

# Instructivo para la elaboración De documentos institucionales

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Nombre del documento	Elaboración y control de documentos estratégicos	
Descripción del cambio	Fecha de cambio	Versión creada
Creación del instructivo	21-sep-2022	001
Actualización imágenes de documentos, Se agregó el documento "protocolo" en el glosario, se actualiza formato por nuevo lineamiento SuperSalud, se mejoró la clasificación en el glosario agregando 2 subtítulos, se actualiza las generalidades por el cambio de formatos, se actualiza "estructura para la presentación de documentos", se actualiza Tabla No.3 - Abreviatura para la identificación de tipo de documentos ESE Alejandro Próspero Reverend, se actualiza Tabla No.4 - Abreviaturas para la identificación de procesos ESE Alejandro Próspero Reverend por la actualización de plataforma estratégica	19-feb-2025	

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
OBJETIVO .....	4
ALCANCE .....	4
<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b> .....	4
GLOSARIO .....	4
Definición de tipos de documentos .....	4
Definición de términos .....	5
ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	6
CRITERIOS BÁSICOS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.....	6
GENERALIDADES.....	6
Documento obsoleto.....	7
Copia no controlada .....	7
Copia controlada o documento vigente.....	8
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA.....	8
ESTRUCTURA PARA LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS .....	8
Encabezado .....	8
Cuerpo .....	9
.....	9
Pie de Página.....	10
Cuadro de control.....	10
CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....	11
CONTROL DE CAMBIOS .....	13
CONTENIDO MÍNIMO DE LOS DIFERENTES DOCUMENTOS.....	14

## INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos a nivel directivo de la Empresa Social del Estado Alejandro Próspero Reverend para el funcionamiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que propende por el mejoramiento de los servicios prestados a los usuarios, se establecen las directrices para la elaboración de documentos estratégicos y su respectivo control.

## OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la elaboración, identificación, revisión, aprobación, divulgación, actualización y retiro por obsoletos de los documentos y registros elaborados por los colaboradores de la ESE.

## ALCANCE

Aplica para toda la documentación generada por los funcionarios o colaboradores en función de la ESE Alejandro Próspero Reverend y deben ser acogidas por todos los responsables de la elaboración, actualización y eliminación de documentos.

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Listado Maestro de documentos
- Formato de control de cambios
- Formato para la actualización y creación de documentos

## GLOSARIO

### Definición de tipos de documentos

- **Formato:** el formato es el conjunto de las características técnicas y de presentación de un texto o documento en distintos ámbitos, tanto físicos como virtuales.
- **Guía de práctica clínica (GPC):** documento que contiene las declaraciones y recomendaciones destinadas a optimizar la atención al paciente que se elaboraron mediante la revisión sistemática de las evidencias existentes y la evaluación de riesgos y beneficios de las diferentes opciones de cuidados y pueden ser adoptadas aquellas elaboradas y aprobadas por las autoridades competentes en coordinación con los profesionales de la salud, las sociedades científicas, los colegios de profesionales y las facultades de salud. Ejemplo: la Guía para el tratamiento de enfermedad respiratoria aguda.
- **Instructivo:** documento que consiste en la descripción detallada de una actividad específica de gestión administrativa tanto en servicios asistenciales como áreas administrativas.
- **Manual:** documento en el cual se recoge los aspectos básicos y esenciales de una materia. Así los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo o acceder de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema o materia de los procesos de la ESE.
- **Manual de Procesos y Procedimiento:** Un manual de procesos y procedimientos es un documento que describe de manera ordenada y sistemática las actividades que se deben realizar para llevar a cabo las funciones de la ESE. Este documento es una herramienta administrativa que permite a las empresas mantener sus recursos y controlar sus actividades por medio de seguir ciertos pasos predefinidos en cada procedimiento para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia. A diferencia de la guía,



el procedimiento asigna un responsable a cada actividad. Además, debe incluir un flujograma de las actividades que lo conforman. Un ejemplo es el Manual de Procesos y Procedimiento de atención al usuario.

- **Plan:** es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla, compilado en un documento. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra. Un ejemplo es el plan de anual de adquisiciones de una vigencia.
- **Política:** Las políticas son un conjunto de lineamientos y/o principios estructurados, en distintos niveles, a los que responden los documentos estratégicos, como el marco en el que deben desarrollarse las actividades de la empresa.
- **Protocolo:** Es un conjunto estandarizados de normas e instrucciones, que rigen los procesos de atención, evaluación y tratamiento de pacientes en los puestos y centros de salud.

