

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión		Auditoría		Capacitación	
Fecha:	22/11/2023		Hora Inicio:	2:00 p.m.		Hora Terminación:	5:00 p.m.	
Asunto:	Reunión de COMITÉ DE ETICA MEDICA							
Objetivo:	Hacer revisión y análisis de los procesos del área de SIAU, como quejas radicadas, encuestas de satisfacción, capacitaciones realizadas y lo relacionado con la Política de Participación ciudadana en salud entre otros temas.							
Responsable(s):	Adriana Barón Polania – Coordinadora de SIAU							

Convocados e Invitados			
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO – DEPENDENCIA	ASISTIO	
		SI	NO
Daniel Sapuyes	Coord. Administrativo/secretario departamental de seguridad social	X	
Dagoberto Giraldo Alzate	Gerente	x	
Adriana Barón Polania	Coord. SIAU	x	
Katerine Romero Barraza	Coord. Dptal. De Red	x	
Oscar González	Coord. Sede tipo A	x	
Laura Isabel Garcia	Líder de programa p y d	x	
Yury Andrea Páez	Líder de Talento Humano	x	
Meiby Antury	Lider de apoyo terapeutico	x	
Yineth Rojas	Enfermera sede San Vicente Del Caguan		X
Leidy Escobar Lozada	Coord. Puerto Rico		X
Lucero Montoya	Coord. Doncello		X
Jazy Hans Garavito Sanchez	Enfermero sede Cartagena del Chaira		X
Edith Cuellar	Coord. afiliación y Registro	x	
Jean Marin	Coord. TICS	x	
Nidia Eugenia Ramírez	Coordinadora de programas p y d	x	
Yulieth Parra	Coord. Calidad	x	
Liambrady Ortiz	Regente de Farmacia	x	
Monica Jimena Angarita	Auxiliar sede Paujil		X
Luz Dery Galindez	Líder área financiera	X	
Claudia Rocio Galindo	Coordinadora de Odontología	X	
Aura Maria Sabogal	Lider SST	x	

AGENDA
1. Verificación de Quorum
2. Revisión de compromisos de comité previo

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

3. Revisión PQRS, análisis y seguimiento mes de octubre
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de octubre
5. Revisión de procesos de capacitación al usuario para acceso al servicio
6. Política de participación Social en salud

DESARROLLO DE LA AGENDA

Tema 1. Verificación de Quorum:

Reunión citada de manera presencial en el auditorio de Famac Ltda cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, se dan recomendaciones para el desarrollo de la misma como de manera organizada dar sus sugerencias si hay lugar a ellas, se hace llamado a lista de las personas convocadas, hay receptividad en las recomendaciones dadas se da inicio de reunión para evacuar agenda programada.

2. Revisión de compromisos previos.

Se solicita escucha atenta y manifestación de aportes para fortalecimiento de los procesos o novedades frente a la ejecución de los mismos, se agradece la puntualidad de los líderes y coordinadores en el envío de la información para las carteleras, se insta a los que no lo están haciendo dar cumplimiento a los compromisos ya que contribuye a dar información importante sobre nuestra entidad a los usuarios.

No se generaron compromisos en la reunión anterior, se agradece a los líderes y coordinadores el apoyo que ellos junto a sus colaboradores realizan frente a la participación de las notas del educador caqueteño.

3.Revisión PQRS:

Se realiza socialización de las quejas presentada durante el mes de octubre de las cuales el 100% de estas fueron tramitadas y contestadas a los usuarios.

Primera: BLANCA NOHEMY GIRALDO OROZCO, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 26.617.100 de Florencia, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de nuestra carta política, en mi calidad de afiliada a dicha entidad, con toda atención me permito solicitar copia íntegra y total de mi historia clínica que reposa en esa entidad hasta la fecha de radicación del presente documento. Por lo anterior, se debe incluir tanto la historia médica, psiquiátrica, psicología, optómetra, oftalmológica y de trabajo social, como también los diferentes exámenes que se me han practicado hasta la fecha. RTA De acuerdo a la petición de la paciente se hace remisión de historia clínica

Segunda: Paciente presenta inconformidad por cancelación de cita para toma de eco de mama. RTA La paciente fue contactada el día 9 de octubre por parte del prestador Nazher para la reasignación de la cita, indica no aceptar la cita con ellos, de acuerdo a la respuesta dada por el prestador a famac Ltda se reasignar con una IPS diferente para el día 19 de octubre de 2023.

