



## GUÍAS TÉCNICAS DE SERVICIOS SOCIALES, N° 1

### SGT. Consejería de Políticas Sociales y Familia

## Elaboración de protocolos en el ámbito de los Servicios Sociales: Recomendaciones prácticas

### 1. ¿QUÉ ES UN PROTOCOLO?

El término protocolo engloba varias acepciones. En el ámbito de la calidad de los servicios sociales utilizamos el término protocolo para referirnos a la manera de actuar para desarrollar adecuadamente una actividad o tarea.

Los protocolos responden a la pregunta ¿qué hay que hacer? A lo largo de esta guía utilizaremos el término protocolo para referirnos al documento escrito que recoge el protocolo definido.

En muchas ocasiones el término protocolo se confunde con el término procedimiento, esto es, la manera de realizar la actividad. Los procedimientos responden a la pregunta ¿cómo hacerlo? y son documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de forma coherente.

En la práctica habitual los protocolos reflejan no sólo las actividades a realizar sino que contienen, con mayor o menor detalle, información de cómo realizarlas. Así de manera simplificada podemos definir un protocolo como el documento escrito donde se recoge con el grado de detalle necesario la secuencia de operaciones a realizar para ejecutar una actividad o proceso y la forma de realizarlas.

### 2. ¿POR QUÉ ELABORAR PROTOCOLOS?

Es un principio universalmente aceptado que, en un sistema donde un grupo de personas realizan un trabajo con objetivos comunes, es necesario que todas ellas se ajusten a ciertas normas preestablecidas.

Estableciendo estas “normas por escrito” se evitan los errores y confusiones, se simplifican las tareas y se reducen los esfuerzos para asegurar la calidad de los resultados. Así mismo se facilita la formación del nuevo personal y se asegura que los servicios se prestan de manera homogénea conforme a lo establecido con independencia de turnos u horarios.



## VENTAJAS

- ✓ SIMPLIFICAN TAREAS
  - ✓ EVITAN ERRORES
- ✓ MEJORAN EL RENDIMIENTO
  - ✓ FACILITAN LA FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES
- ✓ FACILITAN LA MEJORA CONTINUA

En este sentido los protocolos constituyen una herramienta clave para que las entidades prestadoras de servicios sociales puedan asegurarse de que prestan adecuadamente sus servicios de acuerdo a parámetros de calidad, y en conformidad con la normativa vigente.

### 3. ¿QUÉ DEBE CONTENER UN PROTOCOLO?

Aunque no existe un modelo único de protocolo, y cada centro o servicio debe definir los suyos, sí existe un consenso generalizado sobre determinados conceptos que deberían ser contemplados al elaborar un protocolo. Teniendo en cuenta que los protocolos son una herramienta de trabajo dirigida a los profesionales que deban aplicarlos en la que se les concreta qué tienen que hacer y cómo para realizar una determinada actividad, el contenido de un protocolo debería dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Para qué? Es el objetivo genérico del protocolo.
- ¿Quién? A quién va dirigido y qué profesionales están implicados en su aplicación.
- ¿Cómo? Detalla cómo se tiene que actuar, qué pasos hay que dar.
- ¿Cuándo? En qué momento se actúa.
- ¿Con qué? Material necesario, si fuera el caso, así como los registros que se generan.

A continuación se refleja una estructura tipo que permite dar respuesta a estas preguntas y puede constituir un modelo de referencia para elaborar este tipo de documentos:

ESTRUCTURA TIPO DE LOS PROTOCOLOS		
	APARTADO DEL PROTOCOLO	CONTENIDO
1. ¿Para qué?	Objetivo	Explicar cuál es la finalidad del protocolo y que objetivos pretendemos conseguir con su aplicación .
2. ¿Quién?	Ámbito de aplicación	Concretar a quien se dirige el protocolo: a todos los usuarios o a grupos específicos de los mismos y/o a otros implicados (por ejemplo las familias).
	Responsabilidades	Definir qué profesionales actuarán en el protocolo y cuáles son sus principales actuaciones (por ejemplo: educador, gerocultor, director de centro, médico, etc.)
3. ¿Cómo? ¿Cuándo?	Descripción	Hacer constar de forma explícita cuáles son las actuaciones que se van a realizar, que profesional o profesionales son responsables de éstas y en qué momentos y con qué medios se van aplicar.
4. ¿Con qué?	Registros	Indicar en qué registros se anotarán las actividades realizadas, cómo y las incidencias producidas

Esta estructura refleja el contenido mínimo de un protocolo que puede ser ampliado o modificado en función de sus necesidades y las características de su organización con otros apartados como introducción, definiciones, referencias normativas, etc. En la literatura encontrará múltiples ejemplos que pueden servirle de orientación.

