



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS



SECRETARÍA DE SALUD

G07:2017

**Guía para la Elaboración
de Procedimientos**

Marzo 2017

Aprobación

Dra. Elvia María Ardón Directora General de Normalización, mediante **RESOLUCIÓN No.21 DGN-G07-2017** del 31 de OCTUBRE de 2017, me permito aprobar la **G07:2017** *“Guía para Elaboración de Procedimientos”*.

Índice

1. Introducción.....	6
2. Objeto	7
3. Campo de aplicación	7
4. Términos y definiciones.....	7
5. Acrónimos, símbolos y términos abreviados	7
6. Documentos relacionados	8
7. Estructura	8
8. Redacción	9
8.1. Elementos informativos preliminares.....	9
8.1.1. Portada	9
8.2. Elementos Generales.....	9
8.2.1. Índice	9
8.2.2. Introducción.....	10
8.2.3. Objeto	10
8.2.6. Acrónimos, símbolos y términos abreviados	11
8.2.7. Documentos relacionados	11
8.2.8. Contenido	11
8.3. Elementos informativos suplementarios	20
8.3.1. Anexos	20
8.3.2. Bibliografía.....	20
8.4. Otros Elementos informativos.....	20
8.4.1. Notas y ejemplos integrados en el texto.....	20
8.4.2. Notas al pie de página.....	21
8.5. Reglas y elementos comunes	21
8.5.1. Formas verbales para la expresión de barbarismos	21
8.5.2. Ortografía y abreviación de nombre de organizaciones, estilo y términos abreviados.....	22
8.5.3. Uso de nombres comerciales	22
8.5.4. Figuras (distintas al diagrama de flujo)	22
8.5.5. Tablas.....	23

9. Anexos	25
Anexo A - Redacción y presentación de términos y definiciones	25
Anexo B - Esquema para citar bibliografía.....	29
10. Bibliografía	33



Dra. Delia Rivas Lobo

Secretaria de Estado en el Despacho de Salud

Dr. Francis Rafael Contreras

Sub-Secretario de Regulación

Dra. Sandra Maribel Pinel

Sub-Secretaria de Redes Integradas de Servicios de Salud

Dra. Elvia María Ardón

Directora General de Normalización

Dra. Silvia Yolanda Nazar

Directora General de Vigilancia del Marco Normativo

Dra. Roxana Aguilar

Directora General de Desarrollo del Recursos Humanos

Dra. Karina Silva

Directora General de Redes Integradas de Servicios de Salud

1. Introducción

Para el fortalecimiento del rol rector de la SESAL se establece como una función sustantiva definir el marco normativo sanitario, tal como lo establece el Acuerdo No.406 que aprueba el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Secretaría de Salud del 15 de mayo del 2014.

La Dirección General de Normalización es responsable de conducir la formulación y actualización del marco normativo de los procesos de atención en salud y el marco normativo sanitario que garantice la calidad en salud, continuando con la estandarización de la estructura documental de la SESAL pone a la disposición la Guía para Elaboración de Procedimientos.

El documento contiene las directrices para la elaboración de procedimientos, con el propósito de ordenar y homogeneizar los procedimientos legales, técnicos y administrativos para obtener los resultados deseados en beneficio de la salud de la población.

2. Objeto

Definir la estructura y redacción para la elaboración de los procedimientos, sistematizando su formulación.

3. Campo de aplicación

Esta guía es aplicable para la elaboración de procedimientos que se formulen en la SESAL.

4. Términos y definiciones

Para los propósitos de este documento, los siguientes términos y definiciones aplican:

- 4.1. **Actividad:** conjunto de tareas afines y sucesivas que son ejecutadas para el logro de objetivos.
- 4.2. **Cargo funcional:** puesto que ocupa y en el cual se desempeña.
- 4.3. **Cargo nominal:** cargo con el que fue nombrado dentro de la empresa. (y que está cobrando)
- 4.4. **Diagrama de flujo:** expresión gráfica resumida de las etapas de un procedimiento, en forma ordenada y secuencial. Está representada por símbolos convencionalmente establecidos para representar las actividades que forman parte de un procedimiento, de forma simple y puntual para facilitar la comprensión del procedimiento.
- 4.5. **Formato:** documento que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable.
- 4.6. **Operación:** cada una de las etapas necesarias para transformar elementos de entrada en resultados.
- 4.7. **Proceso:** conjunto de operaciones secuenciales relacionadas que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.
- 4.8. **Procedimiento:** sucesión cronológica de actividades que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función.
- 4.9. **Tarea:** acción que generalmente demanda de parte de quien la lleva a cabo cierto esfuerzo y que se realizará durante un tiempo limitado, para conseguir un resultado concreto.

5. Acrónimos, símbolos y términos abreviados

- 5.1. **DGN:** Dirección General de Normalización.

5.2. SESAL: Secretaría de Estado en el Despacho de Salud.

5.3. ∞: Infinito.

6. Documentos relacionados

Guía para Emitir Documentos Normativos G01:2015

7. Estructura

Un procedimiento debe prepararse para cada operación por normalizar, describiendo en secuencia lógica las distintas actividades que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

Asimismo, los procedimientos que documentan un proceso deben seguir una secuencia lógica y estar articulados entre sí.

La estructura de un procedimiento deberá contener los apartados definidos en la Guía Para Emitir Documentos Normativos G01:2015.

Para una mejor comprensión del documento, el tema se subdivide dentro del procedimiento en elementos. Estos elementos se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 1 – Orden de los elementos en un procedimiento

Tipo de elemento	Orden de los elemento en el documento
Informativo preliminar	Portada
	Introducción
Generales	Objeto
	Campo de aplicación
	Documentos relacionados
Técnicos	Términos y definiciones
	Acrónimos, símbolos y términos abreviados
	Contenido (responsabilidades, descripción secuencial de actividades y diagrama de flujo)
Informativo suplementario	Anexo
	Bibliografía

Estos elementos se organizan en divisiones (clausulas y anexos) y subdivisiones (apartados). La numeración de las divisiones y subdivisiones debe realizarse según lo establecido en la Guía para Emitir Documentos Normativos G01:2015.

8. Redacción

A continuación se presentan los elementos a incluir en un Procedimiento. Además de las disposiciones descritas en el presente documento deben considerarse aquellas establecidos en la Guía para Emitir Documentos Normativos G01:2015.

