

1. OBJETIVO:

Promover las actividades y estrategias que garanticen la comunicación de los deberes y derechos de los pacientes, acompañantes y colaboradores del Centro Oncológico de Antioquia S.A., que conlleven al cumplimiento e identificación de las necesidades de la población afiliada y/o personal interno.

2. ALCANCE:

Inicia con la necesidad de atención a un paciente en el Centro Oncológico de Antioquia y finaliza con la divulgación de los derechos y deberes.

3. RESPONSABLES:

- Trabajadora Social.
- Líder de atención al usuario.

4. DEFINICIONES:

- **Deberes:** hace referencia a las actividades, actos y circunstancias que implican una determinada obligación moral o ética.
- **Derechos:** Conjunto de políticas, planes, proyectos y normas técnico administrativas tendientes a la mejora de la atención en salud de los usuarios.
- **Ciente Interno:** Personal interno que labora en una institución.

Para garantizar el efectivo ejercicio del derecho a morir con dignidad a través de la eutanasia, se deben tener presentes las siguientes definiciones:

- **Agonía:** Situación que precede a la muerte cuando se produce de forma gradual y en la que existe deterioro físico, debilidad extrema, pérdida de capacidad cognoscitiva, conciencia, capacidad de ingesta de alimentos y pronóstico de vida de horas o de días.
- **Adecuación de los esfuerzos terapéuticos (AET):** Ajuste de los tratamientos y objetivos de cuidado a la situación clínica de la persona, en los casos en que esta padece una enfermedad incurable avanzada, degenerativa o irreversible o enfermedad terminal.
- **Consentimiento Informado:** Aceptación libre, voluntaria y consciente de la persona en pleno uso de sus facultades para que tenga lugar un acto asistencial.

- **Cuidado paliativo:** Cuidados apropiados para el paciente con una enfermedad terminal, enfermedad incurable avanzada, degenerativa e irreversible, donde el control del dolor y otros síntomas, requieren atención integral a los elementos físicos, psicológicos, emocionales, sociales y espirituales, durante la enfermedad y el duelo. El objetivo de los cuidados paliativos es lograr la mejor calidad de vida posible para el paciente y su familia.
- **Derecho fundamental a morir con dignidad:** Facultades que le permiten a la persona vivir con dignidad el final de su ciclo vital, permitiéndole tomar decisiones sobre cómo enfrentar el momento de muerte. Este derecho no se limita a la muerte anticipada o eutanasia, sino que comprende el cuidado integral del proceso de muerte, incluyendo el cuidado paliativo
- **Enfermedad incurable avanzada:** Aquella enfermedad cuyo curso es progresivo y gradual, con diversos grados de afectación, tiene respuesta variable a los tratamientos específicos y evolucionará hacia la muerte a mediano plazo.
- **Enfermedad terminal:** Enfermedad médicamente comprobada avanzada, progresiva e incontrolable, que se caracteriza por la ausencia de posibilidades razonables de respuesta al tratamiento, por la generación de sufrimiento físico - psíquico a pesar de haber recibido el mejor tratamiento disponible y cuyo pronóstico de vida es inferior a seis (6) meses.
- **Solicitud de eutanasia:** Expresión, verbal o escrita, realizada por un paciente que desea adelantar el momento de muerte al encontrarse frente a sufrimiento provocado por una condición clínica de fin de vida. La solicitud debe ser voluntaria, informada, inequívoca y persistente.

5. REQUISITOS GENERALES:

Requisitos	Recursos necesarios
Resolución 13437 de 1991. Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.	Talento humano: Trabajadora social. Medicamentos, dispositivos médicos e insumos: No aplica. Dotación: No aplica. Infraestructura: -Oficina Defensor de usuario. -Correo.

Resolución 4343 de 2012. Por medio de la cual se unifica la regulación respecto de los lineamientos de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Carta de Desempeño de las entidades.

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

Resolución 3100 de 2019. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.

