 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>ASISTENCIA SOCIAL DEL COLOMBIANO</small>	Proceso:	Misional	Código:	MSI-AT-PD02
	Subproceso:	Atención al Usuario	Versión:	08
	Nombre del documento:	Procedimiento de Trámite de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.	Página:	Página 1 de 10
			FO-PCA-05	

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Aportar al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud en el Hospital Universitario San José E.S.E. de Popayán. Estableciendo las actividades y responsables de entregar una respuesta oportuna al cliente externo e interno de sus quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.

2. ALCANCE

Desde: la recepción de las sugerencias, quejas, felicitaciones y derechos de peticiones.

Hasta: que el cliente reciba una respuesta positiva.

3. RESPONSABLE

Coordinador Sistema de Información y Atención al Usuario, Auxiliar Administrativa.

4. REQUERIMIENTOS

Legales: Decreto 1757 del 03 de Agosto de 1994. Artículo 4. Servicio de atención a la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud, se deberá a través suyo: Velar porque las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones.

Norma técnica colombiana NTC-ISO 1002 de 2005, Gestión de la calidad, satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones. **Resolución 14437 de 1991** Por el cual se constituyen los comités de ética hospitalaria y se adoptan el decálogo de los Derechos de los Pacientes

Otros: Resolución 0182 del 10 de mayo de 2010 del Hospital Universitario San José de Popayán "E.S.E" (Mediante la cual se adoptan los deberes y derechos del paciente Código de ética, formato de quejas y Reclamos).


5. DEFINICIONES

5.1 Buzón de sugerencias: dispositivo adecuado para recopilar las sugerencias y manifestaciones de agradecimientos escritas emitidas por el cliente externo.

5.2 Cliente: organización o persona que recibe un producto.

5.3 Felicitación: reconocimiento que hace el usuario a la labor desempeñada por el Hospital o los funcionarios.



 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ	Proceso:	Misional	Código:	MSI-AT-PD02
	Subproceso:	Atención al Usuario	Versión:	08
	Nombre del documento:	Procedimiento de Trámite de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.	Página:	Página 2 de 10
				FO-PCA-05

5.4 Queja: es la expresión o manifestación que hace el usuario por el malestar o descontento por un servicio no prestado oportunamente.

5.5 Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

5.6 SIAU: Sistema de información y atención al usuario

5.7 Sugerencia: es la insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

5.8. Reclamo: Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad del servicio


5.9 Derecho de Petición: Derecho fundamental que concede al peticionario recibir respuesta efectiva e información relacionada con la prestación del servicio por parte de la entidad

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 Clasificación de quejas

- **Falta de oportunidad:** Falla en un proceso de apoyo como el de aseo, vigilancia, lavandería, cafetería y cocina, parqueadero, infraestructura. Déficit en el cumplimiento de tiempos para la realización de impresión diagnóstica, laboratorio y de cirugía. Falta de asignación de citas.
- **Incumplimiento de horario:** déficit de espacio y tiempo apropiado para cumplir con la agenda médica y asignación de una cita.
- **Mala información:** Falta de información con calidad suficiente. Información sobre Horarios de atención y de visita, Deberes y Derechos, e información de ubicación de los servicios asistenciales y administrativos.
- **Maltrato:** es un comportamiento donde se refleja actitudes y/o acciones negativas como indiferencia, falta de información en la atención (diagnóstico, tratamiento, entre otros, ofensas, ridiculizar, gritar o levantar el tono de voz, usar palabras obscenas, humillar, intento y/o abuso sexual. También se refiere a la falta de adherencia a los procesos y protocolos de atención como por ejemplo fallas en la aplicación de medicamentos.
- **Central de Gases Medicinales y Central de Mezclas** Las quejas y reclamos debe ser direccionada al área de producción de gases medicinales y/o Central de Mezclas, específicamente dirigida a al director técnico del Servicio Farmacéutico quien es el responsable de analizar, investigar y definir los respectivos planes de mejora.

Para la investigación de la queja o reclamo de central de Gases Medicinales o Central de Mezclas el director técnico toma los datos del lote afectado y tres lotes anteriores a la fecha del evento para central de Gases Medicinales, con el fin de verificar que no haya sido afectado por el mismo motivo, se revisara el lote del producto, seguidamente se toman las acciones correctivas necesarias para solucionar la falla o inconveniente y finalmente se remite la respuesta con los respectivos planes de mejora al área de Atención al Usuario en la plantilla Institucional de seguimiento a quejas y reclamos para dar respuesta al usuario.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>Entidad Autónoma del Estado de Popayán</small>	Proceso:	Misional	Código:	MSI-AT-PD02
	Subproceso:	Atención al Usuario	Versión:	08
	Nombre del documento:	Procedimiento de Trámite de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.	Página:	Página 3 de 10
			FO-PCA-05	

6.2 Comunicación

El Hospital Universitario San José E.S.E de Popayán, implementa estrategias de comunicación para indicar al usuario:

- El lugar y los mecanismos donde debe realizar la queja.
- La información a proporcionar por el usuario o reclamante.
- El proceso de tratamiento de las quejas.
- Los plazos.
- La forma como el usuario puede obtener información acerca del estado de la queja.

