I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARÍA MUNICIPAL

002695

DECRETO EXENTO N°202/ 2024

Cerrillos, 10 DIC 2024

V I S T O S:

La Providencia N°103/1041/2024 de la Administradora Municipal; el Memorándum N°1000/424/2024 de la Dirección de Jurídica; el Memorándum N°500/1907/2024 de la Dirección de Desarrollo Comunitario; y las facultades que me confiere el D.F.L. N°1 de 2006 del Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

C O N S I D E R A N D O:

Que, el Programa de Calidad y Seguridad de la Atención tiene como propósito contribuir a la seguridad del usuario mediante el desarrollo de planes, programas y políticas públicas aplicables a los procesos sanitarios de toda la red asistencial.

Actualmente la Ley N°20.584 norma los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas con su atención de salud. Específicamente, en su artículo 4°, "reconoce el derecho de las personas a tener una atención segura", mandatado por una parte al Ministerio de Salud, a la elaboración de normas y protocolos en materia de seguridad del paciente, y por otra, a los prestadores de salud a su cumplimiento.

Como institución de salud mental ambulatoria especializada de nivel secundario y parte de la red sanitaria del Servicio de Salud Metropolitano Central. Se debe dar cumplimiento a lo establecido en la ley, generando políticas a nivel local que logren garantizar calidad y seguridad en los procesos clínicos-administrativos propios de la institución COSAM Cerrillos.

D E C R E T O:

1. Apruébase el "**PROTOCOLO ELABORACION DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES"** de la Unidad de Calidad y Seguridad del Usurio/A de Cosam Cerrillos, con el objetivo de estandarizar proceso de elaboración de protocolos a nivel local institucional, siguiente:

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARÍA MUNICIPAL

002695

DECRETO EXENTO N°202/ 2024

COSAM Cerrillos **UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO**	**PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES**		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: **1.0**	23 PÁG	**UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO**

ÍNDICE

-FUNDAMENTO Y OBJETIVOS.....pág. 3

-ALCANCE Y CAMPOS DE APLICACIÓN.....pág. 4

-DEFINICIONES..... pág. 5-6

-PROCEDIMIENTO..... pág. 6-13

-ETAPAS DEL DOCUMENTO..... pág. 13-14

-DIAGRAMA DE FLUJO..... pág. 15-16

-DOCUMENTOS RELACIONADOS Y REGISTRO..... pág. 17

-INDICADORES..... pag. 18

-DISTRIBUCIÓN, DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO...pág. 19

-ANEXO 1..... pág. 20-22

-ANEXO 2..... pág. 23

2

COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

1. FUNDAMENTO:

El Programa de Calidad y Seguridad de la Atención tiene como propósito contribuir a la seguridad del usuario mediante el desarrollo de planes, programas y políticas públicas aplicables a los procesos sanitarios de toda la red asistencial.

Actualmente la Ley N°20.584 norma los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas con su atención de salud. Específicamente, en su artículo 4°, "reconoce el derecho de las personas a tener una atención segura", mandatado por una parte al Ministerio de Salud, a la elaboración de normas y protocolos en materia de seguridad del paciente, y por otra, a los prestadores de salud a su cumplimiento.

Como institución de salud mental ambulatoria especializada de nivel secundario y parte de la red sanitaria del Servicio de Salud Metropolitano Central. Se debe dar cumplimiento a lo establecido en la ley, generando políticas a nivel local que logren garantizar calidad y seguridad en los procesos clínicos-administrativos propios de la institución COSAM Cerrillos.

2. OBJETIVOS:

a) Objetivo General:
Estandarizar proceso de elaboración de protocolos a nivel local institucional, según normativa vigente.

b) Objetivos Específicos:

- Establecer formato único a utilizar en la institución
- Definir proceso de elaboración, conservación, actualización y transferencia de documentos tipo protocolos institucionales.
- Proporcionar una base de información eficiente para la adecuada toma de decisiones en relación al contexto institucional.

3

COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

3. ALCANCE:

3.1 RESPONSABLES

- **Responsable de Elaboración:** Toda aquella persona que desempeñe funciones en COSAM Cerrillos y que deba o desee dar una formalización de sus procesos clínico-administrativos.

