

PROCEDIMIENTOS QUE SE SIGUEN PARA TOMAR DECISIONES EN LAS DIFERENTES ÁREAS



E.S.E. Hospital La Misericordia

*Generando confianza a través de la humanización, la empatía y la
eficiencia administrativa*

Yalí – Antioquia

TABLA DE CONTENIDO

PROCEDIMIENTOS QUE SE SIGUEN PARA TOMAR DECISIONES EN LAS DIFERENTES ÁREAS	1
INTRODUCCION.....	3
1. MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	4
PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	4
1.2 OBJETIVOS INSTITUCIONALES	6
1.3 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	6
1.4 MAPA DE PROCESOS	7
2. OBJETO	7
3. IDENTIFICACIÓN.....	8
4. DEFINICIONES.....	8
5. FINALIDADES.....	9
6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA ESE HOSPITAL LA MISERICORDIA DE YALÍ.....	10
1. Nivel Directivo y Gerencial (Macroproceso Estratégico)	10
2. Área Asistencial (Macroproceso Misional).....	10
3. Área Administrativa y Financiera (Macroproceso de Apoyo)	11
4. Área de Talento Humano (Macroproceso de Apoyo)	11
5. Área de Calidad y Seguridad del Paciente (Macroproceso de Evaluación y Control)	12
6. Participación Comunitaria (Proceso Transversal)	12
7. CONCLUSIONES.....	12
BIBLIOGRAFIA	14

	PROCEDIMIENTOS QUE SE SIGUEN PARA TOMAR DECISIONES EN LAS DIFERENTES ÁREAS	Código: PGE-PR-05
		Versión: 01
		Fecha Febrero 2024
		Página: 3 de 14

INTRODUCCION

La gestión institucional en el sector salud requiere que las decisiones adoptadas en cada una de las áreas de la organización respondan a principios de **transparencia, oportunidad, eficiencia, legalidad y humanización del servicio**. En este sentido, la ESE Hospital La Misericordia de Yalí reconoce que la toma de decisiones es un proceso estratégico y transversal, que permite orientar las acciones hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, la satisfacción de los usuarios y la garantía de la calidad en la atención en salud.

La **Resolución 1519 de 2020**, a través de su **Anexo Técnico 2**, establece lineamientos para la implementación de políticas y mecanismos que fortalezcan la gestión organizacional y promuevan la participación de todos los actores en la definición de estrategias institucionales. Con base en este marco normativo, la ESE Hospital La Misericordia de Yalí ha definido procedimientos claros para cada nivel de decisión, garantizando así que las acciones adoptadas sean coherentes con los lineamientos nacionales, el Plan Territorial de Salud y las necesidades de la población usuaria.

La toma de decisiones en la institución no se limita a un acto administrativo, sino que constituye un **proceso dinámico, participativo e interdisciplinario**, que abarca desde la planeación estratégica hasta la atención directa del usuario. Este proceso implica la revisión de información objetiva, la concertación con los diferentes equipos de trabajo, la consulta a la comunidad y la aplicación de protocolos normativos y clínicos, con el fin de asegurar que cada determinación contribuya al bienestar integral de la población y a la sostenibilidad institucional.

De esta manera, los procesos y procedimientos descritos en el presente documento buscan ofrecer un **marco organizacional claro y estandarizado**, que facilite la comprensión y aplicación de las responsabilidades en cada área, promueva la rendición de cuentas y consolide una cultura de mejoramiento continuo en el Hospital.

1. MARCO INSTITUCIONAL

1.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN

Prestar servicios integrales para mejorar el estado de salud de la población de Yalí y su área de influencia, a través de procesos de educación, diagnóstico temprano y tratamiento oportuno de enfermedades de bajo nivel de complejidad; asegurando una atención con calidad, humanizada y segura.

