




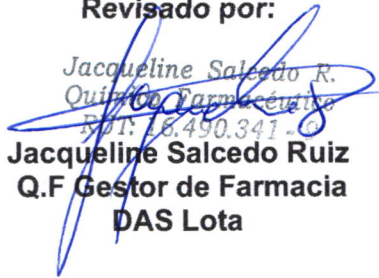

SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA  
DEPARTAMENTO DE SALUD

Código: PR-CD-01  
Edición: 01  
Fecha: 31.07.2019  
Página: 1-10  
Vigencia: 31.07.2024

## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

UNIDAD EJECUTORA:  
CALIDAD Y DROGUERÍA DAS LOTA

**PR-CD-01**

 <p>Elaborado por: <b>Andrea Fuentes Vega</b> E.U Encargada de Calidad DAS Lota</p> <p>Fecha: 26.07.2019</p>	 <p>Revisado por: <i>Jacqueline Salcedo R.</i> <i>Química Farmacéutica</i> <i>RPT: 18.490.341 - C</i> <b>Jacqueline Salcedo Ruiz</b> Q.F Gestor de Farmacia DAS Lota</p> <p>Fecha: 29.07.2019</p>	 <p>Aprobado por: <i>Miriam Peña Chávez</i> <b>Miriam Peña Chávez</b> Jefe (S) DAS Lota</p> <p>Fecha: 31.07.2019</p>
---	---	---

	<b>SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN</b> <b>ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA</b> <b>DEPARTAMENTO DE SALUD</b>	<b>Código: PR-CD-01</b>
		<b>Edición: 01</b>
		<b>Fecha: 31.07.2019</b>
		<b>Página: 2-10</b>
		<b>Vigencia: 31.07.2024</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		

## INDICE

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivo .....	3
3.	Alcance.....	3
4.	Responsables.....	3
5.	Documentación de referencia.....	4
6.	Distribución.....	4
7.	Definiciones.....	4
8.	Desarrollo .....	6
9.	Flujograma .....	8
10.	Anexos.....	9
11.	Control de cambios .....	10



**SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**  
**DEPARTAMENTO DE SALUD**

**Código: PR-CD-01**  
**Edición: 01**  
**Fecha: 31.07.2019**  
**Página: 3-10**  
**Vigencia: 31.07.2024**

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

## 1. INTRODUCCIÓN

Un sistema de gestión de la información eficiente está asociado intrínsecamente a la implementación de buenas prácticas al interior de las organizaciones. Facilita el manejo y la distribución de grandes volúmenes de información y preserva adecuadamente la seguridad de los datos.

Este a su vez involucra la creación, y actualización de diversos documentos al interior de la Institución, asumiendo que la estandarización y registro de las actividades disminuyen la variabilidad en la aplicación de procedimientos, mejoran la calidad de los servicios prestados y facilita la atención a personal de nueva incorporación. Ningún documento constituye un fin en sí mismo, sino que es una más de las herramientas necesarias para la organización, evaluación y detección de áreas de mejora

La gestión de documentos se entiende como un proceso que permite analizar, difundir y controlar sistemáticamente la información registrada, recibida, creada y utilizada por una organización en correspondencia con su misión, objetivos y procesos.

## 2. OBJETIVO

Establecer los controles necesarios para la elaboración, modificación, anulación y aprobación de los documentos que integrarán el Sistema de Gestión de Calidad de la Droguería.

## 3. ALCANCE

Todos los documentos de la Droguería, desde la detección de la necesidad de elaborarlo o modificarlo, hasta su difusión, autorización o anulación.

## 4. RESPONSABLES

Director Técnico Droguería	Ejecutar y supervisar el cumplimiento del presente.
Encargada Calidad	Sugerir mejoras en relación al presente documento así como en casos puntuales elaborar, autorizar o anular documentos según procedimiento.
Funcionario Droguería	Sugerir mejoras en relación al presente.

	<b>SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN</b> <b>ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA</b> <b>DEPARTAMENTO DE SALUD</b>	Código: PR-CD-01
		Edición: 01
		Fecha: 31.07.2019
		Página: 4-10
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		Vigencia: 31.07.2024

## 5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- ✓ República de Chile, Ministerio de Salud. División de Planificación y Presupuesto, Departamento de Calidad de Prestadores, Unidad de Evaluación de Tecnologías Sanitarias. Requisitos Básicos para la Elaboración de Guías Clínicas y Protocolos del Ministerio de Salud. Disponible en:  
<http://www.minsal.cl/portal/url/item/a1eab2e3c443d9a8e04001011f017985.pdf>
- ✓ Normas APA, Sexta Edición, 2018. Disponible en:  
<https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjTxMDfxZncAhVHmVkkKHUrqAkkQFggmMAA&url=http%3A%2F%2Fnormasapa.net%2F2017-edicion-6%2F&usq=AOvVaw1xXkEU6J5gGa39whqi0r7o>
- ✓ Gobierno de Chile, Superintendencia de Salud, Intendencia de Prestadores. Observatorio de Buenas Prácticas en Salud, Unidad de Asesoría Técnica, 2013. Elaboración y Gestión de documentos para el Proceso de Acreditación en Salud: Recomendaciones para Prestadores Institucionales. Disponible en [http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-8549\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-8549_recurso_1.pdf)

