

**Acta No.:** \_\_\_\_\_

**Lugar:** VIRTUAL
**Fecha:** 29 marzo 2022
**Hora Inicio:** 11 am **Hora Final:** 1:00 pm
**TEMA DE LA REUNIÓN:** 1ER DIALOGO CIUDADANO

**INVITADOS (Marcar con una "X" si hay un listado de firmas adjunto \_)**

NOMBRE	CARGO	AREA	ASISTENTE	AUSENTE
LADINO DE VILLALBA MARIA NELLY	Usuarios	Capital Salud	X	
MORALES NIAMPIRA MERCEDES	Usuarios	Capital Salud	X	
MELO ALBORNOZ NANCY RUTH	Usuarios	Capital Salud	X	
BUSTOS GOYENECHÉ NUVIA PATRICIA	Usuarios	Capital Salud	X	
LOPEZ OLAYA ARQUIMEDES	Usuarios	Capital Salud	X	
ELIGIO REY	Usuarios	Capital Salud	X	
CARLOS EDUARDO GUTIERREZ	Usuarios	Capital Salud	X	
EDGAR OSORIO	Usuarios	Capital Salud	X	

## 1. AGENDA DE LA REUNIÓN

No.	PUNTO	RESPONSABLE
1)	Saludo bienvenida y registro de asistencia	Prof. Participación social
2)	Planteamientos y solicitudes	Prof. Participación social
3)	Cierre	Prof. Participación social

## 2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN / CONCLUSIONES

En cumplimiento de la normativa vigente Ley 850 del 2003, Veedurías Ciudadanas y Control Social, Ley 1757 del 2015, Artículo 57 de Rendición de Cuentas, Protocolo de Rendición de Cuentas de la Secretaría General, Directiva 005 de 2020-Gobierno Abierto de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Lineamientos Técnicos de la Veeduría Distrital, recomendación del Departamento Administrativo de la Función Pública- Política Publica de Participación Social en Salud.

El Diálogo ciudadano se realizó con transmisión en vivo por Facebook live, el día 29 de marzo a las 11 am con la participación presencial de algunos usuarios; El Dr. Omar Perilla Gerente de Capital Salud y la Dra. Angélica Lozano directora de Atención al Usuario.

El Dr. Perilla saluda a los delegados de la comunidad y da la bienvenida a los asistentes conectados de Bogotá y Meta, comenta que es necesario escuchar a los usuarios por lo que le da la palabra al señor Eligio Rey (presidente de la asociación de usuarios de Kennedy) quien indaga por la entrega de medicamentos de adultos mayores y personas en condición de discapacidad, la señora Nubia Bustos desea conocer cómo funcionan los códigos cups y cuál es la contratación actual entre Capital Salud y Univer, la señora Nubia recomienda hacer más visible la Rendición de Cuentas en plataformas tecnológicas enfocado en preguntas de usuarios.

La señora Nancy Melo menciona que las autorizaciones y las órdenes tienen una vigencia de 6 meses, sin embargo, ante la falta de oportunidad después de vencidos nuevamente se deben solicitar citas e iniciar el proceso; pregunta si es posible que se renueve automáticamente; la señora Nelly Ladino comenta algunas situaciones de los veedores con la comunidad e indaga por la entrega de medicamentos, cuando la orden indica que es por 3 meses y están entregando lo de un mes.

La señora Mercedes Morales indaga sobre las citas médicas, la falta de oportunidad y el vencimiento de las órdenes; adicional al traslado a otras subredes para recibir atención porque no hay agenda en la subred de residencia. El señor Arquímedes menciona que en San Blas hace 4 años había un punto de autorizaciones y pregunta si es posible que funcione nuevamente.

El señor Eligio retoma la palabra para indicar que los medicamentos y la entrega se está haciendo de manera incompleta, los puntos de atención son precarios y no se da prioridad a población especial, solicita que la entrega de medicamentos por 90 días se haga en una sola entrega.

El señor Edgar Osorio pregunta por los medicamentos que no tienen existencias y si los médicos tienen esa información.

El doctor Perilla agradece a los usuarios por las sugerencias que recogen de la comunidad y hace una contextualización en torno a la época en la que nos encontramos, saliendo de una pandemia, lo que ha generado una afectación mundial; donde se ha descuidado la salud de enfermedades crónicas por priorizar el COVID aunque en la actualidad el COVID es una endemia; se debe tener presente que la demanda de servicios ha incrementado.

