



Asesoría Jurídica

Mat.: Aprueba “Guía para la elaboración de manuales”.

Resolución Exenta N.º 001781 23-00/23

Santiago.

VISTOS, Lo dispuesto en:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763 de 1979 y de las leyes N° 18.469 y N° 18.933;
2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
3. El Decreto con Fuerza de Ley N° 29, de 2006, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
4. Los Decretos Supremos N° 140 y N° 38, de 2004 y 2005, respectivamente, ambos del Ministerio de Salud, sobre Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red.
5. La Resolución N° 7 de 2019 y N° 16 de 2020 de la Contraloría General de la República.
6. La Resolución Exenta N° 0423, de fecha 03 de abril de 2023, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que designa director Subrogante del Hospital de Urgencia Asistencia Pública; y

CONSIDERANDO

a) Que, los manuales administrativos, son documentos que contienen información ordenada y sistematizada de una empresa o institución. Estos documentos, contienen datos agrupados para crear sistemas que pueden ser: de organización, de procedimiento, de funciones, de inducción, entre otros. A nivel de gestión, estos documentos son importantes, ya que reflejan la visión, los valores y la cultura de la organización, así como las necesidades obligaciones de los equipos de trabajo, pues proporcionan información relacionada con los procedimientos internos de la organización.

b) Que, los manuales deberán actualizarse, cuando se presenten modificaciones en: atribuciones, estructura orgánica, funciones, cambios en normativas y políticas, nueva evidencia científica, cuando cumpla su vigencia, entre otros.

c) Que, en esta guía se establece como objetivo específico:


i. Proporcionar a las unidades administrativas, departamentos y servicios clínicos, elementos técnicos necesarios para la elaboración de diversos manuales, así como uniformar los criterios que permitan sistematizar la información contenida en los mismos, evitando con ello las discrepancias de la presentación y contenido.

d) Que, de conformidad con lo anterior, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 23 letra c) del Decreto Supremo N°38. De 2005, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, según el cual le corresponde al Director organizar internamente el Establecimiento Autogestionado y asignar las tareas correspondientes, con el fin de atender las necesidades públicas o colectivas de una manera regular, continua y permanente, como lo ordenan los artículos 3° y 28 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con la finalidad de establecer la *primera versión* de la “Guía para la elaboración de manuales”, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

I. APRUEBANSE la *primera versión* de la “Guía para la elaboración de manuales” que es del siguiente tenor:


07 AGO 2023

	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES			
	VERSIÓN	FECHA	VIGENCIA	N° PÁGINAS
	01	08/2023	5 años	31




GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
 L. D. Luis Padilla Reyes Jefe de la Unidad de Calidad	 JEFE Ximena Sandoval V. DE la Unidad Asesoría Jurídica HUAP  PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO Priscilla Ordoñez P. Planificación y Desarrollo  María Alfaro F. Jefa de la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	 Patricio Barria Añel Director HUAP
Fecha: Julio 2023	Fecha: Agosto 2023	Fecha: Agosto 2023

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha:08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 2 de 31

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS DE LA GUIA.....	3
III. TIPOS DE MANUALES	3
IV. VENTAJAS DE LOS MANUALES	4
V. DEFINICION DE TERMINOS	5
VI. ELABORACION DE MANUALES DE ORGANIZACION.....	7
VII. ELABORACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.....	16
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	22
X. MODIFICACION DEL DOCUMENTO	23
XI.DISTRIBUCION.....	23
XII. ANEXOS.....	25

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha:08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 3 de 31

I. INTRODUCCION

Los manuales administrativos, son documentos que contienen información ordenada y sistematizada de una empresa o institución. Estos documentos, contienen datos agrupados para crear sistemas que pueden ser: de organización, de procedimiento, de funciones, de inducción, entre otros. A nivel de gestión, estos documentos son importantes, ya que reflejan la visión, los valores y la cultura de la organización, así como las necesidades y obligaciones de los equipos de trabajo, pues proporcionan información relacionada con los procedimientos internos de la organización.

Los manuales deberán actualizarse, cuando se presenten modificaciones en: atribuciones, estructura orgánica, funciones, cambios en normativas y políticas, nueva evidencia científica, cuando cumpla su vigencia, entre otros.


II. OBJETIVO DE LA GUIA

Proporcionar a las unidades administrativas, departamentos y servicios clínicos, elementos técnicos necesarios para la elaboración de diversos manuales, así como uniformar los criterios que permitan sistematizar la información contenida en los mismos, evitando con ello las discrepancias de la presentación y contenido.