## 6. DISTRIBUCIÓN

- ✓ Jefe Departamento de Salud
- ✓ Unidad de Recursos Humanos
- ✓ Unidad de Finanzas
- ✓ Unidad de Adquisiciones
- ✓ Referente Técnico
- ✓ Prevención de Riesgos
- ✓ Bodega
- ✓ Inventario
- ✓ Droguería

## 7. DEFINICIONES

- **DAS:** Departamento de Administración en Salud.
- **D.T:** Director Técnico
- **QF:** Químico Farmacéutico.
- **Acceso:** Establece a quién se permite llevar a cabo determinada función: creación, consulta, modificación, eliminación.
- **Aprobación:** Etapa dentro del procedimiento de control de documento y registros que determina la adecuación y aceptación del documento.



**SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**  
**DEPARTAMENTO DE SALUD**

**Código: PR-CD-01**  
**Edición: 01**  
**Fecha: 31.07.2019**  
**Página: 5-10**  
**Vigencia: 31.07.2024**

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

- **Clasificación:** Basada en las actividades de la Institución de clasificar el tipo de documento: ejemplo, Gestión Clínica, Gestión de Calidad, etc.
- **Conservación y Almacenamiento:** la Organización resguarda que los documentos y registros clínicos que contengan datos sensibles, deben conservarse en un entorno seguro, controlando la manipulación, protegiendo contra el acceso y destrucción no autorizados, así como su pérdida y deterioro. Se establecen los períodos por los cuáles se almacenarán determinados documentos y lugar físico o respaldo electrónico.
- **Disposición:** Distribución de los documentos dentro y eventualmente fuera de la Institución. Destino una vez finalizado el plazo de conservación.
- **Documento:** Información y su medio de soporte; hace referencia a manuales, procedimientos política, objetivos instructivos. En cuanto a su medio de soporte puede ser papel o digital.
- **Documento controlado:** Documentos de origen interno aprobados y controlados de acuerdo a las indicaciones que emanen del presente documento.
- **Documento externo:** Son aquellos generados fuera de la Droguería, pero son necesarios para el funcionamiento de esta.
- **Formato:** Forma estándar de registrar la información.
- **Ingreso al Sistema:** Se establece la forma en la cual un documento comienza a formar "oficialmente" parte del Sistema: ejemplo, cuándo la Resolución administrativa ha sido firmada y se ha difundido según su distribución.
- **Instructivo:** Descripción detallada de cómo realizar y registrar una tarea.
- **ISO:** Normas Internacionales sobre calidad y gestión de calidad.
- **Listado maestro de documentos internos:** Listado o nómina en la que se encuentran los documentos internos aprobados.
- **Listado maestro de documentos externos:** Listado o nómina en la que se encuentran los documentos externos utilizados.
- **Manual de calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.
- **POS:** Procedimiento operativo estándar.
- **VB:** Visto bueno.
- **Registro:** Se deja constancia de la creación del documento y su distribución. Se debe confirmar su adecuada codificación para facilitar su recuperación.



**SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**  
**DEPARTAMENTO DE SALUD**

**Código: PR-CD-01**  
**Edición: 01**  
**Fecha: 31.07.2019**  
**Página: 6-10**  
**Vigencia: 31.07.2024**

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

## **8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **8.1 Detección de requerimiento de elaboración, modificación o anulación de documentos**

1. Funcionario (cualquiera) detecta una necesidad de elaborar, modificar o anular un documento.
2. Funcionario (cualquiera) envía formulario de solicitud (**Anexo n°5**) a D.T Droguería quien será el encargado de evaluar la solicitud, revisar si ya existe el documento, aprobar o desestimar la creación, anulación o modificación del documento.
3. Si la solicitud es aprobada por el D.T Droguería, este podrá solicitar al mismo interesado su elaboración o modificación, elaborarlo personalmente o designar o designar a otro funcionario según sea pertinente.
4. Si la solicitud es rechazada, el D.T Droguería deberá informar al interesado la razón del rechazo de su solicitud.

### **8.2 Elaboración del documento**

1. Persona designada para la elaboración del documento, solicitará antecedentes de los procesos a quien corresponda.
2. D.T Droguería entregará estructura de la documentación necesaria para la elaboración del documento según instructivo (**Anexo N°1**).
3. Una vez finalizado el documento deberá ser remitido a D.T Droguería.

### **8.3 Aprobación y difusión de modificaciones o nuevos documentos**

1. El D.T Droguería será el encargado de revisar que el documento se encuentre en formato adecuado y solicitar las modificaciones o mejoras en caso necesario.
2. La revisión de los documentos deberá ser realizado por un funcionario del área de alta jerarquía.
3. La aprobación de los documentos lo deberá realizar el Jefe del Departamento de Salud o quien lo subrogue al momento de la aprobación.
4. Tanto como la elaboración, revisión y aprobación serán validados con la firma de la persona.
5. Posterior a la aprobación el documento deberá ser difundido de forma física (impreso) o digital a todas las aéreas o departamentos involucrados.