Gerente de Capital Salud da respuesta al señor Eligio y al señor Edgar con relación a los medicamentos y explica que Colombia no produce materia prima para medicamentos sintéticos, por lo que se deben importar; Invima, Ministerio de Salud, Ministerio de Comercio Exterior están realizando esfuerzos para que esos desabastecimientos no sean prolongados.

Adicional a ello, deben reunirse con las otras EPS-S y con la Secretaría de Salud para prestar servicios a la comunidad, priorizando a la población que tiene dificultad para movilizarse. Se va ampliar el Convenio Tripartita entre la Secretaría de Salud, las EPS-S y las IPS públicas y privadas, para atender a la población en condición de COVID sin importar la EPS-S a la que pertenezcan las personas, se quiere ampliar para atender a pacientes con enfermedades

crónicas: hipertensión, diabetes, gestantes y niños en condición de vulnerabilidad; significa que vamos a ir a los territorios de acuerdo con el modelo de atención territorial, asistiendo a la casa de los usuarios.

Se realizó un piloto con las subredes el año pasado para ver cómo se puede atender a los usuarios en su entorno-casa, y en la actualidad se está trabajando por ese objetivo; el Dr. Perilla comenta que necesita que los líderes sociales identifiquen a la población con limitaciones de movilidad, población vulnerable como adulto mayor para entregar medicamentos en domicilio.

Hoy Capital Salud lo hace con las subredes, entrega medicamentos en domicilio y también lo hace con un operador que se tiene, se va ampliar oferta con las subredes, pero priorizando a la población con dificultad para movilizarse; si el medicamento es enviado por 3 meses por el médico tratante se quiere entregar de esa manera y hacer seguimiento estricto con los equipos domiciliarios a esos pacientes.

Con relación a las restricciones que hay frente a entrega de medicamentos de manera trimestral se está evaluando, dado que *"no tiene sentido de esa manera"* cuando la orden es trimestral; se pretende que el usuario confíe en nosotros y nosotros en el usuario, el equipo en territorio trabaja de la mano con población para la entrega de medicamentos; iniciará priorizando a población con movilidad reducida y se va ampliar la oferta.

En enero inició prueba para que la Subred Sur entregue los medicamentos que formulan los especialistas, de tal manera que el usuario no tiene que ir a donde otro operador, en la actualidad se realiza de tal manera en Abraham Lincoln y en Manuela Beltrán.

Con relación a la pregunta de la Sra. Nubia de los códigos CUPS el Dr., explica que son códigos únicos de procedimientos y es cómo se identifica el servicio que va a utilizar cada paciente; esos códigos en el sistema se tienen que cambiar a otro código porque esto es lo que tiene Capital Salud hoy como sistema operativo y ahí se tienen dificultades, porque cuando no se homologan bien representa problemas para que el usuario acceda a los servicios.

El Dr. Perilla indica están trabajando en una convocatoria pública para que presenten una oferta para adquirir un nuevo sistema operativo de aseguramiento en Capital Salud y eso resuelve el problema de homologación de los códigos CUPS, dado que no es necesario homologar a códigos propios.

Con relación a lo indagado por la Sra. Nancy, el Dr., comenta que las autorizaciones automatizadas se pretenden eliminar paulatinamente, en la actualidad hay un modelo de contratación que casi no requiere autorización; pero surge un problema que son las listas de espera, el no tener autorización genera lista de espera y se evidencia que no compensa el esfuerzo de no autorizar por la potestad que tiene la institución frente a las agendas, por lo que se hará control de las listas de espera.

Se va a contratar red privada para que no sigan las listas de espera, el plan de choque incluye a las especialidades de oftalmología, urología, medicina interna, ayudas diagnósticas y neurología; se pretende que en los servicios que haya listas de espera se gestionen y resuelvan

en un período de máximo de tres meses.