- **Responsable de Ejecución y/o aplicación:** Toda la planta directiva, profesionales clínicos, técnicos, administrativos y auxiliares del COSAM, que sean señalados en el protocolo o manual en la unidad mencionada para ejecución.

- **Responsable del monitoreo:** Unidad de calidad y seguridad del usuario del establecimiento, quienes verifican que la elaboración de documentación cumpla los estándares establecidos. Mientras que las coordinaciones de área en conjunto con subdirección clínica (o personal que desempeñe estas funciones) verifica su correcta implementación y seguimiento del proceso dentro de la unidad.

- **Responsable Aprobación:** Dirección.

3.2 CAMPOS DE APLICACIÓN:

Este protocolo se aplicará a todo documento de carácter regulatorio de procesos clínicos-administrativos, así como de la gestión interna en COSAM Cerrillos.

COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

4. DEFINICIONES:

- **Documentos:** Los documentos oficiales del sistema de gestión de calidad pueden tipificarse como programas, guías de prácticas clínicas, protocolos, entre otros, cuyo objetivo es asegurar y controlar la calidad técnica de los procesos.
- **Protocolo:** Documento normativo, de carácter obligatorio, cuya finalidad es la estandarización de acciones y procesos determinados en la salud basada en la evidencia; demostrando su impacto en la calidad y seguridad de la atención o se ha demostrado que se satisfacen expectativas o necesidades de los usuarios.
- **Manual organizacional:** Documento que permite obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral. Contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones, sistemas y procedimientos de las distintas actividades que se realizan en una organización, principalmente administrativa, sin indicadores de calidad específico más bien con umbrales de cumplimientos esperados.
- **Unidad de calidad y seguridad del Usuario:** organismo interno de COSAM encargado de gestionar los cuidados a los usuarios y familia con la máxima calidad para la satisfacción de sus necesidades de salud mental, basándonos en la evidencia científica disponible y respetando los principios de universalidad, equidad y accesibilidad.
- **Estandarización:** unificación de criterios normativos ministeriales adaptados a nivel local, para garantizar calidad y seguridad en la atención a la población usuaria.
- **Proceso:** Cualquier actividad clínico-administrativa que requiera estandarización
- **Centro de referencia**: unidad o personal encargado de elaboración y aplicación del proceso estandarizado.
- **Responsables:** Toda aquella persona que cumpla funciones o se involucre en alguna de las actividades del proceso a estandarizar en COSAM Cerrillos.
- **Campo de aplicación:** Lugar físico o unidad de atención (programa u otro) donde se sustenta la actividad implicada en el documento.

5

COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

- **Recomendaciones técnicas:** según normas Ministeriales.
- **Indicadores:** medios de verificación del cumplimiento del proceso estandarizado, mediante una fórmula matemática (sólo en protocolos, no así en manuales organizacionales).
- **Diagrama de flujo:** Es la representación gráfica de las operaciones o actividades de un proceso parcial o completo o de la secuencia de instrucciones de un algoritmo, presenta normalmente un único punto de inicio y un punto de cierre, en donde cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa.

5. PROCEDIMIENTO

5.1 Formato Protocolo

El formato de desarrollo deberá ser en Word con letra Arial N° 11, interlineado 1.15, sangría izquierda 1.5 cm, alineación justificada, insertar número en el pie de página, en la esquina inferior derecha de la hoja.

Los documentos se elaborarán en formato oficial **(ANEXO N°1)**, disponible mediante:

- Drive de Unidad de calidad y seguridad del paciente, compartido con el comité de Calidad local.
- Archivador o carpeta de la Unidad de calidad, ubicada en estante de subdirección administrativa.
- De manera digital mediante carpeta compartida en computadores y notebook del COSAM.

COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

5.1.1 Encabezado de página en portada

COSAM Cerrillos UNIDAD A LA CUAL PERTENECE EL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO		**Vigencia:** número de años vigencia. **Fecha Aprobación:** Fecha de comienzo de utilización. **Fecha término Vigencia:** Fecha término y posible actualización de documento. **Resolución:** número. **codificación:** entregado por unidad de calidad y seguridad usuario
	VERSIÓN: número.	PÁG: **cantidad de páginas (EN NÚMERO)**	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

Se aplicará un solo tipo de letra Arial N° 11 y Arial N° 9. Se debe adjuntar el logo del COSAM en esquina superior izquierda, utilizando el siguiente formato de izquierda a derecha:

- **Identificación de la unidad/ Servicio al cual pertenece el documento** (extremo izquierdo encabezado de página): Incluir el nombre de la Unidad o programa del cual forma parte. Tipografía en Arial N° 9 mayúscula en negrita.
- **Nombre del protocolo:** Se debe entregar un nombre que identifique el proceso en palabras simples y de fácil entendimiento. Tipografía letra Arial N° 11 en mayúscula y negrita.
- **Versión:** Colocar N° de versión. Tipografía Arial N° 9 mayúscula.
- **N° de páginas:** total de páginas que contiene el documento. Tipografía Arial N° 9 mayúscula.

7

COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

- **Vigencia:** Total de años que dura el protocolo; puede ser hasta 2 años, en caso de requerir actualización se puede realizar. Tipografía Arial N° 9 minúscula.
- **Fecha de aprobación:** colocar mes y año. Tipografía Arial N° 9 minúscula.
- **Fecha de término de vigencia:** colocar mes y año. Tipografía Arial N° 9 minúscula.
- **Decreto Municipal:** Será brindado por Municipio. Tipografía Arial N° 9 minúscula.
- **Codificación:** Será asignado por Unidad de Calidad y Seguridad del usuario. Tipografía letra Arial N° 9 mayúscula en negrita.
- **Unidad de calidad y seguridad del usuario (extremo derecho encabezado de página):** letra Arial N°9 Mayúscula.

5.1.2 Nombre del Protocolo:

Escribir con mayúscula el nombre del documento centrado y con tipografía Arial N° 22.

COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

5.1.3 Pie de página

En pie de portada se visualiza y completar siguiente cuadro con tipografía Arial N° 10 minúsculas:

	Nombre	Fechas	Cargo	Firma
Elaborado por	Agregar nombres de quienes elaboran el documento	Fecha de elaboración protocolo	Estamento y unidad en que desempeña funciones	registro legal de quien elabora o timbre institucional
Revisado por	Agregar nombres de quienes revisan el documento	Fecha de revisión protocolo	Unidad de Calidad y seguridad del usuario	registro legal de quien elabora o timbre institucional
Modificado por	Agregar nombres de quienes modifican el documento	Fecha de modificación protocolo	Estamento y unidad en que desempeña funciones	registro legal de quien elabora o timbre institucional
Aprobado por	Agregar nombres de quienes aprueban el documento	Fecha de aprobación protocolo	Directora COSAM Cerrillos o subrogante	registro legal de quien elabora o timbre institucional

9

5.2 Contenido y especificaciones:

5.2.1 Índice: lista o relación de orden cronológicamente creciente con criterio establecido en documento institucional rectificado numéricamente en pie de página esquina derecha inferior.

5.2.2 Fundamento: principio u origen que sustenta protocolo o manual de procedimientos.

5.2.3 Objetivos:

- **General:** propósito central generalizado que se quiere lograr al estandarizar una actividad, describe de manera clara el "qué" y "por qué" del documento, de forma clara y sencilla que sea coherente con MISIÓN de COSAM.
- **Específicos:** propósitos secundarios o colaterales propios del objetivo general, es decir, indica dirección que se quiere lograr con documentación y como se lograran los resultados esperados.

5.2.4 Alcance

- **Responsables:** Toda aquella persona que cumpla funciones o se involucre alguna de las actividades del proceso a estandarizar en COSAM Cerrillos (desde la elaboración, ejecución y monitoreo de actividad):

➢ **Elaboración:** toda aquella persona que requiera estandarizar actividades de sus funciones laborales.
➢ **Ejecución:** toda aquella persona que se desempeñe en cargos u estamentos involucrados directamente en la estandarización del proceso.
➢ **Monitoreo:** menciona toda aquella persona encargada de hacer cumplir el protocolo (desde su elaboración a ejecución), generando el análisis respectivo para desarrollar planes de mejora.

- **Campos de aplicación:** Dependiendo del tipo de documentación; si es un protocolo o manual de procedimiento u organizacional, deberá indicar en qué unidades, departamentos u áreas se aplicará la estandarización del proceso.

CDSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

5.2.5 Definiciones

Toda aquella palabra que necesite de su comprensión tales como abreviaciones clínicas-administrativas, considerando que una misma palabra puede presentar distintos significados dependiendo el contexto donde esté implicada, propias de la cultura laboral.

5.2.6 Recomendaciones técnicas

De acuerdo a las funciones indicar modelos de atención, requisitos de capacitación, distribución de funciones, responsabilidades, necesidad de riesgo, participación del paciente (este punto se tomará en consideración sólo si el documento requiere de un consentimiento informado del paciente para este protocolo).

5.2.7 Procedimiento

Es la descripción de las actividades y/o acciones sistemáticas, además del personal responsable de la ejecución de cada una de ellas, necesarias para realizar un determinado proceso.

5.2.8 Diagrama de flujo

Es la representación gráfica del flujo del proceso a estandarizar.

5.2.9 Documentos relacionados

Referencias bibliográficas, sustento normativo para la ejecución del proceso. (Nombre documento, Entidad u autor, año de publicación: a partir del año 2000).

5.3 Registros

Sistematización de la información relevante para la verificación del proceso estandarizado. Con asignación de responsables del almacenamiento y actualización de la información.

5.4 Indicadores

Expresión cuantitativa que responde a que se espera medir con estandarización del proceso mediante una expresión numérica. Para la formulación de indicadores se debe utilizar tabla (Anexo 2).

11

5.5 Distribución y Difusión

Responsables y Modalidad, tanto de la socialización como el almacenamiento de la estandarización de proceso en la unidad de desempeño.

5.6 Actualización de protocolo o manual de procedimientos

Toda documentación debe actualizarse como máximo cada 2 años desde su fecha de elaboración, no obstante se realizará revisión anual de cada documento elaborado mediante pauta de cotejo y ante la necesidad de realizar un cambio fundamental en éste, podrá efectuarse su revisión y modificación antes del plazo estipulado según la necesidad de la institución.

En caso de actualización del protocolo antiguo o finalización de su vigencia, este permanecerá de manera física en el archivador de **documentos no vigentes** en la oficina de la Unidad de Calidad, mientras que el digital será modificado en el drive con la observación en la columna H de **no vigente** y en las carpetas compartidas tendrá un almacenamiento de **no vigentes,** para así ser resguardado durante 5 años para su posterior eliminación.

5.7 Modificación del documento

Cambios u observaciones realizados al protocolo o manual procedimientos establecidos utilizando el siguiente formato:

CÓDIGO	FECHA	FECHA MODIFICACIÓN	OBSERVACIÓN

- **Código:** entregado por unidad de calidad y seguridad del usuario.

12

- **Fecha de elaboración:** fecha de solicitud de modificación
- **Fecha de modificación:** fecha cuando se realiza y establece la modificación.
- **Observación:** breve descripción de modificación.

5.8 Anexos:

Documentos referenciales a la elaboración del protocolo o manual de procedimientos u organizacionales a realizar. Generalmente está asociado al indicador, por lo cual es más factible realizar la modificación, evitando la actualización constante del proceso. Debe ir numerados correlativamente y mencionado su utilización según responsabilidad su utilización.

6. Etapas del Documento

- **Etapa de elaboración**: Recae en la Unidad o personal responsable de llevarlo a la práctica (centro de referencia). En aquellos casos en que el documento es transversal (involucra a distintas áreas), las áreas involucradas deberán coordinar la ejecución con la Unidad de Calidad y Seguridad del usuario cuando corresponda a un Protocolo. Cuando se trate de un manual de procedimientos administrativos, deberá coordinarse además con la Subdirección administrativa y organizacional del centro. En este último de igual forma considerando todas las etapas que se identifican en el protocolo, excepto los indicadores específicos más bien se recomienda utilizar umbral de cumplimiento esperado.
- **Etapa de revisión:** Una vez elaborado el documento por el área o personal responsable, deberá ser remitido a las coordinaciones o jefaturas de la respectiva unidad, áreas o programa, que posteriormente al ser evaluado, se debe reenviar a la Unidad de Calidad y Seguridad del Usuario cuando corresponda a un Protocolo al mail calidadcosam@gmail.com. En cambio si se trata de un manual de procesos administrativos, deberá remitirse además a la subdirección administrativa y organizacional del centro al mail claudia.cistemas@redsalud.com, o según quien mantenga dicho cargo..
- **Etapa de Autorización:** Una vez finalizada la etapa de revisión del documento por la Unidad de Calidad y Seguridad entregará el protocolo a la Dirección al mail