### Definición de términos

- **Caracterización:** La caracterización del proceso es una herramienta táctica que facilita la descripción del cómo funciona el proceso a través de la identificación de elementos esenciales que permiten la gestión y control de los procesos.
- **Comunicación oficial:** Escrito que se utiliza en las relaciones oficiales entre la Entidad y otras entidades o con personas naturales o jurídicas.
- **Copia controlada:** es una condición de restricción a la reproducción de un documento, la cual solo es viable con la autorización del responsable de dicho documento. El documento en copias se distribuye en medios controlados para garantizar el uso de la versión vigente del documento y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.
- **Copia no controlada:** documento copia del original del cual no se tiene control por cuanto no reposa en el sitio oficial establecido para su uso.
- **Documento:** información y su medio de soporte (papel, medio magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra, entre otros) que puede ser revisado, ajustado y/o actualizado, lo cual da lugar al cambio de versión. Ejemplo de documentos son: Formato, procedimiento, planes, guía, instructivos y manuales.
- **Documento obsoleto:** es el documento que ha perdido vigencia por derogación. Se deberá identificar su estado y actualizar el listado maestro de documentos.
- **Indicador:** es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada (insumos) en resultados (productos y/o servicios). Comprar es un ejemplo de esto.
- **Programa en salud:** Consiste generalmente en una serie de actividades coherentes, organizadas e integradas; destinadas a alcanzar unos objetivos concretos y definidos previamente para mejorar el estado de salud de una población. El análisis y la evaluación es un aspecto fundamental al diseñar un programa de salud.
- **Registro:** es un reconocimiento de una determinada situación que se considera de relevancia en una fecha o tiempo determinado; presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, el cual no se puede actualizar. Por ejemplo, un formato diligenciado, un reporte de una base de datos, un informe, un concepto, etc.
- **Versión:** es el estado en que queda el documento tras cada una de las modificaciones que se van haciendo. Partiendo del original, cada aporte va constituyendo una versión nueva.

## ESTRUCTURA DOCUMENTAL

En la siguiente imagen se muestra la jerarquía de niveles e importancia estipulada para la documentación de la ESE Alejandro Próspero Reverend.

**Gráfica No. 1**  
**Pirámide Documental**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación, ESE Alejandro Próspero Reverend.

## CRITERIOS BÁSICOS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

El texto se redacta en tiempo presente, generalmente de manera impersonal o en tercera persona, dando indicación del responsable de la actividad; el texto debe ser claro, preciso y coherente.

El documento finalizado debe ser comprensible para las personas a las que va dirigido y en general las que lo requieran; cuando se hace uso de palabras muy especializadas, estas deben definirse al inicio del documento bajo una sección creada llamada glosario.

### GENERALIDADES

- La Oficina Asesora de Planeación es la responsable de la custodia y la salvaguardia de todos los documentos estratégicos de la plataforma estratégica de la entidad.
- Los documentos se custodiarán en medio magnético; para tal fin la Oficina de Planeación contará con una carpeta virtual y reposarán en la intranet para la verificación y descargue de los mismos, pero no para la edición.
- Los documentos disponibles en el portal de la entidad o en su intranet serán las últimas versiones y corresponderán a los documentos vigentes.
- Para inclusión, modificación y retiro de la documentación se requiere informar a la oficina de planeación, mediante el diligenciamiento del formato de solicitud donde indique que se va a crear, modificar o retirar el documento en cuestión (ver anexo 1).
- Los documentos entrarán en vigencia una vez estén adoptados por acto administrativo suscrito por la gerencia y aprobados en comité de Gestión y Desempeño o en el caso de los Manuales por la Junta Directiva.
- Todo documento estratégico descrito debe ser evaluado y avalado por la Oficina Asesora de Planeación, revisado por la Gerencia y aprobado por comité de Gestión y Desempeño.
- Todo tipo de documento estratégico descrito en el presente instructivo, deberá ser registrado en una tabla de control (Listado maestro de documentos estratégicos) y



será manejado por la oficina asesora de planeación.

Para la modificación de la documentación se maneja marcas de agua de la siguiente manera:

### Documento obsoleto

Son los **documentos** del sistema de gestión de la calidad que han perdido vigencia por modificación o derogación. El documento obsoleto es retirado del portal de la entidad o de intranet y se indicará mediante una marca de agua que el **documento es obsoleto**.

**Imagen No.1  
Documento Obsoleto**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación, ESE Alejandro Próspero Reverend.

