los conocimientos adquiridos sobre la guía de práctica clínica.

- **Protocolo de Atención**: tiene por objeto describir el conjunto de procedimientos técnico-médicos necesarios para la atención de una situación específica de salud; define también, la atención o cuidado que debe recibir el paciente y que la organización ha establecido de obligatorio cumplimiento. La construcción es de carácter técnico asistencial. Adicionalmente, los directores médicos y asistenciales de las diferentes unidades de prestación de servicios están en potestad de solicitar la creación de este tipo de documentos mientras se cumpla lo descrito con anterioridad.

a.Introducción: la introducción da el primer inicio al documento; esta introducción incluye información epidemiológica general y aspectos clínicos generales.

b.Objetivo: describe la razón por la cual se estructura el documento.

c.Alcance: describe a qué empresa aplica, a que profesionales de la salud y a qué tipo de pacientes o población está dirigido.

d.Población Objetivo: es el grupo de población a la que se aplica el protocolo como posible solución de un problema de salud o como prevención de un riesgo.

e.Personal que Interviene: todo el personal que debe participar para la realización de la técnica, procedimiento o proceso tal cual se describe a lo largo del protocolo. p.ej. en el caso del sondaje vesical: enfermera/o y auxiliar de enfermería.

f.Material: describe materiales, insumos e instrumentos empleados para poder realizar lo descrito en el protocolo, debe incluirse el nombre, las cantidades y las unidades a emplear cuando apliquen.

g.Procedimiento: describe el paso a paso de las actividades a realizar, desde la preparación hasta la finalización del procedimiento.

h. Mecanismo de Monitoreo: describe cómo la empresa va a garantizar que el protocolo sea aplicado por los profesionales de la salud, pueden ser visitas de monitoreo, evaluaciones, etc.

i. Bibliografía: realizar la bibliografía utilizando para ello el estilo apa del editor de texto.

j. Anexos: relacionar documentos internos o externos a la organización, soportes al contenido del protocolo de atención.

### 3.3. Ciclo documental

3.3.1 El ciclo documental contempla las etapas de edición, revisión, aprobación y actualización u obsolescencia, las cuatro etapas se realizan en el aplicativo Daruma de acuerdo con el Manual Módulo de Documentos Daruma.

- Etapa de edición: se construye o actualiza el documento en la plataforma Daruma por parte del Analista de Ingeniería y Mejoramiento luego del previo análisis realizado según el procedimiento Análisis y Mejoramiento de Procesos. Una vez finalizada la construcción del documento, el aplicativo Daruma cambia el estado a "Revisión" y envía una notificación al líder vía correo electrónico indicando la disponibilidad del documento para la respectiva validación, adicionalmente, si el documento está asociado con una solicitud realizada de acuerdo con el procedimiento Análisis y Mejoramiento de Procesos esta debe ser actualizada con la gestión realizada.

Cuando se realiza actualización documental que conlleva cambio de versión, el Analista de Ingeniería y Mejoramiento registra en el campo Notas de Avances de manera general las normas modificadas, eliminadas o creadas.

- Etapa de revisión: es responsabilidad de los líderes con el Rol de Revisor ingresar al aplicativo Daruma y validar el contenido del documento de acuerdo con el proceso y la solicitud realizada, además deben registrar una nota de aprobación o de ajuste si es necesario. Si se generan notas de ajuste, debe devolver el documento a la etapa de edición donde el Analista de Ingeniería y Mejoramiento realiza el ajuste requerido y nuevamente lo envía a revisión.

Una vez incluidas las nota de aprobación por cada uno de los responsables de revisión, el último en revisar envía el documento a estado de aprobación. En el momento de ser enviado a aprobación, llega notificación por correo electrónico al líder con el rol de aprobador quien realiza la validación del documento.

- Etapa de aprobación: una vez el líder con el rol de aprobador valida la información puede devolver el documento a estado de revisión incluyendo la justificación de esta decisión o aprobar el documento lo que genera su publicación de manera inmediata.