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

Tercera: con DX CANGURO BAJO PESO requiere x de caderas comparativa , con fecha de orden médica del (28/08/2023)cita con especialista menor de 6 meses programa "plan canguro de bajo peso" , cita de control con pediatría(08/09/2023) . Manifiesta inconformidad con La oportunidad de cita con las especialidades y toma de examen . RTA Una vez recibida su inconformidad se verificó junto con la coordinación de sede tipo A, el trámite respetivo a su solicitud, escuchar a las partes dentro de un proceso de insatisfacción es necesario ya que nos permite entender en varias perspectivas los hechos de inconformidad sin querer dar valor o restar importancia a alguna de las partes. Respetado usuario, en atención a su solicitud, anexamos a este oficio orden, autorización de radiografía comparativa de caderas para la IPS Cedim, de igual forma le notificamos que la cita para pediatría quedo asignada de la siguiente manera: Cita de pediatría: Fecha: 23 de octubre de 2023 Hora: 8:00 am Lugar: Famac Ltda. sede prado

Cuarta: Usuario presenta inconformidad por retraso en el cumplimiento del horario de atención de medicina general, el paciente tenia cita agendada para las 8:00 de la mañana y fue atendido a las 8:30. RTA Hemos gestionado su solicitud y recibido por parte del coordinador de sede tipo A los descargos correspondientes a su inconformidad, presentamos disculpas por la demora presentada en atención de la consulta médica, sin embargo dimos cumplimiento en la prestación del servicio de salud según lo referenciado por el coordinadora de salud de acuerdo a indagación de su historia clínica con el objetivo de verificar su atención. Se anexa respuesta del coordinador.

Quinta: con diagnóstico Hipoacusia, No Especificada, requiere autorización y programación de Implante coclear, Valoración por Anestesiología, radicó solicitud el 13/04/2023 y hasta la fecha no ha recibido respuesta. Se envía para validación y gestión de acuerdo a normatividad vigente. RTA en atención a su solicitud le informamos que para dar continuidad con su proceso debe ser valorada por el especialista en otorrinolaringología en la entidad que hace parte de nuestra red prestadora ya que se cuenta con el equipo interdisciplinario, por ello le informamos que se ha generado una consulta para dar cumplimiento a su proceso, anexo información enviada por el prestador (se anexa oficio de respuesta con datos de la cita). 20 de noviembre de 2023, a la 1:40 pm, Hospital Universitario la Samaritana.

Sexta: usuario sin información de edad y fecha de nacimiento, según ADRES BDEX activo con la EPS #MAGISTERIO, verificando archivo adjunto la señora Paula (madre) manifiesta inconformidad ya que no encuentra garantizado su derecho al acceso a la información y comunicación sin barreras, puesto que a asistido en varias ocasiones a citas médicas con su hijo en la IPS anteriormente mencionada, sin que se cuente con los medios de comunicación efectiva, a través de un intérprete de lengua de señas ya que ella cuenta con discapacidad auditiva y requiere de una comunicación que le permita comprender la valoración médica y las recomendaciones prescritas por el médico tratante; asimismo no le es posible comunicarse con el medico en aras de poner en conocimiento las condiciones actuales de su menor hijo, por lo que requiere se tomen las medidas administrativas tendientes a superar estas barreras de comunicación y se dé cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 324 de 1996 y Ley 1618 de 2013, ya que actualmente no tiene acceso a la información médica de su hijo, en su primera lengua, la lengua de señas colombiana, siendo imposible atender los requerimientos médicos, afectando con ello el tratamiento de su hijo. RTA Una vez recibida su inconformidad se envió al prestador de servicios de salud Clínica Especializada en Adicciones Luis Amigo Ferrer S.A.S solicitando los respectivos descargos del caso, escuchar a las partes dentro de un proceso de insatisfacción es necesario ya que nos permite entender en varias perspectivas los hechos de inconformidad sin querer dar valor o restar importancia a alguna de las partes. Respetado usuario, según lo expuesto por el prestador, éste cuenta con sistema de intérprete virtual y presencial. De igual forma reporta que usted no ha solicitado los servicios de esta