III. TIPOS DE MANUALES

En concordancia con la realidad local del Hospital de Urgencia y Asistencia Pública, se describirán los formatos y contenidos mínimos para realizar la elaboración de manuales de: Organización y Procedimiento


Lo anterior, no limita la creación de otros tipos de manuales tales como: de funciones, de Programas a nivel local, entre otros.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 4 de 31

IV. VENTAJAS DE LOS MANUALES

Los manuales son una herramienta clave para cualquier organización. Si se diseñan de manera correcta, conllevan muchos beneficios para el cumplimiento de los estándares, el buen rendimiento y la simplificación de la comunicación. Algunas de sus ventajas adicionales son:

1. *Eficiencia en los tiempos de la ejecución de los procesos:* El manual se convierte en un documento de referencia para los funcionarios que tienen dudas sobre algún proceso en específico. Para los directivos, esto también representa una gran ventaja, ya que este documento permite capacitar a los nuevos integrantes del equipo en la institución y ofrece un instrumento adicional para su formación.
2. *Control Interno:* Estandariza las funciones evitando que se produzcan fallas. Asimismo, verifica y evalúa los procedimientos propios de la Unidad. Los manuales también permiten atribuir responsabilidades y crear lineamientos prescriptivos que facilitan el monitoreo del desempeño.
3. *Optimiza los Procesos:* Para mejorar los procesos es necesario conocerlos. El manual permite a las organizaciones comprender a fondo el desarrollo de cada uno de los procesos que se realizan en la institución, a fin de saber cuándo y cómo hacerlos más eficientes. Si estos manuales son diseñados con la suficiente atención, pueden hacer que los procedimientos se ejecuten rápida y eficientemente.
4. *Mejora la Comunicación:* El manual es una herramienta de comunicación que da un panorama general de aquello que busca la organización. En este sentido, ayuda a crear una conciencia laboral compartida y evita que se distorsione la información.
5. *Delimita la Responsabilidad:* Estandariza, unifica y regula las funciones, acciones y responsabilidades en la institución, la cual busca evitar faltas y fallas por desconocimiento, y/o distorsión de la información.


	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 5 de 31

6. *Mejora la Imagen:* La implementación de un manual, mejora la apariencia de una organización, mejorando su imagen profesional, ya que el conjunto de normas y acciones que contiene garantiza que la institución cumpla con todas las regulaciones y normativas pertinentes.
7. *Establece Expectativas:* Contar con un manual permite a los integrantes de la organización seguir las normas y acciones adecuadas para cumplir con las metas que la institución se ha trazado. Al comprender los motivos que están detrás de un objetivo y el propósito de un proceso, es mucho más sencillo crear expectativas reales y tener claro lo que se espera de cada uno.


En conclusión, los manuales presentan una visión de conjunto del organismo social, así como la ejecución correcta de las actividades a realizar por los integrantes del mismo, con el fin de propiciar la uniformidad del trabajo, mejorar el rendimiento, cumplir con las metas trazadas por la institución bajo un contenido ordenado y sistematizado por la misma organización.

V. DEFINICION DE TERMINOS

- Diagrama de flujo: Son un mecanismo de control y descripción de procesos, que permiten una mayor organización, evaluación o replanteamiento de secuencias de actividades y procesos.
- Manual: Herramienta o instrumento de una organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica para facilitar su comprensión. Orienta y dirige a quien la consulta en la realización o manejo de las actividades descritas en el documento.
- Manual de Inducción: Documento que contiene la información que resulta de interés para los funcionarios que se incorporan a una institución sobre temas que hacen su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de su incorporación. Dichos temas se refieren a objetivos de la institución, la misión y visión de la organización, derechos y obligaciones, cumplimiento con normas y disciplina laboral, beneficios, entre otros.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 6 de 31


- Manual de Organización:** Documento que contiene en forma ordenada, sistemática y detallada información referente a los antecedentes, marco jurídico administrativo, estructuras y funciones de las unidades que integran la institución. Señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, así mismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de organización.
- Manual de Procedimiento:** Descripción detallada de las operaciones que integran los procedimientos (administrativos, clínicos, etc.) en un orden secuencial para su ejecución, las que deben ser realizadas por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos.
- Norma:** Son aquellas instrucciones definidas como reglas o pautas de trabajo que deben ser cumplidas para lograr un objetivo, a través de un esquema de información reglamentaria o comunicacional elaborado por un ente o sector, para difusión interna y externa de la institución. Este puede formar parte de un manual, cuando se justifique. Se diferencia del concepto de “procedimiento” en que una norma es de carácter regulatorio o informativo.
- Procedimiento:** Conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias. Es una fuente de información narrativa que, si es permanentemente actualizada, facilita al personal de la institución la correcta ejecución y que regula la participación de los distintos sectores de la organización.
En contraste con el procedimiento clínico se diferencian en, que este último, suele relacionarse a un protocolo, contiene las instrucciones detalladas y específicas para el desarrollo de cierta técnica y se encuentra basado en el consenso y experiencia local.
- Proceso:** Serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado en el que se agrega valor a un insumo y se suministra un producto o servicio a un cliente externo o interno para satisfacer una necesidad.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 7 de 31

VI. ELABORACION DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN

Contenidos mínimos a considerar:

1. Introducción
2. Objetivo del Manual
3. Antecedentes Históricos
4. Marco jurídico- Administrativo
5. Atribuciones
6. Misión y Visión
7. Estructura Orgánica
8. Organigrama
9. Objetivo General y específicos.
10. Funciones
11. Responsabilidades
12. Definición de Términos
13. Referencias Bibliográficas
14. Modificaciones del Documento
15. Distribución

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 8 de 31

1) Introducción

Se refiere a la presentación que el titular de la unidad administrativa dirige al lector, sobre el contenido del documento, su utilidad y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de su integración. Además, incluye información sobre el ámbito de competencia de la organización, como se usará y cuando se harán las revisiones y actualizaciones. Redacción concisa, clara y comprensible.


