



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDMIENTOS

Centro de Rehabilitación
Integral de Boyacá E.S.E.



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. MARCO LEGAL	6
2. GESTIÓN POR PROCESOS DENTRO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG).	7
3. INSUMOS PARA UNA GESTIÓN POR PROCESOS	8
3.1 USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR.....	8
3.2 ANÁLISIS DEL ENTORNO Y DE CAPACIDADES INTERNAS DE LA ENTIDAD	8
3.2.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	8
3.2.2 ANÁLISIS DE CAPACIDADES INTERNAS.....	13
3.2.3 RELACIÓN ENTRE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EL ANÁLISIS DE CAPACIDADES INTERNAS Y DEL ENTORNO.....	19
3.3 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	19
3.3.1 MISIÓN.....	20
3.3.2 VISIÓN	20
3.3.3 VALORES FUNDAMENTALES CÓDIGO DE INTEGRIDAD	21
3.3.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	24
4. GESTIÓN POR PROCESOS.....	25
4.1 REGISTRAR PROCESOS EXISTENTES.....	25
4.2 ASIGNAR Y RECONOCER RESPONSABILIDADES EN LOS PROCESOS.....	31
4.3 ELABORACIÓN DE UN MAPA DE PROCESOS.....	33
4.4 CADENA DE VALOR	34
5. DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL.....	36
REFERENCIAS	46

Centro de Rehabilitación
Integral de Boyacá E.S.E.



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es el marco de referencia para planear, dirigir, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar la gestión de las entidades y organismos públicos según lo preceptuado en el Decreto 1083 de 2015 “Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública” y el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”

El fin fundamental del MIPG es la creación de valor público con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna, con excelencia y calidad, haciendo un uso eficiente de los recursos del Estado.

El MIPG funciona a través de la Institucionalidad, La operación y la Medición. La operación se presenta en un conjunto de 7 dimensiones que agrupan 19 políticas de gestión y desempeño, de las cuales y según la naturaleza jurídica de la ESE CRIB, le aplican 14.

El centro del modelo y desde el cual se soporta la operación del mismo es la dimensión de Talento Humano; La dimensión de control interno articula el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), siendo transversal al modelo, la igual que las dimensiones de gestión del conocimiento y la innovación e Información y comunicación. Las otras 3 dimensiones responden a la lógica del ciclo Deming o PHVA que garantiza una cultura de mejoramiento continuo en la gestión pública. Direccionamiento Estratégico responde a los procesos de planeación y Actuación del mejoramiento; Gestión con valores para Resultados corresponde al Hacer y Evaluación y seguimiento al verificar.

En la llamada tercera dimensión de Gestión con valores para Resultados encontramos las políticas de gestión y desempeño que permiten materializar toda la planeación del Direccionamiento Estratégico en el marco de la integridad, entre las que se encuentra la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, que busca fortalecer las capacidad institucionales para alinear la estrategia con el modelo de



operación por procesos , estructura organizacional y planta de personal de manera que se contribuya con la creación de valor público.

El MIPG adopta y articula las Normas Técnicas de Calidad, tal como lo relacionado con el Sistema de Gestión Calidad, la cual dicta el lineamiento sobre los modelos de operación por procesos.

Entonces el modelo de operación por procesos adoptado por MIPG retoma del Sistema de Gestión de Calidad, el enfoque de procesos y de la Carta Iberoamericana para la Calidad de 2008, el enfoque de gestión pública centrada en el servicio al ciudadano y para resultados, por ello se define para la operación de MIPG que: “el Modelo focaliza su atención en las organizaciones y sus servidores públicos, específicamente en las prácticas y procesos que adelantan para transformar insumos en resultados y en generar los impactos, es decir, su foco es tanto la gestión y el desempeño organizacional como la satisfacción de los intereses generales de la sociedad (garantizar los derechos, resolver problemas sociales, satisfacer una necesidad de la sociedad, implementar programas concretos, entre otros).

Para ello es fundamental que las entidades estatales identifiquen su cadena de valor que representa todo el trabajo de la empresa en el proceso de satisfacer las necesidades de la ciudadanía en conformidad con la misión que le ha sido encomendada.

Entonces para poder identificar la cadena de valor institucional y su articulación con las demás dimensiones de MIPG es perentorio mantener documentados y actualizados los procesos y procedimientos que reflejen la operación de la entidad.

Aunado a la importancia de la cadena de valor, la actualización de procesos y procedimientos son el cimiento sobre el cual opera MIPG, pues en cada dimensión adquieren un valor estratégico.

En la dimensión de Talento Humano son el fundamento para establecer estrategias que propendan por la productividad y eficiencia de la operación empresarial, pues permite medir de manera objetivo y lógica las cargas laborales por proceso, lo cual permite realizar de manera técnica un rediseño institucional que propenda por el mejoramiento continuo; Son la guía para establecer indicadores por área o por dependencias



de manera que se cumpla con los preceptos de la cadena de valor; Finalmente es la plataforma para una Gestión Estratégica del Talento Humano.

Lo anterior propende por la efectividad en los procesos de seguimiento y evaluación propios de la administración pública con enfoque de mejoramiento continuo.

Además, es importante contemplar la gestión de riesgos que es transversal y estratégica en la implementación del MIPG, pues según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública expuestos en las guías de para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades pública y la de Diseño de procesos en el marco de MIPG, toda la gestión por procesos debe contemplar al detalle los riesgos inherentes a la operación de las entidades.

La Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá en busca de una gestión estratégica que cumpla con los objetivos estratégicos realiza el manual de procedimientos para establecer de forma clara y organizada el funcionamiento de la entidad utilizando diferentes herramientas de análisis para identificar los grupos de valor, analizar los entornos internos como externos tomando como referencia para la construcción de estos y análisis las recomendaciones de la función pública en su guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (Mipg).

Se realiza detallado de los procesos de la institución y cuál es el objetivo de cada uno de ellos y como se interrelaciona con los demás procesos la interrelación de estos para el cumplimiento de sus objetivos y dar cumplimiento a la planeación estratégica de la entidad en su modelo de gestión.



1. MARCO LEGAL

Ley 152 de 1992. Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Ley 1751 de 2015. Ley Estatutaria por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

Ley 1995 de 2019. Plan Nacional de Desarrollo

Decreto 1876 de 1994. Reglamentación de la Empresas Sociales del Estado.

Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y la Protección Social.

Resolución 710 de 2012. Por medio de la cual se adoptan las condiciones y metodologías para la elaboración y presentación del plan de gestión por parte de Gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado del orden territorial, su evaluación por parte de la junta Directiva, y se dictan otras disposiciones.

Resolución 123 de 2012. Sistema único de Acreditación

Resolución 1841 de 2013. Por medio del cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública.

Resolución 429 de 2016. Por medio de la cual se Adopta la Política de Atención Integral en Salud PAIS

Resolución 3202 de 2016. Por medio de la cual se establece el manual metodológico para la elaboración e implementación de las RIAS

Resolución 408 de 2018. Por medio de la cual se modifica la Resolución 712 de 2012 y se dictan otras disposiciones.

Resolución 4886 de 2018. Por medio de la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental.

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 y se adopta el Manual de inscripción de prestadores y habilitación de ser vicios de salud.

Ordenanza 006 de 2020. Por medio de la cual se adopta el Plan de Desarrollo Departamental: Pacto social por Boyacá: Tierra que sigue avanzando”.



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



2. GESTIÓN POR PROCESOS DENTRO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG).

La Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá realiza la adopción de la guía de gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) para la construcción del manual de procedimientos con el objetivo de proporcionar una mejorara en la implementación del modelo de operación por procesos como instrumento principal para la generación de valor público, lo que generara el fortalecimiento de la capacidad de gestión y la mejora en el desempeño de la entidad.

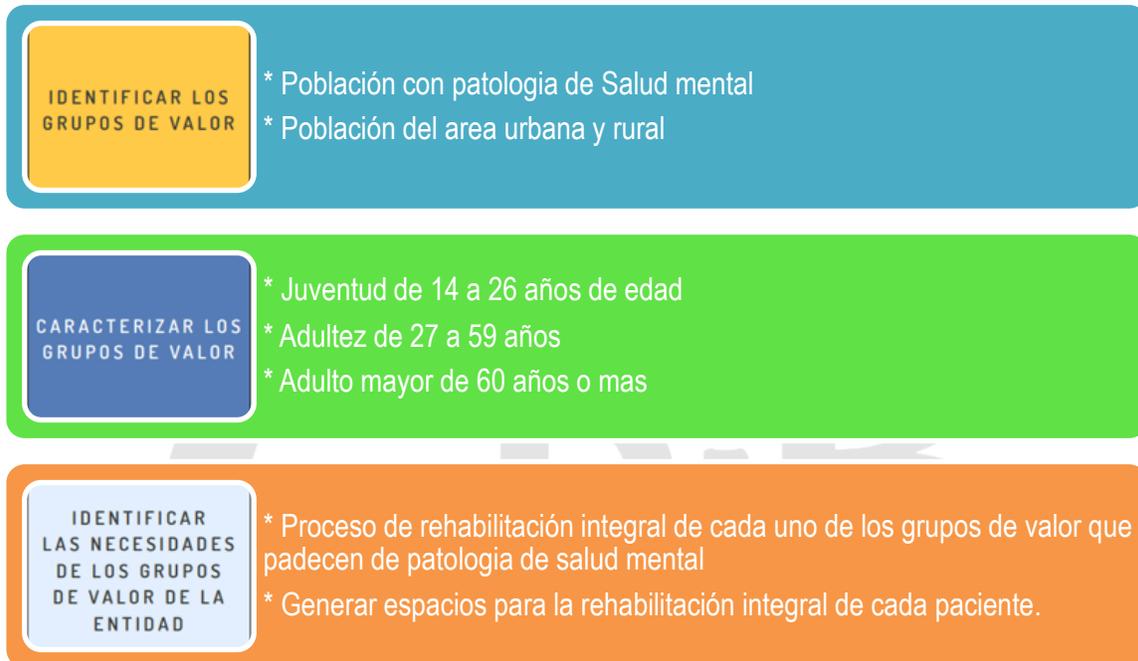


**Centro de Rehabilitación
Integral de Boyacá E.S.E.**

3. INSUMOS PARA UNA GESTIÓN POR PROCESOS

3.1 USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Figura 1. Caracterización de Grupos de valor



Fuente: Elaboración Propia

3.2 ANÁLISIS DEL ENTORNO Y DE CAPACIDADES INTERNAS DE LA ENTIDAD

3.2.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO

Esta etapa se realizará un análisis de las capacidades y entornos, para ello partimos del análisis externo a través de una matriz PESTEL, el cual nos indicará las estrategias a seguir.

Tabla 1. Análisis PESTEL ESE CRIB

Político	Económico	Sociocultural
Adoptar en el departamento de Boyacá, la POLÍTICA PÚBLICA DE SALUD MENTAL, durante la vigencia 2020 - 2030, la cual busca mejorar la calidad de vida de la población, avanzando en estrategias de promoción, prevención y atención para el cuidado integral de la salud	El Gobierno ha explicado que el sistema de salud tal cual como está es insostenible, dado que las EPS han venido incumpliendo sus obligaciones de ley y se encuentran en una situación financiera crítica que no está garantizando la debida prestación del derecho a la salud de sus usuarios. Lo que sustenta esto es que a la	El departamento de Boyacá según censo DANE 2018, cuenta con una población total de 1.135.698, con una participación del 2,5% de la población total en Colombia; el 60,17% (683.329), se encuentra en el área urbana, menor al nacional (77,22%). Los 10 municipios con mayor participación demográfica en el



<p>mental. (Gobernación de Boyacá , 2020 - 2030)</p>	<p>fecha las EPS le deben al sistema de salud US\$25 billones, de los cuales: \$16,6 billones corresponden a las EPS activas en el sector, \$1,7 billones a las liquidadas y \$5 billones a las que se encuentran en proceso de liquidación. (NÚÑEZ, 2023)</p>	<p>departamento en su orden son Tunja (14,7%), Sogamoso (11,1%), Duitama (10,04%), Chiquinquirá (10,4%), Puerto Boyacá (4%), Paipa (2,7%), Moniquirá (1,9%), Garagoa (1,4%), Samacá (1,3%), y Villa de Leyva (1,3%). (Gobernación de Boyacá , 2020 - 2030)</p>
<p>Plan de Gobierno “Dignidad para los trabajadores de la salud: Garantizaremos el trabajo digno, seguro y decente para la totalidad de los trabajadores de la salud, abandonando la intermediación laboral y la vulneración de derechos a través de un Estatuto del Trabajo en Salud que garantice la laboralización con estabilidad, la primacía de la realidad sobre la formalidad, la remuneración justa, la promoción, la formación permanente y la protección de la salud en el trabajo en un marco de comprensión de las particularidades y necesidades específicas del sector.” (Gustavo Petro, 2022)</p>	<p>En Colombia el crecimiento económico en el 2021 fue del 10.5 % y, de acuerdo con el ministro de Hacienda, José Manuel Restrepo, el de este año será del 5.1 % (Gómez., 2022)</p>	<p>Boyacá ha tenido un cambio poblacional importante en la última década, con mayor afectación en la primera infancia, la infancia, la adolescencia y la juventud que presentan disminución para el 2019 con relación al 2005, mientras que los grupos de edad de adultez y persona mayor va en aumento, con un crecimiento poblacional no positivo, explicable en la baja reposición poblacional y la emigración de población joven con efectos importante en la capacidad productiva, así las cosas, tenemos un departamento pobre que está envejeciendo rápidamente en el campo, con pocas oportunidades para la población joven que se está urbanizando junto con su pobreza. Preocupa el embarazo en adolescentes que profundiza y amplía las brechas de pobreza en las mujeres y menores de cinco años, con impactos en el corto y mediano plazo para la salud mental de este grupo. (Gobernación de Boyacá , 2020 - 2030)</p>
<p>Bogotá D.C., 20 de enero de 2023. El viceministro de Salud, Jaime Urrego Rodríguez, se reunió con Hernando Bayona Rodríguez, viceministro de educación preescolar básica y media, junto con otros funcionarios de ambas carteras, con el fin de acordar el diseño de un plan de convivencia y salud mental para el entorno escolar.</p>	<p>Según el último informe publicado por el Banco Mundial en el 2021, Colombia, se posiciona como el país de la región con el nivel de gasto en salud más elevado, con una inversión de 4,9% del presupuesto general, frente a 3,8% que es el gasto promedio en los países de América Latina y el Caribe. (DIGITAL WARE, 2022)</p>	<p>De acuerdo con la ENSIN del año 2015, los altos niveles de desigualdad, medida con el índice de riqueza, es una medida de pobreza estructural, en Boyacá, un *30,3% de hogares están en el índice de riqueza más bajo y el 22,3 en el nivel bajo, quiere decir, que cerca de la mitad de los hogares de la región son pobres. Es notable el decrecimiento de la participación en el mercado laboral entre el año 2014 y 2018 que llegó al -1,6% en Boyacá; y de acuerdo con DANE 2018 el índice de pobreza monetaria en Boyacá fue de 26,6% y la pobreza monetaria extrema de 5,4%. La Inseguridad alimentaria en el hogar para Boyacá: 59,7% en 2015 y en</p>