Resolución 229 de 2020. Por la cual se definen los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño de las Entidades Promotoras de Salud - EPS de los Regímenes Contributivo y Subsidiado.

Resolución 971 de 2021. Por medio de la cual se establece el procedimiento de recepción, trámite y reporte de las solicitudes de eutanasia, así como las directrices para la organización y funcionamiento del Comité para hacer Efectivo

-Televisores.

Presentación Deberes y derechos.

Computador.

Requisitos	Recursos necesarios
el Derecho a Morir con Dignidad a través de la Eutanasia. Ley Estatutaria 1751 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.	

6. DESCRIPCIÓN:

Se establecen todos los deberes y derechos de los pacientes oncológicos en el proceso de atención dentro del Centro Oncológico de Antioquia.

Respecto al tema de hacer Efectivo el Derecho a Morir con Dignidad a través de la Eutanasia, se debe tener en cuenta:

- **Sobre la solicitud de eutanasia:** La solicitud de eutanasia debe ser voluntaria, informada, inequívoca y persistente. Puede ser expresada de manera directa por el paciente por medio de una declaración verbal o escrita, y de manera indirecta a través de un Documento de Voluntad Anticipada ~ DVA, en los términos de la normativa vigente al momento de su suscripción.
- **Requisitos mínimos para expresar la solicitud:** Son requisitos mínimos para expresar una solicitud:
 - La presencia de una condición clínica de fin de vida, esto es, enfermedad incurable avanzada, enfermedad terminal, o agonía.
 - Presentar sufrimiento secundario a esta
 - Estar en condiciones de expresar la solicitud de manera directa.
- **Derechos del paciente:**
 - Derecho a obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos.
 - A que usted como paciente o representante de un paciente sea escuchado y pueda plantear sus dudas e inquietudes y sean resueltas.

- A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
- A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
- Acceder a los servicios que estén contemplados en el plan de beneficios y convenidos con el asegurador, sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los descritos en la norma, de una manera integral, oportuna y continua.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
- A que la historia clínica y su información sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea.
- Que ante el proceso de una enfermedad terminal sea respetada su voluntad de morir con dignidad.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.
- A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.

- Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
- A solicitar y recibir explicaciones acerca de los costos por la atención y los tratamientos de salud recibidos.
- **Deberes del paciente:**
 - A tratar con respeto al personal de salud y a cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.
 - Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
 - Cumplir las normas institucionales dentro de los servicios y actuar de buena fe frente a la institución.
 - Cumplir de manera responsable con las recomendaciones y tratamientos ordenados por los profesionales de salud que lo atienden.
 - Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
 - Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
 - Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

Estrategias de socialización presencial: El COA realiza encuesta trimestral como estrategia de socialización presencial por servicio, donde por temas clínicos sea permitido el acceso para brindar la información al paciente. Se realiza a través de encuesta la cual tiene las siguientes preguntas de sondeo:

1. ¿Conoce usted sus derechos con el Centro Oncológico de Antioquia?

Si

Favor mencionar al menos uno _____

No

2. ¿Conoce usted sus deberes con el Centro Oncológico Antioquia?

Si

Favor mencionar al menos uno _____

No

3. ¿Porque medio se enteró acerca de la socialización de los deberes y derechos que usted tiene con el COA?

Teléfono

Correo

Televisores

En un servicio del COA. ¿Cuál servicio? _____

4. ¿Conoce usted el proceso para registrar o reportar una Petición, Queja, Sugerencia o Felicitación?

Si

No.

5. ¿Porque medio se enteró acerca de la socialización del proceso para reportar una PQRSF?

Teléfono

Correo

Televisores

En un servicio del COA.

¿Cuál servicio? _____

Por la persona de Atención al usuario.

Otro medio: ¿Cuál?: _____

Estrategias de socialización de deberes y derechos COA 2024.