8.1. Elementos informativos preliminares

8.1.1. Portada

Debe contener los siguientes elementos:

8.1.1.1. Código

El código de todo procedimiento debe ser un correlativo asignado por la SESAL a través de la DGN, de acuerdo a lo establecido en la Guía para Emitir Documentos Normativos G01:2015.

8.1.1.2. Título

El título de un procedimiento está estructurado como se indica a continuación:

- La palabra "Procedimiento"
- Operación a realizar

Ejemplo:

Procedimiento para el Registro Sanitario de productos de interés sanitario

8.1.2. Encabezado

A partir de la segunda página se coloca en el margen superior izquierdo el código del Procedimiento en letra mayúscula y en negrita.

Ejemplo.

PC01:2016
PC: Procedimiento
01: Correlativo
2016: Año de elaboración

8.2. Elementos Generales

8.2.1. Índice

Es un elemento necesario para hacer una consulta fácil del documento, debe titularse como "Índice."

8.2.2. Introducción

Es un apartado utilizado para proporcionar información específica o comentarios respecto al contenido técnico del documento, estableciendo las razones que justifican su elaboración.

8.2.3. Objeto

Debe Expresar claramente los resultados que se pretenden obtener al llevar a cabo las actividades que integran el procedimiento. Para su redacción considerar:

- Iniciar con verbo en infinitivo
- Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento
- Evitar el uso de adjetivos calificativos

Ejemplo: **“Objeto”**

Verbo en tercera persona del singular en tiempo presente.



Establecer los pasos a seguir para otorgar o denegar el Registro Sanitario de productos de interés sanitario, con el fin de mejorar la eficiencia en la respuesta al cliente usuario, y proteger la salud de la población.

8.2.4. Campo de aplicación

Establece los límites de aplicabilidad que tiene el procedimiento, a que áreas involucra. Se pueden indicar exclusiones, es decir situaciones en las cuales no aplica.

Ejemplo: **“Campo de Aplicación”**

Este procedimiento es aplicable por la Dirección General de Vigilancia del Marco Normativo para el registro de productos de interés sanitario que se importen o comercialicen en el territorio nacional.

8.2.5. Términos y definiciones

Es un apartado que contiene el detalle acerca de cómo deben entenderse aquellas expresiones conceptuales utilizadas en el procedimiento y que son necesarias para la interpretación de la misma. No incluye términos y definiciones que no se usen en el texto del procedimiento. Las definiciones se enlistan en orden alfabético y cada término se indica en negrita.

Los términos y definiciones dentro de procedimientos que documentan un mismo proceso deben ser las mismas, con el fin de evitar confusiones.

Se debe utilizar la siguiente redacción al inicio del apartado, cuando los términos y definiciones se proporcionen en el mismo documento:

"Para los propósitos de este documento, los siguientes términos y definiciones aplican:".

Las reglas para la redacción y presentación de la terminología y definiciones se proporcionan en el Anexo A Redacción y presentación de términos y definiciones

8.2.6. Acrónimos, símbolos y términos abreviados

Es un apartado que incluye las expresiones condensadas aceptadas internacional o nacional para referirse a instancias orgánicas, unidades de medida, abreviaturas, símbolos entre otros, que son empleadas y su significado. Todas las expresiones deben listarse en orden alfabético, a menos que exista la necesidad de un orden específico para reflejar criterios técnicos y al final se listan los símbolos.

Ejemplos:

<i>cm</i>	<i>centímetro</i>
<i>DGN</i>	<i>Dirección General de Normalización</i>
<i>g</i>	<i>gramos</i>
<i>ITS/VIH/Sida</i>	<i>Infecciones de Transmisión Sexual/Virus de inmunodeficiencia humana/Sida</i>
<i>Kg</i>	<i>kilogramos</i>
<i>meq</i>	<i>miliequivalentes</i>
<i>mg</i>	<i>miligramos</i>
<i>mm</i>	<i>milímetros</i>
<i>PAI</i>	<i>Programa Ampliado de Inmunizaciones</i>
<i>UFC</i>	<i>Unidades formadoras de colonias</i>
<i>%</i>	<i>por ciento</i>

8.2.7. Documentos relacionados

Proporciona, en el caso que sea necesario, una lista completa de los documentos, que complementen o sean necesarios para la aplicación del procedimiento.

8.2.8. Contenido

8.2.8.1. Responsabilidades

En este apartado se señalan de forma directa, las funciones o responsabilidades que las personas implicadas (ejecutores y supervisores) deben desarrollar para cumplir con las actividades descritas en el procedimiento. Para una clara delimitación de las competencias, se indican los cargos funcionales que ejercen las personas y no los cargos nominales.

Las responsabilidades se definen en orden descendente, de cargos de mayor autoridad hasta los de menor autoridad. Las funciones o responsabilidades se

redactan iniciando con un verbo en infinitivo seguido del texto que describe la tarea.

Ejemplo:

Director General

- *Garantizar la regulación efectiva de productos de interés sanitario.*
- *Firmar autos de admisión, resoluciones y certificaciones.*

Responsable Unidad de Regulación de Productos de Interés Sanitario

- *Garantizar la correcta ejecución de la regulación en el ámbito de los productos de interés sanitario.*
- *Coordinar con la Unidad de Atención al Cliente para garantizar la adecuada solución a las solicitudes de registro y control de Productos de Interés Sanitario.*

Profesional en Regulación de Productos de Interés

- *Analizar la información sobre los resultados de evaluaciones, registros, inspecciones, intervenciones para la toma de decisiones.*
- *Realizar las evaluaciones técnicas de la documentación presentada por el usuario para el registro de Productos de Interés Sanitario,*
- *Comprobar la correcta aplicación de normativas, disposiciones, leyes y reglamentos referentes a la regulación sanitaria.*
- *Emitir informe técnico de la evaluación realizada*

Técnico de Unidad de Atención al Cliente

- *Recibir y revisar las solicitudes de registro de productos de interés sanitario, para determinar si cumplen los requisitos iniciales para proceder con su trámite, según niveles de riesgo.*
- *Recibir y realizar el análisis preliminar de trámites de registro sanitario para garantizar el cumplimiento de requisitos.*

8.2.8.2. Descripción secuencial de actividades

8.2.8.2.1. Definición de actividades

Este apartado comprende el orden cronológico y secuencial de las actividades, mece serias que son objeto del procedimiento. Se escribirá en el texto como un sub título

Ejemplo:**Procedimiento para el trámite de registro sanitario****Actividades:**

- 1.-Recepcion de documentos
- 2.-Verificación de los documentos
3. Revisión técnico-legal
4. Emisión del número de registro