6.3 Accesibilidad

En cada uno de los servicios del Hospital, se encuentra un buzón de sugerencias, en la cual los usuarios pueden colocar sus quejas.

El formato está diseñado en un lenguaje sencillo. En caso de que el usuario tenga alguna discapacidad física o funcional un auxiliar de atención al usuario o funcionario de la institución apoyará el registro de la queja.

6.4 Recepción de las quejas, sugerencias y felicitaciones.


Los auxiliares del Sistema Integral de Atención al Usuario reciben las quejas y diligencia la siguiente información:

- Consecutivo
- Fecha de recepción
- Nombre completo del usuario
- Identificación
- Entidad
- Dirección
- Teléfono
- Correo electrónico
- Servicio en el cual fue atendido
- Nombre de quién formula la petición (En caso de que no sea el mismo usuario)
- Descripción de la queja
- Solución solicitada

En cuanto a las felicitaciones el registro contendrá:

- Consecutivo
- Fecha de recepción
- Nombre completo del usuario
- Identificación
- Entidad
- Dirección
- Teléfono



 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS</small>	Proceso:	Misional	Código:	MSI-AT-PD02
	Subproceso:	Atención al Usuario	Versión:	08
	Nombre del documento:	Procedimiento de Trámite de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.	Página:	Página 4 de 10
			FO-PCA-05	

- Correo electrónico
- Servicio en el cual fue atendido
- Nombre de quien formula la felicitación
- Descripción de la felicitación
- Fecha de envío de la felicitación al servicio
- Confirmación al usuario del recibo de la felicitación

Si la queja es para un usuario del servicio:

- Consecutivo
- Fecha de recepción
- Nombre completo de quien coloca la queja
- Identificación
- Nombre completo del usuario
- Entidad
- Servicio en el cual fue atendido
- Nombre de quien formula la petición
- Descripción de la queja
- Fecha de envío a la EPS
- Fecha de respuesta de la entidad
- Trámite realizado

Las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y derechos de petición, podrán ser presentados por cualquier persona, usuarios y sus familias, funcionarios, docentes o estudiantes.

Lo descrito en las quejas, reclamos o sugerencias anónimas servirá de insumo para establecer acciones de mejoramiento previa confirmación de la veracidad de la información.

En el caso de las quejas, reclamos o sugerencias en las cuales el usuario se retracta, este deberá firmar el formato de queja con la nota aclaratoria de las razones por las cuales se retracta.


6.5 Confidencialidad

La información de carácter personal del reclamante será utilizada solamente para el tratamiento de la queja dentro del Hospital, y no será divulgada sin el consentimiento expreso del usuario o reclamante.

6.6 Seguimiento de la queja

A la queja se le hace seguimiento a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante la recibe y muestra satisfacción con la respuesta. Además de los datos registrados en la recepción de la queja, el SIAU registra los siguientes datos:

- Fecha de envío de queja al servicio
- Fecha límite de la respuesta
- Acción inmediata

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ	Proceso:	Misional	Código:	MSI-AT-PD02
	Subproceso:	Atención al Usuario	Versión:	08
	Nombre del documento:	Procedimiento de Tramite de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.	Página:	Página 5 de 10
			FO-PCA-05	

- Tramite realizado
- Plan de mejoramiento
- Derecho vulnerado
- Fecha de respuesta del servicio
- Fecha de respuesta al usuario
- Medio utilizado
- Confirmación del recibo por parte del usuario

6.7 Responsabilidad

La Oficina del SIAU es la encargada de coordinar las acciones de este sistema al interior de la Institución, pero cada dependencia es la responsable de solucionar las quejas y reclamos, así como de adoptar los planes de mejoramiento formulados cuando esté implicada en una inconformidad. El SIAU se encargará de hacer seguimiento a los planes de mejoramiento propuestos.

En caso de que los usuarios presenten una queja, reclamo, sugerencia, felicitación y derecho de petición, en otra área esta se encargará de direccionar al usuario a los buzones de sugerencias Institucionales o a la oficina del SIAU.