		2010 fue del 64,1%. Los lentos avances en reducción de la pobreza y la inseguridad alimentaria, ponen de manifiesto unas condiciones socioeconómicas, poco favorables para la población, inequidades que recaen con mayor peso en niños, niñas, adolescentes y adultos mayores. (Gobernación de Boyacá , 2020 - 2030)
La <u>Política Nacional de Salud Mental (Resolución 4886 de 2018)</u> que, en coherencia con la Política de Atención Integral en Salud, el enfoque promocional de calidad de vida y las directrices de Atención Primaria en Salud, busca “promover la salud mental como elemento integral de la garantía del derecho a la salud de todas las personas, familias y comunidades, entendidos como sujetos individuales y colectivos, para el desarrollo integral y la reducción de riesgos asociados a los problemas y trastornos mentales, el suicidio, las violencias interpersonales y la epilepsia. (Ministerio de Salud y Protección Social)		Cuando se realiza el análisis por el índice de pobreza multidimensional el departamento aun muestra la persistencia de diferencias y desigualdades, en su mayoría injustas y evitables, que se concentran en las fronteras generando riesgos visibles para la salud mental. (Gobernación de Boyacá , 2020 - 2030)
El <u>CONPES de Salud Mental (3992)</u> cuyo objetivo es “promover la salud mental de la población colombiana a través del fortalecimiento de entornos sociales, el desarrollo de capacidades individuales y colectivas, el incremento de la coordinación intersectorial y el mejoramiento de la atención en salud mental, con el fin de reducir la incidencia de problemas o trastornos mentales, el consumo de sustancias psicoactivas y las violencias”. (Ministerio de Salud y Protección Social)		El acceso a los servicios de salud mental tiene limitaciones, explicable en parte por la concentración de la oferta (zona centro) y la dispersión de la demanda, situación que reduce la prioridad de la salud mental para las empresas administradoras de planes de beneficios, las cuales en Boyacá la afiliación al régimen contributivo llega a 450.816 personas y 45.046 de los regímenes de excepción y, para el régimen subsidiado de 644.154 siendo mayor las personas pobres y vulnerables. Para el departamento el régimen subsidiado tiene 6 entidades, a nivel contributivo 5 y de régimen especial 3, las cuales continúan presentando diferencias entre las necesidades de la demanda y la poca oferta de servicios de salud mental, particularmente en primera infancia,



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



		<p>adolescencia y adulto mayor. De 9 Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y 32 Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) analizadas en el departamento, 8 EAPB tienen contratados los servicios de atención en salud mental con el Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá (CRIB), 8 IPS prestan servicios de urgencias en salud mental, 22 de consulta externa. En total el departamento entre red pública y privada de servicios en salud mental, cuenta con 70 camas para atención de personas con trastorno mental agudo y 63 camas para atención de personas con trastorno mental crónico, 53 unidades de internación de personas con consumo de SPA, 57 servicios amigables para jóvenes y 30 consultorios psicología en prestador primario entre red pública y privada. (Gobernación de Boyacá , 2020 - 2030)</p>
		<p>La mayoría de personas con trastorno mental tiene como antecedente la violencia intrafamiliar y la violencia sexual a edades tempranas, siendo las más afectadas las niñas de 10-14 años y los delitos sexuales se relacionan con agresores del núcleo familiar, estando el departamento de Boyacá en un 8% por encima de la media nacional. La violencia de género e intrafamiliar la sufren principalmente las mujeres, del total de casos notificados en el año 2018, el 81,96% fueron mujeres, el grupo etario más afectado fue el de 20 a 24 años, seguido de los grupos de 15 a 19 años y de 10 a 14 años. Su principal lugar de ocurrencia son los hogares en las cabeceras municipales. (Gobernación de Boyacá , 2020 - 2030)</p>
<p>Tecnológicos</p>	<p>Ecológicos</p>	<p>Legales</p>
<p>Colombia en la última década ha dado grandes pasos en la creación e implementación de softwares enfocados en la salud, si bien, el</p>	<p>La salud pública ambiental, que se refiere a la intersección entre el medioambiente y la salud pública, aborda los factores ambientales que influyen en la salud</p>	<p>La Ley 1616 de 2013. Ley de Salud Mental. Cuyo objetivo es el de garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental a la población colombiana,</p>



<p>desarrollo de un software especializado para instituciones de salud no es tarea fácil, los esfuerzos de las casas de tecnología como Digital Ware han logrado apalancar un modelo de innovación constante que trae consigo seguridad para los pacientes y automatización de los procesos hospitalarios. (DIGITAL WARE, 2022)</p>	<p>humana, y que incluyen factores físicos, químicos y biológicos, y todos los comportamientos relacionados con estos. Conjuntamente, estas condiciones se denominan determinantes ambientales de la salud.</p> <p>Las amenazas para cualquiera de estos determinantes pueden tener efectos adversos en la salud y el bienestar en toda la población. Abordar los determinantes ambientales de la salud mejora directamente la salud de las poblaciones. Indirectamente, también mejora la productividad y aumenta el disfrute del consumo de bienes y servicios no relacionados con la salud. (Organización Panamericana de la Salud , s.f.)</p>	<p>priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud. De igual forma se establecen los criterios de política para la reformulación, implementación y evaluación de la Política Pública Nacional de Salud mental, con base en los enfoques de derechos, territorial y poblacional por etapa del ciclo vital. (Ministerio de Salud y Protección Social)</p>
<p>El desarrollo de tecnología enfocada en la automatización de procesos de salud, le ha permitido a las distintas instituciones de salud del país mejorar sus procesos intrahospitalarios como el control de medicamentos, gestión de camas UCI, asignación de terapias y manejo de pacientes crónicos. Dicha automatización, trae consigo la mejora de los servicios hospitalarios y la satisfacción de los pacientes. (DIGITAL WARE, 2022)</p>		<p>Decreto 376 de 2022 Por el cual se adiciona el Capítulo 3 al Título 1 de la Parte 7 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, en relación con la fijación de los lineamientos para la puesta en marcha del Sistema de Formación Continua para el Talento Humano en Salud, en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS</p>
<p>historia clínica interoperable, esta herramienta tecnológica le ha brindado a las entidades de salud la posibilidad de realizar seguimiento a las patologías de un paciente desde cualquier departamento o municipio del país. De esta forma, la detección de nuevas enfermedades y la asignación de tratamientos medicinales o terapias para un paciente se puede realizar de manera segura y con un margen de error muy bajo. (DIGITAL WARE, 2022)</p>		<p>Decreto 441 de 2022 Por medio del cual se sustituye el Capítulo 4 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 relativo a los acuerdos de voluntades entre las entidades responsables de pago, los prestadores de servicios</p>
<p>El COVID-19 generó una mayor adopción de prácticas telemédicas ya</p>		<p>Decreto 1601 de 2022 Único Reglamentario del Sector Salud y</p>



que los médicos necesitaban realizar visitas de pacientes en línea. Un modelo de atención cada vez más virtual y una mayor adopción por parte de los consumidores se produjeron mediante cambios fundamentales en las políticas tanto a nivel de gobierno como de proveedores. Las barreras a la telesalud se han reducido, entendiendo que estas nuevas herramientas pueden acelerar el acceso a la atención mientras protegen a los trabajadores de la salud y a los miembros de la comunidad. (América Economía - ClusterSalud , 2021)		Protección Social en relación con el sistema de presunción de ingresos para los trabajadores independientes por cuenta propia o con contrato diferente a prestación de servicios
		Resolución 755 de 2022 Por la cual se adoptan la "Política Nacional de Talento Humano de Enfermería y el Plan Estratégico 2022-2031" para el fortalecimiento del talento humano en salud.

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2 ANÁLISIS DE CAPACIDADES INTERNAS

Se realiza un análisis de las capacidades directiva, competitiva, técnica, tecnológica y talento humano tomando con fuentes de información Informes técnicos realizados en vigencias anteriores, informes de auditorías, reporte de indicadores en el seguimiento de la gestión de desempeño de la entidad, encuestas de satisfacción de la usuarios y trabajadores, aplicación de mapa de riesgos de la entidad para realizar una identificación acertada de las fortalezas y debilidades de la entidad.

Tabla 2. Análisis de Capacidades Internas

Capacidad	Fuente	Fortalezas	Debilidades
Directiva	Estudios anteriores	Estructura organizacional se cuenta con dos Subgerentes Administrativo y Científico, para apoyo a la alta dirección.	
	Auditorías	“Se fortaleció la periodicidad de los Comités de Coordinación de Control Interno sistemas de gestión de riesgos y las responsabilidades para controlar riesgos específicos bajo la supervisión de la alta dirección” (Control Interno E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2022)	“No dedicar el tiempo suficiente para la gestión del riesgo y su evaluación de manera periódica” (Control Interno E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2022)



	Indicadores	“Ejecución del plan operativo anual del 88%” (Planeación, E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2021)	
	Encuestas		“Los colaboradores sienten que no se tiene un proceso de planeación ordenado y consolidado para la gestión de los procesos de la entidad, no identifican con una cultura organizacional definida.” (E.S.E Centro de Rehabilitación Integral De Boyacá, 2020 -2023)
	Mapa de Riesgos		Durante el primer semestre de la vigencia 2022 no se han actualizado las matrices de riesgos, ni se evidencia gestión integral del Riesgo.
Competitiva	Estudios anteriores	Ser la única entidad prestadora de servicios de Rehabilitación Integral en Salud Mental de Boyacá	Nuevos oferentes privados
	Auditorias		
	Indicadores		Indicador de satisfacción del usuario paso del 96% al 83% para la vigencia 2022 de acuerdo a la información reportada en el SIHO
	Encuestas		Insatisfacción de los usuarios
	Mapa de Riesgos		Durante el primer semestre de la vigencia 2022 no se han actualizado las matrices de riesgos, ni se evidencia gestión integral del Riesgo.
Técnica	Estudios anteriores		“Los colaboradores denotan las falencias en infraestructura física, dotación de insumos y recursos.” (E.S.E Centro de Rehabilitación Integral De Boyacá, 2020 -2023)
	Auditorias	“Se observa un avance en el control de las actividades propias de los cargos, dentro de los comités institucionales” (Control Interno E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2022)	“Se demuestra el compromiso con principios del servicio público, sin embargo, debe fortalecerse tal compromiso a efectos de dar cumplimiento estricto en materia de informes en términos, atendiendo los principios de Integridad



			establecidos en el MIPG.” (Control Interno E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2022)
	Indicadores	Ejecución del plan operativo anual de la “Subgerencia Científica (93%)”. (Planeación, E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2021)	Indicador de satisfacción del usuario paso del 96% al 83% para la vigencia 2022 de acuerdo a la información reportada en el SIHO
	Encuestas		
	Mapa de Riesgos		Durante el primer semestre de la vigencia 2022 no se han actualizado las matrices de riesgos, ni se evidencia gestión integral del Riesgo.
Tecnológica	Estudios anteriores		
	Auditorias	“La entidad se encuentra realizando publicaciones en sus redes sociales e informando a los grupos de valor sobre sus actividades.” (Control Interno E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2022)	
	Indicadores	“Porcentaje de ejecución del plan es de un 81%” (Planeación, E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2021)	
	Encuestas		
	Mapa de Riesgos		Durante el primer semestre de la vigencia 2022 no se han actualizado las matrices de riesgos, ni se evidencia gestión integral del Riesgo.
Talento Humano	Estudios anteriores	“Se identifican valores y competencias profesionales adecuadas en el talento humano de la institución. (Comportamiento)” (E.S.E Centro de Rehabilitación Integral De Boyacá, 2020 -2023)	“Los colaboradores no conocen como se mide su desempeño laboral y se ve la necesidad sentida de que se hagan auditorías con mayor frecuencia. (Desempeño).” (E.S.E Centro de Rehabilitación Integral De Boyacá, 2020 -2023)
	Auditorias		“Escasez de recurso humano en la parte administrativa de la entidad” (Control Interno E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2022)

	Indicadores	Cumplimiento del plan estratégico de talento humano es de un 70 %, considerando el porcentaje promedio de cumplimiento de los planes asociados. (Planeación, E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2021)	
	Encuestas		Altos niveles de riesgo psicosocial en el talento humano de la entidad.
	Mapa de Riesgos		Durante el primer semestre de la vigencia 2022 no se han actualizado las matrices de riesgos, ni se evidencia gestión integral del Riesgo.

Fuente: Elaboración Propia

Esta etapa se realizará un análisis de las capacidades y entornos, para ello partimos del análisis interno a través de una matriz DOFA, el cual nos indicará las estrategias a seguir.

Tabla 3. Análisis DOFA para Replanteamiento Estratégico

EXTERNAS	Oportunidades	Amenazas
	1. Lineamientos nacionales y departamentales de fortalecimiento de la salud mental.	1. Demanda insatisfecha en la atención en salud mental.
	2. Convenios con Instituciones de educación (SENA, IES)	2. Talento humano en altos niveles de Riesgo Psicosocial
	3. Oferta de más servicios para el mejoramiento en la atención en salud mental	3. Aumento en el indicador de inoportunidad
	4. Aumento en la capacidad instalada	4. Crisis económica
	5. Aumento en la demanda de servicios de salud mental en el departamento	5. Nuevos oferentes de Salud mental en el departamento.
INTERNAS	6. Mejorar los procesos de gestión de la entidad.	6. Insatisfacción de los usuarios en la prestación del servicio
Fortalezas	Estrategias FO	Estrategias FA
1. Estructura organizacional se cuenta con dos Subgerentes Administrativo y Científico, para apoyo a la alta dirección.	F1, O1 Establecer guías de atención para la prestación de un servicio de calidad	F1, A1 Realizar estudio de la capacidad actual instalada y la ampliación de esta para mayor cobertura.