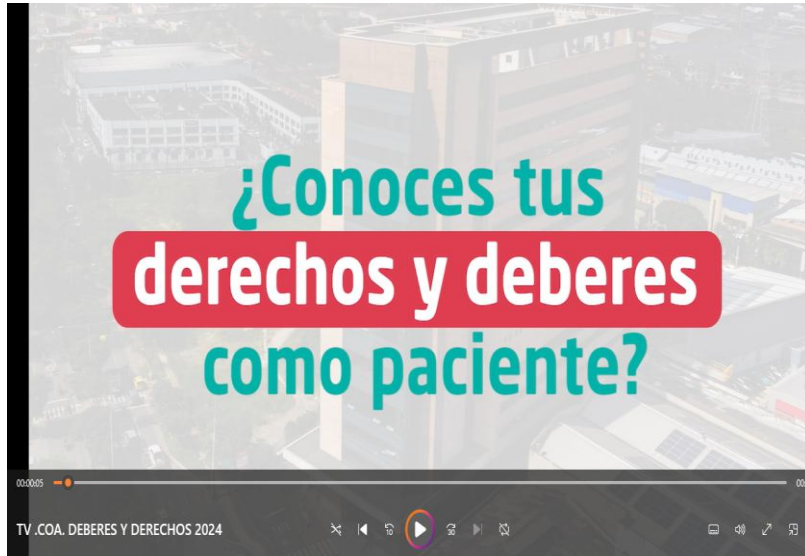
- **Página Institucional**
- <https://www.coa.com.co/>
- **QR deberes y derechos**



- **Manual en idioma Braille ubicado en cada servicio**



- Video educativo de los deberes y derechos en los televisores COA.
- \\10.1.0.10\sig\GESTIÓN_SIAU\REGISTROS\DEBERES Y DERECHOS\2024



- Por medio de las redes sociales (Instagram) se socializa derechos y deberes por semana.





Centro Oncológico **Antioquia**



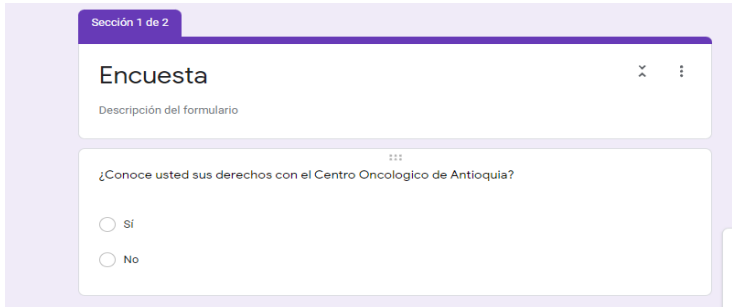
Centro Oncológico **Antioquia**

Se unifica derechos y deberes del paciente y la familia exigidos por JCI.



Actividad	Descripción	Responsable
Promover y divulgar	<p>Informar a los usuarios, cuidadores y familiares de los derechos y deberes a través de los siguientes medios de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Televisores los cuales están ubicados en las diferentes áreas o servicios del Centro Oncológico de Antioquia. -Correos electrónicos que los pacientes facilitan al momento del ingreso al COA en el software institucional. -Correos electrónicos que los pacientes facilitan al momento del ingreso al COA en el software institucional. 	Auxiliares Admisiones. Trabajo Social