consuelo.ramos@mcerrillos.cl o según quien mantenga dicho cargo, para ser visado y autorizado (en un plazo no mayor a 7 días hábiles), posteriormente pase a conformar la lista maestra de documentos oficiales de COSAM. Cuando corresponda a un manual organizacional, subdirección administrativa hará entrega a Unidad de Calidad y ésta remitirá el documento a Dirección. En caso de observaciones u otros se devolverá a Centro Referencia para sus modificaciones pertinentes en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

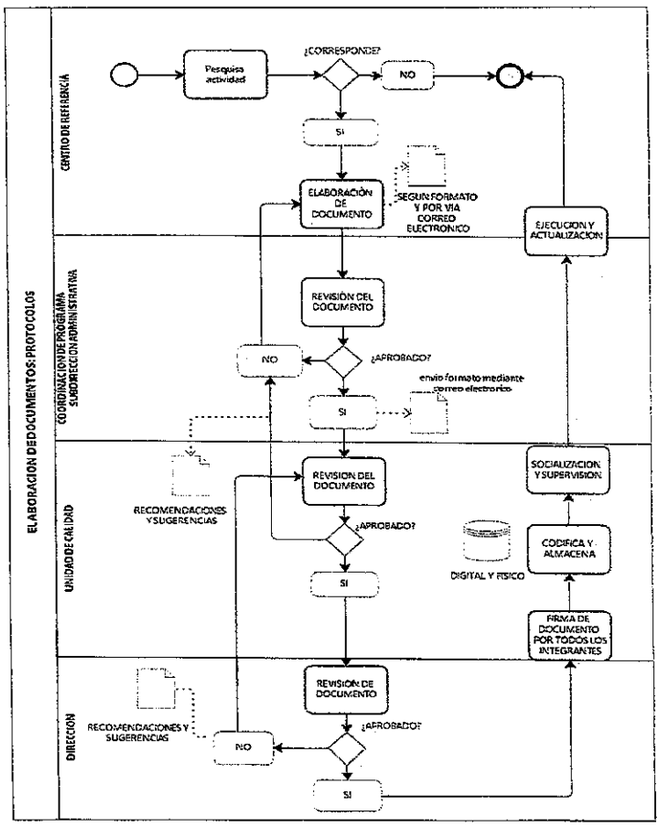
- **Etapa de difusión e implementación:** Una vez autorizado el documento, será difundido y socializado por la Unidad de Calidad, mientras que la implementación recaerá en los responsables individualizados en el protocolo o manual en un plazo no mayor a 30 días hábiles.

- **Etapa de Modificación**: Si producto de nuevas normativas, existen cambios en las estructura del trabajo o metodologías y el documento requiere modificación, deberá informarse a la Unidad de Calidad *y* Seguridad de Usuario o Subdirección administrativa, sobre esta situación para indicar responsables y registrar estado de documento en la lista maestra..