	<b>SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN</b> <b>ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA</b> <b>DEPARTAMENTO DE SALUD</b>	Código: PR-CD-01
		Edición: 01
		Fecha: 31.07.2019
		Página: 7-10
		Vigencia: 31.07.2024
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		

#### 8.4 Aprobación y difusión de anulación de documentos

1. El documento a ser anulado deberá ser presentado por D.T Droguería a encargada de calidad.
2. Una vez aprobada la anulación D.T Droguería deberá solicitar vía correo electrónico a todas las unidades el envío de las copias.
3. Posteriormente procederá etiquetarlos como documento obsoleto, destruir los ejemplares y conservar una copia digitalizada.

#### 8.5 Registro de los documentos

1. Previo a la aprobación D.T Droguería deberá asegurarse que el documento disponga de su respectiva codificación, junto con confeccionar o actualizar listado maestro de documentos internos (**Anexo N°3**).
2. El documento antes mencionado podrá estar disponible tanto en papel como en digital.
3. Posteriormente D.T Droguería envía vía correo electrónico archivo electrónico actualizado a las áreas involucradas.

### 9. CONSIDERACIONES GENERALES

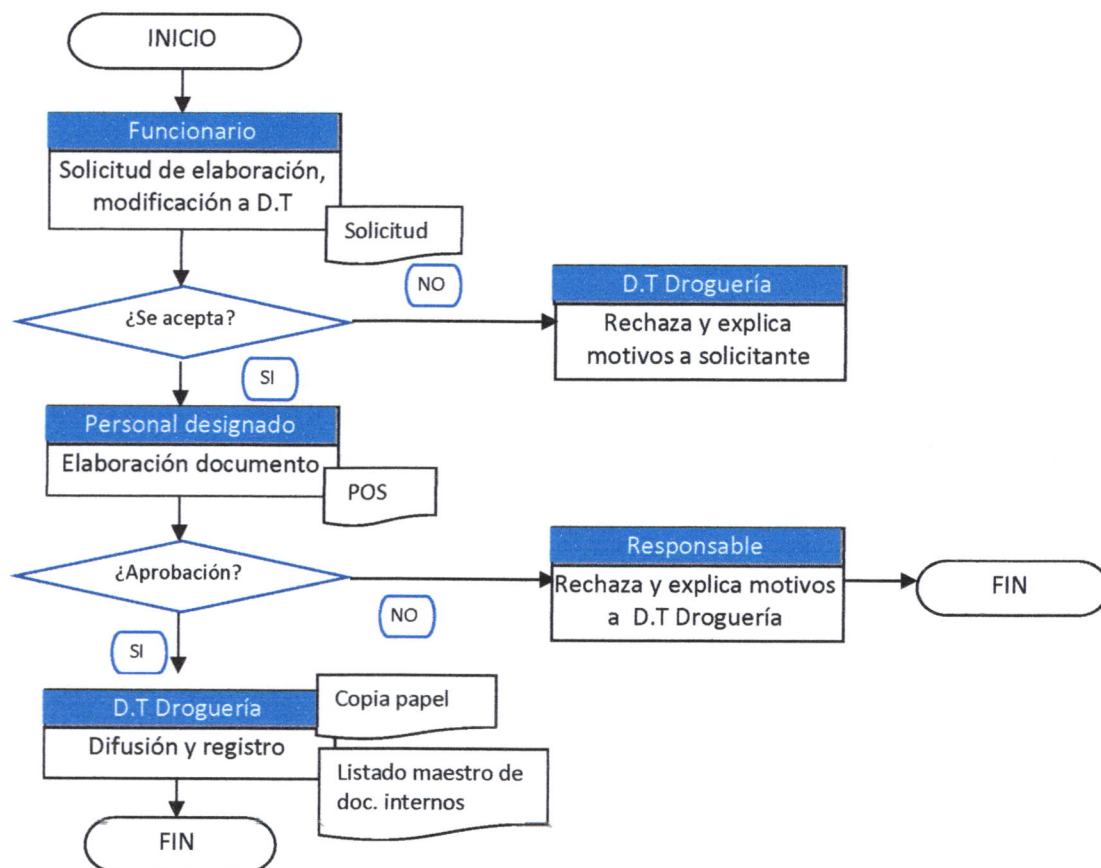
1. Todos los funcionarios que cumplan funciones en la Droguería deberán ceñirse al presente documento.
2. Todos los documentos vigentes deberán estar disponibles en soporte papel, sin perjuicio de lo anterior se recomienda conservar en formato digital.
3. Todos los procedimientos que se hayan modificado o anulado deberán ser conservados de forma digital, sin perjuicio que se pueda conservar una copia impresa.
4. Las nuevas versiones de los documentos serán oficiales al momento de ser aprobadas y difundidas.
5. Se contará con un listado maestro de documentos internos, el que deberá ser supervisado por el D.T Droguería, sin perjuicio que este delegue la función en algún funcionario.
6. El tiempo de vigencia de los procedimientos antes de perder su vigencia será estipulado en 5 años.
7. Se deberá disponer de un archivo único para documentos controlados originales.
8. Toda documentación deberá ceñirse a los anexos de este documento.

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

9. Los documentos principales corresponderán a los procedimientos operativos estándar, de los que se desprenderán registros, instructivos y documentos generales.
10. En caso que se modifique un instructivo o registro perteneciente a un procedimiento, obligatoriamente implicará una modificación en este último.
11. El D.T Droguería o a quien se designe deberá crear y levantar la información necesaria para el listado maestro de documentación externa (**Anexo N°2**).