Ya se solicitaron las listas de espera a las subredes para complementar con la red prestadora de los servicios de salud, esto en tanto las subredes adecuan los servicios y sí definitivamente la subred no puede prestar el servicio ese servicio no seguirá contratado con esa subred y se contratará con una empresa privada; con atención oportuna, calidad y eficiencia; no significa que se vayan a quitar los servicios de las subredes; solo que si esa subred no tiene las condiciones que Capital requiere para su población no lo prestara con esa institución y seguirá mejorando los servicios que tenga. El plan de choque que se está organizando, es para que en 2 o máximo 3 meses, ya deben estar resueltas esas listas.

Se está trabajando con la Secretaría de Salud como con las Subredes para mejorar servicios y accesibilidad, Gerente de Capital Salud aclara que las subredes se quejan de los usuarios que solicitan la cita, pero no asisten y eso le cuesta al sistema, a las Subredes y a Capital Salud; por lo que se debe hacer un proceso de educación con el usuario, si el usuario pide la cita que la cumpla y si no puede debe avisar, porque se pierde la cita y oportunidad para alguien más.

El señor Eligio Rey solicita recordar cita 24 horas antes cómo lo hacen otras EPS-S, es importante porque al usuario se le olvida, la Sra. Nubia menciona que al adulto mayor se le dificulta porque no cuenta con acceso a las TIC, los usuarios solicitan que la recordación sea específica para población especial; el doctor comunica qué es necesario hablar con el call center para que esa recordación se haga telefónica para adultos mayores.

Con el nuevo modelo de atención se pretende que los usuarios adultos mayores con enfermedades crónicas, las personas con limitación en cuanto a movilidad, las maternas y los niños en condiciones de vulnerabilidad reciban atención en casa y enviar medicamentos a domicilio. El Dr., Perilla solicita a los líderes sociales apoyar con la identificación de esos usuarios; la señora Nancy menciona que hace 2 años se hacía comparendo pedagógico y el doctor recuerda que el sistema tiene deberes y derechos, las multas fueron abolidas y en la actualidad está prohibido; se debe hacer un proceso de educación.

El señor Edgar refiere que los tiempos para poder conseguir citas son prolongados, Gerente informa que van a mejorar con el plan de choque y que solicitaron a las subredes que presenten oferta de aumento de capacidad instalada, las subredes que no tengan esa posibilidad se trabajará con IPS privadas; se han solicitado las listas de espera a las subredes para tener control de las listas; el Dr. Perilla informa tuvo reunión con la superintendencia y el superintendente informo que si las subredes no tienen capacidad se debe abrir la red para garantizar servicios.

Las diferentes EPS-S informan están colapsadas para los servicios de pediatría, por lo que la semana pasada estuvieron buscando UCI-I pediátricas por 2 razones: el pico pandémico ya no es COVID, ahora es la temporada de lluvia con enfermedades respiratorias porque la demanda está en un punto máximo; se habían cerrado los servicios pediátricos en pandemia para aumentar la capacidad del servicio de adultos y en la actualidad está en el proceso de conversión, sin embargo, la enfermedad va más rápido de cómo responde el sistema, se está realizando la adaptación a los ciclos de enfermedad que se están teniendo.

El Dr. suscita una reflexión respecto a la post pandemia, la cual se da entorno a la salud mental después de estar aislados, algunos perder el trabajo y a los seres queridos, la no ejecución del duelo ha llevado a índices de enfermedad mental muy altos, en el mundo la depresión y ansiedad se han convertido en las principales causas de consulta; por lo cual el sistema de salud está revisando como entre todos estructuran un programa de salud en comunidad, lo que se llama hospital día con el objetivo que participe el núcleo familiar, para que tenga rehabilitación y readaptación social. Al día de hoy están llenas las camas para manejo de pacientes con enfermedad mental en todas las EPS-S.

La Sra. Nelly menciona que las citas de laboratorio las están asignando únicamente para Pablo sexto en Bosa refieren no hay disponibilidad, el doctor Perilla informa se revisará el tema con la subred, si es necesario se abrirá la red también para laboratorio; el objetivo es que los usuarios estén bien atendidos y se está trabajando para eliminar filas y para que las autorizaciones sean mínimas, con relación a la entrega de pañales y cremas se hará un control de esos usuarios; adiciona informando que la gran mayoría de la población es agradecida y trabaja por el bienestar de Capital Salud.