Ejemplo:

Introducción:

El presente manual de organización de la Dirección General de Recursos Humanos, es de observancia general, como instrumento de información y de consulta.
El manual es un medio de familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta organización. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones.
Etc.

2) Objetivo del Manual

Describe el propósito que pretende alcanzar el Servicio, Unidad o Departamento para el cumplimiento de una actividad institucional que corresponde por atribución. Deberá ser lo más claro posible y su redacción sencilla.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha:08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 9 de 31

3) Antecedentes Históricos

Descripción del origen, antecedente o hechos pasados sobresalientes sobre la existencia del Servicio, Unidad o Departamento, Se mencionan las leyes o decreto que crearon y han modificado los aspectos de su organización.

Ejemplo:

I.-Antecedentes Históricos

El 10 de marzo de 1997, con la expedición de la Ley Núm..., se indica la creación de esta Entidad.


Esta institución es un organismo descentralizado que inicialmente tenía la facultad de..., la cual fue modificada por Decreto publicado en B.O. No. 30, de fecha 5 de agosto de 2002.

Inicialmente su estructura era..., la cual fue modificada en fecha..., para dar cumplimiento a la ampliación de su marco atributivo...

.....Etc.

4) Marco jurídico- Administrativo

Aquí se describen los principales ordenamientos jurídicos vigentes que regulan la operación y funcionamiento del Servicio, Unidad o departamento comprendidos en ella.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha:08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 10 de 31

Ejemplo:

Marco Jurídico - Administrativo

- Constitución Política del Estado libre y Soberano de Sonora.
- Ley Orgánica Núm. 26, de la Administración Pública Estatal (B.O No. 53 del 30 de dic. 1985).
- Ley del Servicio Civil del Estado de Sonora (B.O No.27 del 27 de agosto de 1977).
- Reglamento Interior de la Secretaría de..., (B. O... de....).
- Convenio de..., (B.O..., de...).
- Acuerdo que establece las bases para la formulación, ejecución, coordinación y evaluación del programa..., (B.O... de....)

5) Atribuciones

Desde el punto de vista jurídico, las atribuciones representan el medio para alcanzar los fines, se constituyen además en la facultad de obrar o derecho de hacer, asignada a la dependencia o entidad mediante un instrumento jurídico o administrativo.

Ejemplo:

Atribuciones:

Reglamento Interior de...,
Artículo 12. La Dirección General de Modernización Administrativa le corresponden las siguientes atribuciones:

I.

Planear, organizar y coordinar, en el ámbito de la Administración Pública Estatal, el Sistema Integral de Modernización;


II.

....

III.

....

XV. Las demás que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que le atribuya expresamente el titular de la Dependencia.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 / 2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 11 de 31

6) Misión y Visión

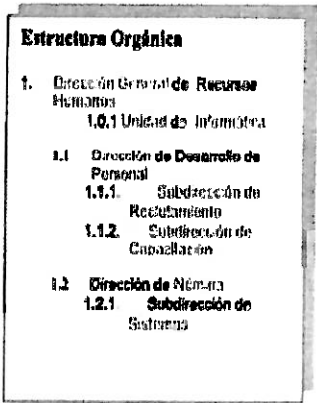
La Misión es la razón de ser de una Unidad o Departamento, la cual explica su existencia. Es una declaración de alto nivel que describe su propósito fundamental orientado a cumplir con los objetivos de la Institución. Debe responder a las preguntas ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? ¿Para quienes? ¿Qué efectos o resultados finales esperamos?


En cuanto a La Visión, representa el escenario altamente deseado por la Dependencia que se quisiera alcanzar en un periodo a largo plazo.

7) Estructura orgánica

Es la descripción ordenada por niveles jerárquicos de las unidades, servicios o departamentos. Es conveniente codificarla de tal forma que sea posible visualizar gráficamente los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia.

Ejemplo:



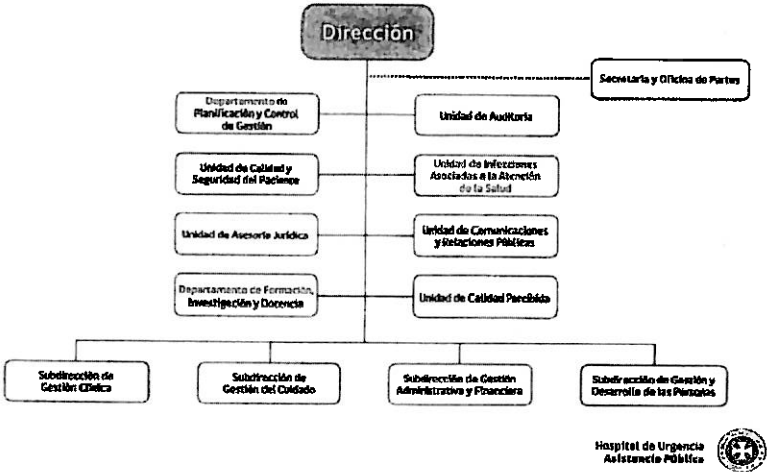
	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 12 de 31


8) Organigrama

Representación gráfica de la estructura orgánica, que refleja en forma esquemática la posición de los órganos que la conforman, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación y líneas de autoridad; así como sus respectivas relaciones, por lo que se debe asegurar que coincida con el apartado anterior, tanto en lo referente a la denominación de los puestos, al nivel jerárquico, así como el orden de presentación. Se recomienda no usar las abreviaturas en el nombre de los órganos que conforman la Unidades, Servicios, o Departamentos.

