

CODIGO AC-N-001	TIPO MPE
FECHA EMISION DIA-MES-AÑO	PAG__DE__

1. OBJETO

Establecer la metodología para la elaboración y aprobación de los documentos (procedimientos, instructivos, formatos, planes de calidad, hojas de especificaciones técnicas, planos, diagramas y tablas), del Sistema de Gestión de la Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno de la ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO EPS'S CONVIDA.

2. ALCANCE

La metodología que establece esta norma aplica para toda la documentación controlada del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno de la ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO EPS'S CONVIDA

3. RESPONSABILIDAD

IDENTIFICACION	FUNCION	SIGLA
Gerente General	Establecer, desarrollar y mantener	G.G.
Representante de la Gerencia para el Sistema de Gestión de la Calidad	Formular, orientar, dirigir y coordinar el proyecto	RGSC
Comité de Coordinación de Control Interno	Fija políticas de mejoramiento	CCCI
Equipo Meci- Calidad	Diseñar métodos y procedimientos	EMC
Servidores públicos	Aplicar	SP
Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	Evaluador independiente. Mide el grado de avance y desarrollo del Sistema de Control Interno (Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad)	JOACI
Audidores Internos de Calidad	Auditar sujetos a planes de auditoría de la jefatura de control interno	AIC

ELABORÓ: P.A.N.	REVISÓ: RGSC	APROBÓ: GERENTE GENERAL	REVISIÓN N° 000
			FECHA: DIA-MES-AÑO

CODIGO AC-N-001	TIPO MPE
FECHA EMISION DIA-MES-AÑO	PAG__DE__

4. DEFINICIONES

Los conceptos básicos utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno de la Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado EPS'S CONVIDA, están consignados en la norma AC-N-003 Definiciones.

4.1. TÉRMINOS REQUERIDOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN DOCUMENTO

4.1.1. Objeto

Es la descripción precisa y sin ambigüedades de los aspectos que trata la norma, y amplía la información del título de la misma.

4.1.2. Alcance


Es la descripción de los límites de aplicabilidad de la norma.

4.1.3. Responsabilidad

Se refiere a los cargos de las personas que tienen la responsabilidad del desarrollo y aplicación de los procedimientos en el Sistema de Gestión de la Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno.

IDENTIFICACION	FUNCION	SIGLA
Gerente General	Establecer, desarrollar y mantener	G.G.
Representante de la Gerencia para el Sistema de Gestión de la Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno	Formular, orientar, dirigir y coordinar el proyecto	RGSC
Comité de Coordinación de control interno	Fija políticas de mejoramiento	CCCI
Equipo Meci- Calidad	Diseñar métodos y procedimientos	EMC
Servidores públicos	Aplicar	SP
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno	Evaluador independiente. Medir el grado de avance y desarrollo del sistema de control interno (Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad)	JOACI

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	REVISIÓN N° 000
P.A.N.	RGSC	GERENTE GENERAL	FECHA: DIA-MES-AÑO

	ELABORACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS	CODIGO AC-N-001	TIPO MPE
		FECHA EMISION DIA-MES-AÑO	PAG__DE__

Auditores Internos de Calidad	Auditar sujetos a planes de auditoría de la jefatura de control interno	AIC
-------------------------------	---	-----

4.1.4. Procedimiento

Es la relación de las actividades que describen el proceso o la instrucción que se está normalizando.

4.1.5. Documentos Relacionados

En este capítulo se identifica el código y el título de los documentos que de una u otra forma poseen un vínculo con el procedimiento que la referencia.

5. GENERALIDADES

En la Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado EPS'S CONVIDA las normas deben ser el producto de la interacción y consenso entre las partes involucradas y en cumplimiento de la normatividad legal aplicable. Estas normas deben ser sencillas, concretas, coherentes con otras normas, basadas en la práctica y de fácil comprensión y cumplimiento.

6. CLASIFICACIÓN

En la ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO EPS'S CONVIDA las normas se clasifican así:


6.1. Normas Administrativas

Son todos los documentos que pertenecen a la Junta Directiva, Gerencia General, a la Subgerencia General Administrativa y Financiera, Jefe de Oficina Asesora Jurídica, Jefe de Oficina Asesora de Sistemas y en general las actividades que involucran procedimientos administrativos.

6.2. Normas Técnicas

Son todos los documentos que pertenecen a las Subgerencias Generales Técnica y Comercial, que constituyen en su esencia la parte misional de la Entidad, y en general las actividades que involucran procedimientos técnicos.