Actividad	Descripción	Responsable
Direccionamiento	<p>Direccionar a los pacientes, familias y acompañantes que tengan alguna duda con respecto a los derechos y deberes y el tema de Derecho a Morir con Dignidad hacia trabajo social, sin embargo, el personal que atiende en cualquiera de las áreas y servicios deben de tener conocimiento de estos.</p> <p>Por medio del numeral 4.5.2.4 se reconoce el derecho de toda persona afiliada y del paciente a “Ser informado de los derechos al final de la vida, incluidas las opciones de cuidados paliativos o eutanasia y cómo éstas no son excluyentes. El médico tratante, o de ser necesario el equipo médico interdisciplinario, debe brindar al paciente y a su familia toda la información objetiva y necesaria, para que se tomen las decisiones de acuerdo con la voluntad del paciente y su mejor interés y no sobre el interés individual de terceros o del equipo médico”.</p>	Personal administrativo y asistencial
Realizar seguimiento	<p>Analizar y deliberar sobre las propuestas, recomendaciones o sugerencias que realicen los usuarios o clientes internos, con el fin de analizarlas en el comité de Ética y comité de muerte digna según las solicitudes sobre derecho a Morir con Dignidad</p>	Comité de Ética. Comité de Muerte Digna.
Plantear estrategias de divulgación	<p>Incentivar a los usuarios que realicen la encuesta de satisfacción la cual se envía a cada uno al correo electrónico al finalizar la atención, con el fin de plantear, solicitar, felicitar y direccionar sus inquietudes con respecto a los servicios brindados.</p> <p>Verificar que los televisores del Centro Oncológico de Antioquia estén encendidos y con la información institucional, con el fin de que los usuarios puedan identificar los Derechos y Deberes y la información a Morir con Dignidad.</p>	Trabajadora Social.

Actividad	Descripción	Responsable
	<p>Enviar vía correo electrónico de cada paciente, familiar o cuidador la información actualizada sobre los derechos y deberes y velar porque se haga Efectivo el Derecho a Morir con Dignidad a través de la Eutanasia.</p>	
<p>Estrategias de socialización presencial: Encuesta</p>	<p>Se realiza una encuesta trimestral como estrategia de socialización presencial por servicio, donde por temas clínicos sea permitido el acceso para brindar la información al paciente.</p> <p>Se realizará a través de una Tablet.</p> <p>A su vez los pacientes que en el resultado registren el desconocimiento del proceso de como interponer una PQRSF, la Trabajadora Social comunica a manera de sensibilización acerca de cómo se debe llevar a cabo este proceso con el fin de apuntar al cierre de los posibles planes de mejora que surjan del resultado de la encuesta.</p> 	<p>Trabajadora Social</p>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO:

Actividad que se controla	Como se controla	Quien lo controla	Frecuencia	Responsable
<p>Divulgación deberes y derechos.</p>	<p>-Se proyecta por medio de los televisores ubicados en las diferentes áreas o servicios.</p>	<p>Trabajadora social.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Comité de ética</p>

Actividad que se controla	Como se controla	Quien lo controla	Frecuencia	Responsable
	-Se envían a los diferentes correos electrónicos. -Realizar recorridos por los diferentes servicios asistenciales. Encuesta.			

8. ANEXOS:

Anexo 1. Derechos.

Anexo 2. Deberes del estado.

Anexo 3. Deberes de la familia.

Anexo 4. Deberes del paciente.

ANEXO 1. DERECHOS

DERECHOS



- Una atención integral que incluye la garantía de la prestación de todos los servicios, bienes y acciones, conducentes a la recuperación de la salud de las personas.
- Tener accesibilidad, disponibilidad, oportunidad y continuidad para el diagnóstico y la atención de la enfermedad.
- Recibir atención en instituciones de salud que cumplan con todas las condiciones y la infraestructura adecuada para la atención integral de la enfermedad.
- A que las autoridades del sector salud, de orden nacional y territorial, ejerzan mayor vigilancia y control, con el fin de que se garantice la atención integral del cáncer, especialmente en los niños.



- A acceder a programas de prevención, a través de programas como la vacunación gratuita para las niñas escolarizadas, en el caso del virus del papiloma humano (VPH), a campañas para control del consumo de tabaco y alcohol y al fomento de actividades físicas y consumo de alimentos saludables.
- A que la expedición de autorizaciones sea dada por una única vez por parte de la EPS, para la totalidad del tratamiento de quimioterapia y radioterapia, formulado por el médico tratante cuando exista una guía o protocolo de manejo unificado.
- En los casos en que no existan guías o protocolos unificados, la entidad de aseguramiento generará una autorización que cubra estos tratamientos por al menos 6 meses.