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

entidad desde el 16 de mayo de 2023 por lo cual no nos es claro el motivo de la queja interpuesta ya que usted no ha realizado solicitud de cita últimamente evidenciando vulneración de su derecho. De acuerdo a lo anterior y con el objetivo de eliminar alguna barrera de acceso al servicio de salud, le solicitamos que cuando tenga alguna cita con alguno de nuestros prestadores de red externa nos informe en la oficina de atención al usuario por medio de la línea whatsapp 316 8052990 para nosotros poder notificar previamente a la IPS y que activen la ruta para que usted sea atendido sin restricción en la comunicación.

Séptima: Paciente presenta queja por cancelación de agenda para realización de ecografía de mama. RTA El prestador Nazaher IPS manifiesta: Se llamo el 09/10/2023 hora 4.55 Pm en repetidas ocasiones a las líneas 3214377416 – 3203764668 y no contestaron llamadas, para brindar información sobre la reprogramación de la cita, al no tener contacto ni confirmación con la paciente, la cita no se programa en la jornada del 10/10/2023 que tuvo la Dra. de acuerdo a la respuesta dada por el prestador a famac Ltda se reasignar con una IPS diferente para el día 19 de octubre de 2023.

Octava: Paciente presenta queja por cancelación de cita para toma de ecografía de mama por parte de IPS NAZHER. RTA De acuerdo a los descargos de la IPS NAZHER reportan: Se llamo el 09/10/2023 hora 3:43 Pm a la línea 312 410 3899 contesta esposo la paciente el cual confirma cita para el 10/10/2023 a las 9.20 Am.

Novena: Usuaría presenta inconformidad por cancelación de cita para toma de ecografía de mama por parte de prestador de red externa NAZHER IPS. RTA La IPS presenta descargos manifestando: Se llamó el 09/10/2023 hora 3.35 Pm a la línea 310 578 2308, contesta la paciente la cual no acepta la reprogramación de la cita para el 10/10/2023.

Decima: Usuaría presenta inconformidad por cancelación de cita para toma de ecografía de mama por parte del prestador de red externa NAZHER. RTA La IPS presenta descargos refiriendo: Se llamo el 09/10/2023 hora 4.55 Pm en repetidas ocasiones a las líneas 3214377416 – 3203764668 y no contestaron llamadas, para brindar información sobre la reprogramación de la cita, al no tener contacto ni confirmación con la paciente, la cita no se programa en la jornada del 10/10/2023 que tuvo la Dra. De acuerdo a la respuesta dada por el prestador a famac Ltda se reasignar con una IPS diferente para el día 19 de octubre de 2023.

Decima Primera: Buena tarde, De manera atenta me permito solicitar su apoyo, debido a que Famac LTDA no me autoriza la orden con el anesthesiologo para la cirugía que asignó la ginecóloga en la cita que se tuvo el día 17 de octubre de 2023. El argumento es que debo pasar nuevamente con ginecología y no es necesario. RTA Caso solucionado de fondo Una vez recibida su inconformidad se solicitó descargos a la Dirección de servicios de salud, escuchar a las partes dentro de un proceso de insatisfacción es necesario ya que nos permite entender en varias perspectivas los hechos de inconformidad sin querer dar valor o restar importancia a alguna de las partes. Respetada usuaria, en atención a su solicitud le informamos que para dar continuidad con su proceso debe ser valorada por el especialista en ginecología que está encargado de realizar las cirugías, por tal motivo se le envía cita para dar continuidad con su proceso. 30 de octubre de 2023, hora: 10:00 am, Cra 14 A # 5B-03 B/ Juan XXIII, Detrás del parqueadero de Medilaser en toda la esquina celular 3124696496 whatsapp preferiblemente. Es de aclarar que la cirugía ordenada para la paciente no es considera como riesgo de vida por lo cual, nuestra entidad no se encuentra vulnerando ningún derecho a la paciente, ya que las cirugías como el caso de la queja en mención tienen un proceso que se debe llevar a cabo.