**10. FLUJOGRAMAS**

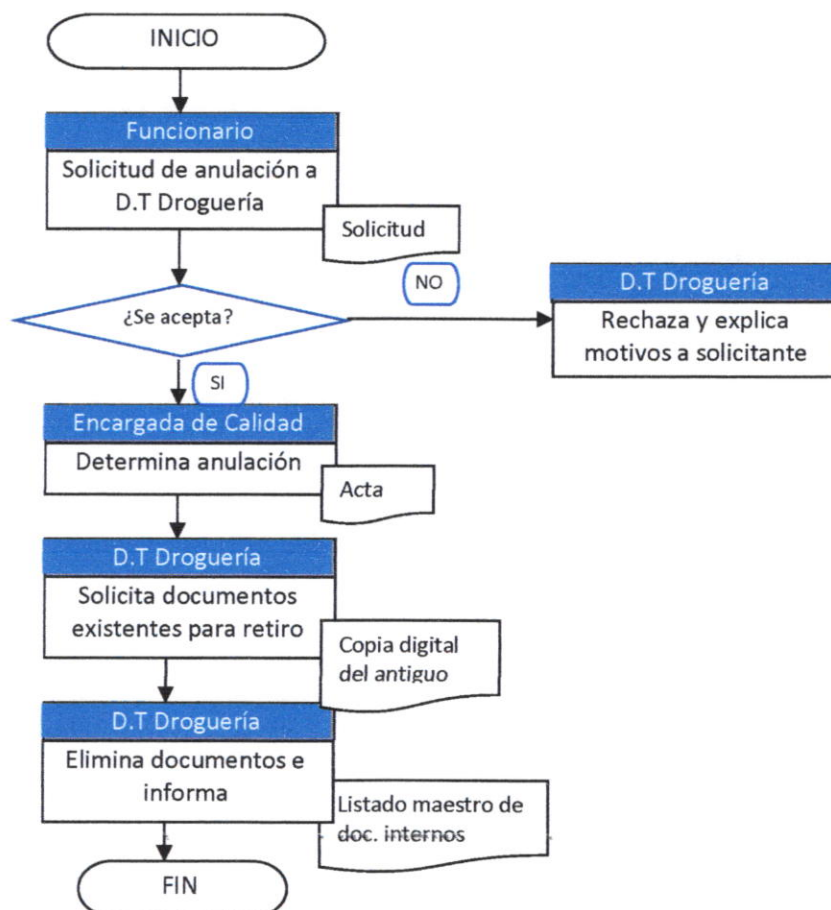
**10.1 Diagrama de flujo de solicitud de elaboración o modificación de documentos**





**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

**10.2 Diagrama de flujo de solicitud de anulación de documento.**



**11. ANEXOS**

- Anexo N°1: "Instructivo: Estructura, formato y codificación de Procedimiento Operativo Estándar (POS)" CD-IT-01.
- Anexo N° 2: "Instructivo: Manejo de documentación externa y listado maestro" CD-IT-02.
- Anexo N° 3: "Instructivo: Manejo de documentación interna y listado maestro" CD-IT-03.
- Anexo N° 4: "Registro: Listado maestro de documentación interna" CD-REG-01.
- Anexo N° 5: "Formulario: Elaboración, modificación o anulación de documento y detección de requerimiento" CD-FOR-01.





**SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**  
**DEPARTAMENTO DE SALUD**

Código: CD-IT-01

**ANEXO Nº 1 INSTRUCTIVO:**  
**ESTRUCTURA, FORMATO Y CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (POS)**

### ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Los procedimientos documentados deberán obedecer a la siguiente estructura:

#### 1. ESTRUCTURA:

	<b>SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN</b> <b>ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA</b> <b>DEPARTAMENTO DE SALUD</b>	Código: PR-XX-YY									
		Edición: 01, 02, etc									
		Fecha: día, mes año									
		Páginas: 1 de XX									
		Vigencia: 5 años									
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>											
<b>TITULO DEL DOCUMENTO</b>											
<b>UNIDAD EJECUTORA:</b>											
<b>CODIGO DEL DOCUMENTO</b>											
<table border="1"><tr><td><b>Elaborado por:</b></td><td><b>Revisado por:</b></td><td><b>Aprobado por:</b></td></tr><tr><td><b>Nombre completo, firma de quien redacta el documento y cargo</b></td><td><b>Nombre completo, firma de persona que revisa el documento y cargo</b></td><td><b>Nombre completo y firma de persona que aprueba el reglamento y cargo</b></td></tr><tr><td><b>Fecha: 26.07.2019</b></td><td><b>Fecha: 29.07.2019</b></td><td><b>Fecha: 31.07.2019</b></td></tr></table>			<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Nombre completo, firma de quien redacta el documento y cargo</b>	<b>Nombre completo, firma de persona que revisa el documento y cargo</b>	<b>Nombre completo y firma de persona que aprueba el reglamento y cargo</b>	<b>Fecha: 26.07.2019</b>	<b>Fecha: 29.07.2019</b>	<b>Fecha: 31.07.2019</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>									
<b>Nombre completo, firma de quien redacta el documento y cargo</b>	<b>Nombre completo, firma de persona que revisa el documento y cargo</b>	<b>Nombre completo y firma de persona que aprueba el reglamento y cargo</b>									
<b>Fecha: 26.07.2019</b>	<b>Fecha: 29.07.2019</b>	<b>Fecha: 31.07.2019</b>									