ELABORÓ: P.A.N.	REVISÓ: RGSC	APROBÓ: GERENTE GENERAL	REVISIÓN N° 000 FECHA: DIA-MES-AÑO
------------------------	---------------------	--------------------------------	---

	ELABORACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS	CODIGO AC-N-001	TIPO MPE
		FECHA EMISION DIA-MES-AÑO	PAG__DE__

6.3. Normas de Evaluación y Seguimiento

Son todos los documentos que pertenecen a la Oficina Asesora de Control Interno y en general las actividades que involucren procesos de evaluación y seguimiento

7. ESQUEMA


En la **Figura N°1** se presenta el esquema utilizado para la elaboración y presentación de las normas basadas en texto; y en la **Figura N°2** se presenta el esquema utilizado para la elaboración y presentación de las normas basadas en flujogramas.

Para facilitar su comprensión, se identifica cada casilla con números arábigos, los cuales se describen a continuación

FIGURA N°1. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE NORMAS

BASADAS EN TEXTO

ELABORÓ: P.A.N.	REVISÓ: RGSC	APROBÓ: GERENTE GENERAL	REVISIÓN N° 000 FECHA: DIA-MES-AÑO
------------------------	---------------------	--------------------------------	---


	ELABORACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS	CODIGO AC-N-001	TIPO MPE
		FECHA EMISION DIA-MES-AÑO	PAG__DE__

**FIGURA N°2. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE NORMAS
BASADA EN FLUJOGRAMAS**

7.1.	7.2.							7.3.	7.4.		
								7.5.	7.6.		
7.7.											
OBJETO:											
ALCANCE:											
ENTRADAS	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	SALIDAS	RESPONSABILIDAD				RECURSOS	CARACTERÍSTICA A EVALUAR	DOCUMENTO / MET. DE OPERAC.	MÉTODO DE VERIFICACIÓN	INTERRELACIÓN DE PROCESOS / ÁREAS
			Aproba	Dirige	Coordina	Ejecuta					
7.8.		7.9.				7.10.		7.11.			
								7.12.			

NOTA 1. El Manual de Calidad, el Organigrama General de la Entidad, la Misión, la Visión, la Política de Calidad, el PAMEC, el Código de Ética y Buen Gobierno y los Planes de Mejoramiento, son documentos controlados que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO EPS'S CONVIDA y son considerados documentos únicos. Debido a ésta condición puede o no aplicarse en su totalidad el esquema de presentación de normas de las figuras N°1 y N°2.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	REVISIÓN
P.A.N.	RGSC	GERENTE GENERAL	N° 000
			FECHA:
			DIA-MES-AÑO

	ELABORACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS	CODIGO AC-N-001	TIPO MPE
		FECHA EMISION DIA-MES-AÑO	PAG__DE__

7.1. LOGOTIPO

Símbolo que identifica nuestra organización.



7.2. TÍTULO

Descripción breve y concisa del contenido de la norma, que se enuncia en letras mayúsculas sostenidas.

7.3. CÓDIGO

Es el conjunto de letras y números (Alfanumérico) ordenados sistemáticamente para identificar cada uno de los documentos controlados del Sistema de Garantía de la Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno. La siguiente es la nomenclatura de codificación utilizada por la Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado EPS'S CONVIDA:

AAA – BBB – CCC

Donde:

AAA : Letra(s) mayúscula(s) que identifica(n) el departamento involucrado al cual pertenece el procedimiento y/o norma. (Ver Tabla N°1).

BBB: Letra(s) mayúscula(s) que identifica(n) el área al cual pertenece el documento controlado. (Ver Tabla N°1).

CCC: Número consecutivo interno del departamento y/o área que genera el documento controlado, está formado por tres dígitos

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	REVISIÓN N° 000
P.A.N.	RGSC	GERENTE GENERAL	FECHA: DIA-MES-AÑO

NOTA 2. Los Instructivos Técnicos o Administrativos (I), Instructivos de Diligenciamiento (ID), Formatos (F), Registros de Calidad (RC), Planes de Calidad (PC), Hojas de Especificaciones Técnicas (HET), Planos (PL), Diagramas (DIA) y Tablas (T) son identificados en la primer parte del código.