- A que se les brinden los servicios de apoyo social, como hogares de paso, para el alojamiento de las personas menores de 18 años con diagnóstico en estudio o confirmado de cáncer y su acompañante.
- A que las entidades de aseguramiento entreguen los medicamentos ordenados por el médico tratante de manera completa e inmediata. De no cumplirse con estas condiciones, la EPS respectiva deberá enviarlos a su domicilio en un lapso no superior a 48 horas.
- A que no hayan barreras de acceso y trámites administrativos para mejorar la atención de los pacientes oncológicos, evitando traslados y desplazamiento innecesarios.
- Que les autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud de manera oportuna. En caso de que no estén incluidos, pero sean ordenado por el médico tratante, también se les deben autorizar.



- Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
- Que en caso de urgencia, sean atendidos de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
- Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.
- Elegir libremente a la entidad de aseguramiento (EPS), a la Institución Prestadora de Salud (IPS) y al profesional de la salud, dentro de la red disponible.
- Que como cotizantes les paguen las licencias y las incapacidades médicas.



- A no pagar copagos, por ser el cáncer una enfermedad de alto costo.
- Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo a su red de prestadores.





- Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
- Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.
- Que se respete su voluntad de donar o no sus órganos.
- Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.

ANEXO 2. DEBERES DEL ESTADO

DEBERES DEL ESTADO



- Brindar atención integral, mediante servicios y programas de atención gratuita de calidad, incluida la vacunación obligatoria contra toda enfermedad prevenible.
- Garantizar que los pacientes con cáncer tengan acceso al Sistema de Seguridad Social en Salud de manera oportuna.
- El deber de asistencia en virtud del principio de solidaridad, cuando la familia se encuentra incapacitada para atender a la persona enferma de cáncer.



- Ubicar a los pacientes con cáncer - que no se encuentren afiliados a ningún régimen - a través de la entidad territorial, en un establecimiento o institución donde se le brinde una atención permanente de acuerdo a las condiciones del médico tratante, para de esta forma garantizar su asistencia en condiciones dignas y justas, así como facilitar su afiliación al régimen que se adapte a sus condiciones económicas.
- Reducir la morbilidad y la mortalidad, a través de campañas de prevención de la enfermedad.
- Asegurar los servicios de salud de todos los ciudadanos colombianos que requieran atención.

ANEXO 3. DEBERES DE LA FAMILIA

DEBERES DE LA FAMILIA



- PROPORCIONARLE A LOS PACIENTES LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA QUE ALCANCEN UNA NUTRICIÓN Y UNA SALUD ADECUADA DE ACUERDO A SU CONDICIÓN MÉDICA.
- EDUCARLOS EN SALUD PREVENTIVA Y EN HIGIENE.
- ACOMPAÑARLOS EN FORMA OPORTUNA A LOS CONTROLES PERIÓDICOS DE SALUD, A LA VACUNACIÓN Y A LOS DEMÁS SERVICIOS MÉDICOS



- VIGILAR QUE LOS PACIENTES TOMEN LOS MEDICAMENTOS EN LAS CANTIDADES Y FORMAS QUE LE HAYAN SIDO PRESCRITOS.
- VELAR PORQUE EL PACIENTE CUMPLA CON EL TRATAMIENTO, SEGÚN LO INDICADO POR EL MÉDICO TRATANTE.
- TRATAR CON DIGNIDAD AL PERSONAL HUMANO QUE ATIENDE AL PACIENTE Y RESPETAR LA INTIMIDAD DE LOS DEMÁS PACIENTES.
- CUMPLIR LAS NORMAS, REGLAMENTOS E INSTRUCCIONES DE LOS PROFESIONALES E INSTITUCIONES QUE LE PRESTAN ATENCIÓN AL PACIENTE.