Con relación a los puntos de autorización el Gerente informa que el proyecto es ubicar en cada Subred un punto de atención, el cual se ubicará en un centro comercial; para la población de Bosa han revisado El Centro Comercial Gran Plaza, en el segundo piso dónde hay un bulevar de servicios, el objetivo es que el usuario tenga accesibilidad, que sea más seguro, más cómodo y no tenga problemas de movilidad, con puntos centrales.

Con relación a puntos preferenciales el doctor solicita a directora de atención al usuario que se deben tener atención preferencial en todos los PAU, el señor Eligio solicita que en el nuevo modelo de salud a su casa se atienda no al paciente sino a manera de prevención a toda la familia.

El doctor Perilla informa que Bogotá Cuidadora es el proyecto que pretende apoyar a la persona que es cuidador en el núcleo familiar, donde hay un paciente con dificultades de movilidad; el proyecto busca reemplazar a ese cuidador una o dos veces al mes, para que pueda hacer sus actividades; se pretende brindar atención a todo el núcleo familiar independiente de la cobertura en salud que tenga, que no existan barreras de atención; el objetivo es hablar entre las EPS-S para realizar una articulación y definir el costo de los servicios prestados.

Directora de atención al usuario informa que en los PAU de Capital Salud no se estaba manejando la atención preferencial como la norma lo dice, por lo que de manera paulatina se viene haciendo; en la actualidad los usuarios encuentran sitios preferenciales en los PAU de Misericordia, Suba, Tunal; se han tenido dificultades con PAU de Bosa y Kennedy por el espacio, son pequeños; aunque en Kennedy en el primer piso se atiende a los adultos mayores, gestantes y menores de 5 años.

Dra. Lozano informa se está implementando la estrategia Back Office con el objetivo de agilizar la atención, cuando un usuario llega al PAU con una orden de medicamentos los analistas toman un registro fotográfico a la orden médica y la envían a los analistas que se encuentran en



el área administrativa para gestionar la solicitud, el objetivo es que el usuario no se demore más de 10 minutos en el PAU. En la actualidad todos los PAU pueden activar la estrategia Back Office, dónde ha tenido mayor impacto esta estrategia es en PAU Kennedy, Bosa, Misericordia y Cll 73; recientemente inicio PAU de Suba.

Hace parte del proyecto rediseñar los PAU de Kennedy y Bosa, serán los primeros a trasladar a centros comerciales; de acuerdo a revisión los puntos más centrales son Plaza de las Américas y Bosa Central.

La señora Nubia pregunta qué pasa en PAU Kennedy, dado que la población que no es especial la suben al segundo piso a esperar 20 minutos, para posteriormente solicitarles se movilicen al primer piso para proceso de autorización; la doctora Angélica responde que el objetivo es propender para que la atención se haga en el mismo lugar donde son ubicados; la señora Nubia informa que los PAU de Usme y Candelaria también son pequeños, con largas filas; directora de atención al usuario informa que seguramente el PAU de Candelaria también será trasladado y en las opciones está el Centro Comercial Ensueño, Dr Perilla aclara, hay unos puntos que se van a dejar en la misma ubicación dónde se encuentra.

Con relación al punto de Servitá la doctora informa es un punto a evaluar, existió hace algún tiempo, pero con la modalidad de contratación con las Subredes las autorizaciones ya no hacen parte de la atención, por lo que se debe evaluar la pertinencia de abrir algunos puntos o no; el Dr. Perilla solicita que los usuarios orienten a Capital Salud frente a cuál es el punto ideal donde confluyen, porque conocen mejor las necesidades de la población, deja abierta la posibilidad para que usuarios sugieran cuál PAU dejar, suprimir y/o incluir; el objetivo de atención en los PAU es que sean agradables y confortables, donde los usuarios vayan a realizar afiliaciones, expedir certificados y no por autorizaciones.

Dr. Perilla da paso a las Preguntas de Facebook:

La señora Gloria Esperanza Montés pregunta ¿qué hacer cuando los medicamentos no los hay porque dicen que están agotados, porque no los están produciendo a nivel Bogotá, a dónde acudo? Gracias.

Doctor Perilla refiere que ya se había hablado del tema, sin embargo afirma que al salir de la pandemia, la reactivación ha llevado a dificultades o escasez en el acceso a alimentos y medicamentos, aclarando que no es porque el proveedor no quiera sino porque hay limitaciones en materias primas para la fabricación; pero lo que está haciendo es pedirle a los operadores de entrega de medicamentos que informen cuando un medicamento está agotado para enviarle eso a la red prestadora de servicios de salud y ellos miren otras alternativas de formulación. De igual manera se está trabajando en la formalización de la dispensación de medicamentos.

