

<b>ORGANO DEL QUE EMANA:</b> PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE GOBIERNO DEL CONSORCIO HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE VALENCIA	<b>DISPOSICIÓN PERMANENTE:</b> 01 / 2004 (DIR) <b>FECHA:</b> 16/03/2004
<b>ASUNTO:</b> REGULACIÓN DEL CONTENIDO Y REDACCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL CONSORCIO HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE VALENCIA	<b>DESTINATARIOS:</b> RESPONSABLES DE LAS UNIDADES DEL CONSORCIO HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE VALÈNCIA

## PREÁMBULO

El Consorcio Hospital General Universitario de Valencia está inmerso en la gestión de la calidad. Uno de los criterios con mayor repercusión es la gestión por procesos. Por este motivo es necesario normalizar los procedimientos documentados para facilitar la implantación y desarrollo de los procesos, así como su comprensión.

Aunque la presente norma va dirigida fundamentalmente a documentar los procesos o parte de ellos. La misma, también, es de aplicación para cualquier guía detallada, entendida esta como un conjunto de instrucciones para llevar a cabo una sucesión de acciones que se repiten con frecuencia.

**Artículo primero:** La presente disposición permanente es de aplicación a todo los centros y unidades del Consorcio del Hospital General Universitario de Valencia.

**Artículo segundo:** El objeto de la disposición es describir, definir y documentar el sistema de redacción y gestión de los procedimientos y protocolos existentes en el Consorcio Hospital General Universitario de Valencia, para que todos los documentos tengan el mismo diseño y uniformidad de formato, lo que facilitará su labor de confección, control y archivado.

**Artículo tercero:** Quedan aprobadas las normas para documentar procedimientos tal y como figura en el anexo a esta disposición permanente.

**Artículo cuarto:** Quedan derogadas todas las disposiciones anteriores que se opongan a lo indicado en esta disposición.

**El Director Gerente del CHGUV**

**El Presidente del Consejo de  
Gobierno del CHGUV**

**Fdo.: Sergio Blasco Perepérez**

**Fdo.: Vicente Rambla Momplet**

## ANEXO

### 1. ¿QUÉ ES UN PROCEDIMIENTO?

Por definición, un procedimiento es la expresión documentada de un proceso. Un documento que describe unas acciones específicas, en nuestro caso insertado en el sistema de mejora continua, precisando las responsabilidades y los medios requeridos para obtener el resultado previsto. Según UNE (ISO) un procedimiento es una forma específica de llevar a cabo una actividad.

Se considerará procedimiento normalizado de trabajo (PNT) aquellos que estén aprobados según la presente norma, y contemplen, como mínimo:

- El objeto y el campo de aplicación de un conjunto de acciones.
- Qué debe hacerse.
- Quién debe hacerlo.
- Cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo.
- Qué materiales y equipos se utilizarán.
- Los documentos que deben utilizarse.
- Cómo deben controlarse y registrarse las actividades.

### 2. REDACCIÓN DE UN PROCEDIMIENTO

No se escribe un procedimiento. Se redacta un procedimiento después de haberlo estructurado y visualizado. Un buen procedimiento es un documento válido por sí mismo. Debe ser redactado de forma que sea útil, fácil de comprender, que se pueda actualizar y que su contenido se ajuste a las actividades concretas a las que se refiere, es decir claro y práctico.

Las etapas que conducen a la emisión de un procedimiento son las siguientes:

- **Evaluar la pertinencia de redactar o no un procedimiento.**

Cuando la Norma o la referencia mencione que el procedimiento es una exigencia, no hay ninguna duda posible, hay que redactar un procedimiento. En cualquier otra

circunstancia, hay que analizar la pertinencia de redactarlo o no, a partir de que facilite la comprensión del procedimiento y disminuya el riesgo de errores en la aplicación del mismo.

▪ **Establecer las operaciones esenciales de una sucesión de acciones.**

Se trata de identificar los puntos que deseamos que cubra el procedimiento y que son necesarios para su comprensión. Para ello, es necesario la representación gráfica de las acciones (proceso, subproceso, etc.) a través de un diagrama de flujo que permita entender fácilmente el funcionamiento interno y las relaciones de los participantes en el mismo.

Se entiende por diagrama de flujo (flujograma) el método para describir gráficamente un conjunto de acciones existente o uno nuevo, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, demostrando las actividades y su secuencia.

Esta representación gráfica, facilita la identificación de los pasos, actividades y tareas que incluye el conjunto de acciones, la secuencia u orden en que se desarrollan y sus interrelaciones, de forma que:

- Permite una visión global y sencilla de todos los aspectos del conjunto de acciones.
- Facilita la identificación de las actividades de valor añadido ayudando a la eliminación de las superfluas.
- Permite la identificación de áreas de mejora.
- Ayuda a identificar las relaciones cliente-proveedor interno.
- Permite la situación de los puntos de supervisión/medida para el control de los riesgos.