En su diseño deberá tomarse en consideración lo siguiente:

- Forma: Se utilizará la figura de rectángulo
- Dimensión de la figura: El tamaño de los rectángulos deberá ser siempre el mismo, sin importar los niveles jerárquicos.
- Colocación de las figuras: Las figuras se colocan con base a los diferentes niveles jerárquicos.
- Líneas de conexión: Indican las relaciones entre los diferentes órganos.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 13 de 31

9) Objetivo general y específicos:

Los objetivos generales son metas amplias que se quieren alcanzar orientadas al fin último de la institución, los que deben ser coherentes, comunicables, alcanzables y medibles.

Los objetivos específicos son metas más determinadas y detalladas que se deben cumplir para lograr los objetivos generales.

10)Funciones

Conjunto de actividades afines mediante las cuales se alcanzará el objetivo planteado de la Unidad o Departamento. Las funciones deberán ordenarse de acuerdo a la importancia y la naturaleza que se trate.


Las funciones deberán de presentarse en forma de relación y jerarquizadas conforme a su importancia iniciándose su descripción con un verbo en infinitivo y cuidar que las funciones sean congruentes con el objetivo de la Unidad, Departamento o Servicio.

Ejemplo:

1. Dirección General de Protección Civil

Funciones:

- **Aplicar, operar y vigilar el plan y programa de trabajo aprobados por el Consejo Estatal de Protección Civil.**
- **Proponer al Consejo Estatal los programas de trabajo y líneas de acción que tiendan a optimizar los recursos humano, materiales y financieros.**
- **Coordinar las acciones de prevención y auxilio a la población, con los organismos especializados de emergencia.**
- **Definir los programas y actividades de protección civil.**
- **Establecer prácticas y líneas de acción conjuntamente con los responsables de las áreas internas de la Unidad Estatal, de acuerdo con el Programa Estatal de Protección Civil.**
- **Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.**

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 14 de 31

11) Responsabilidades

Aquí se describen las responsabilidades individuales en cuanto a: responsabilidades de ejecución y supervisión de los procedimientos, como quienes son los encargados de realizar sus modificaciones cuando se requieran.

12) Definición de Términos

Con el objetivo de manejar una terminología común, se presentan significados de términos utilizados en la realización del manual, que sean de carácter relevante para el mismo.


13) Referencias Bibliográficas.

Mencionar fuentes a través de las cuales se recopiló y construyó el manual. Para desarrollar las referencias usar estilo APA, que se describe a continuación:

- I. Autor: Apellido e inicial (es) del nombre (s)
- II. Año de publicación: (entre paréntesis)
- III. Título del trabajo y subtítulo, si hay separados por dos puntos (en itálica o negritas)
- IV. Edición a partir de la segunda edición, se abrevia con (ed. Minúscula y va entre paréntesis)
- V. Lugar de publicación
- VI. Editorial

Ejemplos:

1. Valdés J, Jiménez L y Álvarez M, (2013), Elaboración y Gestión de documentos para el proceso de Acreditación en Salud. Chile, Unidad de asesoría técnica, Intendencia prestadores
2. Superintendencia de Salud. Intendencia de Prestadores. Manual del Estándar general de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Cerrada. 2009. Disponible en: <http://www.supersalud.gob.cl/normativa/571/w3-article-4530.htm>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 15 de 31

14) Modificaciones del Documento


Se refiere a cualquier modificación o actualización o incorporación al manual.
Es fundamental realizar este registro para el correcto seguimiento del documento y sus modificaciones

Registro de llenado: Fecha, Versión, Responsable de modificación, Motivo de modificación. (Consultar en Anexo N° 2)

15) Distribución

Unidades, Departamentos o Servicios del HUAP a quienes va dirigido el Manual y a quien Oficina de Partes distribuirá este documento, una vez que tenga resolución.
Siempre deben ir:


- a) Dirección
- b) Departamentos
- c) Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
- d) Subdirecciones

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUÍA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 16 de 31

VII. ELABORACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTO

Con el objeto de asegurar una coherencia y homogeneidad en la confección de los documentos, la estructura del armado de un manual de procedimiento deberá respetar los siguientes parámetros:

1. Introducción.
2. Objetivo del Manual.
3. Ámbito de Aplicación.
4. Marco Normativo de Referencia (cuando corresponda).
5. Definición de Términos.
6. Objetivo general y específicos de la Unidad o Departamento.
7. Responsables.
8. Cuerpo Principal del o los Procedimientos.
9. Diagrama de Flujo de el/los Procedimiento/s (opcional).
10. Distribución.
11. Referencias Bibliográficas.
12. Modificaciones.
13. Anexos.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 17 de 31

1. Introducción

Panorama general del contenido del manual, este tema central puede ser extraído de: evidencia científica, epidemiología, magnitud del problema, procedimientos provenientes de normativas legales o reglamentarias, entre otros.