14

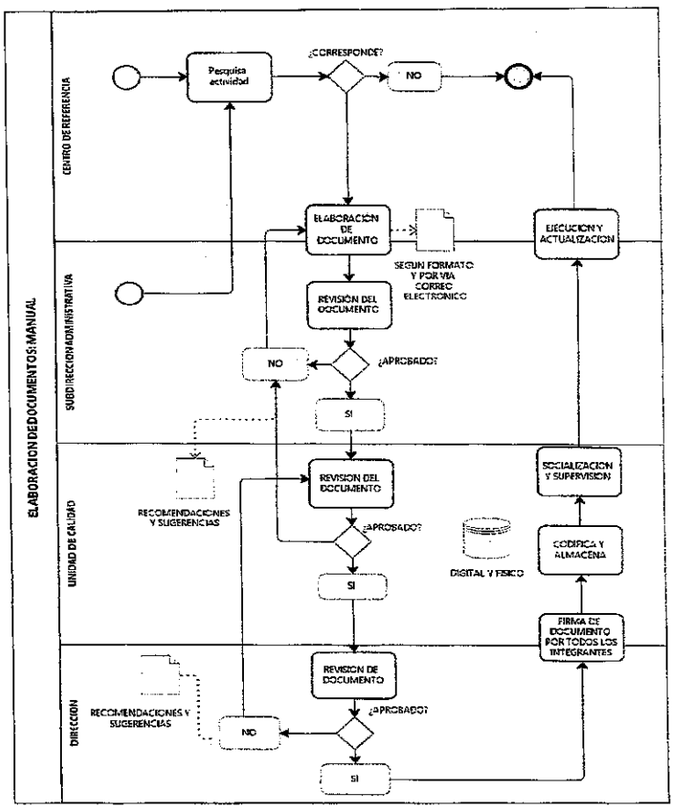
COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

7. Diagrama de flujo:Protocolo



COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

7.1 Diagrama de flujo: Manual



16

COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

8. Documentos relacionados

- Elaboración y gestión de documentos para la acreditación en salud; recomendación para prestadores institucionales. Superintendencia de Salud (2013).
- Guia practica para el proceso de acreditación de prestadores institucionales de salud, Superintendencia de Salud (2020)
- Protocolo y Manual de procedimientos de la Unidad de Gestión y Calidad Universidad de Chile, Jefe de la Unidad Daniel Burgos, Autor John Rebolledo (2020).

9. Registros

- Lista Maestra (planilla excel)
- Código de los documentos
- Carpeta digital compartida en línea en cada computador del centro.
- Documentos físicos en respectivos archivadores ubicados en dirección.

COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

10.Indicadores

INDICADOR DE PROCESO	
NOMBRE DEL INDICADOR	Proporción de documentos institucionales realizados mediante la normativa local
DESCRIPCIÓN O JUSTIFICACIÓN	Utilización de estándar elaborado según normativa.
FÓRMULA	N° de documentos elaborados semestralmente / N° total de documentos elaborados según normativa local *100
FUENTE DE INFORMACIÓN	**Fuente primaria:** Mediante los registros
PERIODICIDAD	semestral, al finalizar periodo de intervalo, partiendo diciembre 2024
UMBRAL DE CUMPLIMIENTO	70%
METODOLOGÍA	Evaluación de los registros
RESPONSABLES	Aplicación: todo personal o centro de referencia. Actualización y monitorización: coordinación del área, unidad o programa. Socialización, supervisión y evaluación: Unidad de Calidad.
PUNTOS DE VERIFICACIÓN	Difusión: mediante correo electrónico, y resolución de dudas u otros de manera presencial en reuniones ampliadas o de cada programa. Lugar físico: archivador de protocolos COSAM. Digital: en carpeta compartida en cada computador del establecimiento.

COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

11.Distribución y difusión:

Este procedimiento, una vez aprobado, será distribuido de manera digital; por correo electrónico laboral a cada funcionario/a y carpetas compartidas en cada computador del centro. Posteriormente la resolución de dudas o consultas será de manera presencial en las reuniones de jornadas ampliadas o de cada área y/o programas pertenecientes a COSAM Cerrillos.

12. Modificación del documento

Código	Fecha de elaboración	Fecha de modificación	Observación

19

COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

- **ANEXO 1**

NOMBRE PROTOCOLO

COSAM Cerrillos **UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO**	**PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES**		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: **1.0**	23 PÁG	**UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO**

	Nombre	**Fechas**	**Cargo**	**Firma**
Elaborado por	**Agregar nombres de quienes elaboran el documento**	**Fecha de elaboración protocolo**	**Estamento y unidad en que desempeña funciones**	**registro legal de quien elabora o timbre institucional**
Revisado por	**Agregar nombres de quienes revisan el documento**	**Fecha de revisión protocolo**	Enfermera de Calidad y seguridad del usuario u Unidad	**registro legal de quien elabora o timbre institucional**
Modificado por	**Agregar nombres de quienes modifican el documento**	**Fecha de modificación protocolo**	**Estamento y unidad en que desempeña funciones**	**registro legal de quien elabora o timbre institucional**
Aprobado por	**Agregar nombres de quienes aprueban el documento**	**Fecha de aprobación protocolo**	Directora COSAM Cerrillos o subrogante	**registro legal de quien elabora o timbre institucional**