Si en la queja recibida se detectan problemas de calidad, el tratamiento de la queja se realizara conforme a lo establecido en el programa de seguridad del paciente Institucional y sus vigilancias farmacovigilancia, tecnovigilancia, reactivovigilancia y hemovigilancia.

6.8 Investigación

Los únicos autorizados a llamar a los usuarios, para efectos de indagación e información sobre la queja o reclamo son los funcionarios del SIAU y / o control interno disciplinario.

6.9 Respuestas

Se verifica si el proceso responsable envió en el tiempo definido, la respuesta a la sugerencia o queja reportada.

Las llamadas telefónicas serán utilizadas solo para confirmar el recibo de la respuesta.


Solo se dará respuesta a las quejas o reclamos que contienen los datos de ubicación del quejoso como dirección, teléfono y/o correo electrónico.

La respuesta de cada queja, sugerencia o derecho de petición, se envía por correo electrónico, físico o postal y se confirmará su recibo a través de una constancia o soporte de envío.

6.9 Oportunidad en las respuestas

Todas las quejas y reclamos son contestadas al quejoso en un término de quince (15) días hábiles, después de decepcionada la misma o escrutado el buzón de sugerencias.



 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>INSTITUCIÓN VENEZOLANA DE INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN</small>	Proceso:	Misional	Código:	MSI-AT-PD02
	Subproceso:	Atención al Usuario	Versión:	08
	Nombre del documento:	Procedimiento de Trámite de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.	Página:	Página 6 de 10
				FO-PCA-05

6.10 Recurrencia de las Quejas: Se realiza la verificación de quejas periódicamente y su recurrencia. Se cuenta con un indicador que permite la evaluación de las quejas recurrentes, se analizan las causas y se proponen oportunidades de mejora.

6.10 Cierre de la queja

Se determinará si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces esta se deberá realizar y registrar.

Si el reclamante no acepta la decisión entonces la queja deberá permanecer abierta. Esto se debería registrar y el informante debería ser informado de las alternativas disponibles para recurrir internas y externas.

De acuerdo con lo anterior se debe realizar el seguimiento del progreso de la queja hasta que se haya agotado todas las alternativas razonables para recurrir internas o externas, o el reclamante quedo satisfecho.

Se recepcionará el tratamiento de las oportunidades de mejora en el formato código XXX de los líderes de los procesos a los cuales se les designó la respuesta de la queja.

6.11. Buzón de sugerencias


Se dota los buzones con formatos y Lapiceros en cada una de las áreas de ubicación de los buzones, el martes y viernes de cada Semana.

Los buzones son azules para el cliente externo e interno.


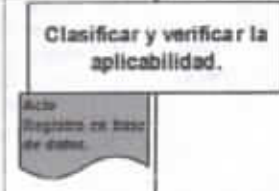
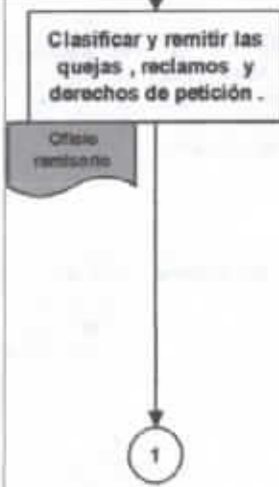
Los encargados de realizar la apertura del buzón de sugerencias son el coordinador de SIAU, auxiliar de atención del usuario y testigo delegado de la Asociación de Usuarios de la Institución no debe ser un funcionario y se abre dos días a la semana.

Aquellas sugerencias que son aplicables, funcionales y que contribuyen al mejoramiento de la calidad de los servicios, se incluirán en los planes de mejoramiento o como acciones correctivas.


6.12. Los trámites de los derechos de petición, serán remitidos a la Oficina Jurídica.

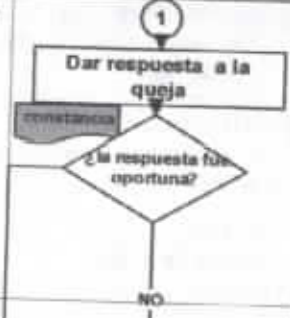
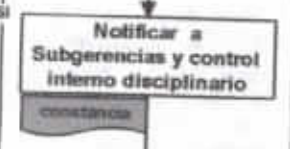
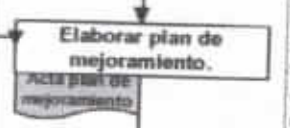
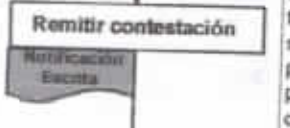