8.2.8.2.2. Descripción de las tareas

Este apartado comprende la narración escrita en orden cronológico y secuencial de las tareas que conforman una actividad. Deberán ubicarse inmediatamente después del subtítulo de la actividad, la redacción de cada tarea debe ser clara, concisa y precisa, respondiendo siempre a las preguntas planteadas en la siguiente tabla:

Tabla 2 Preguntas para la descripción de tareas

Pregunta	Respuesta
¿Quién?	Se refiere al puesto de trabajo que interviene en la tarea.
¿Qué?	Se menciona que tarea se efectúa.
¿Cómo?	Se hace referencia a los métodos y técnicas aplicadas para realizar la tarea.
¿Cuándo?	Se refiere a los tiempos de ejecución. Cuando la tarea se realice con una periodicidad determinada, ésta se indicará empleando un adverbio (diariamente, semanalmente, entre otras.), inmediatamente después del verbo.
¿Dónde? (opcional)	Se refiere a la ubicación geográfica o física del lugar donde se realiza la tarea.
¿Por qué? (opcional)	Se realiza una justificación breve de la tarea.

Ejemplo:*Recepción de documentos*

1. *El Técnico de la Unidad de atención al cliente (**Quién**), al momento de recibir la solicitud de registro sanitario (**Cuándo**), efectúa una revisión rápida de la Solicitud de Registro Sanitario de Productos de Interés Sanitario (SS-DGRS-CSBS-FR-/RPIS-01), clasificando el producto según su nivel de riesgo (**qué**), revisa que la documentación esté completa y debidamente foliada de acuerdo a la lista de chequeo de requisitos para registro sanitario (SS-DGRS-CSBS-FR-RPIS-04), toda la documentación requeri-*

da del producto, muestras en cantidad de acuerdo a la norma técnica (Cómo)

- La tarea se debe redactar con un verbo conjugado en tercera persona del singular en tiempo presente.

Ejemplo:

Verbo en tercera persona del singular en tiempo presente.

*El Técnico de la Unidad de atención al cliente, **recepiona** la solicitud de registro sanitario, efectuando una revisión rápida de la "Solicitud de Registro Sanitario de Productos de Interés sanitario SS-DGRS-CSBS-FR-/RPIS-01."*

- Se procura que cada una de las tareas comprenda sólo una acción, aunque en algunos casos se justifica que incluya dos. Cuando la tarea cambie de un responsable a otro, se debe especificar el puesto al que se transfiera la tarea.

Ejemplo:

Acción No. 1

*El responsable de la unidad de atención al cliente **elabora el auto de admisión y remite** a la Dirección General de Vigilancia del Marco Normativo para su firma respectiva*

Acción No. 2

- Cuando una tarea implique la utilización de algún formato, y éste aparezca en el procedimiento, se debe anotar su nombre completo en letra cursiva resaltado en negrita y tamaño 9. En el caso de considerarse necesario se anota la palabra anexo e incluirlo en el apartado correspondiente con su respectivo Instructivo de llenado.

Ejemplo:

*El Técnico de la unidad de atención al cliente **revisa** que la documentación esté completa y debidamente foliada de acuerdo a la **Lista de chequeo de requisitos para registro sanitario (SS-DGRS-CSBS-FR-RPIS-04)**.*

- No deben ser incluidos requisitos dentro de la descripción de las tareas.

8.2.8.2.2.1. Medios a utilizar

En la descripción de cada tarea se debe indicar los recursos indispensables para la ejecución de la misma. Estos pueden ser documentales, financieros, logística, entre otros.

Ejemplo:

*El Coordinador del laboratorio recibe las muestras del producto. Si la muestra es perecedera la almacena en una **refrigeradora**, en caso contrario la coloca en un **anaquel** y anota los datos de la muestra en el **Registro de ingreso de muestra (R-001.)***

8.2.8.2.2. Criterios de aceptación o rechazo

- Cuando se redacten tareas que se refieran a opciones, desviaciones, alternativas o sub actividades, se utilizaran condicionantes como “Si”, “Si no”, “Cuando”, “En caso”, entre otros. Al plantear una decisión, si no procede, se anotará el número del paso donde continúa el procedimiento o al que regresa.

Ejemplos:

Si existen observaciones al documento regresa al paso No. 1, en caso contrario...

Si no requiere validación el documento continúa en el paso No. 6, en caso contrario...

En caso que no sean correctos indica al solicitante que el trámite no procede, informándole las causas.

8.2.8.2.3. Calificación del personal, si procede

- En la descripción de cada tarea se puede describir las habilidades específicas necesarias de la persona que debe desarrollar la tarea, esto cuando sea indispensable hacerlo.

Ejemplo:

El Coordinador de la Unidad de Registro de Productos de Interés Sanitario (URPIS) de conformidad al tipo de producto a registrar designa el técnico especialista con conocimientos en el área requerida, que efectúa la evaluación de la documentación técnica científica del expediente.



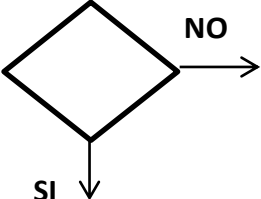

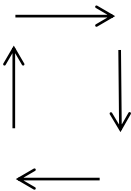
8.2.8.3. Diagrama de flujo

Es una herramienta útil para entender correctamente los diferentes pasos de cualquier procedimiento y sus interacciones, facilitando el funcionamiento, formación y entrenamiento del nuevo personal que se incorpore a la institu-

ción, así como proponer mejoras. Un diagrama de flujo permite que cada persona se sitúe dentro del procedimiento, lo que conlleva a poder identificar perfectamente las entradas y salidas de productos en cada paso y su cadena de relaciones, por lo que se mejora considerablemente la comunicación entre los involucrados en el procedimiento.

8.2.8.3.1. Simbología para el diseño de diagramas de flujo.

La simbología básica para diagramar las tareas de un procedimiento se presenta a continuación:

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	FUNCION
	<i>Inicio/ fin</i>	Indica el inicio o el final del procedimiento
	<i>Tarea</i>	Representa la ejecución de una tarea de un procedimiento
	<i>Decisión</i>	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos (Ej: criterio de aceptación o rechazo)
	<i>Conector:</i>	Mediante este símbolo se pueden unir, las tareas que quedan separadas en diferentes páginas. Dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	<i>Líneas de Flujo</i>	Indica la vía del procedimiento. Conecta los símbolos del procedimiento, la punta de la flecha indica la dirección del flujo de un procedimiento. Se permite solo usar flecha horizontal y vertical, no inclinada.