Se deben identificar los puntos que se desea que cubra el procedimiento y que son necesarios para su comprensión. Para ello:

- Definir y describir los límites de las acciones (de entrada, de salida e intermedios), ¿dónde empieza? ¿dónde termina? y ¿Qué no se va a contemplar?.

- Elaborar una lista con las actividades, que están incluidas en él. Es decir, las etapas necesarias para obtener el resultado perseguido.

▪ **Construir el diagrama.**

Clasificar por orden cronológico las actividades anteriores, de forma que puedan relacionarse entre sí por flechas no entrecruzadas.

Las etapas se vuelven a escribir empezando por un verbo de acción, a través de una frase breve incluida en el rectángulo. En la parte inferior del rectángulo se indica la función o persona responsable de la actividad indicada.

Puede ser necesario descomponer uno de los rectángulos que incluye una actividad compleja en tareas individuales, para desarrollar posteriormente un diagrama de flujo específico de esa actividad.

▪ **Identificar las operaciones o etapas críticas en el diagrama de flujo.**

Se entiende por operación o etapa crítica, aquella que comporta un riesgo importante relativo a la calidad. Se identificarán los riesgos de calidad, en cada una de las operaciones descritas en el diagrama de flujo.

Estas etapas estarán sujetas a algún tipo de inspección o control (indicadores).

▪ **Construir el diagrama de flujo.**

Todo el conjunto de acciones presentado bajo la forma de un diagrama de flujo es simple y comprensible. Poner bajo una forma visual sencilla un tema complejo exige un trabajo de análisis, de reflexión y de síntesis que no se puede ignorar.

Un diagrama de flujo debe:

- Partir de un elemento concreto para llegar a otro elemento concreto y sólo tratar un asunto cada vez.
- Debe responder a una pregunta precisa planteada por su utilizador: ¿cómo?
- Si el diagrama es complejo se seguirá el siguiente esquema:
  - Diagrama o flujograma de primer nivel: muestra los pasos principales del conjunto de acciones, aunque puede incluir también los resultados intermedios de cada paso.

Se usa para obtener un panorama básico del conjunto de acciones.

Muy útil para identificar los miembros correctos para el equipo, elaborar indicadores para su observación y seguimiento.

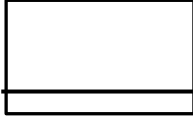
La mayoría del conjunto de acciones pueden representarse de un modo gráfico en 4 o 5 recuadros que representan los principales pasos o actividades.

- Diagrama de segundo nivel o detallado. Es similar al de primer nivel, pero incluye información más detallada como: puntos de decisión, periodos de espera, repetición de tareas, etc.
- **Flujograma de ejecución.** Utiliza una estructura matricial para ubicar cada uno de los pasos en la columna correspondiente al responsable de realizarlo.

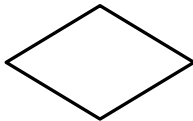
Cómo escribir el Flujograma de ejecución (fig. 2):

1. La estructura del diagrama está formada por columnas, dentro de las cuales se anotan las acciones a realizar por la unidad que figura en la cabecera.
2. En el margen izquierdo se numeran los pasos seguidos, coincidiendo con la numeración de la narrativa.
3. El sentido de dicho flujo de información es de arriba a bajo, prolongándose hacia derecha o izquierda cuando se realice un envío (3a.), o bien, cuando interfiera otra unidad (3b límites intermedios).
4. Algunas de las acciones o actividades aparecen con el documento soporte, esto es una manera de remarcar que dicha acción se efectúa con ese documento.
5. Cuando un documento se archiva, aparece el símbolo de archivo y su nombre.
6. Cuando la decisión conduce a múltiples pasos.

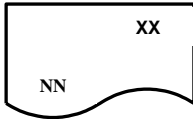
**SÍMBOLOS**



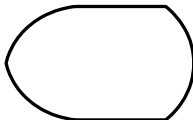
**ACCIÓN.** Ejecución de una determinada actividad o tarea dentro del símbolo. En el recuadro inferior se indicará el responsable de la acción.



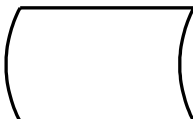
**DECISIÓN.** Alternativa de proceso.



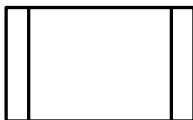
**DOCUMENTO.** Las siglas superiores indicarán el nombre del documento para facilitar su localización. En la parte inferior se indicará el número de copias del original.