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</small>	Proceso:	Misional	Código:	MSI-AT-PD02
	Subproceso:	Atención al Usuario	Versión:	08
	Nombre del documento:	Procedimiento de Tramite de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.	Página:	Página 7 de 10
				FO-PCA-05


7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
NO	DIAGRAMA DE FLUJO	COMO SE HACE	QUIEN LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
1		<p>1.1 Se reciben las Peticiones, sugerencias, quejas, felicitaciones, derechos de petición que llegan directamente al SIAU</p> <p>1.2. Se recepcionaran las PQRS provenientes de los buzones de sugerencias y de las oficinas que hayan recepcionado las mismas.</p>	Coordinador SIAU, funcionario de liga de usuarios y auxiliar administrativo del SIAU.	En el momento en que el usuario desea instaurar una queja y/o sugerencia. Después de la apertura de los buzones.	Formato Sugerencias, quejas y felicitaciones.
2		<p>2.1. Se clasifican en Sugerencias, quejas, felicitaciones y derechos de petición.</p> <p>2.2. Se levanta acta según clasificación una vez terminado el escrutinio.</p> <p>2.3. Se digita en el sistema de PQR y derecho de petición y se asigna el número consecutivo en excel y en el formato respectivo.</p>	Coordinador SIAU o funcionario delegado	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al escrutinio de los buzones y recepción en el SIAU.	Acta Registro en base de datos.
3		<p>3.1. las quejas sugerencias, reclamos, peticiones: previa verificación, análisis y revisión, se enviara copia de la queja original por DOCUNET o correo electrónico al coordinador del servicio sea funcionario público o contratista.</p> <p>3.2 Si el funcionario involucrado es de planta se envía la notificación a la oficina de control interno disciplinario.</p> <p>3.3 Si el funcionario involucrado es de contrato al representante de la cooperativa o sindicato para que se revisen las actividades de cumplimiento</p> <p>3.4. Si la queja presentada detecta problemas de calidad Institucional se realizara el tratamiento de la queja según lo establecido en el programa de seguridad del paciente y las vigilancias institucionales</p>	Coordinador del SIAU o funcionario delegado. Referente Seguridad del Paciente	Después de registrar las quejas o reclamos en la base de datos	Oficio remitido

[Handwritten signature]

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SALUD</small>	Proceso:	Misional	Código:	MSI-AT-PD02
	Subproceso:	Atención al Usuario	Versión:	08
	Nombre del documento:	Procedimiento de Tramite de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.	Página:	Página 8 de 10
				FO-PCA-05

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
NO	DIAGRAMA DE FLUJO	COMO SE HACE	QUIEN LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
4		4.1 El coordinador de cada área o representante legal de la cooperativa o sindicato deberá dar respuesta y hacerla llegar al SIAU por correo electrónico, DOCUNET o medio físico con su respectivo plan de mejora	El coordinador de cada área o representante legal de la cooperativa o sindicato	Dentro de los cinco días hábiles siguientes al envío	Constancia de soporte de envío Correo electrónico, físico o DOCUNET
5		5.1. Si en el análisis de gestión existe transcendencia de la queja se 5.2. pasa al representante legal en caso de ser contratista. Si no cumple será requerido por el interventor del contrato	Coordinador SIAU	Dentro de los Diez (10) días, de haberse cumplido el tiempo de respuesta	Constancia o soporte de envío (correo electrónico, correo físico, Docunet), a la respectiva subgerencia.
6		6.1. Se agrupan cada una de las acciones tendientes a mejorar en el formato de plan de mejora, describiendo la acción, tiempo en el que se va desarrollar y el responsable de realizarlas.	Jefe de área, funcionario (s) e implicado (s)	En los 10 días hábiles siguientes al recibo de la queja	Acta plan de mejoramiento
7		7.1 Se remite la decisión tomada con respecto a la queja, sugerencia o reclamo, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, se comunicara por escrito una vez se tome la decisión.	Coordinador SIAU o funcionario delegado	En los 5 días hábiles siguientes de elaborado el plan de mejoramiento.	Notificación escrita
8		8.1 Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento, determinando su cumplimiento 8.2 Se elabora informe de seguimiento a los planes de mejoramiento presentados en el periodo.	Jefe de área, funcionario (s) e implicado (s)	Mensualmente	Formato de seguimiento del Plan de mejoramiento.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>Asistencia Integral al Ciudadano</small>	Proceso:	Misional	Código:	MSI-AT-PD02
	Subproceso:	Atención al Usuario	Versión:	08
	Nombre del documento:	Procedimiento de Tramite de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.	Página:	Página 9 de 10
				FO-PCA-05