	<b>SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN</b> <b>ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA</b> <b>DEPARTAMENTO DE SALUD</b>	Código: CD-IT-01
<b>ANEXO N° 1 INSTRUCTIVO:</b> <b>ESTRUCTURA, FORMATO Y CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (POS)</b>		

## 2. DESCRIPCIÓN DEL FORMATO:

- **Tipo de Hoja:** Carta
- **Márgenes:** 3 cm x lado (costado derecho, izquierdo y borde superior e inferior).
- **Tipografía:** Letra Arial
- **Tamaño Letra:** Para la portada el título será N° 18, en negrita y con mayúscula; para la unidad ejecutora será N° 14 y para la redacción del texto será N° 11
- **Interlineado:** sencillo y justificado. El texto debe comenzar con un tabulado de 5 cm, al igual que después de cada punto aparte.
  
- **Encabezado de página:** estructura de 3 columnas, las cuales corresponderán a los siguientes ítems:
  - Primera columna izquierda: Logo del Departamento de Salud
  - Segunda columna central: Servicio de Salud Concepción (Letra N°12), I. Municipalidad de Lota (Letra N° 11), CESFAM (Letra N° 10)
  - Tercera columna derecha:
    - ✓ **Código:** Corresponde a siglas que identifican el documento, éste debe ser otorgado por la Encargada de Calidad del Departamento de Salud de la siguiente forma:
      - Para los documentos elaborados como requisito en el cumplimiento de la pauta de cotejo del *Manual del Estándar General de Acreditación para prestadores institucionales de Atención Abierta*, se designarán las letras correspondientes a cada ámbito de dicha pauta, seguidos de los números correspondientes a la característica a desarrollar (**Anexo N° 1**)
      - Para los documentos elaborados por la Unidad de Droguería del Departamento de Salud, se identificará con una serie de 2 a 4 siglas que indican el nombre del documento, seguidos a un número correspondiente al correlativo de documentos elaborados por esa unidad. (**Anexo N° 2**).
    - ✓ **Edición:** número correlativo de la versión del documento elaborado, cuyo formato será 01, 02, 03, etc. Versión 00: Es el primer documento generado en relación al tema, el cual no ha tenido ninguna revisión ("borrador"). Al efectuar la primera revisión, el N° cambiará a Versión 01. La revisión de los documentos debe realizarse como máximo cada 5 años.
    - ✓ **Fecha:** día, mes, año en que el documento fue aprobado.
    - ✓ **Página:** N° correlativo a cada página y su total, incluido los anexos.
    - ✓ **Vigencia:** Fecha hasta cuando se encontrará actualizado el protocolo.
  - Línea inferior del encabezado: Contiene nombre del documento (Letra N° 9, color azul, mayúscula y centrado. Esta línea se incorpora desde la segunda página en adelante.
  
- **Pie de Página:** Corresponde a datos del Departamento de Salud, mail y fono de contacto, separados por un guion (-). Escrito con letra Arial N° 10, cursiva y debe quedar en el centro del pie de página.



**SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN**

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**

**DEPARTAMENTO DE SALUD**

Código: CD-IT-01

**ANEXO N° 1 INSTRUCTIVO:**


**ESTRUCTURA, FORMATO Y CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (POS)**

- Se visualizará sólo en la portada del documento un cuadro con los responsables de la **Elaboración, Revisión y Aprobación** del documento y tendrá una estructura de tres columnas:
  - ✓ Primera columna izquierda: **Elaborado por**, se debe registrar nombre, primer y segundo apellido, más la profesión y el cargo desempeñado en la institución de la persona que elabora el documento, quien debe plasmar su firma. Si el documento fue elaborado por un equipo de trabajo, se registrará el nombre del coordinador o representante del mismo.
  - ✓ Segunda columna: **Revisado por**, se debe registrar nombre, primer y segundo apellido, más la profesión y el cargo desempeñado en la institución de la persona que revisa el documento. Si el documento fue revisado por un equipo de trabajo, se registra el nombre del coordinador o representante del mismo. De preferencia los documentos deberán ser revisados por el responsable del Programa de Calidad de la organización.
  - ✓ Tercera columna: **Aprobado por**, se debe registrar nombre, primer y segundo apellido del Jefe del Departamento de Salud o quien subrogue sus funciones en el momento. Es el responsable de aprobar todos los documentos que se generen en la institución y deberá plasmar su firma.
- **Fecha de Elaboración:** Fecha en que el documento es creado por primera vez. Se debe registrar el día y mes en números y año completo en el encabezado, en el costado superior derecho. (Ej: dd/mm/aaaa). Se debe colocar en el recuadro de los responsables de la elaboración del documento. (dd/mm/aaaa)
- **Fecha de Revisión:** Fecha en que es revisado el documento. Esta se modifica, cada vez que se efectuó una revisión del escrito, estando relacionada o no, a una modificación de este. (dd/mm/aaaa)
- **Fecha de Aprobación:** Fecha en que el documento es firmado por el Jefe del Departamento de Salud o quien subrogue sus funciones. Esta fecha se modificará siempre que exista una revisión y modificación.