VISIÓN

En el año 2030 seremos un referente en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, con procesos innovadores, equipos interdisciplinarios comprometidos y una gestión eficiente que garantice accesibilidad, oportunidad y calidad para toda la comunidad de Yalí y su área de influencia.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- El sentido de la Calidad Humana es fundamental dentro de nuestras actividades.
- Trabajamos con transparencia, ética y compromiso.
- Respetamos y cuidamos el medio ambiente.
- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- Los resultados obtenidos en el ejercicio de nuestra misión, es de todos como empresa.
- Todos trabajamos por una misma meta y es de ofrecer servicios de salud de alta calidad tanto humana como tecnológica para todos los ciudadanos indistintos de su clase social, raza o credo.
- Los bienes públicos son sagrados.
- La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- Todos somos orgullosamente públicos y nuestra función primordial es servir a la comunidad

	PROCEDIMIENTOS QUE SE SIGUEN PARA TOMAR DECISIONES EN LAS DIFERENTES ÁREAS	Código: PGE-PR-05
		Versión: 01
		Fecha Febrero 2024
		Página: 5 de 14



VALORES CORPORATIVOS

 VALORES	
VALOR	DEFINICIÓN
1. Humanización	Brindar una atención más amable, justa y disminuyendo la rigurosidad de acuerdo a las actividades y necesidades del paciente
2. Respeto	Saber valorar los intereses y necesidades del otro, reconociendo su diferencia
3. Eficiencia	Capacidad de utilizar los recursos de la mejor manera para lograr servicios de salud con calidad
4. Seguridad	Capacidad de minimizar el riesgo de generar un daño en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias, logrando en el usuario la percepción de bienestar
5. Oportunidad	Es la posibilidad de brindar al usuario los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud
6. Accesibilidad	Posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud
7. Participación	Brindar a los usuarios internos y externos la posibilidad de aportar al mejoramiento en la prestación del servicio
8. Calidez	Capacidad de transmitir al paciente y su familia calor humano genuino, empatía, brindar una actitud diligente y optimista y propiciar un ambiente cálido y agradable
9. Transparencia	Mantener el acceso a toda la información que interesa a la opinión pública
10. Compromiso	Capacidad de los funcionarios para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo, asumido con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ (ANTIOQUIA)	

	PROCEDIMIENTOS QUE SE SIGUEN PARA TOMAR DECISIONES EN LAS DIFERENTES ÁREAS	Código: PGE-PR-05
		Versión: 01
		Fecha Febrero 2024
		Página: 6 de 14

1.2 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Producir servicios de salud humanizados, seguros y de calidad, cumpliendo la normatividad vigente.
- Ampliar la cobertura y el portafolio de servicios siempre con criterios de calidad
- Mejorar los procesos de planificación, gestión y sostenibilidad financiera
- Fortalecer la estructura organizacional, el talento humano y optimizar los procesos.
- Mejorar la infraestructura física, tecnológica y operacional, para dar cumplimiento al nuevo modelo de atención.
- Brindar acompañamiento y dinamización a los espacios de participación y a la asociación de usuarios.
- Avanzar en la implementación de MIPG
- Implementar el sistema de gestión ambiental.

1.3 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

El portafolio de servicios de la institución está dado en razón a los servicios que tiene habilitados la institución:

Servicio	Distintivo
<u>129 -HOSPITALIZACIÓN ADULTOS</u>	DHSS0160283
<u>130 -HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA</u>	DHSS0160284
<u>312 -ENFERMERÍA</u>	DHSS0160285
<u>328 -MEDICINA GENERAL</u>	DHSS0160286
<u>333 -NUTRICIÓN Y DIETÉTICA</u>	DHSS0648070
<u>334 -ODONTOLOGÍA GENERAL</u>	DHSS0160287
<u>344 -PSICOLOGÍA</u>	DHSS0129688
<u>420 -VACUNACIÓN</u>	DHSS0160288
<u>706 -LABORATORIO CLÍNICO</u>	DHSS0160289
<u>712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO</u>	DHSS0160290
<u>714 -SERVICIO FARMACÉUTICO</u>	DHSS0160291
<u>748 -RADIOLOGÍA ODONTOLÓGICA</u>	DHSS0160292
<u>749 -TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS</u>	DHSS0160293
<u>1101-ATENCIÓN DEL PARTO</u>	DHSS0160294
<u>1102-URGENCIAS</u>	DHSS0160295
<u>1103-TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO</u>	DHSS0160296