TABLA N°1. SIGLAS DE DEPARTAMENTOS Y ÁREAS

DEPARTAMENTO	AREA	SIGLA
Junta Directiva		JD
Gerencia General		GG
	Comité de Coordinación de Control Interno Calidad	CCCI
Subgerencia General Administrativa y Financiera		SAF
	Tesorería	TES
	Presupuesto	PPTO
	Contabilidad	CONT
	Costos	CTS
	Cartera	CC
	Personal	RRHH
	Servicios Administrativos	SA
	Almacén	ALM
	Representante de la Gerencia para el Sistema de Gestión de la Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno	RGSC
	Aseguramiento de la Calidad	AC
	Normalización	N
	Profesional de Apoyo de Normalización	PAN
Subgerencia General Técnica		ST
	Cuentas Médicas	CM
	Promoción y Prevención	PP
	Garantía de la Calidad	GC
Subgerencia Comercial		SC
	Atención al Usuario	AU

ELABORÓ: P.A.N.	REVISÓ: RGSC	APROBÓ: GERENTE GENERAL	REVISIÓN N° 000 FECHA: DIA-MES-AÑO
------------------------	---------------------	--------------------------------	---

CODIGO AC-N-001	TIPO MPE
FECHA EMISION DIA-MES-AÑO	PAG__DE__

Oficina Asesora Jurídica		OAJ
Oficina Asesora de Informática		OAI
Oficina Asesora de Control Interno		OACI
	Auditoría Interna de Calidad	AUIC
	Audidores Internos	AIC

7.4. TIPO


La siguiente es la clasificación utilizada para agrupar los documentos controlados del Sistema de Gestión de la Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno de la ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO EPS'S CONVIDA.

DOCUMENTOS CONTROLADOS	IDENTIFICACION
Manual de Procedimientos Administrativos	MPA
Manual de Procedimientos Estándar	MPE
Manual de Hojas de Especificaciones Técnicas	MET
Manual de Funciones	MF
Manual de Atención al Usuario	MAU

7.5. FECHA DE EMISIÓN

Corresponde a la fecha en que se emite la norma para su primera aprobación.

ELABORÓ: P.A.N.	REVISÓ: RGSC	APROBÓ: GERENTE GENERAL	REVISIÓN N° 000
			FECHA: DIA-MES-AÑO

	ELABORACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS	CODIGO AC-N-001	TIPO MPE
		FECHA EMISION DIA-MES-AÑO	PAG__DE__

7.6. NUMERACIÓN DE LAS HOJAS

Las páginas se enumeran consecutivamente con números arábigos, escribiendo el siguiente texto: página X de Y :

Donde: **X** = Número respectivo de cada hoja
Y = Número total de hojas que contiene la norma

7.7. CONTENIDO DEL DOCUMENTO

7.7.1. NORMAS BASADAS EN TEXTO (FIGURA N°1)

El contenido de las normas y/o procedimientos aplicando la figura N°1, se determina a través del desarrollo de la siguiente secuencia:

Objeto, Alcance, Responsabilidad, Definiciones, Generalidades, Clasificación, Métodos de Ensayo, Procedimiento o Instrucción, Figuras, Tablas o Anexos, Registros y Documentos Relacionados.

NOTA 3. Los ítems Objeto, Alcance, Responsabilidad, Procedimiento y Documentos Relacionados, son obligatorios (Ver sus definiciones en el numeral 4.1.), los demás se incluyen de acuerdo a los requerimientos del producto o proceso cubierto por la norma correspondiente (Ver numeral 4. de la norma AC-N-003 Definiciones).

7.7.2. NORMAS BASADAS EN FLUJOGRAMAS (FIGURA N°2)

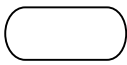
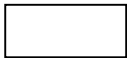
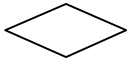

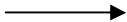
El contenido de las normas y/o procedimientos aplicando la **figura N°2**, se determina a través del desarrollo de la siguiente secuencia: Objeto, Alcance y nueve (9) columnas, en las que se condensa toda la información necesaria para la ejecución de las diferentes etapas, fases y/o actividades del proceso.