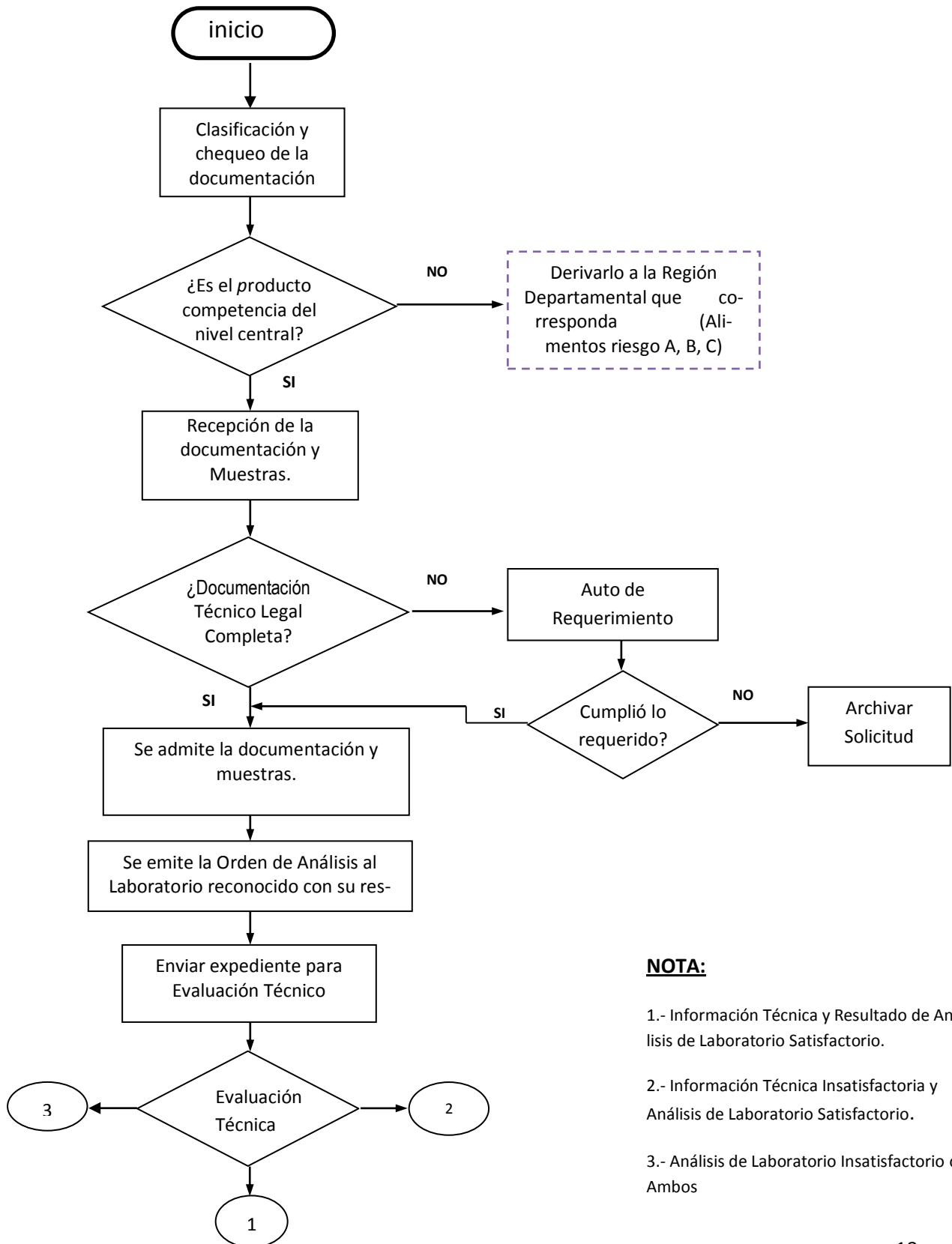
Una vez familiarizado con los símbolos expuestos, se realiza el diagrama de flujo.

Contemplando las siguientes consideraciones:

- El título de un diagrama de flujo debe centrarse horizontalmente sobre el mismo.
- Los diagramas de flujo se escriben de arriba abajo y de izquierda a derecha
- Todo símbolo (excepto las líneas de flujo) llevará en su interior información que indique la tarea que representa.
- Para representar cada tarea en el diagrama de flujo, se utiliza los símbolos mostrados anteriormente, así como otros dependiendo de la especificidad del tema.
- Un símbolo de diagrama no puede tener más de una salida, a excepción del símbolo de decisión.
- Las líneas de flujo no deben cruzarse, ya que crean confusión.
- Si la tarea implica una decisión en donde se puede tomar varias alternativas se debe indicar todas las posibles opciones por medio de flechas.