2. Seguimiento a la gestión de los riesgos de la entidad	F2, O9 Restructurar los procesos estratégicos de la entidad	F2, A2 Implementación de baterías de riesgo psicosocial e intervención de riesgos identificados.
3. Ser la única entidad prestadora de servicios de Rehabilitación Integral en Salud Mental de Boyacá	F3, O3 Apertura de nuevos servicios en la entidad de acuerdo a la necesidad de la población ya que la entidad se encuentra en la capital del departamento y es única en la prestación de servicios de salud mental.	F3, O3, Verificar el redireccionamiento de servicios a otras entidades
4. Implementación de sistemas de información en la entidad para la gestión de la entidad	F4, O4, Realizar un estudio de mercado para evaluar la viabilidad de establecer servicios de telemedicina o remotos para aumentar la capacidad de la entidad	
5. Talento humano calificado y competente	F5, O2, Fortalecer los convenios docencia servicio para la capacitación y entrenamiento continuo del talento humano de la entidad.	F5, O2 Implementar programas de vigilancia epidemiológico en riesgo psicosocial.
6. Comités institucionales para seguimiento de la gestión de los procesos	F8, O6, Replanteamiento estratégico de procesos	F8, O6, Reestructurar los procesos institucionales para mejor los procesos de atención y la satisfacción de los usuarios.
Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
1. “No dedicar el tiempo suficiente para la gestión del riesgo y su evaluación de manera periódica” (Control Interno E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2022)	D1, O6, Definir el seguimiento y estructura de las entradas gestión y salidas de los procesos	D1, A3, Realizar un estudio de la segregación de procesos con contratistas externos.
2. Plan estratégico de talento humano. (No se ejecuta en las fechas establecidas y la participación en las actividades no cubre a toda la población)	D1, O6, Establecer estrategias para mejorar la participación de los funcionarios en las actividades del plan estratégico de talento humano, generar espacios dentro del desarrollo normal de sus funciones, realizar las actividades programadas dentro de las fechas establecidas.	
3. Interdisciplinariedad – Escases de personal administrativo	D3, O6, Definir de forma clara la ruta de procesos, identificar el perfil profesional de cada	D3, A2, Establecer de forma clara las tareas por procesos para no



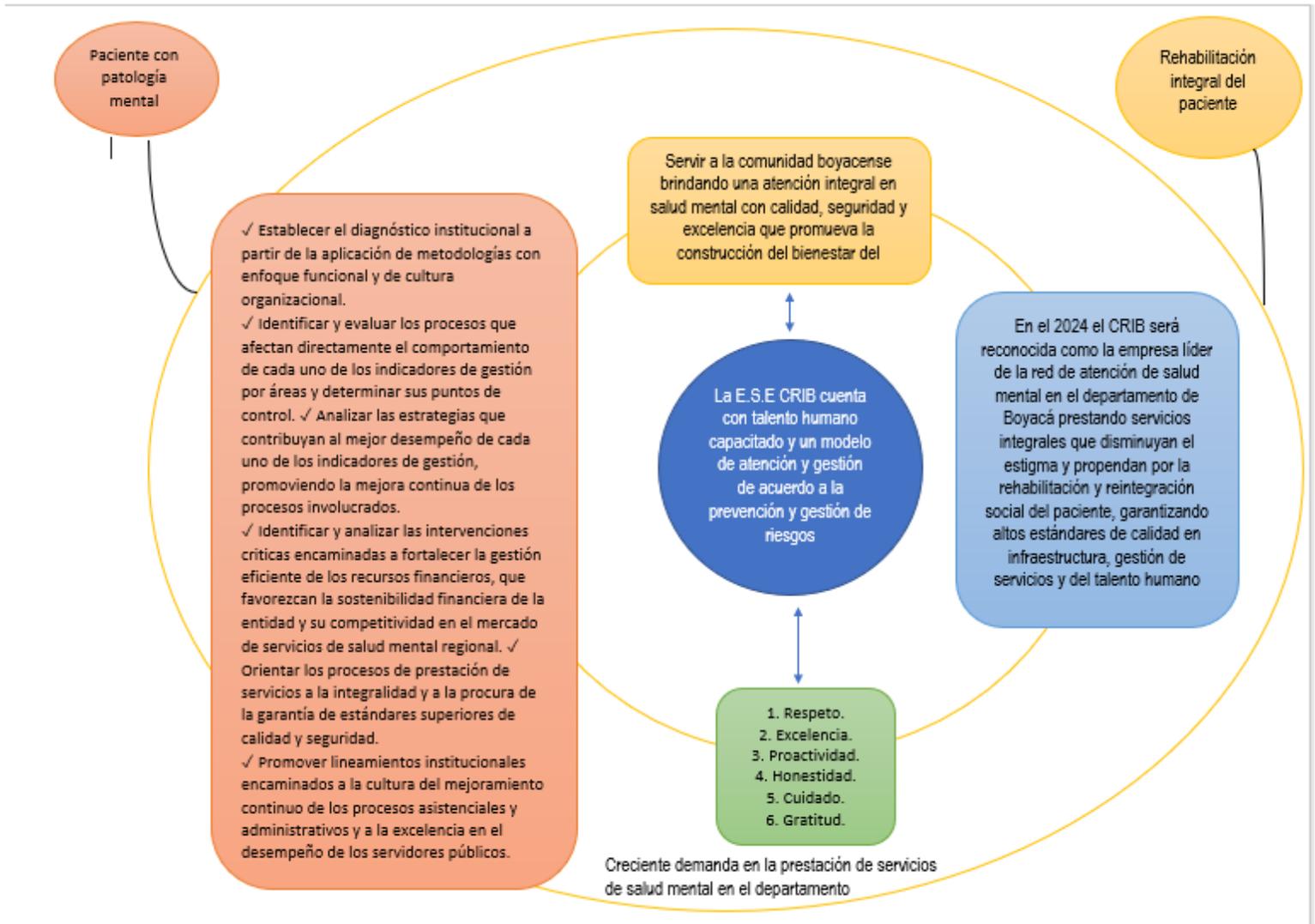
	funcionario para la ejecución de las actividades de manera más efectiva y rigurosa de acuerdo a su área de conocimiento y experiencia, se debe definir líderes de procesos.	generar funcionarios multitareas y fracturar los procesos.
4. Los colaboradores sienten que no se tiene un proceso de planeación ordenado y consolidado para la gestión de los procesos de la entidad, no identifican con una cultura organizacional definida.	D4, O3, Realizar procesos de inducción y reinducción a todos los funcionarios para socializar las actualizaciones y cambios en los procesos y funcionamiento estratégico de la entidad.	D4, A2, Generar espacios informativos del cliente interno de la entidad
5. Infraestructura, dotación e insumos	D5, O5, Proyecto de construcción	
6. Altos niveles de riesgo psicosocial en le talento humano		D6, A2, Aplicar batería de riesgo sicosocial
7. No se han actualizado las matrices de riesgos, ni se evidencia gestión integral del Riesgo.	D7, O6, Realizar la evaluación y seguimiento de los riesgos para la mejora de la gestión integral de la entidad.	

Fuente: Elaboración Propia

Centro de Rehabilitación
Integral de Boyacá E.S.E.

3.2.3 RELACIÓN ENTRE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EL ANÁLISIS DE CAPACIDADES INTERNAS Y DEL ENTORNO.

Figura 2. Replanteamiento Estratégico



Fuente: Elaboración Propia

3.3 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

El modelo integrado de planeación y gestión opera a través de la puesta en marcha de siete dimensiones, entre las cuales se encuentra la dimensión de direccionamiento, la cual define la ruta estratégica



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



y operativa que guiará la gestión de la entidad para satisfacer las necesidades de los grupos de valor en el corto y mediano plazo (Función Pública, 2019).

Según las anteriores definiciones y siguiendo la orientación que nos brinda la literatura en general podemos concluir que el direccionamiento estratégico nos determina la ruta a seguir para definir planes, programas y proyectos conformes a la dirección de la empresa (Misión, visión y valores) para optimizar la administración de recursos con un enfoque de mejora continua, enfoque que es transversal en el desarrollo de las dieciocho políticas de MIPG y que le permite crear valor de manera constante a los grupos de valor a través de la prestación de servicios.

Por lo anterior se hace necesario que en la planeación del gobierno corporativo de las entidades estatales se lleve a cabo un proceso de direccionamiento estratégico que le permita a las entidades del estado cumplir con su función de servicio al ciudadano en las mejores condiciones de calidad, oportunidad, accesibilidad y cubrimiento.

3.3.1 MISIÓN

(E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá , s.f.) Servir a la comunidad boyacense brindando una atención integral en salud mental con calidad, seguridad y excelencia que promueva la construcción del bienestar del paciente, su familia y su comunidad.

3.3.2 VISIÓN

(E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá , s.f.) En el 2024 el CRIB será reconocida como la empresa líder de la red de atención de salud mental en el departamento de Boyacá prestando servicios integrales que disminuyan el estigma y propendan por la rehabilitación y



reintegración social del paciente, garantizando altos estándares de calidad en infraestructura, gestión de servicios y del talento humano (SIC)

3.3.3 VALORES FUNDAMENTALES CÓDIGO DE INTEGRIDAD

La Empresa Social Del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá Adoptara el código de integridad propuesto por la función pública el cual se define a continuación.

Honestidad

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Tabla 4 Valor de la Honestidad

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
<ul style="list-style-type: none">➤ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.➤ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.➤ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello➤ Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.➤ Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.	<ul style="list-style-type: none">➤ No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.➤ No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.➤ No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).➤ No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión

Nota: Tomado de Valores del Servidor Público, Código de integridad. (DAFP Año 2020, pág.7).



Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Tabla 5. Valor del respeto

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
<ul style="list-style-type: none">➤ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.➤ Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.	<ul style="list-style-type: none">➤ Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.➤ Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.➤ No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

Nota: Tomado de Valores del Servidor Público, Código de integridad. (DAFP Año 2020, pág.9).

Compromiso.

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Tabla 6 Valor del compromiso

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
<ul style="list-style-type: none">➤ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.➤ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.➤ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.➤ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.➤ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.	<ul style="list-style-type: none">➤ Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.➤ No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un "favor" que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.➤ No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.➤ Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.

Nota: Tomado de Valores del Servidor Público, Código de integridad. (DAFP Año 2020, pág.11).



Diligencia.

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Tabla 7 Valor de la Diligencia.

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
<ul style="list-style-type: none">➤ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.➤ Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.➤ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.➤ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none">➤ No malgasto ningún recurso público. — No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.➤ No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.➤ No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

Nota: Tomado de Valores del Servidor Público, Código de integridad. (DAFP Año 2020, pág.13).

Justicia

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Tabla 8 Valor de la Justicia.

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
<ul style="list-style-type: none">• Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.• Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.• Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas	<ul style="list-style-type: none">• No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.• No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación. persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.• Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.• Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden



	personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.
--	---

Nota: Tomado de Valores del Servidor Público, Código de integridad. (DAFP Año 2020, pág.15).

3.3.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Establecer el diagnóstico institucional a partir de la aplicación de metodologías con enfoque funcional y de cultura organizacional. (E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2020 - 2024)

Identificar y evaluar los procesos que afectan directamente el comportamiento de cada uno de los indicadores de gestión por áreas y determinar sus puntos de control. (E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2020 - 2024)

Analizar las estrategias que contribuyan al mejor desempeño de cada uno de los indicadores de gestión, promoviendo la mejora continua de los procesos involucrados. (E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2020 - 2024)

Identificar y analizar las intervenciones críticas encaminadas a fortalecer la gestión eficiente de los recursos financieros, que favorezcan la sostenibilidad financiera de la entidad y su competitividad en el mercado de servicios de salud mental regional. (E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2020 - 2024)

Orientar los procesos de prestación de servicios a la integralidad y a la procura de la garantía de estándares superiores de calidad y seguridad. (E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2020 - 2024)

Promover lineamientos institucionales encaminados a la cultura del mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos y a la excelencia en el desempeño de los servidores públicos. (E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, 2020 - 2024)



4. GESTIÓN POR PROCESOS

4.1 REGISTRAR PROCESOS EXISTENTES

Para el análisis de los procesos se realiza por medio del análisis de los procesos existentes en la entidad actualmente identificando el bien y servicio que afectan y el grupo de interés al que responde

Tabla 9. Listado de Proceso actuales

Proceso	Subproceso
Direccionamiento estratégico	Planeación
Comunicación Pública	Gestión de la comunicación pública
Sistema de Calidad y mejoramiento continuos	Gestión de Calidad
	Seguridad del Paciente
	Hospital Sostenible
	Comités Institucionales
	PAMEC
Atención al usuario	SIAU
	Referencia y contrarreferencia
	Trabajo social
	Admisiones
Servicios ambulatorios	Psiquiatría
	Psicología
	Neurología
	Neuropediatría
	Nutrición y dietética
Servicio de internación	Unidad de salud mental (Agudos)
	Unidad Paciente Crónico
	Enfermería
Apoyo terapéutico	Terapia Ocupacional
	Terapia Física
	Fonoaudiología
	Educación especial
	Terapia respiratoria
	Servicio farmacéutico
Apoyo diagnóstico	Laboratorio clínico
	Electroencefalograma
Gestión del talento humano	Talento humano
	Seguridad y Salud en el Trabajo
Gestión de Bienes y servicios	Compras o almacén
	Mantenimiento
Gestión financiera	Contabilidad
	Tesorería



	Presupuesto
	Nomina
	Caja menor
	Facturación y caja
	Cartera
	Auditoria de cuentas
Gestión contractual y soporte jurídico	Gestión contractual
	Soporte Jurídico
Área de sistemas gestión de recursos tecnológicos	Administración de recursos tecnológicos e informativos
Gestión documental	Historia Clínica
	Archivo y retención documental
	Ventanilla Única de correspondencia
Auditoria	Auditorias Internas
Autocontrol	Autocontrol
Gestión del riesgo	Seguimiento a Riesgos

Fuente: (E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá , s.f.)

Para el desarrollo, la revisión y el análisis de procesos existen varias técnicas; una de ellas es el análisis de opciones prioritarias, que resulta fundamental para la toma de decisiones estratégicas la cual se basa en responder 3 preguntas que permitirán definir si el proceso se debe modificar o continuar con su normal funcionamiento.