Hay que tener en cuenta que un protocolo es un documento vivo que requiere ser actualizado cuando se produzcan modificaciones que afecten a su contenido (por ejemplo cambios normativos, cambios en las necesidades de los usuarios, mejoras en los procesos de trabajo del centro o servicio, etc.). Es conveniente evaluar periódicamente si los protocolos siguen siendo válidos y actualizarlos siempre que sea necesario. Por este motivo es importante que el documento del protocolo permita identificar si se encuentra vigente, si se ha revisado, etc. Son múltiples las opciones para dar respuesta a estos aspectos formales del protocolo

que normalmente permiten identificar, ya sea en la portada del documento o en todas su páginas, la fecha de elaboración y/o revisión del documento, a los responsables de su revisión y /o aprobación, etc.

#### 4. 10 RECOMENDACIONES PARA ELABORAR PROTOCOLOS

A la hora de redactar los protocolos es importante que tenga en mente que el objetivo último es recoger la mejor manera de realizar la actividad a protocolizar en su centro o servicio de forma que se garantice la calidad de la atención, teniendo en cuenta factores de tiempo, recursos disponibles en su organización y coste.

1. **Identifique los protocolos que sean clave para asegurar la calidad de la atención.** Haga un listado de todos los que considera básicos y céntrese en ellos primero.
2. **Empiece por un protocolo que le resulte sencillo** le será más fácil su elaboración.
3. **Utilice un guión** de las preguntas a responder. Para ello tenga en cuenta las preguntas orientativas que hemos indicado en el apartado anterior y trate de contestar a ellas.
4. Tenga en mente que los **protocolos deben estar personalizados para su centro o servicio**. Sólo así serán eficaces y le ayudarán a mejorar. Aunque existen múltiples publicaciones y guías donde puede encontrar protocolos de referencia en centros y servicios de acción social son sólo eso referencias que pueden servirle de orientación para saber cómo estructurar los protocolos, la terminología habitual o identificar buenas prácticas etc., pero **RECUERDE QUE EL PROTOCOLO PARA SER EFICAZ DEBE SER ESPECÍFICO PARA SU CENTRO O SERVICIO**. Lo que puede ser útil en un centro puede no serlo en otro.
5. **Pregunte a los trabajadores** que realizan la actividad: son los que mejor conocen la realidad de su trabajo, sus dificultades y pueden aportar ideas valiosas para mejorarlo. Además su participación en la elaboración del protocolo facilita que se comprometan a su cumplimiento.
6. **No dé por supuesto como se hacen las cosas:** suele haber diferencias entre los que se cree que se hace y lo que realmente se hace, especialmente en proceso complejos donde intervienen varios profesionales, cuando existen turnos etc.
7. **Cuide la redacción.** Los protocolos tiene que ser útiles para los trabajadores: piense en ello al redactarlos, utilizando un lenguaje claro y conciso. Valore la posibilidad de utilizar diagramas de flujo u otras herramientas visuales.
8. **Evite información superflua o innecesaria.** Describa hasta el nivel de detalle necesario en su organización para dejar claro que hay que hacer y cómo, teniendo en cuenta el grado de complejidad de la actividad, errores que se hayan producido con anterioridad, la formación de los profesionales que deben aplicarlo, la criticidad de la aplicación del protocolo en la calidad de la atención, etc.
9. **Cuide los aspectos formales.** Incluir la fecha o número de revisión en el protocolo para poder identificar si se encuentra en vigor, identificar las responsabilidades de su elaboración, revisión y/o aprobación, por ejemplo, mediante su firma en el propio documento, o numerar las páginas, son buenas prácticas a tener en cuenta.
10. **Y para terminar: difúndalo al personal de forma efectiva.** Un vez que se ha elaborado un protocolo es necesario darlo a conocer a todos los profesionales que en algún momento estén involucrados en el mismo cara a su puesta en práctica. Hágalo de forma efectiva, a veces proporcionar una copia del documento no es suficiente. Valore la posibilidad de usar otros medios, una breve sesión informativa, explicando porque se ha hecho el procedimiento y cómo aplicarlo puede ser más útil.

## RECUERDE QUE:

El principal objetivo del protocolo es el de obtener **la mejor forma de llevar a cabo una actividad en su centro o servicio para garantizar la calidad de la atención**, considerando los factores de tiempo, esfuerzo y coste.

¿QUÉ?  
¿QUIÉN?  
¿CÓMO?  
¿CUANDO?  
¿PARA QUÉ?

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA  
Secretaría General Técnica  
S. G. de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones (CIRA)  
© Comunidad de Madrid  
Edita: Secretaría General Técnica  
Edición 1/2015



## GUIAS TÉCNICAS DE SERVICIOS SOCIALES, Nº 1