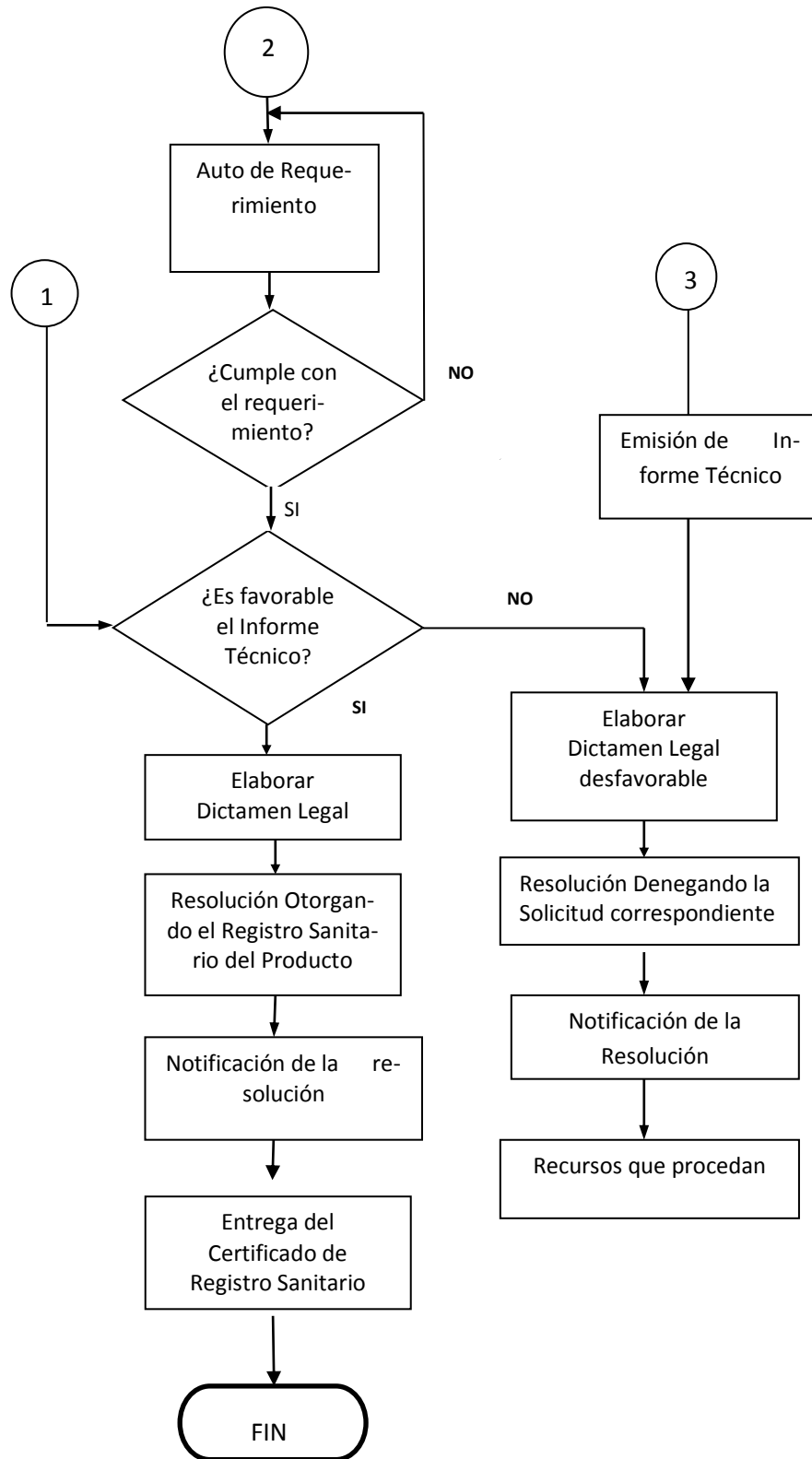
Ejemplo

Procedimiento para registro sanitario de productos de interés sanitario



NOTA:

- 1.- Información Técnica y Resultado de Análisis de Laboratorio Satisfactorio.
- 2.- Información Técnica Insatisfactoria y Análisis de Laboratorio Satisfactorio.
- 3.- Análisis de Laboratorio Insatisfactorio o Ambos



8.3. Elementos informativos suplementarios

8.3.1. Anexos

Proporciona información adicional o complementaria con el propósito de apoyar la comprensión y el uso del procedimiento.

Los anexos deben aparecer en el orden en que se citan en el texto. Cada anexo debe designarse por un encabezado que comprenda la palabra “Anexo” seguido por una letra mayúscula designando su orden de serie, comenzando con “A”. El encabezado del anexo debe estar seguido por el título, cada uno en líneas separadas.

La numeración debe comenzar nuevamente en cada anexo. Cuando solo exista un anexo debe designarse como “Anexo A”. La palabra "Anexo" debe ir en negrita, centrado, seguida de la letra asignada al mismo. El título del anexo, colocado a un espacio debajo del elemento anterior, en negrita y con la letra inicial de la primera palabra en mayúscula.

Ejemplo:

Anexo A

Redacción y presentación de términos y definiciones

8.3.2. Bibliografía

Deben indicarse las referencias bibliográficas usadas para la elaboración del procedimiento. La forma de citar la bibliografía se basa en lo establecido en el Anexo B *Esquema para citar bibliografía*.

8.4. Otros Elementos informativos

8.4.1. Notas y ejemplos integrados en el texto

Deben ser usados para proporcionar información adicional con el propósito de apoyar a la comprensión y uso del procedimiento.

Las notas y ejemplos se sitúan preferiblemente al final de la cláusula o apartado o después del párrafo a que se refiere.

Una sola nota en una cláusula o apartado debería estar precedida por la palabra “NOTA” situada al principio de la primera línea del texto de la nota. Cuando se pre-

sentan varias notas dentro del mismo apartado o cláusula deben designarse “NOTA 1”, “NOTA 2”, “NOTA 3”,...

Un solo ejemplo en una clausula o apartado debería estar precedido por la palabra “EJEMPLO” situada al principio de la primera línea del texto del ejemplo. Cuando se presentan varios ejemplos dentro del mismo apartado o cláusula deben designarse “EJEMPLO 1”, “EJEMPLO 2”, “EJEMPLO 3, ...

En la redacción, todas las líneas de una nota o ejemplo deben establecerse con una tipografía más pequeña.

8.4.2. Notas al pie de página

Proporcionan información adicional. Deben situarse al pie de la página correspondiente y estar separadas del texto por una línea corta horizontal en el lado izquierdo de la página.

Deben normalmente de distinguirse por medio de números arábigos comenzando por el 1 seguidas por un paréntesis y formando una secuencia numérica continua a través del procedimiento: 1), 2), 3),...

Deben de referirse en el texto al insertar los mismos números como súper índices, después de la palabra u oración en cuestión: ^{1), 2), 3),...}

8.5. Reglas y elementos comunes

8.5.1. Formas verbales para la expresión de barbarismos

En el procedimiento debe evitarse el uso de barbarismos recurriendo al término del idioma español.

Ejemplo:

Barbarismos	Termino correcto
<i>Foco</i>	<i>Lámpara</i>
<i>Kilometraje</i>	<i>Distancia en km</i>
<i>checar</i>	<i>verificar, inspeccionar</i>

8.5.2. Ortografía y abreviación de nombre de organizaciones, estilo y términos abreviados.

La ortografía de los nombres de organizaciones y sus términos abreviados deben ser como se utilizan por aquellas organizaciones, en el idioma correspondiente.

Para facilitar la comprensión de los lectores el estilo debe ser tan simple y conciso como sea posible. Esto es particularmente importante para aquellos lectores cuya lengua materna no es el español.

8.5.3. Uso de nombres comerciales

Se debe proporcionar una designación o descripción correcta de un producto en vez de una marca comercial (nombre comercial).

Ejemplo:

En vez de “Teflón ®” escriba politetrafluoroetileno (PTFD).