Si el documento es devuelto queda en Rol de revisor para que este nuevamente solicite la aprobación o devuelva a edición.

- Cuando se define un documento como obsoleto este debe estar vigente y no requiere un ciclo de aprobación.
- Estado Obsoleto: Cuando un documento se envía a obsoleto debe incluirse la justificación; en caso de que el motivo de envío a obsoleto sea por actualización del código, este debe ser incluido en la justificación.
- Las modificaciones de ortografía, inclusión del código de documentos relacionados cuando estos ya están asociados en el documento a modificar, inclusión de diseño de formatos preimpresos o identificación de términos y definiciones son ediciones realizadas por el Analista de Ingeniería y Mejoramiento sin un ciclo de aprobación.
- Una vez vigente el documento, este puede consultarse en Daruma de acuerdo con el instructivo **Manual Módulo de Documentos Daruma**.
- Los listados maestros de documentos y registros son generados por el aplicativo Daruma y se visualizan a través del módulo documentos submódulo LMDV (listado maestro de documentos vigentes), los datos visibles en este listado son: tipo de documento, nombre, código, versión actual, fecha de vigencia de última versión.

### 3.4. Distribución y difusión

- La distribución y difusión de los documentos vigentes es responsabilidad de los líderes de procedimiento, proceso o macroproceso de acuerdo con el alcance del documento.
- La distribución se puede hacer a través de correos electrónicos o de manera física, y la difusión puede incluir entrenamientos presenciales o virtuales, publicaciones o socialización electrónica.
- Los mecanismos de distribución y difusión son definidos para cada caso por el líder de procedimiento, proceso o macroproceso de acuerdo con el alcance del documento.
- El área de Ingeniería y Mejoramiento envía comunicado mínimo una vez al mes con algunos documentos vigentes de acuerdo con el volumen, complejidad e impacto de los mismos para reforzar las socializaciones realizadas por los líderes.

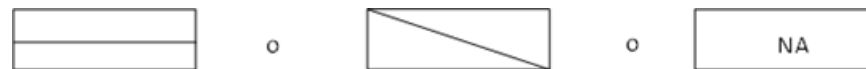
- El Analista de Ingeniería y Mejoramiento debe verificar y velar por que la distribución y difusión sea efectiva.
- Los líderes de proceso o macroproceso son los únicos autorizados para la entrega y certificación de documentos vigentes a entidades externas de la organización, teniendo en cuenta lo definido la categoría de seguridad definida para el documento.

### 3.5. Control de los documentos

- El control de los documentos es electrónico y se administra a través del aplicativo Daruma; herramienta que controla la versión de los documentos con su respectivo ciclo documental.
- La legibilidad y vigencia de la documentación se garantiza a través de la edición y lectura del documento electrónico.
- Los colaboradores del grupo CHRISTUS Sinergia Salud sin importar su tipo de vinculación y aquellos no colaboradores que operen los procesos de la empresa sin importar su contratación tienen acceso de consulta a la documentación vigente y de acuerdo con los perfiles definidos participan en el ciclo documental.
- Los documentos que se requieren manejar como preimpresos son gestionados directamente por el líder del proceso o procedimiento con el área logística para su cotización, diseño, construcción y distribución, en este caso, en Daruma, debe publicarse el diseño original y una vez se recibe de parte del proveedor el diseño final a imprimir se actualiza este diseño en el documento publicado, sin requerir ciclo de aprobación. El formato original se conserva para la gestión del área de Ingeniería y Mejoramiento con la función de restringido del aplicativo Daruma.
- El Líder del proceso o procedimiento debe notificar al área logística el código del documento preimpreso y notificar cualquier actualización o eliminación.
- Las consultas de las versiones obsoletas de los documentos se gestionan con la Coordinación de Ingeniería y Mejoramiento y solo se autorizan para solicitudes de antes de control.
- En caso que se requiera la impresión de un documento, todo colaborador puede generarla desde Daruma ingresando por el icono de impresión; el archivo tendrá la inscripción de copia no controlada.
- Los documentos que se imprimen se consideran como copias no controladas por lo que no se garantiza su aplicabilidad y vigencia el día posterior a ello. Es responsabilidad del líder del proceso o procedimiento asegurar que los documentos impresos para la operación se conserven en la versión más actualizada.
- Cuando los formatos cambian de versión, es responsabilidad del líder del proceso o procedimiento asegurar la destrucción de los formatos impresos.
- Los formatos preimpresos que son modificados en su versión y que no afectan la prestación del servicio, se pueden utilizar hasta agotar existencias o hasta que el líder lo defina.
- El Coordinador de Ingeniería y Mejoramiento genera de manera semestral los documentos que cuentan con vigencia superior a un año para su respectiva validación con el líder del proceso, procedimiento o macroproceso, de acuerdo con el alcance del documento. Ésta validación incluye la verificación en operación del cumplimiento de lo definido en el documento, refuerzo en la difusión, modificación o paso a documento obsoleto de acuerdo con el procedimiento Análisis y Mejoramiento de Procesos.
- Los documentos externos pueden circular físicamente en original y copia, siempre y cuando estos se encuentren en el formato original emitido.