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

Decima Segunda: Padre de la menor, refiere no haber sido atendido por parte de medico general de la ESE SOR TERESA ADELE, del municipio del Doncello, solicita aclaracion de horarios de atención en medicina general en la sede del doncello. RTA De manera respetuosa me permito informar frente a la queja interpuesta el 27 de octubre por inconformidad de la atención a la menor Analía Guzmán Cano, es importante anotar: 1. Famac Ltda. Tiene contrato vigente para la prestación de servicios de salud en atención de urgencias médicas en el municipio de Doncello las 24 horas del día, los 7 días a la semana con la ESE Sor Teresa Adele. 2. Famac Ltda. Presento vía correo electrónico a la ESE Sor Teresa Adele e instauró queja en la página webs de la ESE, la solicitud de descargos por la no atención a la menor Analía Guzmán Cano, caso presentado en el hospital local de Doncello, de lo cual estamos atentos a la respuesta de dicha entidad y que estaremos enviando copia en el momento de recibido. 3. En cuanto al horario de atención en la sede de Famac del municipio del Doncello, según la capacidad instalada, el número de usuarios en el municipio y la obligación contractual, se debe garantizar la oportunidad de consulta externa de medicina general máximo de 3 días, lo cual se garantiza con la contratación de un médico general durante 4 horas al día de lunes a viernes. 4. Por cuestiones administrativas, es posible que se presente la modificación de horarios ocasionalmente sin que esto afecte nuestra oportunidad de la consulta ya que cuando se presenta la novedad el médico adelanta o amplía la agenda el día siguiente para dar cumplimiento en la atención, recordando igualmente que, de tratarse de una urgencia, se tiene disponibilidad permanente con el hospital local. 5. Según verificación de nuestro sistema, la menor en mención, fue atendida por la especialidad de pediatría por el Dr. Wilmer de la Oz el día 27 de octubre de 2023 dando cumplimiento desde nuestra entidad el servicio requerido por su hija.

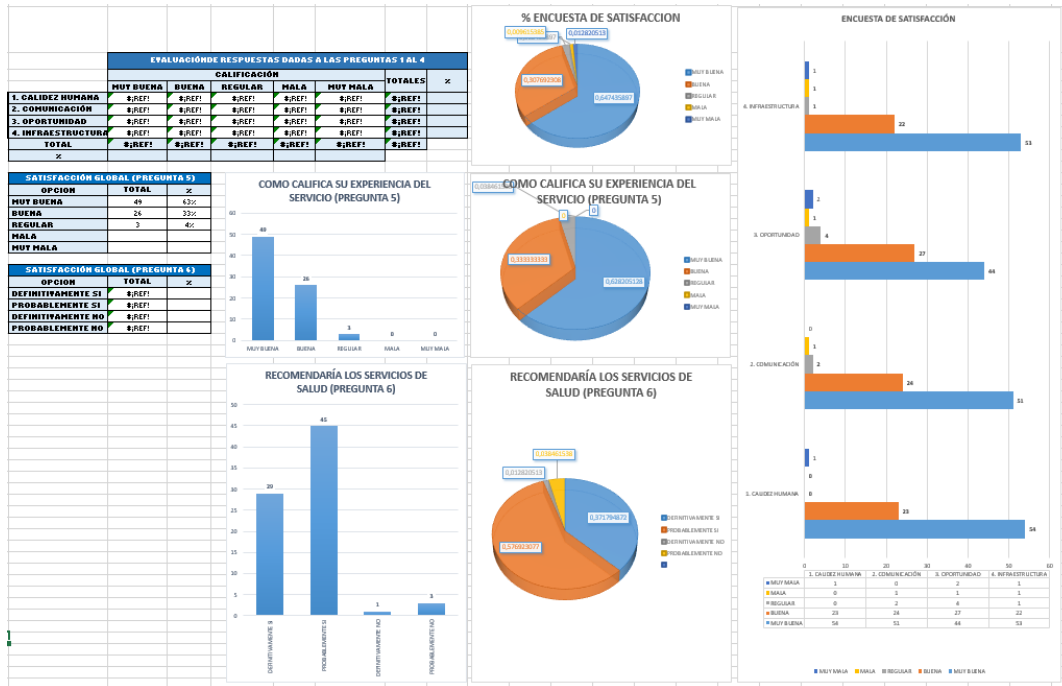
Décima Tercera: Hospital maria inmaculada presta inconformidad con respeto a la paciente ya que cuenta con orden de remisión para psiquiatría y a la fecha refiere no se ha generado el traslado. RTA Hemos realizado revisión de su caso junto con el área de Referencia y Contraferencia, quienes informan que fue presentada el día 27 de octubre de 2023 para las entidades de Clínica la Fe y Centro Neuropsiquiatrico Divino Niño, siendo aceptada en este último, realizando Famac Ltda. las gestiones pertinentes para su traslado. Fuimos notificamos vía telefónica a la línea de referencia y contra referencia por parte de la funcionaria del Hospital María Inmaculada Luz Dary López E el día 29 de octubre a las 5:00 pm, que usted no acepto el traslado para la clínica la Fe, generando obstáculos en el cumplimiento de la remisión. De acuerdo a lo anterior, nuestra entidad procedió a presentarla nuevamente al Centro Neuropsiquiatrico Divino Niño, por lo cual enviamos aceptación de la misma para su traslado efectivo. Anexamos respuesta y trazabilidad de la gestión.