---

**DEPARTAMENTO DE SALUD MUNICIPAL DE LOTA**

*Dirección: Calle Cousiño N° 295 Sector Lota Bajo - Fono: 41-2877454*

	<b>SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN</b> <b>ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA</b> <b>DEPARTAMENTO DE SALUD</b>	Código: CD-IT-01
<b>ANEXO N° 1 INSTRUCTIVO:</b> <b>ESTRUCTURA, FORMATO Y CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (POS)</b>		

## CONTENIDOS DEL DOCUMENTO

- **Nombre del Documento:** Se ubica en el centro de la página inicial con tipo de letra Arial 18, además debe estar en cada encabezado de página desde la segunda hoja.
- **Índice:** Campo obligatorio, el cual debe ir en la segunda página del escrito.
- **Introducción:** Campo no obligatorio. Debe ser una corta introducción del tema a tratar en el desarrollo del documento, justificando los motivos que hacen necesario la elaboración de éste. Dicha introducción debe redactarse en **máximo de 20 líneas**.
- **Objetivo:** Campo Obligatorio. Define lo que la aplicación del protocolo establecido pretende lograr. ¿Responde de manera general a la pregunta qué quiero conseguir con este protocolo?, *norma o procedimiento, o qué se espera tras su aplicación. Se debe redactar comenzando con un verbo en infinitivo (determinar, demostrar, evaluar, relacionar, etc.), que indique la acción que se ha de llevar a cabo. Debe ser entendido por todos los involucrados en el mismo, como por todos los usuarios del documento.*
- **Alcance:** Campo obligatorio. Corresponde a todos quienes tengan participación en el proceso determinado en el documento, delimita las condiciones y las unidades donde se emplea. Se distingue entre:
  - **Ámbito de aplicación:** Hacia qué profesionales/personal está orientado el protocolo.
  - **Población de aplicación:** Si corresponde a un protocolo clínico, ¿es aplicable a todos los pacientes?, ¿existen criterios de inclusión y/o exclusión?
- **Responsables:** Campo obligatorio. Corresponde a todo funcionario de la Institución que tiene la responsabilidad de ejecutar las actividades descritas en el documento y aquellos que tienen la responsabilidad supervisar el cumplimiento del procedimiento descrito.
- **Referencia Bibliográfica:** Campo obligatorio. Corresponde a todos aquellos documentos que hayan sido consultados, ya sea de manera escrita o digital, que permita la elaboración del procedimiento referido. Facilita a otros integrantes del equipo la consulta del material que hemos utilizado como fuente bibliográfica. Para generar la cita de un capítulo de un libro, monografía o sitio de internet, se debe tener en cuenta las **Normas A.P.A** (American Psychological Association).
- **Distribución:** Corresponde a todas las unidades que se involucren directa o indirectamente con el proceso, que deban ejecutar el mismo y a las cuales se hará entrega del documento a nómina de funcionarios a quienes será entregado el documento, con la final que éste sea difundido y esté disponible en las unidades donde corresponde desarrollar el procedimiento.



SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA

DEPARTAMENTO DE SALUD

Código: CD-IT-01

**ANEXO Nº 1 INSTRUCTIVO:**


**ESTRUCTURA, FORMATO Y CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (POS)**

- **Términos o definiciones:** Campo de carácter opcional. Describe el uso de términos o siglas no comunes utilizadas en el documento que pueden ayudar a los destinatarios a su correcto entendimiento y aplicación.
- **Desarrollo:** Campo obligatorio. Describe en orden cronológico (paso a paso) el conjunto de operaciones necesarias para ejecutar la técnica o el procedimiento, detallando quienes son responsables de ejecutar la actividad: Qué hacen, cómo se hace y dónde se hace. En este punto se explicitan las responsabilidades y los profesionales que intervienen en cada una de las etapas, el material utilizado y los registros requeridos.
- **Evaluación:** Es una medición cuantitativa, que describe una situación o un proceso determinado, evalúa su comportamiento en el tiempo y constituye una fuente de información para la toma de decisiones que conlleven a la mejora continua del mismo. Debe responder a las preguntas de cuándo, cómo, qué se evalúa y quién evaluará. Se describe el indicador que se utilizará, su respectiva fórmula matemática y umbral de cumplimiento. Generalmente se utilizan indicadores de procesos, los cuales se deben construir de forma obligatoria cuando la acreditación así lo exige. **(Anexo Nº3)**.
- **Flujograma:** Campo opcional. Es la representación gráfica de flujo de un algoritmo o de una secuencia de acciones rutinarias. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas **(Anexo Nº 4)**. Siempre empieza con un inicio y un fin, aunque dentro de los mismos puede haber otro inicio y fin de una sub-etapa. Deben estar presentes cada uno de los actores participantes en las distintas etapas del proceso. se debe asignar un título al diagrama, verificar que esté completo y describa con exactitud el proceso elegido.
- **Anexos:** Campo de carácter opcional. Aquí se incluyen aquellos elementos o instrumentos que resulten imprescindibles, que puedan facilitar la comprensión o aplicabilidad del procedimiento descrito en el documento y que por su novedad o singularidad deban ser difundidos junto con el documento. Se debe incluir el formato de los registros, planos, tablas, flujogramas, pautas de supervisión, etc.
- **Control de cambios:** Son los informes de las modificaciones realizadas al documento y se emite una nueva versión. Sólo es aplicable a partir de la primera modificación. La tabla de control de cambios, debe quedar en la última hoja del documento sin otro contenido.