### 3.6. Control de los registros

- Los registros de los procesos son administrados y controlados por el responsable de la ejecución del procedimiento donde se genera. La responsabilidad incluye mantener los registros en un lugar seguro, archivarlos en forma ordenada, y por el tiempo establecido, de acuerdo con lo definido en el listado maestro de registros.
- Los registros deben ser completamente diligenciados, de manera correcta, clara, legible, y oportunamente de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- No se deben sobrescribir ni utilizar correctores que impidan la legibilidad del registro original. Los formatos diligenciados a mano, deben ser en letra clara y en tinta de color negro, preferiblemente.
- Los campos en los que se requiera diligenciar algún tipo de valor numérico o información escrita, que no aplique en el momento por alguna razón justificada, se deben completar con una línea que anule el campo o con un No Aplica (N.A.), ejemplo:



- En caso de cometer un error al diligenciar un formato, se debe trazar una línea sobre el dato erróneo, de tal forma que sea visible dicho error, diligenciando enseguida del mismo, la fecha y el nombre de la persona que comete la equivocación, de la siguiente manera: inicial en mayúscula del primer nombre y primer apellido completo, ejemplo: Carlos Augusto Pérez Ramírez: C. Pérez, posteriormente se debe repetir el registro completo de forma correcta en un nuevo campo o documento.

- Las fechas deben ser diligenciadas mediante un sistema numérico correspondiente a dos (2) dígitos para el día, dos (2) dígitos para el mes, y cuatro (4) dígitos para el año (dd-mm-aaaa). Las horas deben ser diligenciadas en forma militar (hh:mm).
- Los registros que requieran unidades de medición, estas se deben registrar de acuerdo con la siguiente tabla:

UNIDADES	MAGNITUD	SIMBOLO
Temperatura	Celsius	°C
	Fahrenheit	°F
Peso	Kilogramo	Kg
	Gramo	gr
	Miligramo	mg
Longitud	Metro	m
	Centímetro	cm
	Milímetro	mm
Presión	Atmosférica	atm
	Pascal	Pa
	Libra por pulgada cuadrada	Psi
	Bar	bar
Volumen	Metro Cúbico	m <sup>3</sup>
	Centímetro cúbico	cm <sup>3</sup>
	Centímetro cúbico	mm <sup>3</sup>
Tiempo	Hora	h
	Minutos	m
	Segundos	s

- Toda la documentación; en estado físico, de la organización, debe mantenerse en ambiente ventilado, protegido del sol y el agua, preferiblemente en un espacio con aire acondicionado, limpio y fumigado periódicamente para garantizar su adecuada conservación de acuerdo con el **Archivo**.