2. Objetivo del Manual

Este ítem deberá contener una explicación del propósito por el cual se debe emitir un manual de procedimiento sobre un tema en particular, la redacción debe ser clara, concreta y directa.

- ✓ *Objetivo General:* Se debe plantear solo un objetivo general el cual busca responder a la pregunta ¿Por qué? y ¿Para qué? En la creación del manual, se debe destacar la importancia del documento para el hospital, debe iniciarse con un verbo en infinitivo (Implementar, establecer, etc.)
- ✓ *Objetivo Específico:* Idealmente plantearse como máximos dos objetivos específicos, donde se intenta responder el ¿Cómo?. Los objetivos específicos serán aquellos que nos darán las pautas de desarrollo, mediante las cuales guiaremos nuestro objetivo general. También deberán iniciarse con un verbo en infinitivo.

3. Ámbito de Aplicación

Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 / 2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 18 de 31

4. Marco Normativo de Referencia (cuando corresponda).

Se describen todas las vinculaciones normativas, ya sean de reglamentación (emitidas por entidades reguladoras ej. MINSAL, ISP, SSMC, otros) como de políticas internas.

5. Definición de Términos


Términos relevantes incluidos en el documento, si es pertinente se incluye aquella terminología que necesite ser explicada, siglas o abreviaturas frecuentemente utilizadas.

6. Objetivo general y específicos de la Unidad o Departamento

La definición de objetivo general se engloba en las funciones de la Jefatura por su significativa contribución a los resultados organizacionales. Concretar las metas, entregar una calidad total de mejora continua y sustentada en mediciones que permiten progresar de forma objetiva.

Se debe plantear solo un objetivo general el cual busca responder a la pregunta ¿Por qué? y ¿Para qué? Orientada a cumplir el objetivo institucional. Debe iniciarse con un verbo en infinitivo (Implementar, establecer, etc.)

Objetivos específicos: Los objetivos específicos son metas más determinadas y detalladas las que deben estar alineadas para cumplir el objetivo general de la Unidad. Responde a la pregunta ¿Cómo logramos el objetivo general? Al igual que los objetivos generales, éstos deben iniciar con un verbo en infinitivo.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 / 2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 19 de 31

7. Responsables

Aquí se describen las responsabilidades individuales en cuanto a: responsabilidades de ejecución y supervisión del manual, como quienes son los encargados de realizar sus modificaciones cuando se requieran. Es conveniente que los procedimientos sean elaborados por las áreas responsables de realizar las actividades.


- ✓ Responsable ejecución: quien (es) realiza (n) procedimiento (s) desarrollados en el manual.
- ✓ Responsable Supervisión: quien es el/la encargado/a de supervisar el cumplimiento del manual
- ✓ Responsable Evaluación: quien es el/la responsable de evaluar cumplimiento del manual, y encargado de actualizar el mismo en caso necesario.

8. Cuerpo Principal del o los Procedimientos.

Desarrollo o contenido del procedimiento, narración escrita en orden cronológica y secuencial de cada uno de los pasos que se llevan a cabo para concretar el cumplimiento del propósito del o los procedimientos.

9. Diagrama de Flujo de el o los Procesos (opcional)

Herramienta opcional dentro de un manual de procedimiento, ya que este se utiliza para la visualización gráfica y en forma consecutiva del desarrollo de una o unas actividades determinadas como necesarias para desarrollar un trabajo determinado. Cuando un manual de procedimiento contemple la incorporación de varios procedimientos el diagrama de flujo podría entregar demasiada información por lo que su uso no resulte tan beneficioso (ejemplo: manual de procedimientos de enfermería de un hospital). Dichos diagramas deberán iniciar con un verbo infinitivo (ej. Recibir, enviar, turnar, procesar, etc.)

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 20 de 31

10. Distribución


Unidades, servicios y departamentos del HUAP a quien va dirigido el manual y que Oficina de Partes distribuirá este documento, una vez que tenga resolución. Siempre deben ir:

- a) Dirección
- b) Departamentos
- c) Unidad de calidad y Seguridad del Paciente
- d) Subdirecciones

11. Referencias Bibliográficas

Mencionar fuentes a través de las cuales se recopiló y construyó el manual. Para desarrollar las referencias usar estilo APA, que se describe a continuación:

- I. Autor: Apellido e inicial (es) del nombre (s)
- II. Año de publicación: (entre paréntesis)
- III. Título del trabajo y subtítulo, si hay separados por dos puntos (en itálica o negritas)
- IV. Edición a partir de la segunda edición, se abrevia con (ed. Minúscula y va entre paréntesis)
- V. Lugar de publicación
- VI. Editorial

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 21 de 31

12. Modificaciones


Se refiere a cualquier modificación o actualización o incorporación al manual. Es fundamental realizar este registro para el correcto seguimiento del documento y sus modificaciones

Registro de llenado: Fecha, Versión, Responsable de modificación, Motivo de modificación. (Consultar en anexo N° 2)

13. Anexos


Los anexos son documentos de apoyo o adicionales de consulta que se deberán tomar en cuenta para llevar a cabo una actividad o trámite dentro de un procedimiento, por ejemplo: formularios, tabla de ejemplos, criterios de inclusión y/o exclusión, etc.