Tabla 10. Análisis Funcional de Procesos

Proceso	Subproceso	¿Se requiere el proceso?	¿Es necesario que sea ejecutado por la entidad?	¿Se lleva a cabo en otras dependencias?	Observaciones
Procesos estratégicos					
Direccionamiento estratégico	Planeación	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
Comunicación Pública	Gestión de la comunicación pública	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso, pero se debe dividir en interna y externa.
Sistema de Calidad y mejoramiento continuos	Gestión de Calidad	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Seguridad del Paciente	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso



	Hospital Sostenible	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se reubica al nivel de apoyo
	Comités Institucionales	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso, pero se debe reubicar en el proceso de direccionamiento estratégico.
	Pamec	SI	SI	SI	Se incluye el proceso dentro de la gestión de calidad
Procesos Misionales					
Atención al usuario	SIAU	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Referencia y contrarreferencia	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Trabajo social	SI	SI	SI	Se unifica el proceso con la atención al usuario
	Admisiones	SI	SI	SI	Se modifica el proceso ahora será citas medicas
Servicios ambulatorios	Psiquiatría	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se unificará a un solo proceso de prestación de servicios
	Psicología	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se unificará a un solo proceso de prestación de servicios
	Neurología	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se unificará a un solo proceso de prestación de servicios
	Neuropediatría	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se unificará a un solo proceso de prestación de servicios
	Nutrición y dietética	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se unificará a un solo proceso de prestación de servicios
Servicio de internación	Unidad de salud mental (Agudos)	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se unificará a un solo proceso de prestación de servicios
	Unidad Paciente Crónico	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se unificará a un solo proceso de prestación de servicios
	Enfermería	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se unificará a un solo proceso de prestación de servicios
Apoyo terapéutico	Terapia Ocupacional	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Terapia Física	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se unificará a un solo proceso de prestación de servicios
	Fonoaudiología	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso



	Educación especial	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Terapia respiratoria	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se unificará a un solo proceso de prestación de servicios
	Servicio farmacéutico	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso, pero se reubicará el proceso a apoyo diagnóstico
Apoyo diagnóstico	Laboratorio clínico	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Electroencefalograma	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
Procesos de Apoyo					
Gestión del talento humano	Talento humano	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se reubicará a nivel estratégico
	Seguridad y Salud en el Trabajo	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se reubicará a nivel estratégico
Gestión de Bienes y servicios	Compras o almacén	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Mantenimiento	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
Gestión financiera	Contabilidad	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Tesorería	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Presupuesto	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Nomina	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Caja menor	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Facturación	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Cartera	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Auditoría de cuentas	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se reubicará a nivel estratégico
Gestión contractual y soporte jurídico	Gestión contractual	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se reubicará a nivel estratégico
	Soporte Jurídico	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se reubicará a nivel estratégico
Área de sistemas gestión de recursos tecnológicos	Administración de recursos tecnológicos e informativos	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
Gestión documental	Historia Clínica	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Archivo y retención documental	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso



	Ventanilla Única de correspondencia	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
Procesos de evaluación y control					
Auditoria	Auditorías Internas	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
Autocontrol	Autocontrol	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se unificará con auditorías internas
Gestión del riesgo	Seguimiento a Riesgos	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso, pero se reubicará a nivel estratégico

El replanteamiento estratégico de los procesos que se propone en la tabla 10, surge del análisis estratégico de Procesos

Tabla 11. Replanteamiento Estratégico de Procesos

NIVEL	PROCESO	SUBPROCESO
NIVEL ESTRATEGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANEACION
		COMITES INSTITUCIONALES
	GESTION DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO
		SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
	GESTION CONTRACTUAL Y SOPORTE JURIDICO	CONTRACTUAL
		DEFENSA JURIDICA
	GESTION DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CALIDAD
		SEGURIDAD DEL PACIENTE
		AUDITORIA MEDICA
	GESTION DE LA COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN INTERNA
COMUNICACIÓN EXTERNA		
NIVEL MISIONAL	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	ATENCION AL USUARIO
		REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
		CITAS MEDICAS
	PRESTACION DE SERVICIOS	SERVICIOS DE INTERNACION Y AMBULATORIO
		DOCENCIA SERVICIO
	APOYO TERAPEUTICO	SERVICIO FARMACEUTICO
		TERAPIA OCUPACIONAL
		FONOAUDIOLOGIA
		EDUCACION ESPECIAL



	APOYO DIAGNOSTICO	LABORATORIO CLINICO ELECTRODIAGNOSTICO SERVICIO FARMACEUTICO
NIVEL APOYO	GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	ALMACEN
		MANTENIMIENTO
	GESTION FINANCIERA	CONTABILIDAD
		TESORERIA
		PRESUPUESTO
		NOMINA
		CAJA MENOR
		FACTURACION
		CARTERA
	GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	SOPORTE
		SISTEMAS DE INFORMACION
		SEGURIDAD INFORMACION
	GESTION AMBIENTAL	SISTEMA GESTION AMBIENTAL
GESTION DOCUMENTAL	HISTORIA CLINICA	
	ARCHIVO	
	CORRESPONDENCIA	
NIVEL EVALUACION Y CONTROL	AUDITORIA	LIDERAZGO ESTRATÉGICO
		ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN



		RELACION CON ENTES DE CONTROL EXTERNOS
		EVALUACIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO
		EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

4.2 ASIGNAR Y RECONOCER RESPONSABILIDADES EN LOS PROCESOS

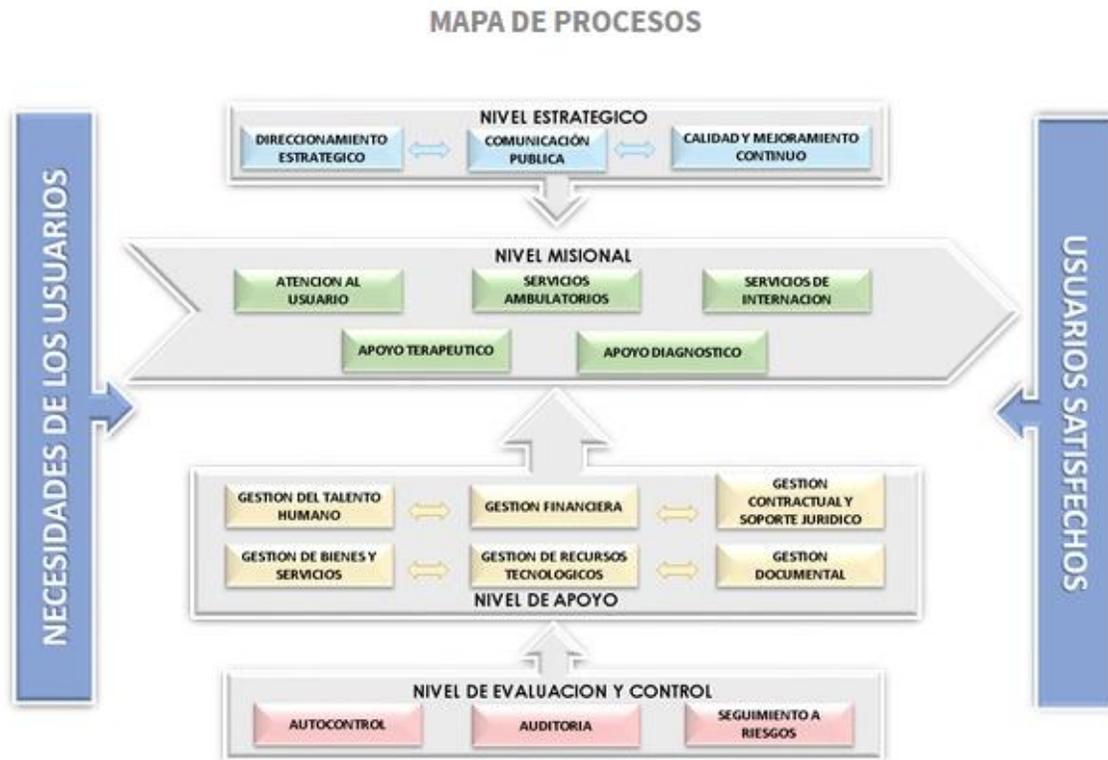
Proceso	Subproceso	Responsable
NIVEL ESTRATEGICO		
Direccionamiento estratégico	Planeación	Asesor de planeación
Comunicación Pública	Gestión de la comunicación pública	Asesor de comunicaciones
Sistema de Calidad y mejoramiento continuos	Gestión de Calidad	Asesor de calidad
	Seguridad del Paciente	Asesor de seguridad del paciente
	Hospital Sostenible	Asesor de seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental
	Comités Institucionales	Presidentes y secretarias
	Pamec	Asesor de calidad
NIVEL MISIONAL		
Atención al usuario	SIAU	Trabajo social
	Referencia y contrarreferencia	Asesor de Facturación
	Trabajo social	Trabajo social
	Admisiones	Asesor de Facturación
Servicios ambulatorios	Psiquiatría	Equipo especializado
	Psicología	Equipo medico
	Neurología	Equipo especializado
	Neuropediatria	Equipo especializado
	Nutrición y dietética	Profesional universitario
Servicio de internación	Unidad de salud mental (Agudos)	Equipo médico y de enfermería



	Unidad Paciente Crónico	Equipo médico y de enfermería
	Enfermería	Equipo médico y de enfermería
Apoyo terapéutico	Terapia Ocupacional	Profesional en Terapia Ocupacional
	Terapia Física	Edu. Físico
	Fonoaudiología	Profesional Universitario
	Educación especial	Profesional Universitario
	Terapia respiratoria	Profesional Universitario
	Servicio farmacéutico	Regente de Farmacia
	Apoyo diagnóstico	Laboratorio clínico
Electroencefalograma		Personal de enfermería
NIVEL DE APOYO		
Gestión del talento humano	Talento humano	Subgerencia Administrativa y financiera
	Seguridad y Salud en el Trabajo	Asesor de seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental
Gestión de Bienes y servicios	Compras o almacén	Técnico a cargo del almacén
	Mantenimiento	Subgerencia Administrativa y financiera
Gestión financiera	Contabilidad	Profesional Universitario
	Tesorería	Profesional Universitario
	Presupuesto	Profesional Universitario
	Nomina	Profesional Universitario
	Caja menor	Profesional Universitario
	Facturación y caja	Profesional Universitario
	Cartera	Profesional Universitario
	Auditoría de cuentas	Profesional Universitario
Gestión contractual y soporte jurídico	Gestión contractual	Asesor Jurídico
	Soporte Jurídico	Asesor Jurídico
Área de sistemas gestión de recursos tecnológicos	Administración de recursos tecnológicos e informativos	Profesional Universitario
Gestión documental	Historia Clínica	Profesional Universitario
	Archivo y retención documental	Profesional Universitario
	Ventanilla Única de correspondencia	Profesional Universitario
NIVEL DE EVALUACIÓN Y CONTROL		
Auditoria	Auditorías Internas	Control Interno
Autocontrol	Autocontrol	Control Interno
Gestión del riesgo	Seguimiento a Riesgos	Control Interno

4.3 ELABORACIÓN DE UN MAPA DE PROCESOS

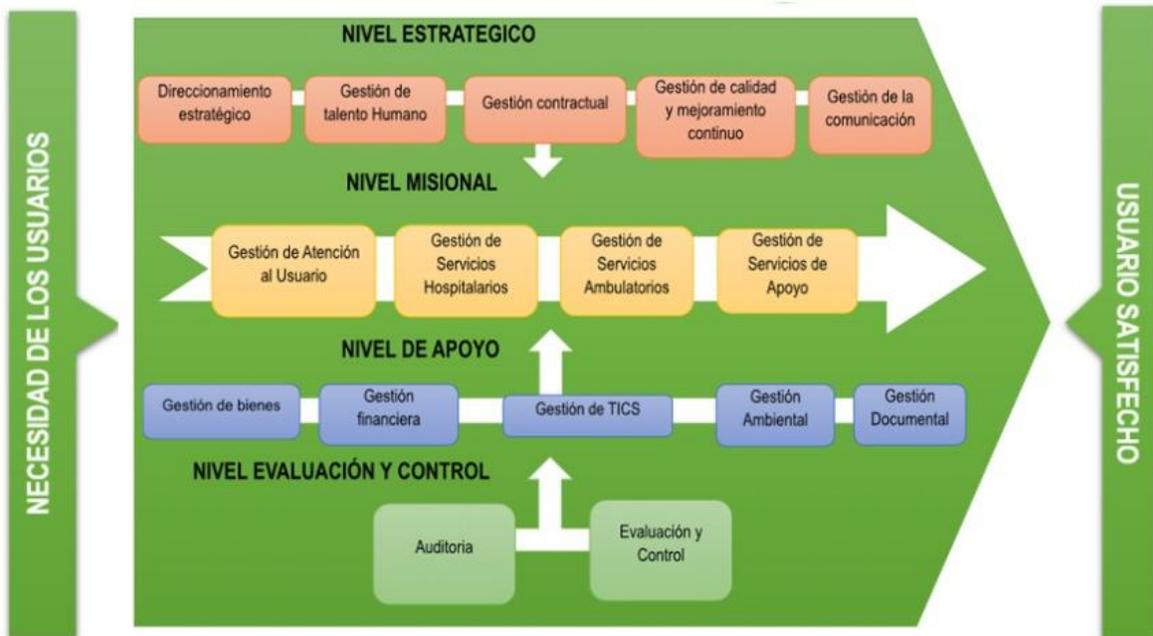
Tabla 12. Mapa de Procesos Actual



Fuente: (E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá , s.f.)

Centro de Rehabilitación
Integral de Boyacá E.S.E.

Tabla 13. Mapa de Procesos Propuesto



4.4. CADENA DE VALOR

Para la construcción de la cadena de valor para la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá tienen en cuenta los siguientes conceptos:

Grupos de valor	Entradas	Procesos	Bienes y servicios	Efectos	Impactos
Población con trastorno de salud mental	Servicios de rehabilitación integral en salud mental.	Procesos estratégicos, misionales y de apoyo.	Prestación de servicios de salud de internación, ambulatorios, apoyo terapéutico, apoyo diagnóstico.	Atención humanizada de calidad para los pacientes	Dignificar y eliminar el estigma en la atención al paciente con trastorno de salud mental

Figura 3 Cadena de Valor ESE CRIB

- Atención humanizada a la población con trastorno de salud mental del Departamento de Boyacá.
- Cumplimiento de la política de Salud mental 2020 – 2023 del departamento.
- Atención Integral con altos niveles de Seguridad del paciente.



- Gestión integral del paciente desde su ingreso a la entidad hasta su egreso.
- Prestar el servicio de rehabilitación integral del paciente y fortalecimiento de la red de apoyo del paciente.
- Cambiar el estigma social del paciente mental.



Centro de Rehabilitación
Integral de Boyacá E.S.E.

5. DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL

Se ha llevado a cabo una exhaustiva revisión documental, basado en el listado maestro de documentos e información disponible suministrada por el área de Calidad de la entidad. Este proceso ha permitido evaluar de manera integral el conjunto de documentos y registros relacionados con los procedimientos. Mediante un análisis minucioso, se ha verificado la existencia, pertinencia y actualización de los documentos clave, así como su alineación con las normativas y estándares vigentes. Asimismo, se han identificado posibles brechas o deficiencias en la gestión documental, con el objetivo de establecer mejoras que permitan optimizar la eficiencia y eficacia de los procesos de la entidad. El diagnóstico documental ha sido un elemento fundamental para garantizar la integridad y trazabilidad de la información, y constituye una base sólida para la implementación de acciones correctivas y preventivas orientadas hacia la mejora continua. A continuación, se muestra a detalle la documentación disponible por subproceso, y se relacionan los procedimientos nuevos a documentar, con base en la naturaleza y el quehacer de cada subproceso.

Subproceso: ALMACEN

- **Listado Maestro de Documentos**

GBS-CO-P01 REQUISICION Y DESPACHO DE ELEMENTOS
GBS-CO-P02 PROCEDIMIENTO PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES
GBS-CO-P03 MANEJO DE INVENTARIOS
GBS-CO-P04 TRASLADO DE BIENES

- **Procedimientos nuevos**

PR-GBS-AL-001 Bajas
PR-GBS-AL-002 Manejo de activos fijos

Subproceso: ARCHIVO

- **Listado Maestro de Documentos**

PR-GD-A-001 Diagnóstico de Archivo
PR-GD-A-002 Elaboración y Actualización de las TRD
PR-GD-A-003 Tablas de valoración documental

- **Procedimientos Nuevos**

No se definieron procedimientos nuevos

Subproceso: ATENCION AL USUARIO

- Listado Maestro de Documentos

M-SI-AU-01 MANUAL ATENCION AL USUARIO
M-SI-AU-02 MANUAL DE HUMANIZACION
P-SI-AU-01 PROTOCOLO RESPUESTA PQRSDF
P-SI-AU-02 PROTOCOLO DE INGRESO DE VISITAS -CONTIGENCIA COVID
P-SI-AU-03 PROTOCOLO SOCIO- EDUCACION PARA LA FAMILIA Y EL PACIENTE
P-SI-AU-04 PROTOCOLO DE DIAGNOSTICO SOCIAL
P-SI-AU-05 PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO DE PACIENTE HOSPITALIZADO GID
P-SI-AU-06 PROTOCOLO DE ATENCION A PACIENTES PREFERENCIALES
P-SI-AU-07 PROTOCOLO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION
P-SI-AU-08 PROTOCOLO CONFORMACION Y SEGUIMIENTO A ASOUSUARIOS
P-SI-AU-09 PROTOCOLO SEGUIMIENTO HOSPITALIZACION Y POST EGRESO

- Procedimientos Nuevos

PR-SI-AU-001 Aplicacion de encuestas de satisfacción
PR-SI-AU-002 Atencion al usuario
PR-SI-AU-003 Conformacion y seguimiento a ASOUSUARIOS
PR-SI-AU-004 Coordinación del SIAU
PR-SI-AU-005 Diagnostico social
PR-SI-AU-006 Participación social y comunitaria en salud
PR-SI-AU-007 Respuesta PQRSDF
PR-SI-AU-008 Seguimiento de paciente hospitalizado
PR-SI-AU-009 Socio-educacion para la familia y el paciente

Subproceso: CAJA MENOR

- Listado Maestro de Documentos

PR-GF-CM-02 PROCEDIMIENTO CAJA MENOR

- Procedimientos Nuevos

No se definieron procedimientos nuevos

Subproceso: CONTABILIDAD

- Listado Maestro de Documentos

PR-GF-CO-02 TRAMITE CUENTAS POR PAGAR
PR-GF-CO-05 PROCEDIMIENTO CONTROLES EN CONCILIACIONES ENTRE ÁREAS FINANCIERA
PR-GF-CO-06 PROCEDIMIENTO DE AUTOEVALUACION DEL PROCESO CONTABLE

- Procedimientos Nuevos

PR-GF-CO-003 Cálculo de retención a la fuente, retención rete – IVA y rete - ICA
PR-GF-CO-004 Revisión de documentos y facturas

Subproceso: NOMINA

- **Listado Maestro de Documentos**

GF-NO-P01 CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES
GF-NO-P02 ELABORACIÓN DE INFORME DE PENSIONES
GF-NO-P03 LIQUIDACIÓN DE CESANTÍAS
GF-NO-P04 LIQUIDACIÓN DE NOMINAS
GF-NO-P05 LIQUIDACIÓN Y PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES
GF-NO-P06 INFORMES NOMINA
GF-NO-P07 LIQUIDACION DE PRIMAS

- **Procedimientos Nuevos**

No se definieron procedimientos nuevos

Subproceso: CONTRACTUAL

- **Listado Maestro de Documentos**

PR-GCJ-C-01 PROCEDIMIENTO CONTRATACION DIRECTA
PR-GCJ-C-02 PROCEDIMIENTO CONVOCATORIA PUBLICA
PR-GCJ-C-01 PROCEDIMIENTO SELECCIÓN SUBASTA INVERSA

- **Procedimientos Nuevos**

No se definieron procedimientos nuevos

Subproceso: CORRESPONDENCIA

- **Listado Maestro de Documentos**

GD-VUC-P01 VENTANILLA UNICA

- **Procedimientos Nuevos**

No se definieron procedimientos nuevos

Subproceso: FACTURACIÓN – MERCADEO

- **Listado Maestro de Documentos**

PR-GF-FC-001 PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN
PR-GF-FC-002 PROCEDIMIENTO ARMADO Y RADICACIÓN DE CUENTAS MEDICAS

- **Procedimientos Nuevos**

PR-GF-FC-003 Facturacion de consulta interna
PR-GF-FC-004 Mercadeo de servicios de salud
PR-GF-FC-005 Asignación de Citas
PR-GF-FC-006 Facturacion de servicios hospitalarios

Subproceso: SISTEMA GESTION AMBIENTAL

- **Listado Maestro de Documentos**

PL-GA-SGA-01 PEGIRASA
PL-GA-SGA-02 PLAN HOSPITALARIO DE EMERGENCIAS
POL-GA-SGA-01 Política Ambiental
PROCEDIMIENTO AHORRO DE ENERGÍA
PR-GA-SGA-02 PROCEDIMIENTO CONSUMO DE APAPEL
PR-GA-SGA-03 PROCEDIMIENTO PARA USO EFICIENTE DE AGUA
P-GA-SGA-01 PROTOCOLO PARA EL MANEJO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RESIDUOS CON OCASIÓN DE LA PANDEMIA COVID

- **Procedimientos Nuevos**

PR-GA-SGA-005 Matriz de informe de consumo de agua, luz y residuos

Subproceso: HISTORIA CLINICA

- **Listado Maestro de Documentos**

A-GD-HC-P01 PROCEDIMIENTO MANEJO Y PRESTAMO DE HISTORIAS CLINICAS
P-GD-HC-004- PROCEDIMIENTO CONSTRUCCION DE EPICRISIS SOFTWARE
GD-HC-P03 PROTOCOLO CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Procedimientos Nuevos**

PR-GD-HC-001 Solicitud y entrega de la historia clínica
PR-GD-HC-002 Contingencia de historias clínicas
PR-GD-HC-003 Archivo de Historias Clínicas

Subproceso: INFORMACIÓN

- **Listado Maestro de Documentos**

Asignación de usuarios y contraseñas

Cargue de Informes a Entes de Control

- **Procedimientos Nuevos**

PR-GTIC-I-001 Administración de Sitio Web
PR-GTIC-I-002 Conectividad de Puntos de Conexión Físicos a la Red
PR-GTIC-I-003 Generación de reportes y Estadísticos
PR-GTIC-I-004 Mantenimiento de Software del Sistema de Información

Subproceso: SEGURIDAD DEL PACIENTE

- **Listado Maestro de Documentos**

P-CMC-SP-01 PROTOCOLO PARA IDENTIFICACION DE USUARIO
P-CMC-SP-02 PROTOCOLO ACCIONES PREVENTIVAS
P-CMC-SP-03 PROTOCOLO ACCIONES CORRECTIVAS
P-CMC-SP-04 PROTOCOLO COMUNICACIÓN EVENTOS PAC Y FAMI
P-CMC-SP-05 PROTOCOLO MANEJO BOTON DE PANICO

Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad

P-CMC-SP-06 PROTOCOLO USO DEL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACION
P-CMC-SP-07 PROTOCOLO EVASION DE PACIENTES
P-CMC-SP-08 PROTOCOLO USO RACIONAL DE ANTIBIOTICOS
P-CMC-SP-09 PROTOCOLO PREVENCIÓN DE CAIDAS
P-CMC-SP-10 PROTOCOLO PARA LA CUSTODIA DE PERTENENCIAS

- **Procedimientos Nuevos**

PR-CMC-SP-001 Reporte en Salud Pública
PR-CMC-SP-002 Seguridad del Paciente - Caso Reportado.

Subproceso: CALIDAD

- **Listado Maestro de Documentos**

PR-CMC-CA-01 PROCEDIMIENTO ELABORACION Y ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS DEL MIPG

- **Procedimientos Nuevos**

PR-CMC-CA-002 Consolidación de indicadores

Subproceso: CITAS MEDICAS

- **Listado Maestro de Documentos**

PR-SI-CT-01 PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITAS
SI-P05 PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR TELEMEDICINA

- **Procedimientos Nuevos**

No se definieron procedimientos nuevos

Subproceso: REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

- **Listado Maestro de Documentos**

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
--

- **Procedimientos Nuevos**

No se definieron procedimientos nuevos

Subproceso: AUDITORÍA MÉDICA

- **Listado Maestro de Documentos**

PR-CMC-ADM-01 PROCEDIMIENTO AUDITORIA CONCURRENTE
PR-CMC-ADM-02 PROCEDIMIENTO REVISION DE CUENTAS
PR-CMC-ADM-03 PROCEDIMIENTO GESTION DE GLOSAS
PR-CMC-ADM-04 AUDITORIA CUENTAS MEDICAS PREFACTURACION

- **Procedimientos Nuevos**

No se definieron procedimientos nuevos

Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad

Subproceso: INTERNACIÓN Y AMBULATORIO

- **Listado Maestro de Documentos**

No contenían procedimientos directamente, sino protocolos

- **Procedimientos Nuevos**

PR-PS-IA-001 Acompañamiento Apoyo Terapéutico
PR-PS-IA-002 Acompañamiento continuo
PR-PS-IA-003 Administración de medicamentos
PR-PS-IA-004 Egreso de pacientes
PR-PS-IA-005 Actividad Física
PR-PS-IA-006 Entrega y recibo de turno auxiliares
PR-PS-IA-007 Hospitalización Parcial
PR-PS-IA-008 Ingreso de pacientes
PR-PS-IA-009 Limpieza y desinfección de áreas
PR-PS-IA-010 Limpieza y desinfección de unidades
PR-PS-IA-011 Neuropsicología
PR-PS-IA-012 Notas de enfermería
PR-PS-IA-013 Nutricion
PR-PS-IA-014 Psicología Interna
PR-PS-IA-015 Retiro voluntario
PR-PS-IA-016 Revisión de historias clínicas
PR-PS-IA-017 Toma de Signos vitales
PR-PS-IA-018 Traslado de pacientes a comedor
PR-PS-IA-019 Visitas
PR-PS-IA-019 Visitas
PR-PS-IA-020 Nutricion - Consulta Externa
PR-PS-IA-021 Paciente en abandono social
PR-PS-IA-022 Historia clinica de trabajo social
PR-PS-IA-023 Ingreso hospitalario de paciente inimputable
PR-PS-IA-024 Egreso Hospitalario de paciente inimputable

Subproceso: ELECTRODIAGNÓSTICO

- **Listado Maestro de Documentos**

AD-ED-PRO1 PROCEDIMIENTO DE TOMA DE ELECTROENCEFALOGRAMAS
EL-PRO1 PROTOCOLO DE TOMA DE ELECTROENCEFALOGRAMSA
EL- PRO2 PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION LAB ENCEFALOGRAMA

- **Procedimientos Nuevos**

No se definieron procedimientos nuevos (Se simplifica en un solo procedimiento)

Subproceso: EDUCACIÓN ESPECIAL

- **Listado Maestro de Documentos**

AT-EE-M01 MANUAL DE EDUCACION ESPECIAL A PACIENTES INIMPUTABLES

- **Procedimientos Nuevos**

No se definieron procedimientos nuevos

Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad

Subproceso: TERAPIA OCUPACIONAL

- **Listado Maestro de Documentos**

No hay registros de procedimientos ni en listado maestro ni en repositorio

- **Procedimientos Nuevos**

PR-AT-TO-001 Terapia Ocupacional - Tratamiento
PR-AT-TO-002 Terapia Ocupacional - Valoración

Subproceso: LABORATORIO CLÍNICO

- **Listado Maestro de Documentos**

No hay registros de procedimientos ni en listado maestro ni en repositorio

- **Procedimientos Nuevos**

PR-AD-LC-001 Examen Coprológico y Coproscópico
PR-AD-LC-002 Hemograma
PR-AD-LC-003 Coloraciones
PR-AD-LC-004 Determinación cuantitativa de Glucosa en Suero
PR-AD-LC-005 Determinación de anticuerpos para sífilis en suero o LCR humano por medio de la técnica VDRL
PR-AD-LC-006 Evaluación de pruebas de coagulación
PR-AD-LC-007 Gonadotropina Corionica Humana Cualitativa – Gravindex
PR-AD-LC-008 Mediciones de TSH, T4 libre Hemoglobina Glicosilada
PR-AD-LC-009 Morfología Globular - Frotis de Sangre Periférica
PR-AD-LC-010 Programa de Control de Calidad Externa de Laboratorio Clínico
PR-AD-LC-011 Programa de Control de Calidad Interno de Laboratorio Clínico
PR-AD-LC-012 Prueba SARS COV-2 Antígeno
PR-AD-LC-013 Uroanálisis
PR-AD-LC-014 Recuento de plaquetas
PR-AD-LC-015 Recuento de Reticulocito
PR-AD-LC-016 Velocidad de Sedimentación (VSG)