1.4 MAPA DE PROCESOS



2. OBJETO

El presente documento tiene como objeto definir, estandarizar y socializar los procesos y procedimientos que orientan la toma de decisiones en las diferentes áreas de la ESE Hospital La Misericordia de Yalí, garantizando que estas se realicen bajo criterios de legalidad, pertinencia, transparencia, eficacia y enfoque en la calidad de la atención en salud.

De igual manera, busca establecer un marco organizacional claro y coherente que permita a los equipos directivos, asistenciales, administrativos y de apoyo contar con lineamientos

 E.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA - YALÍ <i>¡Una mano amiga... una vida mejor!</i>	PROCEDIMIENTOS QUE SE SIGUEN PARA TOMAR DECISIONES EN LAS DIFERENTES ÁREAS	Código: PGE-PR-05
		Versión: 01
		Fecha Febrero 2024
		Página: 8 de 14

precisos para la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de sus acciones, de forma que cada decisión tomada contribuya a:

- Cumplir los objetivos estratégicos institucionales.
- Responder de manera oportuna a las necesidades de la población usuaria.
- Asegurar la correcta implementación de la normatividad vigente en materia de salud y gestión pública.
- Promover una cultura organizacional basada en la participación, la rendición de cuentas y la mejora continua.

En este sentido, el objeto de este documento no se limita a la definición de procedimientos administrativos, sino que busca fortalecer la capacidad institucional para adoptar decisiones responsables y fundamentadas, que garanticen el bienestar de los usuarios y la sostenibilidad del Hospital en el corto, mediano y largo plazo.

3. IDENTIFICACIÓN

- **Nombre:** Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia
- **NIT:** . 890.982.162-7
- **Domicilio:** Carrera 18 No. 23-24 – Calle La Veta - Yalí Municipio de Yalí, Antioquia, Colombia
- **Teléfono:** 867-5006 - 867-5007
- **Correo electrónico:** gerencia@hospitalyali.gov.co
- **Página web:** <https://www.hospitalyali.gov.co/>

4. DEFINICIONES

Con el fin de garantizar la adecuada comprensión e implementación del presente documento, se establecen las siguientes definiciones:

- **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman insumos en productos o servicios con valor agregado para los usuarios internos o externos de la ESE Hospital La Misericordia de Yalí. Los procesos se dividen en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.
- **Procedimiento:** Secuencia ordenada y detallada de pasos que permiten la ejecución estandarizada de una actividad dentro de un proceso. Los procedimientos aseguran uniformidad, eficiencia y trazabilidad en la gestión institucional.
- **Toma de decisiones:** Proceso mediante el cual la organización selecciona la alternativa más adecuada entre varias opciones disponibles, fundamentada en información confiable, evidencia científica, normativa vigente y el análisis de riesgos y beneficios.

- **Área estratégica:** Unidad de la ESE encargada de direccionar la gestión institucional mediante la planeación, formulación de políticas, definición de objetivos y supervisión del cumplimiento de metas.
- **Área misional:** Corresponde a los servicios asistenciales y clínicos que constituyen la razón de ser de la ESE, tales como consulta externa, hospitalización, urgencias, promoción y prevención.
- **Área de apoyo:** Conjunto de dependencias que brindan soporte operativo y logístico a la gestión institucional, como son talento humano, gestión financiera, sistemas de información, mantenimiento, archivo, aseo y seguridad.
- **Área de evaluación y control:** Encargada de realizar seguimiento, auditoría y control interno a la ejecución de los procesos, para garantizar la mejora continua y la transparencia en la gestión.
- **Participación institucional:** Principio que asegura la inclusión de diferentes actores en la toma de decisiones, fomentando la corresponsabilidad, el trabajo en equipo y la consulta con los grupos de interés internos y externos.
- **Evidencia objetiva:** Información verificable y documentada (indicadores, reportes, actas, registros clínicos o administrativos) que respalda la toma de decisiones y demuestra el cumplimiento de las políticas institucionales.
- **Mejora continua:** Filosofía de gestión aplicada en la ESE Hospital La Misericordia de Yalí que busca optimizar permanentemente los procesos, procedimientos y resultados, en función de la calidad, seguridad y satisfacción del usuario.