INDICE DE CONTENIDOS (tablas u otros, deben incluir numero de pagina)

1. **FUNDAMENTO** (explicar el por qué de desarrollar este documento)
2. **OBJETIVOS** (del documento a elaborar)
   a) **Objetivo General:**
   b) **Objetivos Específicos:**
3. **ALCANCE:**

3.1 RESPONSABLES:

- **Ejecución**
- **monitoreo**

21

CESAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

3.1 CAMPOS DE APLICACIÓN: (unidades involucradas, además de si es referente a usuario interno y/o externo).

4. DEFINICIONES (descripción de toda palabra de uso relevante para el desarrollo del documento y de las siglas utilizadas en el).

5. PROCEDIMIENTO (descripción de paso a paso de actividad).

6.RECOMENDACIONES TÉCNICAS De acuerdo a las funciones indicar modelos de atención, requisitos de capacitación, distribución de funciones, responsabilidades, necesidad de riesgo, participación del paciente (este punto se tomará en consideración sólo si el documento requiere de un consentimiento informado del paciente para este protocolo).

7. FLUJOGRAMA Diseño gráfico de proceso

8.DOCUMENTOS RELACIONADOS (normas y documentos que se hayan utilizado en la realización del protocolo).

9.REGISTRO

10. INDICADORES

11. DISTRIBUCION Y DIFUSION (lugares y modalidad donde se entregará la documentación)

12. MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO (actualizacion de documentacion)

Código	Fecha de elaboración	Fecha de modificación	Observación

13. ANEXOS

COSAM Cerrillos UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		Vigencia: 2 años Fecha Aprobación: 19-11-2024 Fecha término Vigencia: 19-11-2026 Decreto Municipal: Codificación: C-01
	VERSIÓN: 1.0	23 PÁG	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

- **ANEXO 2**

INDICADOR SEGÚN CODIFICACIÓN	
NOMBRE DEL INDICADOR	Se debe establecer un nombre que explique la evaluación que se está realizando sobre el procedimiento.
DESCRIPCIÓN O JUSTIFICACIÓN	Breve resumen de la intención del indicador que se espera medir, cómo se medirá; la justificación para su uso como herramienta de calidad.
FÓRMULA	Expresión matemática de un criterio de evaluación que se compone por un numerador y un denominador. El **numerador** debe señalar la muestra o procesos que se debe contabilizar dentro de un periodo determinado / **denominador** debe estar compuesto por el universo o muestra total relacionada con el numerador que se evaluará dentro del mismo periodo *100
FUENTE DE INFORMACIÓN	**Fuente primaria:** es donde se obtiene la información de forma directa que es necesaria analizar (ficha clínica, inspección a pacientes, supervisión de procedimientos, etc.) **Fuente secundaria:** Se hace referencia a la evidencia que se construye con datos obtenidos de la fuente primaria.
PERIODICIDAD	Hace referencia al intervalo de tiempo que se desea analizar su medición. Este debe ser definido por la institución.
UMBRAL DE CUMPLIMIENTO	Se refiere al valor porcentual mínimo que se desea cumplir en nuestra fórmula. Este debe ser definido por la institución.
METODOLOGÍA	Forma en la cual se llevará el proceso de medición por este indicador.
RESPONSABLES	Incluir a todas las personas involucradas en aplicar, monitorear, actualizar y evaluar el protocolo realizado.
PUNTOS DE VERIFICACIÓN	Nombrar todos los lugares en que se debe encontrar el protocolo, además de su difusión.

23

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARÍA MUNICIPAL

002695

DECRETO EXENTO N°202/ 2024

2. El Protocolo que en la oportunidad se aprueba, se adjunta y forma parte integrante del presente decreto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVESE

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

CECILIA ULLOA CHACON
Secretaria Municipal

JOHNNY YAÑEZ DIAZ
Alcalde

JYD/CUCH/aaa**
Distribución:
Archivo virtual "Decretos Correlativos"
DIDECO
Página web.