- **ENTRADAS / SALIDAS:** En estas columnas se describe la información (documentos, formatos, productos), necesaria para la ejecución de una actividad o el resultado de la misma. Por lo general, la salida de una actividad es la entrada de la actividad siguiente.
- **DIAGRAMA DE FLUJO:** Es la descripción gráfica de un proceso, procedimiento o instructivo, a través de convenciones o símbolos, en el que se muestra la secuencia lógica de sus etapas, fases y/o actividades. En la tabla

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	REVISIÓN
P.A.N.	RGSC	GERENTE GENERAL	N° 000
			FECHA:
			DIA-MES-AÑO


N°2 se presentan las convenciones utilizadas para la elaboración de los diagramas de flujo

TABLA N°2. CONVENCIONES PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS DE FLUJO

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	INICIO / FIN	Se utiliza para hacer claridad en el alcance (límites) del proceso, procedimiento o instructivo; indica el comienzo y el final del diagrama de flujo.
	ACTIVIDAD / OPERACIÓN	Indica transformación de elementos, información y en general, la realización de una actividad.
	DECISIÓN	Indica operaciones de comparación y decisión que determinan diferentes alternativas de secuencia u operaciones.
	CONECTOR	Se utiliza para enlazar las diferentes actividades que debido a lo extenso (número de actividades) y/o a la complejidad (secuencia) del proceso, dificulta la graficación del diagrama de flujo.
	FLUJO DE INFORMACIÓN	Son las líneas que conectan los símbolos del diagrama. Indican la secuencia de las operaciones o etapas del procedimiento.

- **RESPONSABLE, PARTICIPANTES, OBSERVACIONES:** En esta columna se indica la responsabilidad (Aprobación, Dirección, Coordinación, Ejecución, etc) de cada participante en las diferentes actividades, referenciando los cargos de las personas que intervienen directamente en su ejecución (ver numeral 6.5. de la norma AC-N-002 Control de Documentos y de Datos).
- **RECURSOS:** En esta columna se describen los recursos requeridos para la ejecución de las actividades. Entre estos recursos se incluyen: materia prima, insumos, medios de comunicación (fax, teléfono), informes y formatos.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	REVISIÓN
P.A.N.	RGSC	GERENTE GENERAL	N° 000
			FECHA: DIA-MES-AÑO

	ELABORACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS	CODIGO AC-N-001	TIPO MPE
		FECHA EMISION DIA-MES-AÑO	PAG__DE__

- **CARACTERÍSTICA A EVALUAR:** En esta columna se incluyen las variables o características (de los procesos, de producto y/o servicio) de importancia para la actividad y que deben ser controladas y/o evaluadas por los responsables de su ejecución.
- **DOCUMENTO / MÉTODO DE OPERACIÓN:** En esta columna se relacionan los códigos de los documentos requeridos para la ejecución de las actividades.
- **MÉTODO DE VERIFICACIÓN:** En esta columna se relacionan los códigos de los documentos y/o los métodos de inspección requeridos para la ejecución de las actividades.
- **INTERRELACIÓN DE PROCESOS / ÁREAS:** En esta columna se referencian los códigos de procesos y/o las diferentes áreas de la empresa, que intervienen en la ejecución de las actividades descritas en el diagrama de flujo.

7.8. ELABORÓ

Cargo y firma de la persona que elabora o participa en la elaboración de la norma o documento.

Los procedimientos, instructivos (técnicos o administrativos), instructivos de diligenciamiento, planes de calidad, formatos y registros de calidad, pueden ser elaborados por las personas directamente involucradas con los mismos (Jefes del respectivo departamento, Jefes de Área, Coordinadores de Área, Supervisores, Operarios, Analistas de Laboratorio, Secretarias).

7.9. REVISÓ

Cargo y firma de la persona que avala que lo que está escrito es lo que se hace.


NOTA 4. En los casos en que el documento es elaborado y/o revisado por varias personas, en el espacio correspondiente a la firma, se referencia el numeral donde se registra el nombre de las personas involucradas, el cargo y las respectivas firmas.

7.10. APROBÓ

Cargo y firma de la persona que avala que lo que está escrito es lo que se debe hacer.

NOTA 5. En la Tabla N°3 se especifican las abreviaturas de los cargos (ver numeral 6.5. de la norma AC-N-002 Control de Documentos y de Datos) de las personas que pueden firmar, avalando la revisión y aprobación de los diferentes documentos.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	REVISIÓN N° 000
P.A.N.	RGSC	GERENTE GENERAL	FECHA: DIA-MES-AÑO

	ELABORACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS	CODIGO AC-N-001	TIPO MPE
		FECHA EMISION DIA-MES-AÑO	PAG__DE__

La aprobación de los documentos modificados y revisados, es realizada por los mismos funcionarios que firmaron el documento en primera instancia (en su ausencia lo hará su jefe inmediato ó delegado).