ANEXO 4. DEBERES DEL PACIENTE

- CUIDAR SU PROPIA SALUD, EJERCIENDO ACTIVIDADES DE AUTOCUIDADO CON LA COLABORACIÓN DE SU FAMILIA Y DE LA COMUNIDAD, PARA LA ADOPCIÓN DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLES.
- SUMINISTRAR INFORMACIÓN VERAZ, COMPLETA Y CLARA SOBRE SU CONDICIÓN DE SALUD Y LOS TRATAMIENTOS A LOS QUE SE HA SOMETIDO.
- CUMPLIR CON LOS TRATAMIENTOS ORDENADOS PARA RECUPERAR SU SALUD Y CON LOS CUIDADOS QUE REQUIERE SU ENFERMEDAD.
- HACER USO RACIONAL DE LOS RECURSOS QUE EN SALUD LE OFRECEN, CUIDÁNDOLOS Y UTILIZÁNDOLOS ADECUADAMENTE.



- ESTAR INFORMADOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD, INSTITUCIONES QUE PRESTAN SERVICIOS Y CUMPLIR OPORTUNAMENTE CON LAS CITAS MÉDICAS PROGRAMADA.
- TRATAR CON AMABILIDAD Y RESPETO A LOS FUNCIONARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD.
- ACTUAR DE MANERA SOLIDARIA ANTE LAS SITUACIONES QUE PONGAN EN PELIGRO LA VIDA O LA SALUD DE LAS PERSONAS.
- RESPETAR LA INTIMIDAD Y LAS CREENCIAS RELIGIOSAS DE LOS DEMÁS PACIENTES Y DE SUS FAMILIARES.



CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha (Día/mes/año)	Descripción	Puntos de cambio
00	19/10/2011	Creación del procedimiento.	No aplica.
01	07/03/2013	Ajuste del procedimiento.	Punto 1. Se elimina Planilla de entrega de deberes y derechos a los usuarios y cliente interno. Punto 2. Se elimina entrega de deberes y derechos y volante de derechos y deberes del procedimiento.
02	10/08/2020	Ajuste del procedimiento.	Punto 1. Se elimina Planilla de entrega de deberes y derechos a los usuarios y cliente interno. Punto 2. Se elimina entrega de deberes y derechos y volante de derechos y deberes
03	12/08/2020	Ajuste del procedimiento.	Se modifica todo el documento de acuerdo al proceso que se realiza para divulgación de derechos y deberes de los pacientes. Se eliminan formatos. Cambio de logo y plantilla institucional.
04	02/09/2021	Ajuste del procedimiento.	Se modifica y se anexan nuevas DEFINICIONES respecto al tema de Derecho a Morir con Dignidad a través de la Eutanasia. Se integra la normatividad vigente. Se modifica el ítem de DESCRIPCIÓN y se incorpora derechos y deberes de los pacientes frente a morir dignamente. Se Modifica PROCEDIMIENTO. Se modifica CONTROL DEL PROCEDIMIENTO.
05	14/10/2021	Ajuste del procedimiento.	Actualización formato.

			Se modifica el procedimiento en el cual se anexa Estrategias de socialización presencial – Encuesta a fin de validar el conocimiento de los deberes y derechos por parte de los pacientes.
6	13/02/2024	Ajuste del procedimiento.	Se ajusta en nueva plantilla institucional y se modifica el código ya que pertenece desde el mapa de procesos ALMERA a proceso de apoyo. Se actualiza carta de derechos y deberes de acuerdo a la resolución 4343 del 2012 y el ministerio de salud.
7	30/05/2024	Ajuste del procedimiento.	Se modifican los anexos y se incluyen firmas.
8	16/09/2024	Ajuste del procedimiento.	Se ajusta documento estrategias de divulgación COA 2024 y se adjunta evidencias .

CUADRO DE APROBACIÓN:

	ELABORÓ O REDACTÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA (Día/mes/año)	30/05/2024	30/05/2024	30/05/2024
CARGO	Trabajadora Social	Directora de calidad	Gerente General
NOMBRE	Leydy Johanna Mena Mosquera	Liliana María Mesa Flórez	Vadin Ángel Ramirez Agudelo
FIRMA			