Subproceso: PLANEACION

- **Listado Maestro de Documentos**

PR-DE-PL-01 PROCEDIMIENTO PLANEACION ESTRATEGICA
PR-DE-PL-02 PROCEDIMIENTO DE CARACTERIZACION DEL PROCESO DE PLANEACION ESTRATEGICA

- **Procedimientos Nuevos**

PR-DE-PL-001 Actualización de la política
PR-DE-PL-002 Actualización Riesgos de Corrupción
PR-DE-PL-003 Asesoría y acompañamiento en la formulación y presentación de proyectos
PR-DE-PL-004 Auditorías de segunda línea
PR-DE-PL-005 Actualización de mapas de riesgos
PR-DE-PL-006 Comités
PR-DE-PL-007 Elaboración Plan Operativo Anual por áreas
PR-DE-PL-008 Formulación de los planes del Decreto 612 de 2018

Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad

PR-DE-PL-009 Formulación del plan de gestión
PR-DE-PL-010 Generación de certificados de Plan Anual de Adquisiciones
PR-DE-PL-011 Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.
PR-DE-PL-012 Plan de gestión
PR-DE-PL-013 Presentación de FURAG
PR-DE-PL-014 Rendición de cuentas
PR-DE-PL-015 Revisión documental
PR-DE-PL-016 Seguimiento a los indicadores de Plan Operativo Anual por áreas
PR-DE-PL-017 Seguimiento de Riesgos

Subproceso: PSICOLOGÍA

- **Listado Maestro de Documentos**

No existe documentación disponible

- **Procedimientos Nuevos**

PR-AT-PS-001 Psicología - Consulta Externa

Subproceso: TALENTO HUMANO

- **Listado Maestro de Documentos**

No existe documentación disponible

- **Procedimientos Nuevos**

PR-GTH-TH-001 Expedición de certificaciones laborales
PR-GTH-TH-002 Recepción de hojas de vida de funcionarios activos
PR-GTH-TH-003 Cobro de incapacidades
PR-GTH-TH-004 Inducción y reintegración
PR-GTH-TH-005 Elaboración de plan de capacitaciones
PR-GTH-TH-006 Evaluación Desempeño Laboral
PR-GTH-TH-007 Formulación Aprobación y Ejecución del programa de Bienestar Social
PR-GTH-TH-008 Selección y vinculación de personal
PR-GTH-TH-009 Situaciones Administrativas
PR-GTH-TH-010 Solicitud de permisos y salidas de los servidores públicos
PR-GTH-TH-011 Conciliación de aportes patronales

Subproceso: INTERNAS

- **Listado Maestro de Documentos**

No existe documentación disponible

- **Procedimientos Nuevos**

PR-EC-AUD-IN-001 Auditorías Internas
PR-EC-AUD-IN-002 Rol de enfoque hacia la prevención
PR-EC-AUD-IN-003 Rol de la evaluación de la gestión del riesgo
PR-EC-AUD-IN-004 Rol de la relación con entes externos de control
PR-EC-AUD-IN-005 Rol de liderazgo estratégico

Subproceso: SEGURIDAD INFORMACIÓN

- Listado Maestro de Documentos

Copias de Seguridad

- Procedimientos Nuevos

PR-GTIC-SI-001 Acceso físico al servidor
PR-GTIC-SI-002 Gestión de capacidad del servidor
PR-GTIC-SI-003 Gestión de incidentes de Seguridad y Privacidad de la información
PR-GTIC-SI-004 Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
PR-GTIC-SI-005 Protección contra códigos maliciosos

Subproceso: SOPORTE

- Listado Maestro de Documentos

ADQUISICION E IMPLEMENTACION DE EQUIPOS TECNOLOGICOS O INFORMATICOS

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- Procedimientos Nuevos

PR-GTIC-SO-001 Control de Licencias de Software
PR-GTIC-SO-002 Mantenimiento Correctivo
PR-GTIC-SO-003 Mantenimiento de Equipos de Cómputo

Subproceso: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Listado Maestro de Documentos

PR-GTH-SST-01 PROCEDIMIENTO REALIZACION DE EVALUACIONES MEDICAS
PR-GTH-SST-02 PROCEDIMIENTO ENTREGA DE EPP ANTIFLUIDO
P-GTH-SST-01 PROTOCOLO TRABAJO SEGURO PARA EL USO DE LA GUARAÑA
P-GTH-SST-02 PROTOCOLO DE ADQUISICION, USO DE EPP COVID 19
P-GTH-SST-03 PROTOCOLO PARA EL REPORTE AT Y EL COVID 19
P-GTH-SST-05 PROTOCOLO EQUIPAMIENTO DE BOTIQUINES Y UBICACIÓN DE LOS MISMOS
P-GTH-SST-06 PROTOCOLO DESINFECCION DE OBJETOS PERSONALES COVID 19

- Procedimientos Nuevos

PR-GTH-SST-010 Realización de evaluaciones médicas
PR-GTH-SST-004 Entrega de EPP antifluído
PR-GTH-SST-001 Adquisición y uso de EPP COVID 19
PR-GTH-SST-002 Desinfección de objetos personales COVID19
PR-GTH-SST-003 Elaboración de matriz del riesgo
PR-GTH-SST-005 Equipamiento de botiquines
PR-GTH-SST-006 Gestión del cambio
PR-GTH-SST-007 Ingreso de visitantes
PR-GTH-SST-008 Inspección de puestos de trabajo
PR-GTH-SST-009 Selección y evaluación Proveedores y Contratistas
PR-GTH-SST-011 Realización de simulacros
PR-GTH-SST-012 Reintegración - Reubicación de personal
PR-GTH-SST-013 Reporte AT y COVID 19
PR-GTH-SST-014 Reporte de accidentes de trabajo
PR-GTH-SST-015 Trabajo seguro para el uso de la guadaña

Subproceso: TESORERÍA

- **Listado Maestro de Documentos**

A-GF-TE-P01 PROCEDIMIENTO MANEJO DE CUENTAS BANCARIAS
GF-T-P45. TRAMITE CUENTAS POR PAGAR
PR-GF-T -01 ADMINISTRACIÓN DE TESORERIA

- **Procedimientos Nuevos**

PR-GF-T-004 Manejo de Cuentas Bancarias
PR-GF-T-001 Conciliaciones Bancarias
PR-GF-T-002 Consolidación del informe de la cuenta anual
PR-GF-T-003 Elaboración de presupuesto de Ingresos y Gastos

Subproceso: CARTERA

- **Listado Maestro de Documentos**

GF-CA-P69. CARTERA
M-GF-CAR-001 MANUAL DE CARTERA Y COBRO COACTIVO R3 (1)

- **Procedimientos Nuevos**

PR-GF-CAR-001 Estado de Cartera
PR-GF-CAR-002 Mesas de circular 0-30

Subproceso: PRESUPUESTO

- **Listado Maestro de Documentos**

PR-GF-PR-02 EXPEDICIÓN CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL DE COMPROMISO PRESUPUESTAL
PR-GF-PR-03 INFORMES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
PR-GF-PR-04 MODIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO

- **Procedimientos Nuevos**

PR-GF-PR-001 Apropriación inicial y adición presupuestal en ejecuciones de ingresos y gastos
PR-GF-PR-002 Expedición Certificado de disponibilidad Presupuestal.
PR-GF-PR-003 Expedición Obligación y Giro Presupuestal
PR-GF-PR-004 Expedición Registro Presupuestal
PR-GF-PR-005 Informes de Ejecución Presupuestal
PR-GF-PR-006 Modificación del presupuesto
PR-GF-PR-007 Traslado Presupuestal
PR-GF-PR-008 Recibimiento de Cuentas por Pagar

6. ANEXOS

Adjunto a este documento, se anexan los siguientes anexos:

- Caracterizaciones (Carpeta "Caracterizaciones", Documentos en Word y PDF)
- Procedimientos (Carpeta "Procedimientos") separados por subgerencia encargada y subproceso (Archivos Word)
- Formatos (Carpeta "Formatos" separados en carpetas por cada subproceso. Formatos en Excel, Word y PDF)

Entregado por:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carlos Andres Penagos Rodriguez'.

CARLOS ANDRES PENAGOS RODRIGUEZ
Contratista - Contrato 103 de 2022



Centro de Rehabilitación
Integral de Boyacá E.S.E.

REFERENCIAS

- Instituto Nacional de Cáncer. (diciembre de 2022). *Intervención*. Obtenido de <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/intervencion>
- ADEQ Ingenieros S.A.S. (DICIEMBRE de 2022). *Limpieza por Aspersión*. Obtenido de <http://hornosindustrialesycabinasdepintura.com/servicios/limpieza-por-aspersion/>
- Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico. (2018). *Programa Mejoramiento del Desempeño Organizacional, Toma De Órdenes Médicas*. Puerto Rico.
- Alayon, N. (1987). *Definiendo al trabajo social*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Albanese, D. (2012). *ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS: APLICACIÓN DE UNA MATRIZ DE RIESGO EN EL MARCO DE UN PLAN DE PREVENCIÓN CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS*. São Leopoldo, Brasil: Revista Base (Administração e Contabilidade) da UNISINOS.
- Alcaldía de Bogotá. (diciembre de 2022). *Documentos para INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS - INVIMA*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=27849>
- Alcaldía de pasto. (s.f.). *PROGRAMA DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS*.
- Alcaldía mayor de Bogotá. (2012). *Manual de Uso Racional del Papel Sistema de Gestión Ambiental- SGA*. Bogotá.
- Alcaldía mayor de Bogotá. (2015). *REPORTE DE ACCIDENTES DE TRABAJO*. Bogotá.
- Alcaldía mayor de bogotá, Caja de vivienda popular. (2019). *DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS*. Bogotá.
- Alcaldía Municipal de libague. (2015). *Para la revisión y liquidación de retefuente y reteica*. Ibagué, Tolima.
- Alonso Serna, D. K. (2018). *Definición de Psicología*. Hidalgo, México: Universidad Autónoma Del Estado.
- Alvarez, P. (2021). *Permisos laborales en el Código del Trabajo*. Chile: Biblioteca del congreso nacional.
- ARL SURA. (2022). *El botiquín de primeros auxilios*. Obtenido de <https://www.arsura.com/index.php/centro-de-legislacion-sp-26862/65-centro-de-documentacion-anterior/planes-de-emergencia-/407--sp-31434>
- Azuero Zúñiga, F. (2020). *El sistema de pensiones en Colombia*. CEPAL.
- Baptista, D., Méndez, S., & Zunino, N. (s.f.). *Ausentismo Laboral*. Uruguay: Universidad de la república.
- BCN. (diciembre de 2022). *Biblioteca del congreso nacional de chile*. Obtenido de Fondos de pensiones: <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/fondos-de-pensiones#:~:text=Las%20Administradoras%20de%20Fondos%20de,ahorros%20de%20estos%20mediante%20inversiones.>
- Beltran, M., Fuentes, B., & Martinez, K. (2014). *Definición De Un Plan De Mantenimiento Preventivo Para Los Equipos Clasificados Como Críticos E Identificación De Las Fallas Mecánicas De Mayor Impacto En La Planta De Producción De Itacol S.A Barranquilla*. Barranquilla: Universidad de la costa.
- Bermudes Rus, C. (s.f.). *La Comunicación Interna En Las Organizaciones*. Icade Business School.
- Bonilla Larrota, J. P. (s.f.). *El multímetro*.
- Brandan, N., Aguirre, M. V., & Giménez, C. E. (2008). *Hemoglobina*. Cátedra de Bioquímica – Facultad de Medicina UNNE.
- Cabezón Gutierrez, S. (2014). *Control de Calidad en la Producción Industrial*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Cámara de comercio de Bogotá. (s.f.). *Elaboración De Actas De Una Sociedad*. Bogotá: Guía 4 RM.
- Campo Stella, F. E. (2010). *MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO*. Popayan: Universidad del cauca, Facultad De Ciencias Contables, Economicas Y Administrativas.
- Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad**

- Campuzano Maya, G., & Arbeláez Gómez, M. (2007). *El Uroanálisis: Un gran aliado del médico*. Bogotá: Revista Urología Colombiana, vol. XVI, núm. 1.
- Cardona, C., & Restrepo, A. (2013). *Herramientas de control, Lista de Chequeo*. Puntos de encuentro.
- Centro Colaborador de la OPS/OMS en materia de Calidad de la Atención Médica y Seguridad del Paciente. (2019). *Boletín Conamed*. México.
- Centro de Neurofisiología clínica. (diciembre de 2022). *NEUROFIC Video Telemetría*. Obtenido de <https://neurofic.com/servicios/multi-purpose/>
- Centro médico del Caribe. (diciembre de 2022). *Electrodiagnóstico*. Obtenido de <https://centromedicodelcaribe.com/servicios/electrodiagn%C3%B3stico>
- CEUPE. (2022). *¿Qué es una encuesta de satisfacción?* Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-una-encuesta-de-satisfaccion.html>
- Clínica sagrado corazón. (2011). *Instructivo De Diligenciamiento Del Kardex*. Medellín.
- CNSC. (diciembre de 2022). *¿Quiénes somos?* Obtenido de <https://historico.cnsc.gov.co/index.php/quienes-somos-cnsc>
- COLEGIO OFICIAL DE EDUCADORAS Y EDUCADORES SOCIALES DE NAVARRA. (2007). *Educación social*.
- Comisión Nacional del servicio civil. (2022). *Actualización del instrumento archivístico, tablas de retención documental - TRD*.
- Congreso de Colombia. (1959). *Ley 188 de 1959*. Bogotá.
- Congreso de Colombia. (2005). *Ley 949*. Bogotá.
- Congreso de Colombia. (2012). *LEY 1562 DE 2012*. Bogotá.
- Consejo Directivo del Archivo General de la Nación. (2001). *ACUERDO No. 060*. Bogotá.
- Contaduría General de la Nación. (2021). *Acta de reunión*.
- Contraloría General de Boyacá. (2022). *Información General. Misión y Visión. Tunja, Boyacá*. Tomado de <https://cgb.gov.co/inicio/contraloria/informacion-general/>
- Contraloría general del Departamento del magdalena. (2018). *Procedimiento Causación contable de gasto*. Magdalena.
- Contreras, D., & Diaz, H. (2010). *La conciliación hacia la construcción de un mecanismo efectivo de acceso a la justicia*. Bogotá.
- COPNIA Consejo profesional Nacional de Ingeniería. (2016). *Cuentas Por Pagar*.
- COPNIA, Consejo profesional nacional de ingeniería. (2017). *GESTIÓN DEL CAMBIO EN SEGURIDAD Y SALUD EN*.
- Corporación universitaria Americana. (2020). *Procedimiento De Inducción Y Reinducción*. Barranquilla.
- Cruz Lezama, O. (2007). *Indicadores de Gestión*. Guayana.
- Cuchillo, F., & Campo, F. E. (2010). *Modelo Estandar De Control Interno El MECI*. Popayan, Cauca.
- De Noreña, D., & Ríos Lago, M. (2007). *El Papel Del Neuropsicólogo*. Madrid, España.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). *Concepto 143331 de 2020*. Bogotá.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). *Concepto 117691 de 2021*.
- Desseguridad.net. (2022). *Profesiograma*. Obtenido de <https://desseguridad.net/profesiograma/#:~:text=Es%20un%20documento%20t%C3%A9cnico%20que,riesgos%20asociados%20con%20estas%20funciones>.
- Devís, J., & Cols. (2000). *Actividad física, deporte y salud*. Barcelona: INDE.
- DIAN. (s.f.). *ABCÉ Rut virtual autogestión*.

Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad



- DIAN, Dirección de impuestos y aduanas Nacionales. (2011). *Número de Identificación Tributaria NIT*. Bogotá.
- Díaz, E., & Fernández, P. (2013). *Conceptualización del diagnóstico en Trabajo Social: necesidades sociales básicas*. Dirección de Asuntos Migratorios. (s.f.). *¡Pilas con las PQRSDF!* Bogotá.
- Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas. (2018). *Guía Para La Construcción Y Análisis De Indicadores*. Bogotá: DNP.
- Dirección nacional de bomberos. (2014). *Resolución 256 de 2014*. Bogotá.
- E.S.E BARRANCABERMEJA. (2021). *SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)*. Barrancabermeja.
- E.S.E Carmen Emilia Ospina. (2015). *Manual De Procedimientos – Cartera*. Neiva, Huila.
- E.S.E Hospital de la Vegga. (2017). *Procedimiento de admisión y egreso del paciente*. Nocaima, Cundinamarca.
- E.S.E Hospital nuestra señora del pilar. (2014). *Protocolo De Kardex De Medicamentos*. Medina, Cundinamarca.
- E.S.E Hospital Nuestra señora del pilar. (2014). *Protocolo De Recibo Y Entrega De Turno Enfermería*. Medina, Cundinamarca.
- E.S.E Hospital Nuestra Señora del pilar. (2014). *Recepcion Administrativa Y Tecnica De Medicamentos*. Medina, Cundinamarca.
- E.S.E Hospital San Jose Maicao. (diciembre de 2022). *Plan anual de vacaciones*. Obtenido de <https://www.esesanjosedemaicao.gov.co/project/plan-anual-de-vacaciones/#:~:text=El%20plan%20anual%20de%20vacaciones,la%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano>.
- E.S.E Hospital San Rafael de Itagüi. (11 de Julio de 2018). *FÓRMULA MÉDICA*. Obtenido de <https://hsanrafael.gov.co/glosario/formula-medica/#:~:text=Formato%20donde%20se%20registra%20el,diagn%C3%B3stico%20y%20la%20pr%C3%BDxima%20revisi%C3%B3n>.
- E.S.E Municipal Manuel Castro Tovar. (2021). *Procedimiento De Facturación*. Huila.
- E.S.E. Hospital san juan de Dios de pamplona. (2016). *PROCEDIMIENTO DE EGRESO DEL PACIENTE*. Pamplona, Norte De Santander.
- E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Pilar. (2014). *Procedimiento De Archivo De Documento En La Historia Clinica*. Medina, Cundinamarca.
- Elsevier Interactive Patient Education . (2019). *Hemograma completo*.
- Empresa Pública Metropolitana Metro De Quito EPMMQ. (2012). *Estudio De Impacto Ambiental De La Primera Línea Del Metro De Quito*. Quito.
- Empresa Social Del Estado Armenia Quindío. (2016). *Manual de procesos del Servicio Farmacéutico*. Armenia, Quindio.
- Empresa Social Del Estado Hospital De La Vega. (2018). *Lavado Y Secado De Instrumental*. Nocaima, La vega.
- Encolombia. (diciembre de 2022). *Capítulo 3 Plan Hospitalario para Emergencias – PHE*. Obtenido de <https://encolombia.com/medicina/guiasmed/emerg-hospitalarias/capitulo3planhospitalario/>
- Espinosa, G., & Rreverter, J. (2001). *Coagulación y fibrinólisis plasmática. Estados de hipercoagulabilidad*. Barcelona: Elsevier.
- Facultad de Economía UNAM. (s.f.). *1.1 Marco Conceptual*.
- Fernández Aragón, S., Ruydiaz Gómez, K., & Del Toro Rubio, M. (2016). *Notas de enfermería: una mirada a su calidad*. Barranquilla, Colombia: Salud Uninorte.
- Función pública. (1973). *Decreto 1950 de 1973 Capítulo II*. Bogotá.
- Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad**

- Función pública. (diciembre de 2022). *¿Sabe usted qué es el Manual de Funciones?* Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-sabe-usted-que-es-el-manual-de-funcione-1/28585938#:~:text=El%20Manual%20Espec%C3%ADfico%20de%20Funciones,de%20conocimiento%2C%20experiencia%20y%20dem%C3%A1s
- Función pública. (s.f.). *Plan Institucional de Capacitación PIC - Grupo Gestión Humana*. Bogotá.
- Fundación Universitaria Maria Cano. (s.f.). *Fonoaudiología*. Medellín.
- Fundación Universitaria Navarra. (2013). *Procedimiento Activos Fijos*. Neiva, Huila.
- Fundación Universitaria Navarra. (2018). *Procedimiento de Nomina*. Neiva, Huila.
- Fundación Universitaria San Mateo. (s.f.). *Hoja de vida*.
- García Murcia, J. (2004). *Los Acuerdos De Empresa*. Oviedo: Universidad de Oviedo.
- Garrote, N., & Pizzuto, G. (2011). *LA CONSULTA MÉDICA*. Guía de Aprendizaje - Crecimiento y Desarrollo.
- Gobernación del valle del cauca. (2019). *Procedimiento para el ingreso de información a Pasivocol*. Valle del Cauca.
- Godoy, D., Eberhard, A., Abarca, F., & Acuña, B. (2020). *Psicoeducación en salud mental: una herramienta para pacientes y familiares*. Research Gate.
- Gómez Gómez, B., Rodríguez, F., & Díaz, E. (2018). *Fisiología plaquetaria, agregometría plaquetaria y su utilidad clínica*. México: Medicina Interna de México.
- González González, G. (s.f.). *Unidad I: Conceptos Básicos, perfil de la enfermera en Psiquiatría e Historia de la Psiquiatría*. México: Universidad Autónoma Del Estado De México.
- Hernández Arguedas, F. (2015). *La imputabilidad e inimputabilidad desde el punto de vista médico legal*. Costa Rica: Scielo.
- Hospital Italiano. (2015). *La bitácora del paciente y su familia*. Buenos Aires.
- Hospital Juan Cardona. (6 de septiembre de 2017). *¿Qué son las Consultas Externas?* Obtenido de [https://riberasalud.com/juan-cardona/2017/09/06/que-son-las-consultas-externas/#:~:text=Por%20definici%C3%B3n%2C%20las%20Consultas%20Externas,cl%C3%ADnica\)%20y%20a%20exploraci%C3%B3n%20f%C3%ADsica](https://riberasalud.com/juan-cardona/2017/09/06/que-son-las-consultas-externas/#:~:text=Por%20definici%C3%B3n%2C%20las%20Consultas%20Externas,cl%C3%ADnica)%20y%20a%20exploraci%C3%B3n%20f%C3%ADsica).
- Hospital Rosario Pumarejo de lopez. (2018). *Resolución N° 101*. Valledupar, Cesar.
- Hospital San Rafael San Juan del cesar. (2017). *Procedimiento de retiro voluntario*. Cesar, Guajira.
- Hospital Universitario del valle. (2013). *Plan de gestión integral de residuos generados en la atención en salud y otras actividades (PGIRASA)*. Cali, Valle del cauca.
- Huertas Martinez, A. C. (2016). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa confección y comercialización de uniformes médicos en la ciudad de bogotá*. Bogotá.
- IMPALA. (2015). *Procedimiento Para El Reporte De Actos Y Condiciones Inseguras*.
- Inec. (s.f.). *Conceptos y definiciones*. Obtenido de <https://www.inec.gob.pa/archivos/P4031Conceptos.pdf>
- INFOTEP. (2017). *Sistema De Gestion De Seguridad Y Salud En El Trabajo*. Cienaga.
- INS Instituto Nacional de salud. (diciembre de 2022). *SIVIGILA*. Obtenido de <https://www.ins.gov.co/Direcciones/Vigilancia/Paginas/SIVIGILA.aspx>
- Instituto argentino de seguridad. (2015). *modelo de organización y gestión para la seguridad total*. Argentina.
- Instituto colombiano agropecuario. (2022). *Vigilancia Epidemiológica*. Obtenido de <https://www.ica.gov.co/getdoc/74900ed8-959b-4809-a492-7c68b098734d/epidemiologia->



veterinaria.aspx#:~:text=El%20Sistema%20de%20Vigilancia%20Epidemiol%C3%B3gica,o%20erradicaci%C3%B3n%20de%20las%20mismas.

Instituto Colombiano del bienestar familiar. (diciembre de 2022). *El Instituto ¿Qué es el ICBF?* Obtenido de <https://www.icbf.gov.co/instituto>

Instituto de medicina avanzada. (diciembre de 2022). *Qué es un plan alimenticio y cómo mantener un estilo de vida saludable.* Obtenido de <https://clinicaityos.com/plan-alimenticio-saludable/#:~:text=Seg%C3%BAn%20nos%20explica%20Inmaculada%2C%20%E2%80%9Cun,momento%2C%20seg%C3%BAn%20las%20necesidades%20espec%C3%ADficas%20>

Instituto Galego de estadística. (diciembre de 2022). *Definiciones. Encuesta Nacional de salud.* Obtenido de <https://www.ige.gal/igebdt/esq.jsp?idioma=gl&paxina=000&c=-1&ruta=definiciones/defcod.jsp%3FC=02020050000000>

Instituto Mexiquense de la Vivienda Social. (2022). *Programa Operativo Anual.* Obtenido de https://imevis.edomex.gob.mx/programa_operativo_anual

Instituto Nacional de Salud. (2020). *Manual de procedimientos para la toma, conservación y envío de muestras al Laboratorio Nacional de Referencia.* Subdirección Laboratorio Nacional de Referencia.

IPS Amisalud. (Diciembre de 2022). *USTED SABE ¿QUÉ ES UNA ASOCIACIÓN DE USUARIOS?* Obtenido de <https://amisalud.com.co/portfolio-item/asousuarios/>

ISO 14001 DE 2015. (2022). *Indicadores Medioambientales para la Empresa.* Obtenido de <https://www.nueva-iso-14001.com/2020/06/indicadores-medioambientales-para-la-empresa/>

Jaureguiberry, M. (s.f.). *¿Qué es la Capacitación?* Facultad De Ingeniería Industrial Seguridad E Higiene.

Labtest. (30 de noviembre de 2020). *Labtestonline.* Obtenido de <https://www.labtestsonline.es/tests/tiempo-de-protrombina-tp-y-ratio-internacional-normalizada-inr>

López, J., & Frasquet, J. (s.f.). *Sífilis: Una Revisión Actual.* Valencia: Servicio de Microbiología. Hospital La Fe. Valencia.

Manual de Gestión Documental para P&mes. (diciembre de 2022). *Gestión Documental.* Obtenido de Glosario Archivístico: <https://sites.google.com/site/manualgestiondocumentalmipmes/2-gestion-documental/glosario-a>

Marín, G. H. (s.f.). *Hematología.* Programa De La Residencia De Hematología.

Martinez Lopez, E. J. (2002). *Pruebas de aptitud física.* Barcelona, España: Paidotribo.

Mas Salguero, M. J. (2019). *Detección de trastornos del neurodesarrollo en la consulta de Atención Primaria.* Madrid: 16 Congreso actualización pediatría.

Medineplus. (diciembre de 2022). Obtenido de <https://medineplus.gov/spanish/pruebas-de-laboratorio/pruebas-cognitivas/>

Medineplus. (diciembre de 2022). *Prueba de glucosa en la sangre.* Obtenido de <https://medineplus.gov/spanish/ency/article/003515.htm>

Mesa Aguilar, M. d. (s.f.). *TERMOHIGRÓMETRO.* UNAM.

Mesa, E., Africa, C. M., & Josefa, M. (2010). *Protocolo de valoración inicial del paciente al ingreso en la unidad de cuidados de enfermería.* Revista Nure Inv.

Mineducación. (2022). *Plan Anual de vacantes 2022.* Colombia.