---

DEPARTAMENTO DE SALUD MUNICIPAL DE LOTA

Dirección: Calle Cousiño Nº 295 Sector Lota Bajo - Fono: 41-2877454

	<b>SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN</b> <b>ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA</b> <b>DEPARTAMENTO DE SALUD</b>	Código: CD-IT-01
<b>ANEXO Nº 1 INSTRUCTIVO:</b> <b>ESTRUCTURA, FORMATO Y CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (POS)</b>		

**ANEXO Nº 1. SIGLAS DE CODIFICACIÓN SEGÚN PAUTA DE COTEJO DEL MANUAL DEL ESTANDAR GENERAL DE ACREDITACION**

CÓDIGO	UNIDAD QUE ELABORA EL DOCUMENTO
DP	AMBITO DIGNIDAD DEL PACIENTE
CAL	AMBITO GESTION DE LA CALIDAD
GCL	AMBITO GESTION CLINICA
AOC	AMBITO ACCESO OPORTUNIDAD Y CONTINUIDAD
RH	AMBITO COMPETENCIAS DEL RECURSO HUMANO
REG	AMBITO REGISTRO
EQ	SEGURIDAD DEL EQUIPAMIENTO
INS	SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES
<b>SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO:</b>	
APL	- LABORATORIO CLINICO
APK	- SERVICIO DE KINESIOTERAPIA
APF	- UNIDAD DE FARMACIA
APE	- SERVICIO DE ESTERILIZACION
APL	- LABORATORIO CLINICO
APK	- SERVICIO KINESIOTERAPIA
APF	- UNIDAD DE FARMACIA
APE	- SERVICIO ESTERILIZACION
APT	- UNIDAD DE TRANSPORTE DE PACIENTES O SERVICIO DE MOVILIZACION
APA	- SERVICIO DE ANATOMIA PATOLOGICA
API	- SERVICIO DE IMAGENOLOGIA

**ANEXO Nº 2. SIGLAS DE CODIFICACIÓN PARA LA UNIDAD DE DROGUERÍA**

Tipo de documentos	Codigo	Significado	Ejemplos
Manual de Calidad	MC		
Política de Calidad	PC		
PROCEDIMIENTOS	PR-XX-YY	PR: Procedimiento	
		XX: Sigla del procedimiento	CD: control Documento
		YY: Edición	1-2-3-4
INSTRUCTIVOS	XX-IT-YY	XX: Procedimiento al que pertenece	CD: control Documento
		IT: Instrucción de trabajo	
		YY: Correlativo	1-2-3-4
REGISTROS	XX-REG-YY	XX: Procedimiento al que pertenece	CD: control Documento
		REG: Registro	
		YY: Correlativo	1-2-3-4
DOCUMENTOS GENERALES	XX-DOC-YY	XX: Procedimiento al que pertenece	CD: control Documento
		DOC: Documento	
		YY: Correlativo	1-2-3-4





**SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**  
**DEPARTAMENTO DE SALUD**

Código: CD-IT-01

**ANEXO Nº 1 INSTRUCTIVO:**  
**ESTRUCTURA, FORMATO Y CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (POS)**

**ANEXO Nº 3. FORMATO INDICADOR (Superintendencia de Salud)**

<b>Código del Indicador</b>	Entregado por Encargada de Calidad
<b>Nombre del indicador</b>	Conciso y autoexplicativo
<b>Propósito/Justificación</b>	Objetivo en términos generales de evaluar este indicador
<b>Tipo de Indicador</b>	(Estructura-Proceso-Resultado)
<b>Fórmula</b>	(Numerador/Denominador) x Amplificador
<b>Numerador</b>	Depende del tipo de indicador. En general corresponde al total de casos o eventos estudiados, que cumplen con determinado atributo, en un determinado periodo.
<b>Denominador</b>	Depende del tipo de indicador. En general corresponde al total de casos o eventos incluidos en la evaluación, en un determinado periodo.
<b>Fuente de información</b>	Fuente primaria: evidencia original o directa de la información. Ejemplo: Ficha clínica, pautas de supervisión. Fuente secundaria: evidencia que se construye con datos provenientes de las fuentes primarias. Ejemplo: Pauta de cotejo para un determinado registro clínico.
<b>Umbral</b>	Cumplimiento esperado establecido por el prestador
<b>Periodicidad de la evaluación</b>	Marco temporal de las evaluaciones. Trimestral, semestral, Anual
<b>Metodología/criterio</b>	Si se utilizará el universo de casos o eventos a evaluar o se calculará una muestra. Si se calcula una muestra, considerar qué criterios se utilizaron: proporción esperada según periodicidad de evaluación, error estimado, intervalo de confianza* Señalar si se seleccionó aleatoriamente la muestra a evaluar.
<b>Responsable</b>	Persona responsable de la Evaluación y mantención del indicador.
<b>Observaciones</b>	Información que pudiera ser de utilidad para la evaluación y adecuada interpretación de los resultados del indicador.