8.5.4. Figuras (distintas al diagrama de flujo)

8.5.4.1. Usos

Deberían utilizarse cuando sean los medios más eficientes para presentar la información fácilmente comprensible, de ser posible referir explícitamente a cada figura dentro del texto.

8.5.4.2. Formas

Deben ser en forma de dibujos hechos con líneas. Las fotografías pueden utilizarse si no es posible convertirla en dibujos con líneas.

8.5.4.3. Designación

Deben designarse “Figura” y numerarse con números arábigos. Esta numeración debe ser independiente de la numeración de las cláusulas o de cualquier tabla. Una sola figura debe designarse “Figura 1”.

8.5.4.4. Distribución de la designación de la figura y títulos

La designación y el título de la figura (si existe) debe centrarse horizontalmente debajo de la figura y distribuidos como el siguiente:

Figura 1-Detalles del aparato

8.5.4.5. Notas al pie de las figuras

Deben tratarse independientemente de las notas integradas en el texto, situarse arriba del título de la figura pertinente. Una sola nota en una figura debe es-

tar precedida por la palabra “NOTA”, situada al inicio de la primera línea del texto de la nota. Cuando se presenten varias notas en la misma figura, se designa “NOTA 1”, “NOTA 2”, “NOTA 3”,... Se deben utilizar una secuencia de numeración por separado para cada figura.

8.5.5. Tablas

8.5.5.1. Uso

Las tablas deben utilizarse cuando sean los medios más eficientes para presentar información en una forma fácilmente comprensible. Debe ser posible referir cada tabla explícitamente dentro del texto.

No se permite una tabla dentro de otra tabla. No se permite la subdivisión de una tabla.

8.5.5.2. Designación

Deben designarse “Tabla”, y numerarse con números arábigos comenzando con el 1. Esta numeración debe ser independiente de la numeración de las cláusulas o apartados y de cualquier figura. Una sola tabla debe designarse “Tabla 1”.

8.5.5.3. Distribución de la designación de la tabla y título

Si existen deben centrarse horizontalmente sobre la tabla y distribuirse como el siguiente *ejemplo*:

Tabla 1 -Propiedades Mecánicas

La designación de la tabla y título debe separarse por un guión.

8.5.5.4. Encabezados

La primera palabra en el encabezado de una columna debe comenzar con una letra mayúscula. Generalmente las unidades utilizadas en una columna dada deben indicarse bajo el encabezado de columna.

Ejemplo:

<i>Tipo</i>	<i>Densidad lineal kg/m</i>	<i>Diámetro interior mm</i>	<i>Diámetro exterior mm</i>

Como una excepción a esta regla, cuando todas las unidades sean las mismas, se debe situar una declaración apropiada (por ejemplo, “Dimensiones en milímetros”) preferiblemente sobre la esquina superior izquierda de la tabla.

Ejemplo:

Dimensiones en milímetros

Tipo	Longitud	Diámetro interior	Diámetro exterior

La presentación que se muestra en el siguiente ejemplo no se permite:

Tipo	A	B	C
Dimensión			

Lo correcto es:

Dimensión	Tipo		
	A	B	C

8.5.5.5. Notas de tablas

Deben tratarse independientemente de las notas integradas en el texto. Deben situarse dentro del cuadro de la tabla pertinente.

Ejemplo:

Dimensiones en milímetros

<i>Tipo</i>	<i>Longitud</i>	<i>Diámetro interior</i>	<i>Diámetro exterior</i>
	l_1	d_1	
	l_2	d_2	
NOTA 1 Nota en tabla NOTA 2 Nota en tabla			

9. Anexos

Anexo A - Redacción y presentación de términos y definiciones

A.1 Principios generales

A.1.1 Selección de conceptos por definirse

A.1.1.1 Cualquier término que no se explique por sí mismo o no sea comúnmente conocido y que pueda interpretarse de forma diferente en contextos distintos debe ser aclarado al definir el concepto relevante.

A.1.1.2 Expresiones lingüísticas generales y términos de uso común deben incluirse solo si se utilizan con un significado específico en el contexto del procedimiento (y por lo tanto el uso de la expresión o término puede causar confusión si no se define).

A.1.1.3 Se deben evitar los nombres comerciales (marcas comerciales) y los términos anticuados y coloquiales.

A.1.1.4 Aunque puede haber más de un término aceptado para un concepto, se recomienda que entre todos los términos solamente uno sea seleccionado como término preferido. Si sólo hay un término que representa el concepto, este término es automáticamente el término preferido.

A.1.1.5 Los conceptos deben definirse como son utilizados en el procedimiento, independientemente de cualquier concepto adicional y sus términos pueden considerarse necesarios para la comprensión de estas definiciones.

A.1.2 Duplicidades y contradicciones

A.1.2.1 Antes de que un término y una definición se establezcan para un concepto, se debería asegurar que no exista otro término y definición para ese concepto en otro procedimiento del mismo proceso.

A.1.2.2 Siempre que se haga referencia a un concepto en otra parte del texto de un procedimiento, el término preferido debe utilizarse para designar este concepto a través de todo el documento.

A.1.2.3 Cuando la repetición de una definición sea necesaria, se debe hacer una referencia informativa fechada al documento del cual se reproduce. La fuente de información se coloca entre corchetes después de las notas, si las hubiera.

Ejemplo

Grado internacional de dureza del hule IRHD: *Medición de dureza, la magnitud de la cual se deriva la profundidad de un penetrador específico en una pieza de ensayo bajo condiciones específicas. [ISO 1382:1982]*

A.1.2.4 Cuando una definición normalizada en otro tema tenga que adaptarse, se debe proporcionar una explicación en una nota.

Idioma natural: Idioma que evoluciona y cuyas reglas reflejan el uso sin ser necesariamente descritas de forma explícita.

NOTA Adaptado de ISO/IEC 2382-7:1989.

A.1.2.5 Si un término y una definición para un concepto se establecen en un procedimiento, se desaprueba la inclusión de un término diferente (sinónimo) para el concepto definido en un documento que derive de este procedimiento (por ejemplo, un formato).

A.1.3 Redacción de definiciones

A.1.3.1 Una definición debe tener la misma forma gramatical que el término. Por lo tanto, para definir un verbo se debe usar una frase verbal; para definir un sustantivo en singular, la forma singular debe ser utilizada.

A.1.3.2 Una definición no debe iniciar con una expresión como “término utilizado para describir”, “término que denota”, “es” o “significa”, entre otras.