TABLA N°3. CARGOS PARA LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

DOCUMENTOS	REVISO	APROBO
Manual de Calidad	RGSC y/o CCCI	G.G.
Procedimientos Estándar	RGSC y/o CCCI	G.G.
Procedimientos Administrativos	RGSC y/o CCCI	G.G.
Manual de Hojas de Especificaciones Técnicas	RGSC y/o CCCI	G.G.
Manual de Funciones	RRHH, SAF, RGSC y/o CCCI	G.G.
Manual de Atención al Usuario	SC, ST, RGSC y/o CCCI	G.G.
Planes de Mejoramiento	SAF, SC, ST, OAJ, OAS, OACI, RGSC y/o CCCI	G.G.

7.11. REVISIÓN N°

Número consecutivo que identifica las modificaciones (tanto de forma como de fondo) que se le han efectuado a la norma.

NOTA 6. Cuando se trate de una nueva norma aprobada se indica revisión número cero (REVISIÓN N°: 00) y a medida que se presenten modificaciones a la norma se incrementa de forma consecutiva el número de revisión y se indica la respectiva fecha de revisión.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	REVISIÓN N° 000
P.A.N.	RGSC	GERENTE GENERAL	FECHA: DIA-MES-AÑO

CODIGO AC-N-001	TIPO MPE
FECHA EMISION DIA-MES-AÑO	PAG__DE__

7.12. FECHA DE REVISIÓN

Fecha en la cual se realiza la revisión (día – mes – año)

NOTA 7. Todo lo escrito dentro de las casillas (7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 7.6., 7.8., 7.9., 7.10., 7.11. y 7.12. de la Figuras N°1 y N°2) se enuncia en letra mayúscula sostenida y en negrilla.

8. PRESENTACIÓN

8.1. TAMAÑOS DE LOS DOCUMENTOS

Para la presentación de los documentos del Sistema de Gestión de La Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno (a excepción de los formatos), se pueden utilizar los siguientes tamaños de papel: CARTA (aprox. 21,6 cm de ancho y 27,9 cm de largo) y/u OFICIO (aprox. 21,6 cm de ancho y 33,0 cm de largo), según convenga por razones de contenido de los documentos.

8.2. MÁRGENES

Para las normas basadas en texto (figura N°1), todos los párrafos deben empezar en el margen izquierdo, es decir, no deben tener sangría alguna. Los márgenes están dados según la Tabla N°4.

TABLA N°4. MÁRGENES APROXIMADOS DE UNA NORMA BASADA EN TEXTO


SUPERIOR	4 cm
INFERIOR	4 cm
IZQUIERDO	3 cm
DERECHO	3 cm

8.3. DIVISIONES Y SUBDIVISIONES

Todas las divisiones y subdivisiones de las normas basadas en texto (recuadro 7.7. de la figura N°1), deben describir en forma clara y concisa su contenido.

8.3.1. TÍTULO 1 (Capítulo): Es la división o estructura principal, se entiende como numeral de primer grado. Se presenta precedido por un (1) número arábigo y se enuncia en letras mayúsculas sostenidas.

ELABORÓ: P.A.N.	REVISÓ: RGSC	APROBÓ: GERENTE GENERAL	REVISIÓN N° 000
			FECHA: DIA-MES-AÑO

	ELABORACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS	CODIGO AC-N-001	TIPO MPE
		FECHA EMISION DIA-MES-AÑO	PAG__DE__

8.3.2. TÍTULO 2 (Subtítulo): Subdivisión del capítulo, se entiende como numeral de Segundo grado. Se presenta con dos (2) números arábigos consecutivos y se enuncia en letras mayúsculas sostenidas.

8.3.3. TÍTULO 3 (Acápites): División del subtítulo, se entiende como numeral de tercer grado. Se presenta con tres (3) números arábigos consecutivos y se enuncia en letras altas y bajas.

NOTA 8. Los títulos de las tablas, figuras y diagramas contenidos en los procedimientos se elaboran en letras altas y pueden ir precedidas de la palabra tabla, figura o diagrama según corresponda, y el respectivo número consecutivo.

8.4. TIPO DE LETRA

El tipo de letra utilizado para la elaboración de los documentos del Sistema de Garantía de la Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno de la Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado EPS'S CONVIDA es ARIAL, estilo NORMAL.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

AC-N-002: CONTROL DE DOCUMENTOS Y DE DATOS

AC-N-003: DEFINICIONES

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	REVISIÓN
P.A.N.	RGSC	GERENTE GENERAL	N° 000
			FECHA: DIA-MES-AÑO