**PANTALLA.** Indica el uso de un ordenador para el tratamiento de datos.



**DATOS.** Cualquier tipo de almacenamiento de datos.



**MODULO.** Nombre de un proceso, subproceso, subrutina o módulo predefinido. Límites intermedios del proceso.

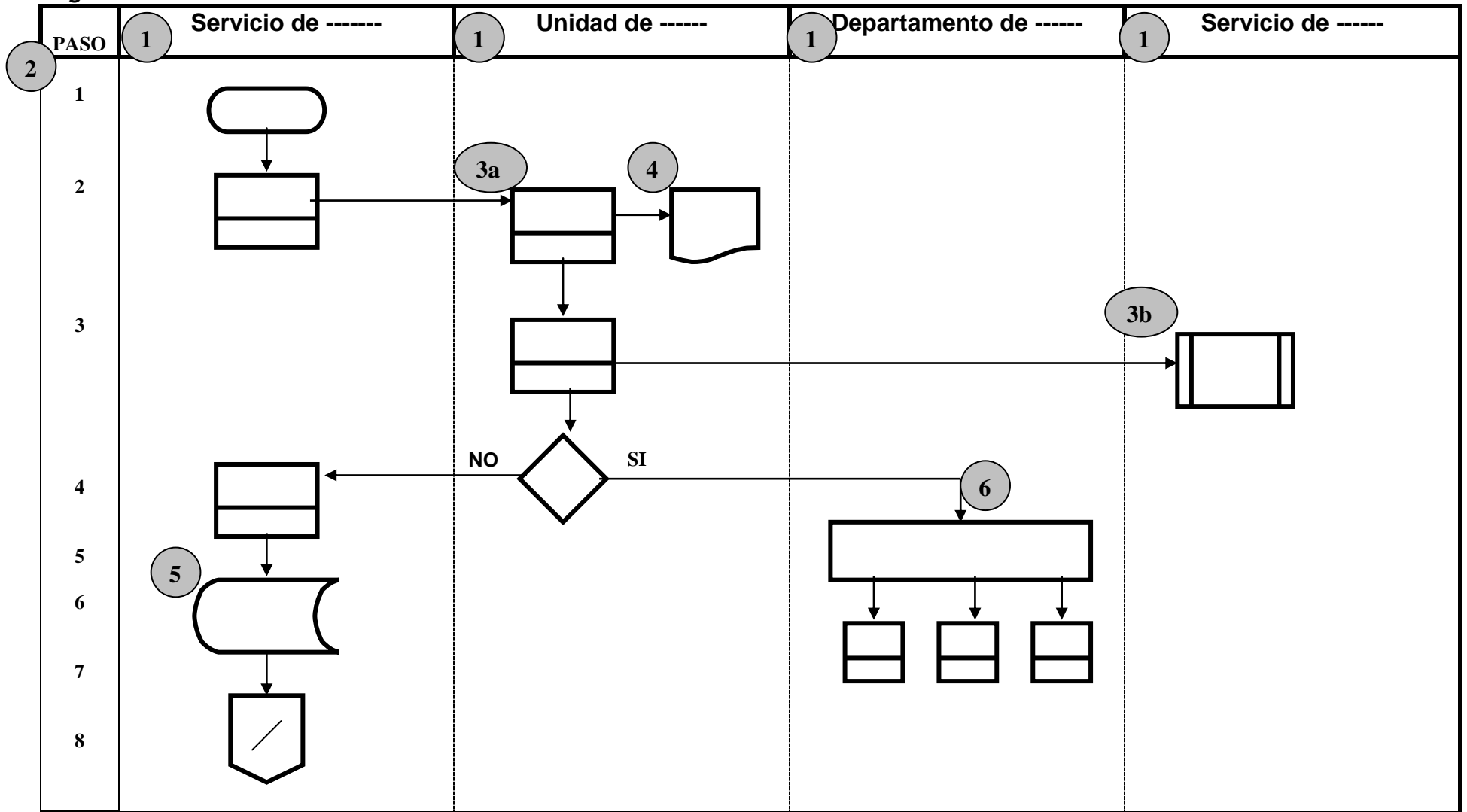


**CONECTOR.** Es conector entre páginas. El número indica la página destino u origen, y la letra el punto de conexión en la página.



**INICIO.** Señala el principio y fin del proceso. Límite inicial y final.

Fig. 2



▪ **Redactar el procedimiento**

El diagrama de flujo no se basta a sí mismo. Se necesita añadir a cada etapa (paso), cuando sea necesario, el complemento indispensable de información que describe cada acción, haciendo referencia a un número consecutivo del paso en que el circuito se encuentra (Fig. 2).

Se mencionará siempre la unidad que realiza la acción, así como los documentos que se utilizan en cada momento.