Ministerio de ambiente y desarrollo . (diciembre de 2022). *Medicamentos Vencidos.* Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co/asuntos-ambientales-sectorial-y-urbana/medicamentos-vencidos/#:~:text=Los%20medicamentos%20vencidos%20son%20aquellos,la%20vida%20%C3%BAtil%20del%20producto.>

- Ministerio de educación Nacional. (2019). *¿Qué es la Ventanilla Única?* Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/portal/atencion-al-ciudadano/Ventanilla-Unica-de-Tramites/185481:Que-es-la-Ventanilla-Unica>
- Ministerio de educación Nacional. (2022). *Altablero*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87254.html#:~:text=Un%20Plan%20de%20Mejoramiento%20es,y%20sistem%C3%A1tica%20desde%20las%20instituciones>.
- Ministerio de educación nacional. (s.f.). *RETENCIÓN EN LA FUENTE - IMPUESTO SOBRE LA RENTA*.
- Ministerio de hacienda y crédito público . (2019). *Aspectos generales del proceso presupuestal colombiano*.
- Ministerio de hacienda y crédito público. (diciembre de 2022). *Certificación Electrónica de Tiempos Laborados – Cetil*. Obtenido de https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/portal/EntOrdenNacional/pages_bonospensioales/certificacinelectrnicadetiemposlaboradoscetil
- Ministerio de hacienda y crédito público. (diciembre de 2022). *El Consejo Superior de Política Fiscal - CONFIS*. Obtenido de https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/portal/EntidadesFinancieras/pages_EntidadesFinancieras/confis
- Ministerio de Hacienda y crédito público. (2022). *SECOPI*. Obtenido de https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/portal/Contratacin/pages_pubinfocontractual/secopi
- Ministerio de la protección social. (2007). *Resolucion numero 0255*. Bogotá.
- Ministerio de la proteccion social. (2008). *Resolución 3047 de 2008. MANUAL ÚNICO DE GLOSAS, DEVOLUCIONES Y RESPUESTAS UNIFICACION*.
- Ministerio de protección social. (2007). *Resolucion 2346*. Bogotá.
- Ministerio de salud. (2020). *Administración De Sistemas De Información*.
- Ministerio de salud Chile. (s.f.). *Sistema de Referencia- Contrarreferencia* . Chile: Departamento de Gestión de Procesos Clínicos Asistenciales.
- Ministerio De Salud- Neuquén Provincia. (2018). *Resolución N°1372/2018 Manual de procesos de lavandería y manejo de ropa hospitalaria*. Neuquén.
- Ministerio de Salud y Protección Social . (2020). *Limpieza y Desinfección en Servicios de Salud ante la introducción del nuevo coronavirus (SARS-CoV-2) a Colombia*. Bogotá.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). *Administradora de Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES*. Bogotá.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). *LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE HANSEN*. Bogotá.
- Ministerio De Salud Y Protección Social. (2021). *GESTIÓN INTEGRAL DE LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)*. Bogotá.
- Ministerio de salud y protección social. (2021). *Resolución 2292*. Bogotá.
- Ministerio de salud y protección social. (2022). *Glosario*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Glosario.aspx>
- Ministerio de salud y protección social. (diciembre de 2022). *Glosario*. Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Glosario.aspx#:~:text=Sistema%20de%20Seguridad%20Social%20en%20Salud%20\(SGSSS\)%3A%20es%20un,atencio%C3%B3n%20integral%20a%20toda%20poblaci%C3%B3n](https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Glosario.aspx#:~:text=Sistema%20de%20Seguridad%20Social%20en%20Salud%20(SGSSS)%3A%20es%20un,atencio%C3%B3n%20integral%20a%20toda%20poblaci%C3%B3n).
- Ministerio de salud y protección social. (2022). *Glosario: Concepto Eps*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=125&ContentTypeId=0x0100B5A58125280A70438C125863FF136F22>

- Ministerio de salud y protección social. (2022). *Guía Para El Reporte, Investigación De Incidentes, Accidentes Y Enfermedades Laborales*. Bogotá.
- Ministerio de salud y protección social. (2022). *Resolución 350*. Republica de Colombia.
- Ministerio de salud y protección social. (2022). *Sistema de Información de Prestaciones de Salud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/rips.aspx>
- Ministerio de salud y protección social. (diciembre de 2022). *Sistema General de Participaciones - Aportes Patronales*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Financiamiento/Paginas/sistema-general-aportes-patronales.aspx>
- Ministerio de salud y protección social. (diciembre de 2022). *Triage*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/triage.aspx>
- Ministerio de Salud y protección social. (s.f.). *Aseguramiento en Riesgos laborales*.
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2020). *RESOLUCIÓN 2063 DE 2017*. Bogotá.
- Ministerio de salud, Instituto Nacional de salud. (2022). *Alimentación saludable*. Obtenido de Valoración nutricional: <https://alimentacionsaludable.ins.gob.pe/gestantes-y-puerperas/valoracion-nutricional>
- Ministerio de trabajo. (2020). *Resolución*.
- Minsalud. (s.f.). *ABC Sobre El Sistema Obligatorio De Garantía De La Calidad*.
- Montiel Pérez, B. I. (s.f.). *La Auditoría Interna: Campo De Desempeño Profesional Para El Licenciado En Contaduría*. Hidalgo, México: Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo.
- Naturaleza de los costos*. (2022). Obtenido de Requisición de materiales: <https://sites.google.com/site/naturalezadeloscostos/4-requisicion-de-materiales>
- Negrón, M., & Gonzalez, M. I. (2017). *Virus: Generalidades*.
- NTCGP 1000:2009 NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. (2009). *Numeral 3.45*.
- OIT Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Sistema De Gestión De La SST: Una Herramienta Para La Mejora Continua*.
- Orza Couto, A. (s.f.). *TECNOLOGÍA 3º ESO: La Electricidad: Conceptos, Fenómenos Y Magnitudes*.
- Ovalles, J., Gisbert, V., & Pérez, A. I. (2017). *Herramientas Para El Análisis De Causa Raíz (Acr)*. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico.
- Padid. (2014). *¿Qué es un proyecto?*
- Peña Molano, M. T. (2021). *¿Deberían Los Viáticos Ser Considerados Salario?* Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Peñalosa, B., Prieto, C., & Rodriguez, I. (2012). *Mercadeo en Salud*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Peralta Gómez, M. C., Santofimio, A. M., & Segura, V. (2007). *El compromiso laboral: discursos en la organización*. psicología desde el caribe.
- Pérez Hernandez, D. (2020). *Manual De Liquidaciones Laborales*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Pérez Montejo, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. UPIICSA XVII, VII, 50-51.
- Personería de Bogotá. (s.f.). *ABC de las acciones de tutela*.
- Portillo Ríos, R. G. (2012). *La Comunicación Externa En Universidades Privadas Con Estudios A Distancia En Pregrado*. Ecuador: Universidad de los Hemisferios. Revista Razón y palabra.
- Presidente de la república de Colombia. (2001). *DECRETO 2759*. Bogotá.
- Presidente de la República de Colombia. (2006). *Decreto 2323 De 2006*. Bogotá.

- Presidente de la República de Colombia. (2015) Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Presidente de la república de Colombia. (2022). *Decreto 1427*. Bogotá.
- Presidente de la república de Colombia, Función pública. (2022). *DECRETO 1082 DE 2015*. Bogotá.
- Procuraduría General de la Nación. (2017). *ABC de las libranzas en Colombia*. Bogotá.
- Ramos-Argüelles, F., G., M., Egozcue, S., R.M., P., & M.T., A. (2009). *Técnicas básicas de electroencefalografía: principios y aplicaciones clínicas*. Pamplona: Servicio de Neurofisiología Clínica. Hospital Virgen del Camino. Pamplona.
- Real Academia Española. (2006). *Diccionario esencial de la lengua española*.
- Real academia española. (diciembre de 2022). *Resolución judicial*. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/resoluci%C3%B3n-judicial>
- Red salud de Armenia. (2017). *Protocolo de manejo de carro de paro*. Armenia.
- Revista Española de Nutrición Humana y Dietética. (2019). *Establecimiento del tamaño de raciones de consumo de frutas y hortalizas para su uso en guías alimentarias en el entorno español: propuesta del Comité Científico de la Asociación 5 al día*. España.
- Revista venezolana de Gerencia. (2015). *La Tesorería como unidad estratégica en la gerencia actual*. Maracaibo, Venezuela.
- Rodríguez Arango, L. (s.f.). *El Verdadero Concepto De Servidor Público*. Pereira: Uuniversidad libre.
- Rodríguez García, P. L., & Rodríguez Pupo, L. (1999). *Principios Técnicos Para Realizar La Anamnesis*. Rev Cubana Med Gen Integr.
- Rodríguez, J. (2007). *Guía de elaboración de diagnósticos*.
- Rodríguez, M. (19 de noviembre de 2019). *LABJACO*. Obtenido de Morfología de glóbulos rojos: <https://laboratoryinjaco.com/blog/morfologia-de-globulos-rojos/9b4ef62a/>
- Rojas, M., Jaime, L., & Valencia, M. (2017). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Revista espacios.
- Rozo Lesmes, P., & Acosta Hernandez, A. L. (s.f.). *Caracterización Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS)- IPS*. Ministerio de Salud y Protección Social .
- Samsó, J. V. (diciembre de 2022). *La neurorrehabilitación, un proceso de alta complejidad*. Obtenido de <https://neurologia.com/articulo/2019481#:~:text=Definimos%20la%20neurorrehabilitaci%C3%B3n%20como%20un,lesi%C3%B3n%20del%20sistema%20nervioso%20central>.
- Sanjuan, & Norberto. (2019). *Introducción A La Microbiología Generalidades De Bacteriología*. Buenos Aires: Universidad De Buenos Aires. Facultad De Medicina.
- Santambrosio, E., & Ortega. (2009). *Tinción y observación de microorganismos*. Universidad Tecnológica Nacional.
- Secretaría de Educación del Distrito Corporación Transparencia por Colombia. (2013). *Elaboración de Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el sector educativo*. Bogotá: Alcaldía mayor de Bogotá.
- Secretaría de Salud Pública – MR. (s.f.). *Definiciones Operativas Ndicadores*.
- Secretaria Departamental de salud, Unidad ejecutora de saneamiento del valle del cauca. (2016). *Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud*. Valle del cauca.
- Senra Vaerla, A. (1983). *Concepto de patología General*. Cádiz: Servicio De Publicaciones De La Universidad De Cadiz.
- Servicio de farmacia sociosanitario SNS-O. (2020). *¿Qué Tenemos Que Hacer Con Los Medicamentos Multidosis Cuando Los Abrimos Por Primera Vez?*



Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. (2012). *Normatividad del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres*. Bogotá.

Sociedad española de Neurología. (s.f.). *¿Qué es la Neurología?* Barcelona.

Supersalud. (2014). *Procedimiento baja de bienes*.

Supersalud (2021). CIRCULAR EXTERNA 2021170000004-5 DE 2021. Versión 1.

Talamas Márquez, J. J. (s.f.). *Toma De Signos Vitales*. Durango, México: Universidad Juárez Del Estado De Durango Facultad De Medicina Y Nutrición.

Torrens P., M. (2015). *INTERPRETACIÓN CLÍNICA DEL HEMOGRAMA*. El sevier. Revista Médica Clínica Las Condes.

Tributi. (diciembre de 2022). *Salarios - Certificado de ingresos y retenciones formulario 220 de la DIAN*. Obtenido de <https://www.tributi.com/ayuda/certificado-salarios-220#:~:text=El%20formulario%20220%20tambi%C3%A9n%20llamado,que%20te%20practic%C3%B3%20sobre%20dichos>

UMELISA HCG. (2003). *INTERÉS CLÍNICO*. La Habana, Cuba: Centro de InmunoEnsayo.

Unidad administrativa especial contaduría general de la nación. (2022). *Resolución No. 154*. Bogotá.

Universidad abierta y a distancia de México. (). *Salud Pública, Diagnóstico de salud*. México: División de ciencias de la salud, Biológicas y ambientales.

Universidad de Antioquia. (2014). *Acciones Correctivas, Preventivas Y De Mejora*. Antioquia.

Universidad de Granada. (diciembre de 2022). *Convocatoria de reunión*. Obtenido de Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación: <https://institucional.ugr.es/areas/coordinacion-y-proyectos/proyectos/homogeneizacion/documentos-administrativos/repositorio/transmision/reunion#:~:text=actualizaci%C3%B3n%20Enero%202022-Definici%C3%B3n,para%20participar%20en%20una%20reuni%C3%B3n>.

Universidad de Vigo. (s.f.). *Gestión De La Calidad, La Seguridad Y El Medio Ambiente*. Escuela Técnica Superior De Ingenieros Industriales.

Universidad Rafael Bellosillo Chacín. (s.f.). *Capítulo 2, Marco teórico*. Maracibo, Venezuel.

Vélez Villegas, J. (2017). *ABC es jurídico. Licencias laborales*.

Vigilancia Epidemiológica Y Control Sanitario. (s.f.). *Medicamentos*.

América Economía - ClusterSalud . (2021). *Clúster -salud- Bogotá*. Obtenido de Clúster -salud- Bogotá : <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Salud-de-Bogota/Noticias/2020/Octubre-2020/Las-10-principales-innovaciones-medicas-para-el-2021>

Control Interno E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá. (2022). *E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá*. Obtenido de E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá: <https://www.cribsaludmental.gov.co/attachments/category/343/1ER.%20INFORME%20EVALUACION%20INDEPENDIENTE-ESE-CRIB%202022.pdf>

DIGITAL WARE. (2022). *ACIS*. Obtenido de <https://acis.org.co/portal/content/tecnolog%C3%ADa-colombiana-lidera-en-innovaci%C3%B3n-en-el-sector-salud-para-latinoam%C3%A9rica>

E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá . (s.f.). *E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá*. Obtenido de E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá: https://www.cribsaludmental.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid=456

E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá. (2020 - 2024). *E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá*. Obtenido de E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá: <https://www.cribsaludmental.gov.co/attachments/category/181/Plan%20de%20Gesti%C3%B3n%202020-2023%20CRIB.pdf>

Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad



E.S.E Centro de Rehabilitación Integral De Boyacá. (2020 -2023). *E.S.E Centro de Rehabilitación Integral De Boyaca*.
Obtenido de E.S.E Centro de Rehabilitación Integral De Boyacá:
https://www.cribsaludmental.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid=456

E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá. (2020). *E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá*. Obtenido de E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá:
https://www.cribsaludmental.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=19:mapa-de-procesos&catid=19&Itemid=453

Gobernación de Boyacá . (2020 - 2030). *Gobernación de Boyacá* . Obtenido de Gobernación de Boyacá :
https://www.boyaca.gov.co/secretariasalud/wp-content/uploads/sites/67/2020/08/politica_salud_mental_boyaca_2020_2030_compressed.pdf

Gómez., F. R. (10 de Julio de 2022). *Ministerio de Salud y Protección Social* . Obtenido de Ministerio de Salud y Protección Social : minsalud.gov.co/Paginas/Tengo-optimismo-frente-al-futuro-del-sector-salud.aspx

Gustavo Petro, F. M. (2022). Programa de Gobierno 2022 - 2026. *Colombia Potencia Mundial De La Vida* . Bogotá, Colombia . Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1nEH9SKih-B4DO2rhjTZAKiBZit3FChmF/view>

Ministerio de Salud y Protección Social . (s.f.). *Ministerio de Salud y Protección Social* . Obtenido de Ministerio de Salud y Protección Social : <https://www.sispro.gov.co/observatorios/onsaludmental/Paginas/Normatividad.aspx>

NÚÑEZ, A. G. (2023). Solo cinco de las 30 EPS activas están al día en pagos ad portas de la posible reforma. *LR la República* .

Organización Panamerica de la Salud . (s.f.). *Organización Panamerica de la Salud* . Obtenido de Organización Panamerica de la Salud : <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-ambientales-salud>

Planeación, E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá. (30 de Diciembre de 2021). *E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá*. Obtenido de E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá:
<https://www.cribsaludmental.gov.co/attachments/category/337/ANEXO%201.%20EVALUACION%20PLAN%20DE%20ACCION.pdf>

Centro de Rehabilitación
Integral de Boyacá E.S.E.