5. FINALIDADES

La finalidad del presente documento es establecer un marco institucional claro, organizado y transparente para la toma de decisiones en la ESE Hospital La Misericordia de Yalí. Con ello se busca garantizar que cada decisión adoptada en las diferentes áreas de la institución esté fundamentada en criterios técnicos, administrativos, éticos y legales, contribuyendo a:

- Fortalecer la gestión institucional, asegurando coherencia entre la misión, visión y objetivos estratégicos.
- Promover procesos de toma de decisiones participativos, incluyentes y basados en evidencia.
- Mejorar la eficiencia y efectividad de las acciones emprendidas en los ámbitos estratégicos, misionales, de apoyo y de control.
- Favorecer la transparencia, la trazabilidad y la rendición de cuentas frente a los grupos de interés internos y externos.
- Impulsar la mejora continua en la calidad de los servicios prestados a la comunidad.

De esta manera, la finalidad es consolidar una cultura institucional orientada a la planeación, la responsabilidad y la toma de decisiones oportunas, coherentes y alineadas con el marco

	PROCEDIMIENTOS QUE SE SIGUEN PARA TOMAR DECISIONES EN LAS DIFERENTES ÁREAS	Código: PGE-PR-05
		Versión: 01
		Fecha Febrero 2024
		Página: 10 de 14

normativo vigente, asegurando que cada acción impacte positivamente en el bienestar de los usuarios y en el fortalecimiento del sistema de salud local.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA ESE HOSPITAL LA MISERICORDIA DE YALÍ

La toma de decisiones en la ESE Hospital La Misericordia de Yalí se fundamenta en principios de eficiencia, transparencia, participación, enfoque diferencial, calidad y cumplimiento normativo, con el propósito de garantizar que cada acción institucional contribuya al logro de los objetivos estratégicos, la satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo de los servicios de salud. Este proceso se articula directamente con el Mapa de Procesos institucional, que integra los macroprocesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación/control.

1. Nivel Directivo y Gerencial (Macroproceso Estratégico)

Proceso: Definición de lineamientos estratégicos, planes institucionales y políticas internas.

Procedimiento:

- Revisión periódica del marco normativo, planes nacionales y territoriales de salud.
- Análisis de información financiera, epidemiológica y de gestión hospitalaria.
- Reuniones de Junta Directiva y del Equipo Directivo, con soporte técnico y administrativo.
- Aprobación de planes estratégicos, presupuesto, manuales institucionales y proyectos de inversión.
- Comunicación oficial de decisiones a las áreas operativas para su implementación.

Resultado esperado: Orientación estratégica institucional alineada con las necesidades de la población, la normatividad vigente y los lineamientos del sistema de salud, asegurando coherencia entre planeación y ejecución.

2. Área Asistencial (Macroproceso Misional)

Proceso: Toma de decisiones clínicas y asistenciales frente a la atención de los pacientes.

Procedimiento:

- Valoración clínica basada en guías de práctica clínica, protocolos institucionales y normatividad vigente.
- Consulta y concertación interdisciplinaria con médicos, enfermería, especialistas y equipos de apoyo.

 F.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA - YALÍ <i>¡Una mano amiga... una vida mejor!</i>	PROCEDIMIENTOS QUE SE SIGUEN PARA TOMAR DECISIONES EN LAS DIFERENTES ÁREAS	Código: PGE-PR-05
		Versión: 01
		Fecha Febrero 2024
		Página: 11 de 14

- Obtención y registro del consentimiento informado del paciente y/o su familia.
- Documentación en historia clínica y comunicación efectiva con el equipo tratante.
- Seguimiento de la evolución del paciente y revaluación de decisiones clínicas cuando sea necesario.