4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción.

Se comparte en la reunión el análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en el mes de octubre de 2023 en cada una de las sedes, se aclara que las encuestas fueron realizadas bajo modalidad telefónica, virtual o presencial, direccionadas por la auxiliar del SIAU en cada municipio.

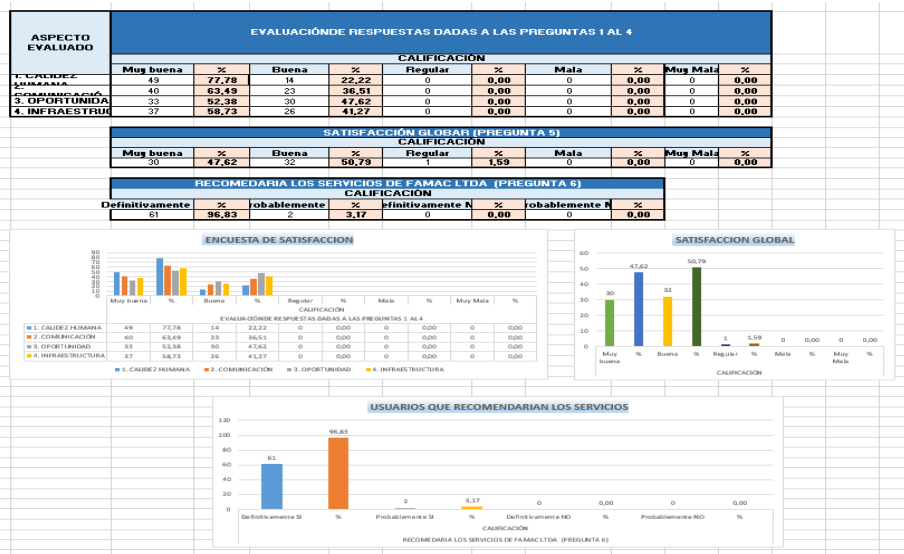
Los indicadores a tener en cuenta son los porcentajes de satisfacción global y la intensidad de referenciamiento de los servicios de cada una de las sedes.