### Copia no controlada

Corresponde al documento que está en proceso de actualización o modificación de un documento vigente.

**Imagen No.2**  
**Copia No Controlada**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación, ESE Alejandro Próspero Reverend.

**Copia controlada o documento vigente**

Corresponde al documento que cumple con los requisitos explicados en el presente documento y a diferencia de los formatos anteriores, en este caso sin marca de agua.

**CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA**

El responsable de cada proceso debe identificar los documentos de origen externo que apliquen y decidir si se trata de documentos legales, documentos que ofrecen orientación para la aplicación de la normatividad u otros documentos que se necesitan para la eficaz operación y control de las actividades.

**ESTRUCTURA PARA LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS**

Todo documento se debe presentar respetando las recomendaciones que se establecen para lograr uniformidad, hacer estudios y búsqueda de información más eficaz.

**Encabezado**

**Imagen No.3**  
**Encabezado**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación, ESE Alejandro Próspero Reverend.

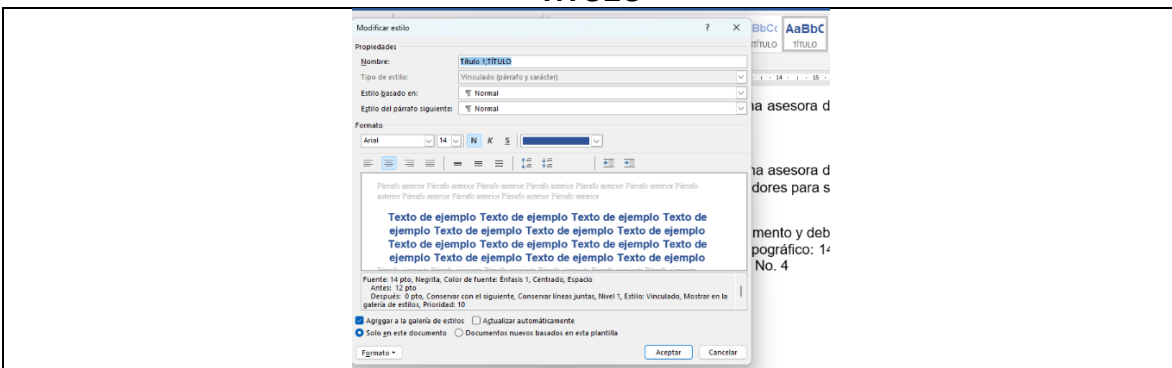
El código, La versión y la fecha de creación será establecida desde la oficina asesora de planeación, con tipo de litografía (letra): arial y tamaño tipográfico: 8.

### Cuerpo

Todo documento se debe trabajar bajo los formatos establecidos por la oficina asesora de Planeación y serán compartidos por medio de la intranet a todos los colaboradores para su uso y estos estarán definidos por:

1. **Título:** Son aquellos criterios de mayor importancia dentro de un documento y debe tener las siguientes características: litografía (letra): arial y tamaño tipográfico: 14, en negrilla, centrado y de color azul oscuro; como se describe en la imagen No. 4

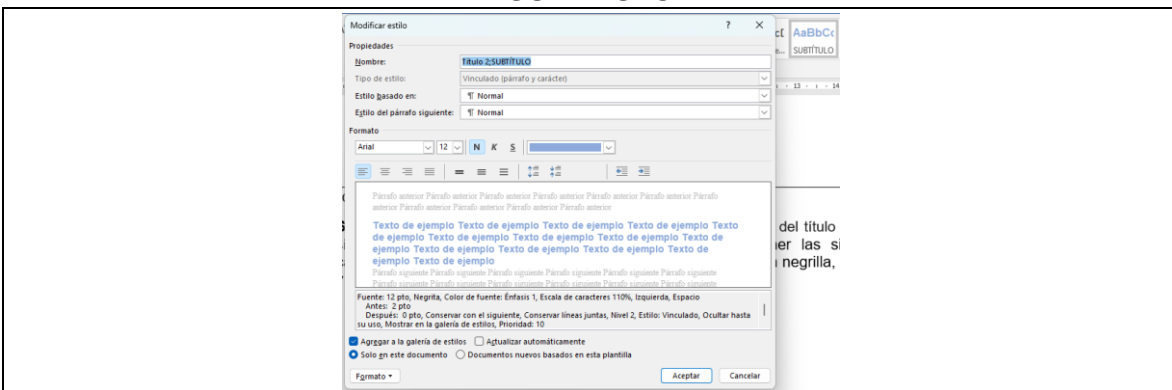
**Imagen No.4  
TÍTULO**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación, ESE Alejandro Próspero Reverend.