Ejemplo: En anexo N°4 se encuentra el flujograma de Gestión documental en el HUAP

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 / 2023 Vigencia: 5 años
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES	Página 22 de 31

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Comisión Nacional Intersectorial para la Red Nacional de Laboratorios (2014). Manual de procedimientos, Comisión Nacional Intersectorial para la Red Nacional de Laboratorios, Ministerio de Salud y Protección Social D.C., Colombia
- Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, Dirección de Organización (2004), Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimiento. Secretaria de Relaciones Exteriores, México.
- Dirección General de Modernización y Desarrollo Administrativo, (2004), Guía para la Elaboración de Manuales de Organización, Secretaría de la Contraloría General, Estado de Sonora, México.
- Hospital Italiano, (2005), Manual para la elaboración, Seguimiento y Actualización de Normas/Procedimientos (ed. 02), Buenos Aires, Argentina.
- Valdés J, Jiménez y Álvarez M, (2013), Elaboración y gestión de documentos para el proceso de Acreditación en Salud. Chile, Unidad de asesoría técnica, Intendencia de prestadores.
- Víctor M, (2011), Elaboración de los Manuales de Inducción, de Organización y de Procedimientos de la Empresa Maderera Fray Pedro, Instituto Tecnológico de Colima, Colima, México.
- Hospital Dr., Hernán Henríquez Aravena, (2012), Manual de Inducción, Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena, Servicio de Salud Araucanía Sur
- San Martin M, (2022), Protocolo Gestión Documental: **para elaboración de protocolos**, (ed. N° 3), Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, HUAP.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha:08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 23 de 31

IX. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

SÍNTESIS DE MODIFICACIONES			RESPONSABLE MODIFICACION	APROBADO POR DIRECTOR
VERSION	FECHA	CAUSA DE MODIFICACION		
01	08/ 2023	Creación Guía para la Elaboración de Manuales	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	Dr. Patricio Barria


X. DISTRIBUCION

Subdirecciones:

- Subdirección de Gestión Administrativa y Financiera
- Subdirección de Gestión del Cuidado
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas
- Subdirección de Gestión Clínica

Servicios Clínicos:

- Unidad de Emergencia Hospitalaria
- UPC Quemados
- Unidad de Pabellón y Anestesia
- Médico Quirúrgico Indiferenciado
- Cirugía y Traumatología
- Unidad Paciente Critico Medico – Quirúrgica
- Medicina
- Clínica Asistencial Posta Central
- Dental
- Alta Asistida


	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES	Página 24 de 31

Servicios de Apoyo:

- Unidad de Laboratorio clínico
- Unidad de Farmacia
- Unidad de Esterilización y Ropería
- Unidad de Imagenología
- Unidad de Medicina Transfusional
- Unidad de Anatomía Patológica
- Unidad Física y Rehabilitación
- Unidad Nutrición Oral
- Unidad de Nutrición Enteral- Parenteral
- Unidad de Endoscopia
- Unidad de Angiografía
- Unidad de Kinesiólogía Intensiva y Soporte Ventilatorio
- Unidad de Procuramiento de Órganos
- Unidad de Abastecimiento
- Unidad de Recurso Físicos
- Unidad Salud del Trabajador
- Unidad de Psicotrauma

Unidades Administrativas y Técnicas:

- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
- Unidad Infecciones Asociadas a la Atención en Salud
- Unidad Calidad Percibida
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Unidad de Abastecimiento
- Unidad de Recursos Físicos
- Unidad de Auditoría
- Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas
- Departamento de Formación, Investigación y Docencia
- Unidad de Desarrollo Organizacional
- Unidad de Abastecimiento
- Unidad de Prevención de Riesgo
- Unidad de Equipos Médicos

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha:08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 25 de 31


- Departamento Recursos Físicos
- Unidad Equipos Industriales
- Unidad de Gestion de la Demanda
- Departamento de Planificación y Control de Gestion
- Apoyo clínico logístico
- Apoyo clínico Asistencial
- Unidad de Finanzas
- Unidad de Tecnología y Gestion de la Información

XI. ANEXOS

Anexo N° 1: Elaboración de Documentos

Todos los Documentos deberán elaborarse con el Formato Institucional considerando lo siguiente.

Tamaño Papel	Carta (216 x 279 mm)
Fuente	Arial tamaño 12 (tablas puede ser menor)
Párrafo	Justificado
Interlineado	1.15 – 1,5
Márgenes	Derecho: 3 cm. Izquierdo: 3 cm. Superior: 2,5 cm. Inferior:2,5 cm.
Encabezado	Tamaño fuente: 10 cm. Fuente: Arial Tamaño: 1.5 cm Columna Izquierda: Logo Institucional