SEDE FLORENCIA



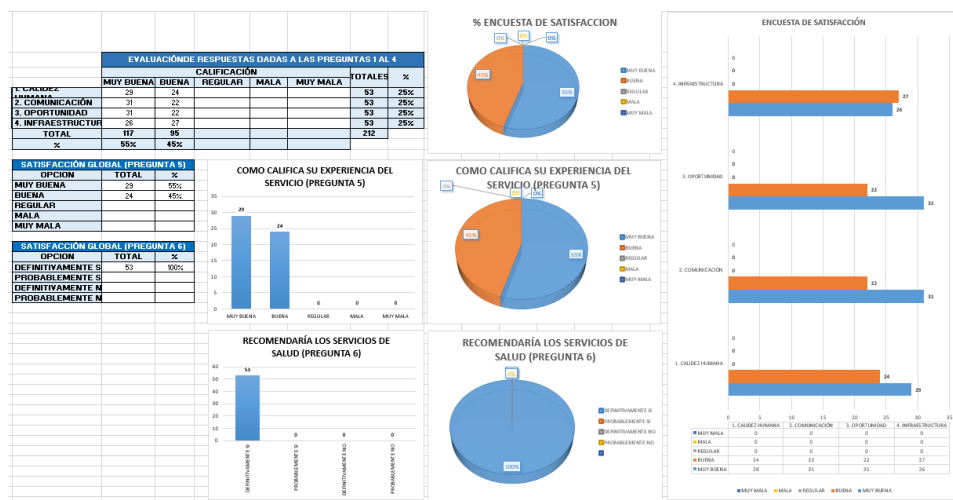
ANÁLISIS: En la ciudad de Florencia se aplicaron encuestas bajo la modalidad presencial y telefónica con un total de 80 usuarios que evaluaron los servicios donde el 100% manifestaron su satisfacción con los servicios recibidos el 26% de los usuarios evaluaron la atención del área de SIAU, el 15% evaluó el servicio de afiliación y registro. Los usuarios encuestados manifiestan su voluntad de referenciar los servicios a otras personas partiendo de su experiencia personal que la consideran favorable. Donde el 98% de los encuestados referenciarían los servicios de la sede tipo A.

SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



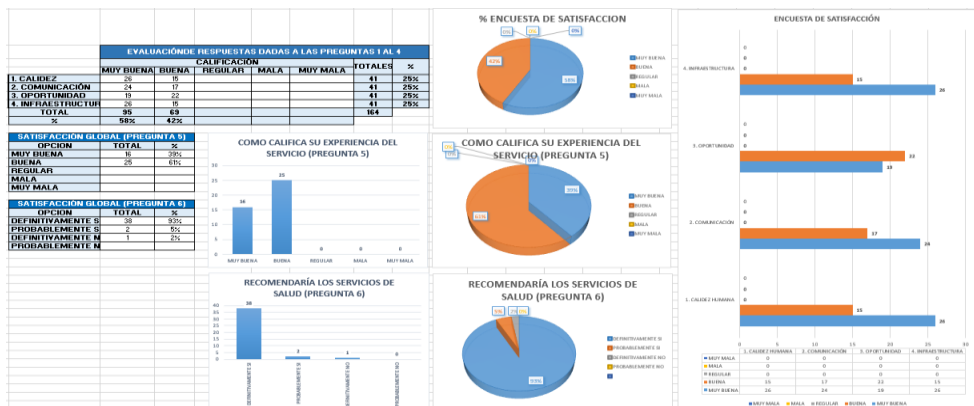
ANALISIS: Se aplicaron un total de 63 encuestas donde el total de los usuarios el 98% manifestaron satisfacción con los servicios recibidos, el 43% de los encuestados valoraron los servicios de consulta externa en medicina general, el 24% evaluaron los servicios de odontología. El atributo de calidad con mejor ponderación fue la calidez humana del personal de la sede. Los usuarios en respuesta a la intención de referenciamiento de los servicios mencionan un 100% de intención de recomendar los servicios de la sede a terceros, dato concordante con la satisfacción, persiste este dato positivo en el transcurso del año.

SEDE PUERTO RICO:



ANALISIS: Se realizaron un total de 53 encuestas donde el 51% de ellas el usuario pondero los servicios de consulta externa de odontología, el 21% asignación de citas, el 100% de los usuarios abordados manifestaron conformidad con la atención recibido, el atributo de infraestructura se presenta con mejor ponderación.