2. **Subtítulo:** es un título secundario que se pone a veces después del título principal, sirve para definir la temática tratada en el título y debe tener las siguientes características: litografía (letra): arial y tamaño tipográfico: 12, en negrilla, de color azul claro; como se describe en la imagen No. 5

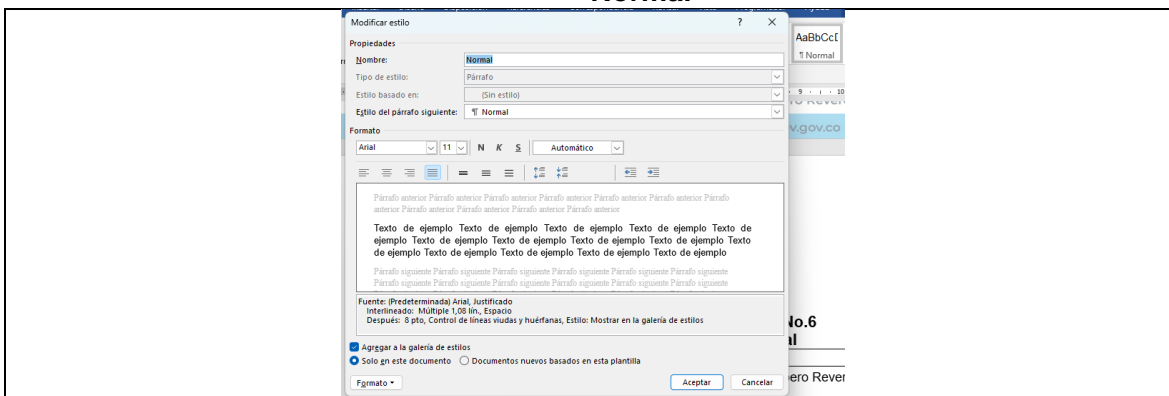
**Imagen No.5  
SUBTÍTULO**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación, ESE Alejandro Próspero Reverend.

3. **Texto:** la redacción del texto debe tener las siguientes características: litografía (letra): arial y tamaño tipográfico: 11, de color negro; como se describe en la imagen No. 6.

**Imagen No.6**  
**Normal**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación, ESE Alejandro Próspero Reverend.

### Pie de Página

Según el acuerdo 060 del 2001 “por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas” en su artículo décimo cuarto: Imagen corporativa del archivo general de la nación sugiere que el pie de página de los documentos de las ESEs debe contener por lo menos la siguiente información: la dirección, el número del conmutador, el número de fax institucional, la dirección de la página web y la dirección del correo electrónico de la entidad.

Y, La Superintendencia Nacional de Salud como máxima autoridad del Sistema de Inspección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene como principal función, velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la normatividad vigente Ley 100 de 1993 y 1122 de 2007 y el Decreto 1080 de 2021. Sugiere que su logo debe estar plasmado en los documentos de la ESE, tal como se describe en la Imagen No. 7

**Imagen No.7**  
**Pie de Página**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación, ESE Alejandro Próspero Reverend.

### Cuadro de control

Al final de cada documento debe contener la siguiente información:

- **Elaboración:** nombre de la o las personas que elaboró el documento y cargo o actividad como contratista que ocupa dentro de la ESE.
- **Revisión:** nombre y cargo de la o las personas encargadas de la revisión del documento.
- **Aprobación:** nombre y cargo de la persona con las funciones suficientes para aprobar el documento presentado o número de resolución que se disponga para la adopción y aprobación del mismo.



**Tabla No.1**  
**Cuadro de control**

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectó			
Revisó			
Aprobó			
Las arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, ESE Alejandro Próspero Reverend.

## CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos de la ESE Alejandro Próspero Reverend deben tener asignado un código alfanumérico de identificación descrito a continuación:

**Primera posición:** Corresponde a la abreviatura del tipo de documento (según la tabla 1), para este ejemplo: "Instructivo".

**Segunda posición:** guion, para este símbolo "-".

**Tercera posición:** siglas de la abreviatura del tipo de proceso (según la tabla No.4), para este ejemplo "Estratégico".