8. CONTROL DE REGISTRO

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>Asistencia Integral al Ciudadano</small>		FORMATO DE CONTROL DE REGISTROS			
Nombre registro	Código	Recuperación	Tiempo de retención		Disposición
			Almacenamiento	Conservación	
Formato de Tramite de sugerencias, Quejas y Felicitaciones	MSI-AT-PD4-FOSA01	-Coordinador Siau -Auxiliares -Coordinadores de área.	Oficina de Atención al Usuario	Según TRD	Según TRD
Formato de seguimiento	MSI-AT-PD02-FOPS01	-Coordinador Siau -Auxiliares -Coordinadores de área.	Oficina de Atención al Usuario	Según TRD	Según TRD

9. ANEXOS

- Acta de apertura de buzón de sugerencias.

Código	Versión	Fecha	Descripción del Cambio
GAT-AT-PD2	2	Mayo de 2012	Adición o eliminación de actividades, ajuste de formatos
GAT-AT-PD2	3	Noviembre de 2013	Adición o eliminación de actividades, ajuste de formatos
GAT-AT-PD2	4	10/09/2015	Adición o eliminación de actividades, ajuste de formatos
GAT-AT-PD2	5	04/11/2016	Adición o eliminación de actividades, ajuste de formatos
MSI-AT-PD02	6	13/07/2018	Adición o eliminación de actividades, ajuste de formatos
MSI-AT-PD02	7	25/10/2018	Adición de actividades: Recurrencia de Quejas y participación de Seguridad del paciente en problemas de calidad Institucionales
MSI-AT-PD02	8	Diciembre de 2018	Organización de responsables, aumento en los días de los pasos 6 y 8 del flujograma de 5 a10

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL ESTADO</small>	Proceso:	Misional	Código:	MSI-AT-PD02
	Subproceso:	Atención al Usuario	Versión:	08
	Nombre del documento:	Procedimiento de Trámite de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.	Página:	Página 10 de 10
	FO-PCA-05			

Elaboró	Maria Atenaiz Velásquez	Revisó	Shirley Patricia Albor	Aprobó	Derlin Delgado Rodríguez
Cargo	Coordinación de SIAU	Cargo	Jessica Lizeth Valencia Subgerente Científica	Cargo	Gerente
Firma		Firma		Firma	
Fecha		Fecha		Fecha	02/02/2019
GESTIÓN DOCUMENTAL					
Nombre:	Jose Manuel Jaramillo M.	Cargo:	Profesional Univ. - Contratista - Oficina Asesora de Planeación	Firma:	



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ

CREACIÓN, MODIFICACIÓN, O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

FO-PCA-05

Versión:

1

Fecha:

08 de Marzo de 2010

TIPO DE SOLICITUD	Nuevo documento:	<input type="checkbox"/>	Actualización:	<input checked="" type="checkbox"/>	Eliminación:	<input type="checkbox"/>														
	FECHA DE SOLICITUD																			
<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>DD</td><td>MM</td><td>AAAA</td></tr></table>										DD	MM	AAAA								
DD	MM	AAAA																		
Tipo de Documento:	<table border="1"><tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>CA</td><td>PD</td><td>IN</td><td>MA</td><td>PT</td><td>GU</td><td>FO</td></tr></table>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CA	PD	IN	MA	PT	GU	FO	Nombre del documento:	Pd. trámite de Sug. Queph fecundaciones		Versión actual:	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														
CA	PD	IN	MA	PT	GU	FO														

JUSTIFICACIÓN	
ASPECTOS DE LA JUSTIFICACIÓN	OBSERVACIONES DE LA JUSTIFICACIÓN
Aprobación o modificación de las normas vigentes <input type="checkbox"/>	
Modificación de políticas al interior de la dependencia <input type="checkbox"/>	
Identificación o modificación de controles en un proceso o un procedimiento <input type="checkbox"/>	
Cambio de responsables en la ejecución de las actividades <input type="checkbox"/>	
Definición de nuevos registros que evidencien la realización de las actividades <input type="checkbox"/>	
Modificación en el indicador del proceso <input type="checkbox"/>	
Cambio en el objetivo y/o alcance del documento <input type="checkbox"/>	
Adición, eliminación o modificación de actividades <input type="checkbox"/>	
Otro <input type="checkbox"/>	

Nombre del responsable de la dependencia para orientar la actualización

Nombre del responsable de tramitar la solicitud

Jose Manuel J

CA: Caracterización PD: Procedimiento IN: Instructivo MA: Manual PT: Protocolo GU: Guía FO: Formato