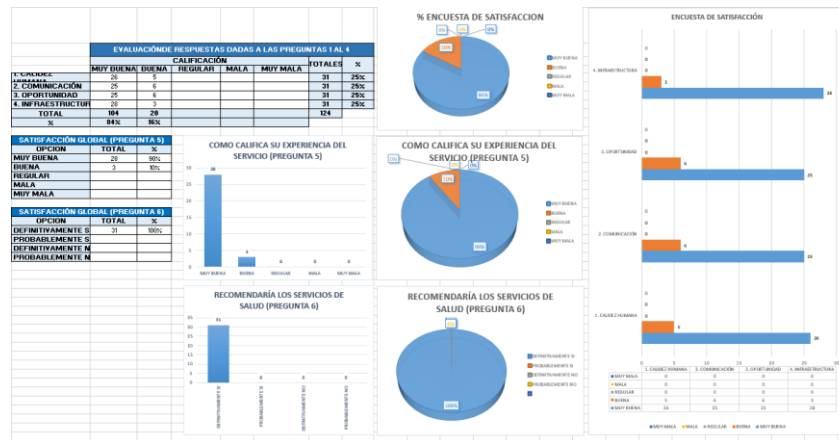
SEDE EL DONCELLO



ANALISIS:

La auxiliar de la sede abordo a 41 usuarios evaluando los servicios prestados donde el 100% de ellos manifestaron satisfacción con los servicios recibidos en la sede el 46% de los usuarios evaluaron los servicios de consulta externa y el 24% el proceso de atención al usuario, el atributo de infraestructura y calidez se encuentra con mejor ponderación. En concordancia con los datos arrojados en la satisfacción del usuario el 100% de los usuarios del doncello referenciarían los servicios de la sede a otras personas, sin elementos que inciden de manera desfavorable en la percepción de los usuarios.

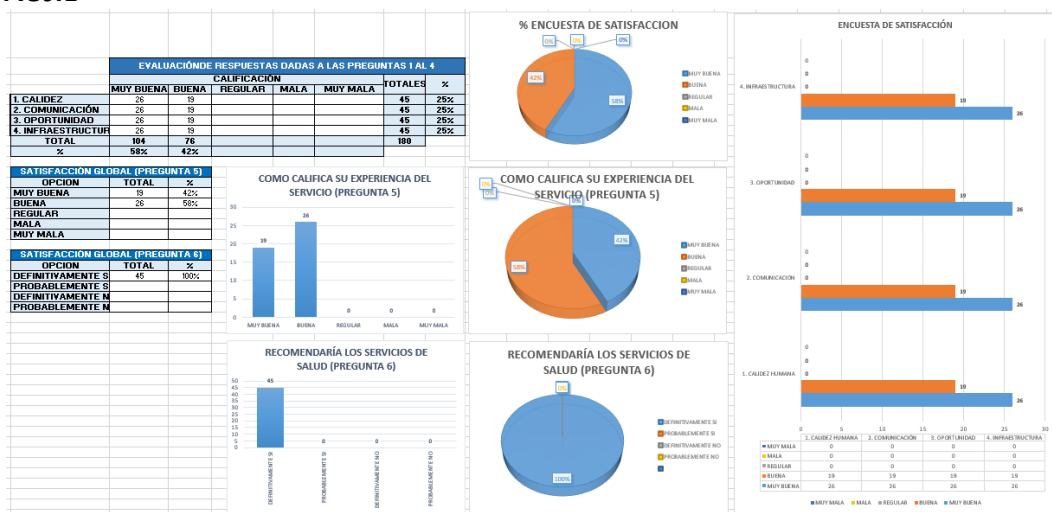
SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



ANALISIS:

En concordancia con los datos arrojados en la satisfacción del usuario el 100% de los usuarios del doncello referenciarían los servicios de la sede a otras personas, sin elementos que inciden de manera desfavorable en la percepción de los usuarios. El 100% de los usuarios que diligenciaron la encuesta manifiestan su intención de referenciar los servicios a terceros, dato constante en lo corrido del año evaluado y del año inmediatamente anterior

SEDE PAUJIL



	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

ANÁLISIS:

Se aplicaron un total de encuestas en el municipio direccionadas por la auxiliar de la sede, el 56% de los usuarios evaluaron los servicios de consulta externa de medicina general, 20% de asignación de citas, el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con los servicios, el atributo de calidad con mejor ponderación fue el de calidez humana. Los usuarios encuestados manifiestan en un 100% su intención de referenciar los servicios de la sede a otras personas, dato concordante con la satisfacción, es importante reiterar que esta sede es exclusiva para magisterio sin ser requerimiento por densidad poblacional de magisterio.