La señora Margarita Álvarez pregunta si van a abrir más puntos de atención, la respuesta del gerente es afirmativa, se quiere hacer como cuando Capital tenía puntos en los grandes hospitales; dado que ha aumentado la demanda de servicios para hospitales, serán puntos donde resuelvan inquietudes rápidamente.

La señora Patricia Moreno menciona que pasó del régimen subsidiado al régimen contributivo, e indaga a dónde la atienden ahora. El doctor Perilla refiere que se tiene un prestador privado que tiene tres sedes, llamado MEIDE y en la página web encuentra toda la información para la asignación de citas; para consultas de segundo y tercer nivel puede acceder a cualquiera de las subredes o en toda la red prestadora de servicios que tiene Capital Salud.

La señora Luz Rojas pregunta porque no se hacen afiliaciones en los PAU, el doctor refiere si se hacen afiliaciones, pero la demanda de autorizaciones es tan alta que invisibiliza los otros motivos de atención; lo que se pretende es que la demanda de servicios de autorizaciones disminuya para que se pueda ampliar el servicio de afiliación.

¿El señor Giovanni Toro pregunta cuál es el seguimiento al hospital de Granada en Villavicencio, por qué es difícil la comunicación para acceder a citas médicas? el doctor informa que en Meta se está revisando el proceso de atención, dado que se ha tenido dificultades con los dos hospitales después de la pandemia, por el aumento de la oferta de servicios y se está mirando cómo suplir servicios con red alterna.

La señora Daniela Montero solicita conocer porque no puede pedir citas con el documento (PPT) Permiso por Protección Temporal, el doctor comenta que de acuerdo con la Resolución expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social el PPT es el documento válido de identificación para los migrantes venezolanos, a quienes se ha venido afiliando, sugiere que si se ha presentado alguna dificultad con los documentos debe acercarse alguno de los puntos de atención, para validar si se trata de un error de digitación.

La señora Génesis Maizo informa que la hija de 5 años ya tiene el permiso, pero aún no se lo entregan; ¿con la constancia y el puntaje de Sisben la puede afiliar? el doctor informa que al ser migrante en el Distrito Capital puede ser atendida en cualquiera de las Subredes por urgencias, una vez haga el proceso de afiliación contará con su proceso de atención.

La señora Angelina Romero indaga ¿porque las subredes no cuentan con todas las especialidades y se debe realizar traslado a otras subredes para que atiendan? el doctor Perilla comenta, se está trabajando con las subredes para revisar cuál es la oferta que tienen y no tienen, para articular la prestación de los servicios con oportunidad y calidad.

Fabiola Rojas pregunta ¿por qué los elementos de alto costo qué son vitales para algunos pacientes, necesitan ser radicados una y otra vez sin respuesta?; algunos de estos casos se deberían evaluar, ya que la vida de muchos pacientes depende de un medicamento o elemento que nunca entregan por ser alto costo. El doctor informa se está trabajando fuertemente con todo lo que tiene que ver con alto costo, que se tiene dificultad en el acceso porque no se tiene oferta suficiente, se está ampliando la oferta para que los usuarios puedan consultar fácilmente.

La señora Mónica Castillo pregunta porque se demoran tanto tiempo en aprobar el traslado a Salud Total régimen contributivo; el doctor comenta que hay un proceso en los trámites de compensación, pero el usuario que se quiere trasladar a una EPS contributiva porque consiguió el empleo, Capital Salud valida el trámite y libera al usuario para que pueda afiliarse en otra EPS

Miguel León pregunta por qué en Guamal no puede autorizar las órdenes médicas, el doctor informa en Guamal hay un punto de atención al usuario, se revisará que pasa en Guamal porque el trámite se debe hacer allá, el usuario no debe desplazarse a Villavicencio, se revisará la dificultad para corregirlo.

El gerente de Capital Salud para finalizar informa que esas fueron algunas de las preguntas tanto de Bogotá como de Meta, en resumen y con relación a los puntos de autorización plantea que se está saliendo de la pandemia y que se están teniendo momentos difíciles por la demanda de servicios que hoy tienen los hospitales públicos y privados.