\* En general se considera un intervalo de confianza del 95 % y un error del 10%



**SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**  
**DEPARTAMENTO DE SALUD**

Código: CD-IT-01

**ANEXO N° 1 INSTRUCTIVO:**  
ESTRUCTURA, FORMATO Y CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (POS)

**ANEXO N° 4. SIMBOLOS DE DIAGRAMA DE FLUJO**

SIMBOLO	SIGNIFICADO	¿PARA QUE SE UTILIZA?
	<b>Inicio/Fin</b>	Indica el inicio y el final de un procedimiento.
	<b>Operación /Actividad</b>	Representa la realización de una actividad relativa a un procedimiento.
	<b>Documento</b>	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Datos</b>	Indica la salida y entrada de datos.
	<b>Almacenamiento / Archivo Inspección/Firma</b>	Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión, firma o visto bueno
	<b>Decisión</b>	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos, se produce una bifurcación del tipo: "sí" – "no"
	<b>Conector de página</b>	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.
	<b>Conector</b>	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	<b>Líneas de flujo</b>	Conecta los símbolos señalando el orden o s dirección en que se deben realizar las distintas actividades.
	<b>Almacenamiento de datos.</b>	Se utiliza para representar el almacenamiento de datos en una base de datos.



**SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**  
**DEPARTAMENTO DE SALUD**

Código: CD-IT-03

**ANEXO Nº 2 INSTRUCTIVO: MANEJO DE DOCUMENTACIÓN INTERNA Y LISTADO MASTRO**

## 1. CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN INTERNA

Los documentos que sean generados en la Droguería luego de pasar por el D.T deberán archivar de la siguiente manera, generándose así el listado maestro de documentación interna.

Código	Tipo de documento	Origen	Ubicación	Observación
<b>COR-DRG-01</b>	Correspondencia	Droguería	Droguería	Oficios y/o internos
<b>REG-INV-DRO-01</b>	Registro inventario droguería	Droguería	Droguería	
<b>REG-DESP-C1-01</b>	Resgistro despacho Farmacia CESFAM Dr. Juan Cartes A.	Droguería	Droguería	
<b>REG-DESP-C2-01</b>	Resgistro despacho Farmacia SAPU	Droguería	Droguería	
<b>REG-DESP-C3-01</b>	Resgistro despacho Farmacia CECOSF Colcura	Droguería	Droguería	
<b>REG-DESP-C4-01</b>	Resgistro despacho Farmacia CESFAM Dr. Sergio Lagos	Droguería	Droguería	

En caso de superar el almacenamiento de un archivador deberá generarse un segundo cambiando la numeración del código a 02 y así sucesivamente.

Si existiese documentación que amerite una nueva clasificación esta se debe sugerir al D.T Droguería para evaluar la creación del nuevo código.

	<b>SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN</b> <b>ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA</b> <b>DEPARTAMENTO DE SALUD</b>	Código: CD-IT-03
<b>ANEXO N° 3 INSTRUCTIVO: MANEJO DE DOCUMENTACIÓN INTERNA Y LISTADO MASTRO</b>		

## 1. CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN INTERNA

Los documentos que sean generados en la Droguería luego de pasar por el D.T deberán archivar de la siguiente manera, generándose así el listado maestro de documentación interna.

Código	Tipo de documento	Origen	Ubicación	Observación
<b>COR-DRG-01</b>	Correspondencia	Droguería	Droguería	Oficios y/o internos
<b>REG-INV-DRO-01</b>	Registro inventario droguería	Droguería	Droguería	
<b>REG-DESP-C1-01</b>	Resgistro despacho Farmacia CESFAM Dr. Juan Cartes A.	Droguería	Droguería	
<b>REG-DESP-C2-01</b>	Resgistro despacho Farmacia SAPU	Droguería	Droguería	
<b>REG-DESP-C3-01</b>	Resgistro despacho Farmacia CECOSF Colcura	Droguería	Droguería	
<b>REG-DESP-C4-01</b>	Resgistro despacho Farmacia CESFAM Dr. Sergio Lagos	Droguería	Droguería	

En caso de superar el almacenamiento de un archivador deberá generarse un segundo cambiando la numeración del código a 02 y así sucesivamente.

Si existiese documentación que amerite una nueva clasificación esta se debe sugerir al D.T Droguería para evaluar la creación del nuevo código.



**SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**  
**DEPARTAMENTO DE SALUD**

Código: CD-REG-01

**ANEXO N° 4: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTACIÓN INTERNA**

Código	Título de Documento	Edición	Estado	Elaborado por	Ubicación	Vigencia



**SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**  
**DEPARTAMENTO DE SALUD**

Código: CD-REG-01

**ANEXO N° 5: FORMUARIO ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN O ANULACIÓN DE DOCUMENTO Y DETECCIÓN DE REQUERIMIENTO.**

## **Elaboración, modificación o anulación de documento.**

Tipo de solicitud (marque con una X)

Fecha: \_\_\_\_\_

Elaboración	<input type="checkbox"/>	Modificación	<input type="checkbox"/>	Anulación	<input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-----------	--------------------------

Identificación del solicitante:

\_\_\_\_\_

Descripción:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma Solicitante

\_\_\_\_\_  
Firma Aprobación D.T