5. Revisión de procesos de capacitación al usuario para acceso al servicio

Se continúa con la publicación mensual de cartelera informativa en cada una de nuestras sedes, unificando información para toda la población de magisterio, las cartelera son publicadas en la página web institucional y remitida a gestores de salud por correo y grupo de WhatsApp.

Durante el mes de octubre se realizó capacitaciones con los usuarios por medio del educador Caqueteño en los siguientes temas:



Derechos y deberes de los usuarios



Importancia del esquema de vacunación completo



Fabiana Álvarez
DOCTORA FAMAC LIMITADA

Prevención del cáncer de cuello uterino



Laura Ximena Cabrera
PSICOLOGA FAMAC LIMITADA

Prevención del suicidio

6. Política de participación Social en salud:

Dentro de las actividades programadas para los usuarios donde se pretende educar y generar procesos de participación se han estado ejecutando desde el área de SIAU como la apertura de buzón de sugerencia con la presencia de los gestores de salud de cada uno de los municipios donde contamos con sedes, así como la publicación de cartelera y boletín informativo informativos difusión de las mismas por los diferentes medios con los que cuenta la entidad, se realizaron procesos de capacitación en la entidad a través de los televisores, de igual forma

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

se aplicaron encuestas de satisfacción donde la perspectiva del usuario es decisiva para el fortalecimiento de los servicios de salud en cada una de las sedes y en los diferentes servicios. Todas estas actividades hacen parte de los procesos de participación buscando educar en referencia a los servicios con los que cuenta la entidad generando acercamiento y apropiación del usuario al plan de beneficios del régimen especial.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
Programar y asistir al próximo comité donde se analizarán datos del mes de septiembre	Diciembre	Coord. SIAU y Coordinadores y líderes de área convocados
Notificar de manera oportuna las novedades de cada área para ser divulgada a través de los medios de comunicación institucionales.	A partir de la fecha	Coordinadores y líderes de área.
Participación en las notas del educador caqueteño para educación de los usuarios	A partir de la fecha	Coordinadores y líderes de área.

Asistencia		
Relacionada a la presente		

Fecha:	22-12-23	Hora Inicio:	21:00	Hora Fin:	8:00	Lugar:	Florencia - DuBarrío
ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión	Auditoria	Capacitación	Otros	
Asunto:	Reunión Comité de gerencia.					Sede:	Florencia
Objetivo:	Revisar y analizar los procesos de atención al usuario						
Responsable(s) convocatoria:	Norma Pastrana						

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Liam Ortiz	Regente farmacia	3054389531	liamortiz022@gmail.com	[Firma]
2	Oscar Gomez	Coord. Sed A	3118751214	oscar.gomez@gnel.com	[Firma]
3	Daniel A. Sayer Chirre	coordinador Administrativo	3222552479	dansayerchirre@gmail.com	[Firma]
4	Melby Antia P.	Coord. Apoyo T.	3122918261	Melbyantia@gmail.com	[Firma]
5	Ana Ma Sabogal	lider SST	3103364726	//	[Firma]
6	Meloth Parra Lopez	coordinadora de calidad	3182019623	calidad@farmacitad.com	[Firma]
7	Dagoberto Giraldo Alzate	Gerente	3144730827	dagoberto@yaho.es	[Firma]
8	Ofelia Caldas	Administrador	3053706774	elidianaofcaldas20@gmail.com	[Firma]
9	Katrin Romero	Coord. Oper. Prod.	3203013271	katrinromeroproductiva@gmail.com	[Firma]
10	John J. Alzate	JEFE TH	3136506002	talca@humanafarmacia.com	[Firma]
11	Norma Pastrana	Coord. Sistema	31947721	norma20@gmail.com	[Firma]
12	Carla I. Carrillo	Coord. Program. RH	3185060101	carlacarrillo@gnel.com	[Firma]
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	08/03/2021
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	