Informa es necesario educar a los usuarios para que no se pierdan las citas y si no se puede asistir se deben cancelar, entre todos se debe hacer concientización y ayudar al sistema de salud.

Se está trabajando en los puntos de atención de Capital Salud, se busca tener puntos confortables y agradables, que el usuario se sienta bien atendido con atención humanizada.

El plan de choque para las citas represadas es otra de las acciones implementadas; son los elementos en los que se está trabajando de la mano de la Secretaría de Salud para implementar el modelo territorial de salud que se quiere ampliar a toda la ciudad de Bogotá, se busca sea resolutivo priorizando a los adultos mayores, gestantes, población vulnerable con limitación de movilidad, atenderlos en casa para que no tenga que desplazarse.

El señor Eligio agradece al gerente y directora de atención al usuario por escuchar los planteamientos y necesidades de los usuarios posterior a la pandemia, felicita la gestión que vienen realizando en aras de mejorar la calidad de salud al usuario. Informa que realizará una solicitud para que la atención en salud mental se genere a nivel distrital, qué es necesario tener un hospital mental y tener contratación de médicos especialistas en salud mental.

La señora Mercedes pregunta si es posible que el usuario salga con las citas posterior a su consulta, el doctor comenta que el sistema exige cumplir con unas reglas y controles; se quiere cumplir por medio de la desmaterialización de las autorizaciones, se pretende que ninguno de los servicios requiera autorizaciones, que la gestión se haga por medios electrónicos, biométrico; se puede conseguir y se está trabajando en eso.

Parte de esa gestión se evidencia en el Instituto Nacional de Cancerología, donde no se requieren autorizaciones, se volvió a tener un modelo de contratación diferente que permite mejorar condiciones de atención y entrega de medicamentos. Se pretende que los usuarios de capital salud no tengan en barreras de acceso

La señora Nancy menciona que, si algunos PAU van a pasar centros comerciales, en qué centro comercial han pensado para Usaquén. El doctor refiere que se requiere que los usuarios acompañen este proceso, porque los usuarios de ese sector conocen el territorio, cómo se moviliza la población y dónde tienen mayor accesibilidad, sitios confortables, agradables, seguros y de fácil acceso.




El doctor Perilla informa que con los cambios que se vienen adelantando, el nuevo número único de atención que funcionará a partir del 01 de mayo es el 7427257

Agradece a la comunidad por el tiempo y dedicación que han tenido en beneficio de las comunidades que representan, de igual manera agradece la participación de los usuarios conectados y menciona que se está trabajando en las dificultades, no se quieren esconder esas dificultades sino trabajar en ellas con apoyo de los usuarios, se quiere mejorar y tener un buen servicio de salud; que los usuarios se sientan agradecidos con su EPSS y que la red prestadora cumpla con la promesa de valor, para el beneficio de usuarios de capital salud en el Distrito y en el departamento del Meta.





## Primer Diálogo Ciudadano Capital Salud EPS-S



EN INSTANTES

¡Promoción de la salud y participación ciudadana!

#DiálogosCiudadanos

**Capital Salud Epps** ha transmitido en directo.  
Publicado por StreamYard · 29 de marzo a las 10:04

### DIÁLOGOS CIUDADANOS - CAPITAL SALUD EPS-S 2022

Encuentro entre la ciudadanía y Capital Salud EPS-S, cuyo objetivo es fomentar la participación acti...

Ver más


35
 71 comentarios
 310 reproducciones

471  
Personas alcanzadas

310  
Reproducciones de video de 3 segundos

157  
Reacciones, comentarios y veces que se ha...

Curva de retención



Ver más detalles del video

Me gusta
 Comentar
 Compartir

Comentarios Ocultar

Comenta como Capital Sal...



**OMAR PERILLA BALLESTEROS**

Gerente  
CAPITAL SALUD EPS-S

**ANGELICA LOZANO GUARNIZO**

Directora Atención al Usuario  
CAPITAL SALUD EPS-S

Elaboró: Milena Rodríguez Ramírez  
Profesional de Participación Social



**FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN**  
MACROPROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

**CÓDIGO:**  
F02-GA

**VERSIÓN:**  
V2.5-2019