A.1.3.3 Una definición no debe iniciar con un artículo gramatical (el, los, la, entre otros).

A.1.3.4 Una cantidad derivada puede definirse solo por medio de otras cantidades. Ninguna unidad debe utilizarse en la definición de una cantidad.

Ejemplo

<i>CORRECTO</i>	<i>INCORRECTO</i>
<i>Presión: Cociente de la fuerza ejercida sobre una superficie y el área de esa superficie.</i>	<i>Presión: Fuerza por unidad de área de superficie.</i>

A.1.3.5 La forma de una definición debe ser tal que pueda reemplazar al término en el contexto.

A.2 Presentación

A.2.1 Distribución

El término preferido (establecido en fuente negrita en la publicación impresa) debe situarse después de su numeral, comenzando con una letra mayúscula y finalizando con dos puntos (:). La definición debe situarse a continuación del término preferido, iniciando con letra mayúscula y finalizando con un punto.

Ejemplo

Delaminación: *Separación de dos láminas adyacentes que resultan de la falta de una adhesión.*

A.2.2 Sinónimos

A.2.2.1 Cada uno de los términos admitidos (establecidos en una fuente negrita en la publicación impresa) deben estar situados después de la definición, separados por comas, precedidos por el término abreviado **SIN.** y finalizando con un punto.

Ejemplo

Serializador: *Unidad funcional que convierte un grupo de señales simultáneas en un tiempo correspondiendo a una secuencia de señales. **SIN. Convertidor paralelo-serie, dinamizador.***

A.2.2.2 Si un término se utiliza para representar varios conceptos, el tema a que cada concepto pertenezca, debe indicarse entre corchetes tipo ángulo (<>), antes de la definición

Ejemplo

Lengua: *<lingüística> sistema organizado para la comunicación entre las personas, con significantes y significados.*

Lengua: *<anatomía> órgano muscular en el interior de la boca.*

A.2.2.3 Los símbolos deben proporcionarse después de cualquiera de los términos admitidos colocándose los símbolos para magnitudes en fuente itálica y los símbolos para unidades en fuente romana.

La información respecto a las unidades aplicables a una cantidad se debe proporcionar en una nota.

Ejemplo

Símbolo



Resistencia R: *<corriente directa> Diferencia de energía eléctrica dividida por la corriente cuando no existe fuerza electromotora en el conductor.*

NOTA La resistencia se expresa en ohms.

A.2.3 Forma gramática de términos

En general, los términos deben presentarse en su forma gramatical básica, es decir, nombres en singular, verbos en infinitivo.

A.2.4 Paréntesis y corchetes

Los paréntesis y los corchetes en cuadro deben utilizarse solo si constituyen parte de la forma normal escrita del término. No deben utilizarse para mostrar términos alternativos.

Ejemplo

bis (dimetiltiocarbamilo) bisulfato

Óxido de nitrógeno (IV)

Acido-2-[4-(2-hidroxietyl)-1-piperaciny] etanosulfonico

A.2.5 Ejemplos y notas

Los ejemplos de uso de términos y notas relacionadas con las entradas, deben presentarse como se muestra a continuación:

Potencia: <matemáticas> Número o expresión algebraica que denota el exponente a que se ha de elevar otro número u otra expresión, y se coloca en su parte superior a la derecha.

EJEMPLO La tercera potencia de 2 es 8: $2^3 = 8$.

Agente de soplado: Sustancia utilizada para provocar la expansión en la fabricación de artículos de vacío o celulares

NOTA los agentes de soplado pueden ser gases comprimidos, líquidos volátiles, o químicos que descomponen o reaccionan para formar un gas.

Radical: <sistema de numeración radical> entero positivo por el cual el peso de cualquier dígito se multiplica para obtener el peso del dígito con el peso próximo más alto.

EJEMPLO *En el sistema de numeración decimal el radical de cada dígito es 10.*

NOTA *El término "base" se desaprueba en este sentido debido a su uso matemático*

Anexo B - Esquema para citar bibliografía

B.1 Reglas generales

Muchas veces los libros no son obra de un autor, sino que se trata de compilaciones de varios trabajos o publicaciones a cargo de un editor en particular. En dichos casos, los compiladores o editores se mencionan como si fuesen los autores, aclarándose entre paréntesis la frase “(ed.)” o “(comp.)”.

Cuando dos o tres autores son creadores de una obra, se les menciona en el orden que aparecen en la publicación. Cuando más de tres autores son responsables por una publicación, sólo se mencionan los tres primeros, y luego se coloca la expresión “et. al.” para dar cuenta de esta situación. El apellido de los autores se colocan en mayúscula.

No todos los datos son obligatorios al momento de citar. Se deben mencionar los que aparecen en la obra. Son imprescindibles los datos de autor, título, lugar de publicación, editor y año de publicación. En caso de no existir datos de editor, se pondrá “s.n.”, y si no hubiera fecha certera de publicación, se colocará “s.f.”.

B.2 Esquemas de citación

B.2.1 Para generar la cita de un libro o monografía, se debe tener en cuenta los siguientes datos de la obra.

Datos a tener en cuenta	Ejemplo
AUTOR/ES (APELLIDO, Nombre).	TOBAR, Federico
<i>Título.</i>	<i>Cómo sobrevivir a una tesis en salud</i>
Edición (no incluir si se trata de una 1ª ed.).	-
Lugar de publicación:	Buenos Aires
Editor,	Ediciones ISALUD
Año.	2006
Cantidad de páginas o Volúmenes.	247 p.
Colección o Serie.	-
Notas	-
Número normalizado (ISBN)	987-9413-36-9

Ejemplo de cita según los datos anteriormente mencionados:

TOBAR, Federico. *Cómo sobrevivir a una tesis en salud*. Buenos Aires: Ediciones ISALUD, 2006. 247 p. ISBN 987-9413-36-9

B.2.2 Para generar la cita de un capítulo de un libro o monografía, se debe tener en cuenta los siguientes datos de la obra:

DATOS A TENER EN CUENTA	EJEMPLO
AUTOR/ES del capítulo del libro.	O'Donnell, Juan Carlos.
Título del capítulo.	Tendencias de gestión hospitalaria en América Latina.
En:	
AUTOR/ES del libro.	FUNDACION ISALUD.
<i>Título.</i>	<i>El hospital en la reforma.</i>
Edición (no incluir si se trata de una 1ª ed.).	-
Lugar de publicación:	Buenos Aires:
Editor,	Ediciones ISALUD,
Año.	mayo 1998.
Notas.	(Presentado en: II Encuentro Nacional de Hospitales: 10 y 11 de octubre de 1996).
Rango de páginas del capítulo.	p. 21 – 23.