	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 26 de 31

	<p><u>Columna Central:</u></p> <p><u>Primera fila:</u> Nombre Institución</p> <p><u>Segunda fila:</u> Unidad de Dependencia</p> <p><u>Tercera fila:</u> Unidad Clínica o administrativa que elabora Documento</p> <p><u>Cuarta fila:</u> Nombre del documento</p> <p><u>Columna Derecha:</u></p> <p><u>Primera Fila:</u> En el caso de documentos que no estén relacionados con la acreditación usar código (Anexo N° 3), esto corresponde a las tres o cuatro primeras letras en mayúscula, de acuerdo al Departamento o Unidad de la cual proviene.</p> <p>En documentos requeridos para acreditación, no se usará código, se debe colocar de acuerdo a la característica que corresponde, ejemplo: GCL 1.2</p> <p>En el caso de que la característica tenga más de un documento, se agrega el número de éste, ejemplo: GCL1.2 – 1.</p> <p><u>Segunda fila:</u> Versión del documento</p> <p><u>Tercera fila:</u> Fecha elaboración (mm/aaaa). La vigencia del documento</p> <p><u>Cuarta fila:</u> número de página (página X de Y)</p>
Redacción	<p>Debe ser redactado en tercera persona.</p> <p>Incluir lenguaje inclusivo. Ejemplo: “el/la”; “personas profesionales” “personal de salud”</p>
Portada	Título del Documento
Pie de Página	1.5 cm
Títulos	Fuente: Arial



HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
DIRECCIÓN	Versión: 01
UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 27 de 31

	<p>Tamaño: 12</p> <p>Formato: Negrita</p> <p>Tipo de texto: Mayúsculas, numerados con números arábigos seguidos de un punto.</p> <p><u>Otros títulos:</u></p> <p>Fuente: Arial</p> <p>Tamaño 12</p> <p>Formato: Negrita</p> <p>Tipo de texto: Mayúsculas o minúsculas, según se desee destacar puede ir en negrita y/o cursiva</p>
Formato Firmas	Arial tamaño 8, en negrita centrado

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha:08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 28 de 31


Anexo N° 2: Modificaciones del documento (ejemplo)

SÍNTESIS DE MODIFICACIONES			RESPONSABLE MODIFICACION	APROBADO POR DIRECTOR
VERSIO N	FECHA	CAUSA DE MODIFICACION		
01	xx/ xxxx	Creación manual	Xxxxxxxx Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	XXXXXXX

Anexo N° 3: Códigos por servicio

Servicios Clínicos:

Urgencia	UEH
UPC Quemados	UPCQ
Quemados	QMD
Unidad de Pabellón y Anestesia	UPA
Pabellón Quemados	PQM
Médico Quirúrgico Indiferenciado	MQI
Cirugía y Traumatología	SCT
Unidad Paciente Crítico Medico- Quirúrgica	UPC
Medicina	MED
Clínica Asistencial Posta Central	CAP
Dental	UDE
Alta Asistida	UAA


	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 29 de 31

Servicios de Apoyo:

Laboratorio Clínico	ULC
Unidad de Farmacia	UFA
Unidad de Esterilización y Ropería	UER
Imagenología	IPR
Unidad de Medicina Transfusional	UMT
Anatomía Patológica	APA
Unidad Física y Rehabilitación	UFR
Unidad Nutrición Oral	UNO
Unidad de Nutrición Enteral- Parenteral	UNEP
Unidad Endoscopia	ENDO
Unidad de Angiografía	UA
Unidad de Kinesiología Intensiva y Soporte Ventilatorio	UKSP
Unidad de Procuramiento de órganos	UPO
Unidad de Abastecimiento	UA
Unidad Recursos Físicos	URF
Unidad Salud del Trabajador	UST
Gestión de Camas	GDC

Unidades Administrativas y Técnicas:


Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	UCS
Unidad Infecciones Asociadas a la Atención en Salud	IAAS
Unidad Calidad Percibida	UCP
Unidad de Asesoría Jurídica	UAJ
Unidad de Auditoria	UA
Unidad de Comunicaciones y Relaciones Publicas	UCRP
Depto. de Formación, Investigación y Docencia	DFID
Unidad de Desarrollo Organizacional	UDO
Unidad de Abastecimiento	UA
Unidad Prevención de Riesgos	UPR
Unidad Equipos Médicos	UEM
Unidad de Recursos Físicos	DFR

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 /2023 Vigencia: 5 años
	GUÍA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 30 de 31