Resultado esperado: Atención segura, humanizada, integral y basada en la evidencia científica, garantizando calidad en la prestación del servicio y respeto por los derechos del paciente.

3. Área Administrativa y Financiera (Macroproceso de Apoyo)

Proceso: Decisiones relacionadas con gestión de recursos humanos, financieros, logísticos y tecnológicos.

Procedimiento:

- Identificación de necesidades institucionales y priorización presupuestal.
- Evaluación de la disponibilidad y sostenibilidad financiera.
- Aprobación en comités de contratación, presupuesto y talento humano.
- Formalización de decisiones mediante resoluciones, actas y contratos.
- Implementación, monitoreo y rendición de cuentas periódica de las decisiones adoptadas.

Resultado esperado: Uso eficiente, transparente y sostenible de los recursos institucionales, garantizando la continuidad del servicio y el cumplimiento de la normatividad contable y financiera.

4. Área de Talento Humano (Macroproceso de Apoyo)

Proceso: Decisiones vinculadas con el bienestar, desarrollo y desempeño de los colaboradores.

Procedimiento:

- Convocatoria, selección y vinculación de personal conforme a perfiles y competencias requeridas.
- Diseño e implementación de planes de inducción, capacitación y evaluación del desempeño.
- Ejecución de estrategias de bienestar, clima organizacional y seguridad laboral.
- Gestión de procesos disciplinarios bajo criterios de legalidad, justicia y debido proceso.

 <i>Una mano amiga... una vida mejor</i>	PROCEDIMIENTOS QUE SE SIGUEN PARA TOMAR DECISIONES EN LAS DIFERENTES ÁREAS	Código: PGE-PR-05
		Versión: 01
		Fecha Febrero 2024
		Página: 12 de 14

Resultado esperado: Personal motivado, competente y comprometido, que aporte al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la atención en salud.

5. Área de Calidad y Seguridad del Paciente (Macroproceso de Evaluación y Control)

Proceso: Decisiones orientadas al mejoramiento continuo y la gestión del riesgo en salud.

Procedimiento:

- Identificación y análisis de eventos adversos, riesgos y no conformidades.
- Sesiones del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente para la toma de decisiones.
- Adopción de planes de mejoramiento con responsables, indicadores y tiempos definidos.
- Monitoreo permanente y verificación del cumplimiento de las acciones correctivas.

Resultado esperado: Fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y seguridad, minimización de riesgos en la atención y aumento en la satisfacción del usuario.

6. Participación Comunitaria (Proceso Transversal)

Proceso: Decisiones relacionadas con la interacción entre la comunidad y el hospital.

Procedimiento:

- Recolección de necesidades a través de encuestas de satisfacción, PQR y espacios de participación ciudadana.
- Socialización de información y resultados de gestión con asociaciones de usuarios y veedurías ciudadanas.
- Concertación de compromisos en mesas de trabajo y comités de participación social.
- Implementación de estrategias de mejoramiento con retroalimentación continua a la comunidad.

Resultado esperado: Mayor confianza, legitimidad y control social sobre la gestión institucional, fortaleciendo la relación hospital-comunidad y asegurando un enfoque participativo.

7. CONCLUSIONES

La descripción de los procesos y procedimientos de toma de decisiones en la ESE Hospital La Misericordia de Yalí permite evidenciar un modelo de gestión integral que articula los niveles directivos, asistenciales, administrativos, de talento humano, calidad, seguridad del

 ¡Una mano amiga... una vida mejor!	PROCEDIMIENTOS QUE SE SIGUEN PARA TOMAR DECISIONES EN LAS DIFERENTES ÁREAS	Código: PGE-PR-05
		Versión: 01
		Fecha Febrero 2024
		Página: 13 de 14

paciente y participación comunitaria. Este modelo no solo asegura la coherencia con el mapa de procesos institucional, sino que fortalece la capacidad de la entidad para dar respuestas oportunas, pertinentes y ajustadas a las necesidades de la población usuaria.