El orden de numeración corresponde, generalmente, a una correlación cronológica, aunque es posible que pasos con numeraciones consecutivas se estén realizando a la vez, o que alguno de ellos se dé sólo en supuestos en que se cumpla algún condicionante.

Hay que utilizar palabras simples en frases cortas. El diagrama de flujo y el texto del procedimiento deben poner de manifiesto el tema con claridad y dar confianza a los que deban utilizarlo.

Se redactará el procedimiento bajo su forma definitiva, respetando la presentación normalizada especificada en el apartado 3. (Presentación y normalización de procedimientos).

El texto que acompaña al procedimiento quedará reducido a su más mínima expresión. Una expresión reducida no significa utilizar en exceso abreviaturas. Al contrario, hay que evitarlas y para que quede más claro, hay que hacerlas aparecer en el apartado de definiciones del procedimiento. Para ello debe redactarse de forma:

- Clara. Que sea fácil de entender, gramaticalmente correcto, con la secuencia de acciones ordenada de forma lógica, no incluyendo comentarios irrelevantes. Para lo cual es conveniente hacerse las siguientes preguntas:
  - ¿qué trato de decir?
  - ¿qué palabras lo expresan de forma clara?
  - ¿puedo expresarlo de forma más corta?
  - ¿se ha escrito algo superfluo?



- Simple. Usando un lenguaje común, sin utilizar palabras o frases rebuscadas, ni usar frases muy largas.
- Directa. Se identifica al sujeto (¿Quién lo hace?), se identifica la acción (¿qué se hace?) y se describe la acción (¿cómo se hace?)

El procedimiento debe eliminar todo tipo de ambigüedades y evitarse el uso de condicionales que puedan originar malas interpretaciones. Es conveniente utilizar con frecuencia el punto y aparte, y si es posible un tema por párrafo.

▪ **Comprobar la facilidad de lectura del procedimiento.**

Es la última etapa, deberá asegurarse que la terminología y el estilo utilizado para redactar el procedimiento están adaptados al nivel de usuario.

▪ **Aprobar el procedimiento.**

El procedimiento será aprobado por la Comisión de Dirección previo informe favorable del Área de Planificación y Calidad que se responsabilizará de su codificación, difusión, clasificación, registro y archivo.

### 3. PRESENTACIÓN NORMALIZADA DEL PROCEDIMIENTO:

El procedimiento debe indicar:

- El nombre del área, servicio o unidad.
- El título del procedimiento.
- El código del procedimiento.
- Número y fecha de la versión.
- La fecha de revisión.
- Los nombres y firmas del que lo redactan y del que lo aprueba.


La posició de cada uno de estos elementos queda establecida tal y como se detalla a continuación, de tal forma que los utilizadores puedan encontrar el mismo tipo de información en el mismo sitio, cualquiera que se el procedimiento.

La primera página llevará:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO	
DATOS DEL SERVICIO:	
ARCHIVO DOCUMENTAL:	
ARCHIVO INFORMÁTICO:	
PNTs RELACIONADOS:	

Responsable de Redacción	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Fecha: XX/XX /XXXX	Fecha: XX/XX /XXXX	Fecha XX/XX /XXXX
Fdo:	Fdo:	Fdo:

La cabecera de las páginas será:

 <p>CONSORCI HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARI VALENCIA</p>	<b>Nombre del proceso o programa en que se incluye el procedimiento</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión Núm.:</b>
		<b>Fecha:</b>

<b>Nombre del procedimiento</b>	Página x de y
---------------------------------	---------------

**Los epígrafes que contendrá el procedimiento contemplarán:**

- **Objeto.** Definir el motivo por el cual se elabora el procedimiento.
- **Alcance.** Definir las actividades y departamentos en los que se aplicará el procedimiento.
- **Referencias.** Documentos y normas que tienen relación con el procedimiento.
- **Definiciones.** Definición de términos y abreviaturas que van a ser utilizados en el procedimiento. Este epígrafe no siempre será necesario incluirlo.
- **Desarrollo.** Diagrama de flujo de primer y segundo nivel si se precisa, pero necesariamente el diagrama de flujo de ejecución con su texto de acompañamiento
- **Responsabilidades.** se indicará las personas responsables de cada una de las actividades contempladas en el procedimiento. Los responsables de su revisión y en caso necesario de su actualización, etc.
- **Registro y archivo** de los informes, controles y resultados. Se indicará el tiempo en que dichos datos serán archivados.
- **Cambios** del procedimiento. Breve explicación de los cambios efectuados cuando estos se realicen, y que partes del procedimiento se han modificado.
- **Anexos.** Contendrá la relación de documentos que se generen con la implantación del procedimiento y sus formularios e impresos. Se adjuntará una copia de cada uno de ellos. Asimismo, se incluirán los indicadores y la descripción de los mismos que se utilizan para el control de las acciones.