Ejemplo de cita según los datos anteriormente mencionados.

O'Donnell, Juan Carlos. Tendencias de gestión hospitalaria en América Latina. En: FUNDACION ISALUD. *El hospital en la reforma*. Buenos Aires: mayo 1998. (Presentado en: II Encuentro Nacional de Hospitales: 10 y 11 de octubre de 1996). p. 21 – 23.

B.2.3 Para generar la cita de un artículo de revista impresa, se debe tener en cuenta los siguientes datos:

DATOS A TENER EN CUENTA	EJEMPLO
AUTOR/ES del artículo de la revista.	BASURTO, Isabel.
Título del artículo.	Modelo de gestión para una farmacia hospitalaria.
En:	
<i>Título de la revista.</i>	<i>ISALUD: publicación del Instituto Universitario ISALUD,</i>

Mes/Año de publicación,	abril 2007,
Volumen de la revista,	vol. 2,
Número de la revista,	no. 1,
Rango de páginas del artículo	p. 35 – 42.

Ejemplo de cita según los datos anteriormente mencionados.

BASURTO, Isabel. Modelo de gestión para una farmacia hospitalaria. En: ISALUD: publicación del Instituto Universitario ISALUD, abril 2007, vol. 2, no. 1, p. 35 – 42.

B.2.4 Para generar la cita de un artículo de revista o libro que se encuentra disponible en Internet, se debe tener en cuenta los siguientes datos:

DATOS A TENER EN CUENTA	EJEMPLO
AUTOR/ES del artículo de la revista.	BASURTO, Isabel.
Título del artículo.	Modelo de gestión para una farmacia hospitalaria.
En:	
<i>Título de la revista.</i>	<i>ISALUD: publicación del Instituto Universitario ISALUD,</i>
Tipo de medio	[en línea]
Mes/Año de publicación,	abril 2007,
Volumen de la revista,	vol. 2,
Número de la revista,	no. 1,
Rango de páginas del artículo.	p. 35 – 42.
[Fecha de citación].	[citado 20 de mayo 2007]
Disponibilidad y acceso.	Disponible en Internet: http://www.isalud.org/htm/pdf/revista_isalud/abril07/paginas/30.html

Ejemplo de cita según los datos anteriormente mencionados.

BASURTO, Isabel. Modelo de gestión para una farmacia hospitalaria. En: ISALUD: publicación del Instituto Universitario ISALUD [en línea], abril 2007, vol. 2, no. 1, p. 35 – 42. [citado 20 de mayo 2007]. Disponible en Internet:

http://www.isalud.org/htm/pdf/revista_isalud/abril07/paginas/30.html

B.2.5 Para generar la cita de cualquiera de las tesis o los trabajos finales se respeta el esquema utilizado para los libros/monografías, con el agregado de la *Institución* a la cual fueron presentados la tesis o el trabajo final, y el *Grado a Título* a obtenerse:

DATOS A TENER EN CUENTA	EJEMPLO
AUTOR/ES (APELLIDO, Nombre).	BULACIO, María Flora
<i>Título.</i>	<i>Redes de salud: el caso de la Red de Salud para los afiliados del PAMI en Tucumán</i>
Lugar de publicación:	Buenos Aires
Editor,	-
Año.	2006
Cantidad de páginas o Volúmenes.	318 p.
Colección o Serie.	-
Notas. (<i>mencionar la Institución a la cual fue presentada la tesis y el Grado/Título que se obtiene con la presentación del trabajo académico</i>)	Presentada en el Instituto Universitario de la Fundación ISALUD para obtención del grado de Magíster en Economía y Gestión de la Salud.

Ejemplo de cita según los datos anteriormente mencionados.

BULACIO, María Flora. Redes de salud: el caso de la Red de Salud para los afiliados del PAMI en Tucumán. Buenos Aires: s.n., 2006. Presentada en el Instituto Universitario de la Fundación ISALUD para obtención del grado de Magíster en Economía y Gestión de la Salud.

B.2.6 Para generar la cita de un documento normativo se respeta el esquema utilizado en el numeral 7.2.3 Referencias normativas.

10. Bibliografía

1. Manual de procedimientos para la elaboración de manuales de procesos y procedimientos. Aprobado con resolución administrativa N° 08/2013 La Paz, Bolivia 09 de Enero de 2013.
2. Ministerio de fomento Capítulo 4. Elaboración de los procedimientos. Manual de apoyo para la implantación de la gestión de la calidad según norma UNE-EN 13816 en empresas de transporte de viajeros por carretera. España. Edición Noviembre 2006.
3. Jimeno Bernal, Jorge. Cómo elaborar procedimientos: Partes de un procedimiento. Redactar, emitir y modificar procedimientos y notas técnicas. Categoría: Calidad sector industrial, Calidad sector servicios, Gestión empresarial. Jun - 9 – 2014.
<http://www.pdcahome.com/6404/como-redactar-procedimientos/>
4. Universidad Politécnica de Madrid Escuela Técnica Superior de Ingenieros Aeronáuticos. Elaboración de procesos y procedimientos. Madrid, 20/12/2007.
5. Instituto Colombiano de Normas Técnicas (INCOTEC). GTC-ISO/TR 10013. Guía Técnica Colombiana. Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Editada por. Colombia, 2002-04-03.
6. Comisión General Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), Dirección de Administración. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. México, febrero 2005.
7. Contraloría Municipal. Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimiento. Puebla, México 15/04/14.
8. UCA. Universidad de Cádiz. Guía para la identificación y análisis de procesos. V01. Gestión de procesos. Cádiz, septiembre 2007. http://servicio.uca.es/personal/guia_procesos
9. Oficialía Mayor Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. Versión 2.0. México, julio de 2009.
10. Ministerio de Planificación Nacional Y Política Económica Área de Modernización del Estado. *Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo*. Costa Rica, Julio 2009.
11. *ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*.
12. Directivas OHN – Parte 1: Procedimientos consolidados para el trabajo técnico de Normalización.
13. Directivas OHN – Parte 2: Reglas para la redacción y estructuración de Normas Nacionales.
14. ISO/IEC Directives. Part 1. Edition 11.0 2014-05
15. ISO/IEC Directives. Part 2. Edition 6.0 2011-04
16. ISO 690 Information and documentation — Guidelines for bibliography