**Cuarta posición:** guion, el símbolo "-".

**Quinta posición:** las siglas de la abreviatura del proceso (según la tabla No.4), para este ejemplo "planeación".

**Sexta posición:** guion, el símbolo "-".

**Séptima posición:** consecutivo de tres dígitos, empezando por el 001.

**Tabla No.2 Codificación documental**  
**ESE Alejandro Próspero Reverend**

I	-	E	-	PLA	-	001
Tipo de documento	Guion	Sigla del tipo de proceso	Guion	Abreviatura del proceso	Guion	Consecutivo

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, ESE Alejandro Próspero Reverend.

**Tabla No.3 - Abreviatura para la identificación de tipo de documentos**  
**ESE Alejandro Próspero Reverend**

Tipo de documento	Codificación de tipo de documentos
Formato	F
Guía	G
Instructivo	I
Plan	P
Manual	M
Política	PL
Protocolos	PT
Manual de Procesos y Procedimientos	MP

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, ESE Alejandro Próspero Reverend.

**Tabla No.4 - Abreviaturas para la identificación de procesos  
ESE Alejandro Próspero Reverend**

Tipo de proceso	Sigla de tipo de proceso	Proceso	Siglas
Estratégicos	E	Gerencia	GER
		Planeación estratégica	PLA
		Comunicaciones y Prensa	CYP
		Defensa y representación judicial	DYJ
		Control Interno Disciplinario	CID
		Contratación	CON
Misionales	M	Consultas: Medicina general, Odontología general, Enfermería, Sicología, Optometría, Pediatría, Ginecología, medicina interna y, Nutrición y Dieta.	CMG
		Atención de la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud	PYM
		Atención de la Ruta Materno Perinatal	RMP
		Atención en la Ruta de Atención de Grupos Especiales	RGE
		Hospitalización	HOS
		Urgencias	URG
		Transporte asistencial básico	TAB
		Servicio farmacéutico	FAR
		Imágenes diagnósticas: Rayos x, Ecografías	IRX
		Laboratorio citologías cérvico-uterinas	LAC
		Laboratorio clínico	LAB
		Terapia respiratoria	TER
		Información y orientación	IYO
		Gestión de PQRS	PQR
		Asociación de Usuarios	ADU
		Aseguramiento	ASE
		Docencia - Servicio	DYS
Convenios Interadministrativos	INT		
Estadísticas Vitales	VIT		
Vigilancia epidemiológica	VEP		

Tipo de proceso	Sigla de tipo de proceso	Proceso	Siglas
Apoyo	A	Contabilidad	CTB
		Costos	CTS
		Facturación y cartera	FYC
		Presupuesto	PRE
		Pagos	PAG
		Mantenimiento	MNT
		Servicios generales	SGN
		Vigilancia	VIG
		Parque Automotor	PAM
		Almacén	ALM
		Gestión documental	GDM
		Administración del talento humano	THO
		Sistema de información y telecomunicaciones	SIT
		Gestión Ambiental	GAM
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo	SST		
Evaluación	EV	Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad (PAMEC)	PMC
		Habilitación en plataforma REPS de novedades de servicio	RPS
		Sistemas de información para la calidad	SIC
		Relación con entes de control	REC
		Evaluación y seguimiento	EYS
		Liderazgo estratégico	LET
		Evaluación a la gestión del riesgo	EGR
		Enfoque hacia la prevención	EPR

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, ESE Alejandro Próspero Reverend.

## CONTROL DE CAMBIOS

Los cambios que se realicen a la estructura de los documentos deben ser registrados en el formato para ese fin, que corresponde a la primera hoja del documento, empezando con la descripción del cambio realizado, seguido el número secuencial de la versión modificada y en el último campo, la fecha en que se aprueba el cambio.

**Tabla No.5 - Control de cambios documental  
ESE Alejandro Próspero Reverend**


<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Nombre del documento		
Descripción del cambio	Fecha de cambio	Versión creada

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, ESE Alejandro Próspero Reverend.

## CONTENIDO MÍNIMO DE LOS DIFERENTES DOCUMENTOS

A nivel general y como mínimo, la documentación del sistema debe contener:

- Título
- Objetivo
- Introducción
- Glosario
- Para el caso de los planes debe contener el cronograma de actividades y presupuesto para ejecutar los mismos

	Nombre	Cargo	Firma
Aprobó	Haroldo José Pizarro Nay	Gerente	
Revisó	Jesus Avendaño Perez	Jefe Oficina Asesora Juridica	
Proyectó	Juan Manuel Serrano Ardila	Apoyo profesional Of, Asesora de Planeación	
Las arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			