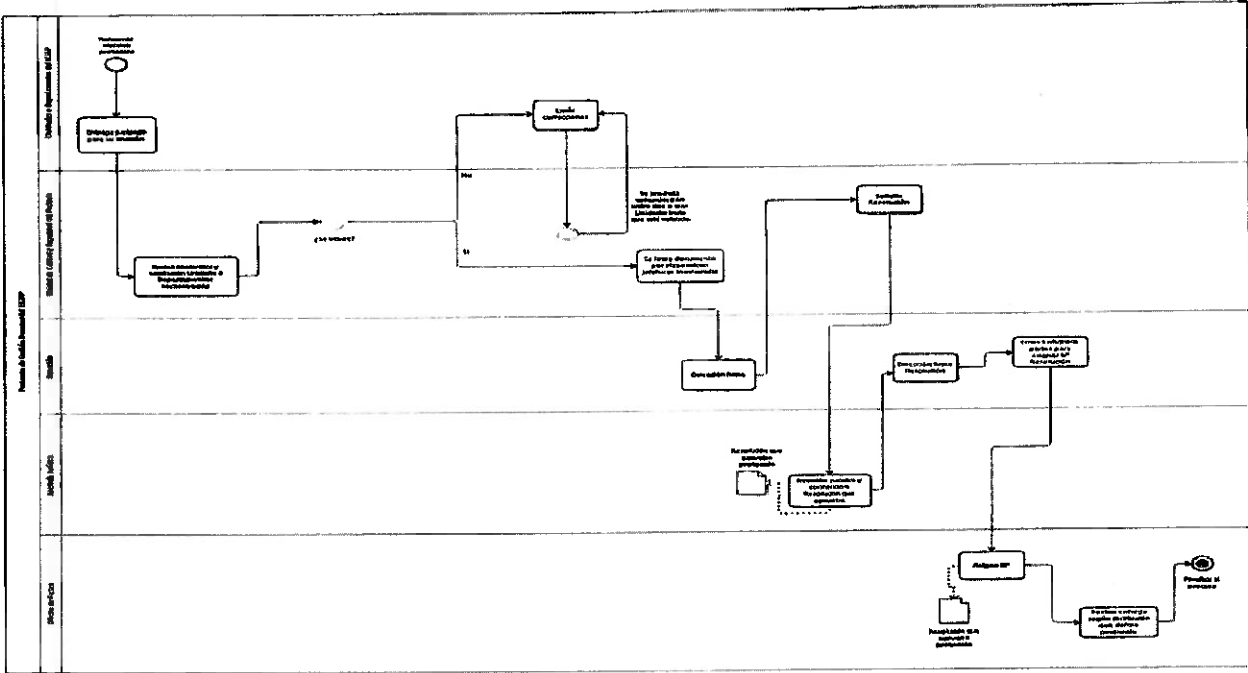
Unidad Equipos Industriales	UEI
Unidad de Gestión de la Demanda	UGD
Departamento de planificación y Control de Gestión	DPCG
Apoyo Clínico Logístico	ACL
Apoyo Clínico Asistencial	ACA
Unidad de Finanzas	UF
Unidad de Tecnología y Gestión de la Información	UTGI

Subdirecciones

Subdirección de Gestión Administrativa y Financiera	SGAF
Subdirección de Gestión del Cuidado	SDGC
Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	SDGP
Subdirección De Gestión Clínica	SGC

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCS
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 08 / 2023 Vigencia: 5 años
	GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES	Página 31 de 31

Anexo N° 4: Flujograma de Gestión Documental en HUAP



II. TÉNGASE PRESENTE la vigencia de esta guía a contar de la fecha de la total tramitación de la presente Resolución.

III. ESTABLÉCESE que la señalada "Guía para la elaboración de manuales" debe ser el que se tenga en consideración a contar de la fecha de su entrada en vigencia.

IV. DÉJESE SIN EFECTO toda normativa interna que diga relación con la materia de esta guía.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


DR. PATRICIO BARRIA AILEF
DIRECTOR (S)
HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA




Transcrito Fielmente
Ministro de Fe

- Distribución:**
1. Dirección.
 2. Subdirección de Gestión Administrativa y Financiera.
 3. Subdirección de Gestión del Cuidado.
 4. Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.
 5. Subdirección de Gestión Clínica.
 6. Unidad de Emergencia Hospitalaria.
 7. UPC Quemados.
 8. Unidad de Pabellón y Anestesia.
 9. Médico Quirúrgico Indiferenciado.
 10. Cirugía y Traumatología.
 11. Unidad Paciente Crítico Médico-Quirúrgico.
 12. Medicina.
 13. Clínica Asistencial Posta Central.
 14. Dental.
 15. Alta Asistida.
 16. Unidad de Laboratorio Clínico.
 17. Unidad de Farmacia.
 18. Unidad de Esterilización y Ropería.
 19. Unidad de Imagenología.
 20. Unidad de Medicina Transfusional.
 21. Unidad de Anatomía Patológica.
 22. Unidad Física y Rehabilitación.
 23. Unidad Nutrición Oral.
 24. Unidad de Nutrición Enteral-Parental.
 25. Unidad de Endoscopia.
 26. Unidad de Angiografía.
 27. Unidad de Kinesiología Intensiva y Soporte Ventilatorio.
 28. Unidad de Procuramiento de Órganos.
 29. Unidad de Abastecimiento.
 30. Unidad de Recurso Físicos.
 31. Unidad Salud del Trabajador.
 32. Unidad de Psicotrauma.
 33. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
 34. Unidad Infecciones Asociadas a la Atención en Salud.
 35. Unidad Calidad Percibida.
 36. Unidad de Abastecimiento.
 37. Unidad de Recursos Físicos.
 38. Unidad de Auditoría.
 39. Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
 40. Departamento de Formación, Investigación y Docencia.
 41. Unidad de Desarrollo Organizacional.
 42. Unidad de Abastecimiento.
 43. Unidad de Prevención de Riesgos.
 44. Unidad de Equipos Médicos.
 45. Departamento de Recursos Físicos.
 46. Unidad Equipos Industriales.
 47. Unidad de Gestión de la Demanda.
 48. Departamento de Planificación y Control de Gestión.
 49. Apoyo Clínico Logístico.
 50. Apoyo Clínico Asistencial.
 51. Unidad de Finanzas.
 52. Unidad de Tecnología y Gestión de la Información.
 53. Asesoría Jurídica.