1. **Fortalecimiento de la gobernanza institucional:** Los lineamientos definidos en el nivel directivo garantizan que cada decisión esté alineada con la misión, visión y objetivos estratégicos de la ESE, en concordancia con el marco normativo vigente y con las políticas públicas de salud nacional y territorial.
2. **Garantía de calidad en la atención asistencial:** Las decisiones clínicas y asistenciales se fundamentan en la evidencia científica, la interdisciplinariedad y la humanización de la atención, lo que asegura procesos seguros, integrales y centrados en el paciente y su familia.
3. **Uso eficiente de los recursos institucionales:** Los procedimientos en el área administrativa y financiera permiten optimizar el uso de los recursos humanos, financieros, logísticos y tecnológicos, garantizando sostenibilidad y transparencia en la gestión hospitalaria.
4. **Gestión estratégica del talento humano:** La toma de decisiones en torno a la selección, formación, bienestar y desempeño de los colaboradores fortalece la motivación, la pertenencia y el compromiso con la calidad del servicio prestado, lo que impacta de manera directa en la satisfacción de los usuarios.
5. **Cultura de calidad y seguridad del paciente:** La existencia de procesos claros en la gestión de eventos adversos e indicadores de calidad evidencia un compromiso institucional con la mejora continua, reduciendo riesgos y asegurando una atención segura y confiable.
6. **Participación comunitaria activa:** La incorporación de la comunidad en los procesos de decisión mediante encuestas, PQR, veedurías y asociaciones de usuarios garantiza transparencia, legitimidad y pertinencia en las acciones institucionales, reforzando la confianza en la ESE.
7. **Visión integral y articulada:** El modelo de toma de decisiones está diseñado para que cada área, desde su función específica, contribuya a un mismo propósito institucional: brindar servicios de salud humanizados, seguros, oportunos y de calidad, enmarcados en los principios de eficiencia, equidad, inclusión y participación social.

En conclusión, la ESE Hospital La Misericordia de Yalí cuenta con un proceso de toma de decisiones estructurado, participativo y normativamente soportado, lo que constituye un pilar fundamental para la sostenibilidad institucional, la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.

	PROCEDIMIENTOS QUE SE SIGUEN PARA TOMAR DECISIONES EN LAS DIFERENTES ÁREAS	Código: PGE-PR-05
		Versión: 01
		Fecha Febrero 2024
		Página: 14 de 14

BIBLIOGRAFIA

- **Congreso de la República de Colombia.** Ley 87 de 1993. *Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 41.120, Bogotá, 1993.
- **Congreso de la República de Colombia.** Ley 872 de 2003. *Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.* Diario Oficial No. 45.348, Bogotá, 2003.
- **Congreso de la República de Colombia.** Ley 1438 de 2011. *Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 47.957, Bogotá, 2011.
- **Congreso de la República de Colombia.** Ley 1751 de 2015. *Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 49.427, Bogotá, 2015.
- **Ministerio de Salud y Protección Social.** Resolución 3100 de 2019. *Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud.* Bogotá, 2019.
- **Ministerio de Salud y Protección Social.** Resolución 1536 de 2015. *Por la cual se actualiza el Modelo de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud – PAMEC.* Bogotá, 2015.
- **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.** Resolución 1519 de 2020. *Por la cual se establece el Índice de Gobierno Digital y se dictan otras disposiciones.* Bogotá, 2020.
- **Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).** *Guía para la Gestión Institucional y la toma de decisiones públicas basadas en evidencia.* Bogotá, 2020.
- **ICONTEC.** Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015. *Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.* Bogotá, 2015.
- **ESE Hospital La Misericordia de Yalí.** *Mapa de procesos institucional y manual de procesos y procedimientos internos.* Yalí, 2024.