



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1**

Página 1 de 16
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 25 04 2013



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA

Nit: 891900441-1

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA 2013



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1

Página 2 de 16
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 25 04 2013



TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION

2. OBJETIVOS

3. ALCANCE

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1. **PRIMER COMPONENTE:** Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

4.2. **SEGUNDO COMPONENTE:** Estrategia Antitrámites

4.3. **TERCER COMPONENTE:** Rendición de cuentas

4.4. **CUARTO COMPONENTE:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL

6. **MATRIZ:** Plan de anticorrupción y atención al ciudadano Vigencia 2013

7. BIBLIOGRAFIA



1. PRESENTACION

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E, comprometido con los valores que rigen los principios éticos y valores institucionales y en aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2012, ha elaborado este documento con el fin de crear nuevas estrategias para la construcción de acciones tendientes a contrarrestar la anticorrupción y la atención al ciudadano en aras de propender una mejor calidad en la prestación de los servicios en calidad y calidez a la comunidad, así como de la generación del autocontrol dentro de los funcionarios y trabajadores encargados de cada uno de los procesos en la entidad.

Esta herramienta es de utilidad como tipo preventivo para la entidad, es decir, permite a la Gerencia generar control sobre aquellos riesgos que se presentan en las diferentes áreas que obstaculizan los diferentes procedimientos, para ello se debe tener en cuenta los componentes autónomos e independientes enmarcados dentro de la normatividad que establece el departamento administrativo de la función pública:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia Antitrámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Para nuestro hospital, es de gran importancia identificar todos los factores que alteran el funcionamiento del mismo, ya que la prioridad siempre será la de mejorar y mantener la calidad en el servicios, que este se preste de forma eficiente y eficaz, logrando satisfacer al máximo las necesidades y requerimientos de los usuarios internos y externos.

Propender mecanismos de acción y estrategias que favorezcan el funcionamiento de la entidad se constituyen como las nuevas bases para forjar un mejor futuro y visión de nuestro hospital.

El éxito de este plan depende del su evaluación y seguimiento, y este se realizara en liderazgo por la gerencia y su equipo colaborador, así como de todas las áreas del Hospital.



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1**

Página 4 de 16
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 25 04 2013



2. OBJETIVO

Elaborar el plan de Anticorrupción atendiendo todas las directrices y parámetros contemplados en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, que permita establecer e identificar las acciones de mejoramiento a aplicar en cada uno de los procesos de la E.S.E, así como también lograr establecer las causas de las debilidades y las fortalezas con el fin de tomar las acciones necesarias para combatir los delitos de corrupción.

3. ALCANCE

El presente plan se extenderá a todas las áreas y procesos de la entidad, y sus estrategias serán aplicadas en cada uno de los servicios prestados por la misma, así como su publicación en la página web de la entidad para que la comunidad conozca e identifique los riesgos y a su vez las estrategias realizadas para prevenir y contrarrestar cualquier situación que se presente.



4. COMPONENTES DEL PLAN

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, comprometido con la comunidad y su institución, elabora el plan de anticorrupción y atención al ciudadano para esta vigencia, de acuerdo a la metodología establecida por la secretaria de transparencia de la Presidencia de la Republica, el departamento nacional de planeación, el departamento administrativo de la función pública y la Oficina de las Naciones Unidas.

4.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

El Hospital elaboró el mapa de riesgos de corrupción teniendo en cuenta los procesos de la entidad, donde se efectuó un análisis en cada uno de ellos y los posibles riesgos de corrupción; tomando como base los riesgos que se plantean en la metodología de la cartilla y los de la entidad; en la matriz se identifican los procesos, los riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad, para finalizar la matriz se formulan los controles que sean pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	
Estrategias	Vigencia 2013
1. Publicar en la página web del Hospital, el presente Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia, para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios del Hospital, como por la comunidad en general.	30 de Abril
2. Actualizar de manera permanente la página web de la entidad, con toda la información sobre los planes, proyectos, programas y actividades que la entidad realice con el fin de dar a conocer a la comunidad en general y los usuarios internos y externos sobre la gestión y desarrollo de las actividades de la empresa.	Enero - Diciembre



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1**

Página 6 de 16
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 25 04 2013



3. Realizar actividades de divulgación acerca de los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web de la entidad, promocionando el espacio que le brinda el hospital a la comunidad a través del buzón de sugerencias, peticiones, quejas y reclamos.	Mayo - Julio
4. Publicar y dar a conocer a la comunidad la rendición de cuentas de la vigencia 2012, haciendo público la información sobre las gestiones y actividades realizadas durante esa vigencia.	Marzo
5. Informar a la comunidad y a los usuarios internos y externos la información acerca de los estados financieros y el plan de adquisiciones de la vigencia, utilizando el recurso de la página web, permitiendo a todos los usuarios el fácil acceso a la información.	Junio y Diciembre
6. Actualizar y fortalecer anualmente o cuando sea necesario los diferentes planes de acción de los diferentes procesos de la entidad, a fin de trabajar y desarrollar todas las actividades con datos actualizados y acordes con la normatividad legal vigente.	Mayo - Diciembre
7. Fortalecer el plan de capacitaciones de la vigencia, con el fin de mantener actualizados a los funcionarios en cada uno de los servicios y puestos de trabajo así se podrá garantizar calidad en la prestación del servicio.	Mayo
8. Incluir dentro del plan de capacitaciones, tema de la anticorrupción y atención al ciudadano con el ánimo de combatir y contrarrestar cualquier tipo de situación que atenta contra el buen desempeño de los trabajadores y por ende de los usuarios de la entidad.	Mayo
9. Garantizar que todos los procedimientos contractuales se realicen de una manera transparente, para ello, se deberá dar cumplimiento a lo contemplado en el manual o estatuto de contratación de la entidad y dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011	Mayo - Diciembre



en los artículos 83 y 84 que trata sobre la supervisión e interventoría de los contratos.	
10. Fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad en salud en la implementación del modelo de operación por procesos y procedimientos, identificando los responsables de la ejecución y seguimiento de este, para generar en cada uno la medición de los indicadores propuestos y el desarrollo del autocontrol.	Mayo - Diciembre
11. Garantizar la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere el Hospital, con calidad, oportunidad y efectividad	Mayo - Diciembre
12. Desarrollar todas las actividades necesarias tendientes a mejorar la calidad en la atención al ciudadano, para garantizar una excelente prestación en nuestros servicios.	Mayo - Diciembre

4.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El Hospital para desarrollar este segundo componente realizó el siguiente análisis:

Identificación de Trámites:

A continuación se identifican los trámites que desarrolla la entidad con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario:

Identificación	Detalle
1 Tramite	Respuesta a solicitud de peticiones, quejas y reclamos
2 Tramite	Recepción y atención del usuario, asignación de citas
3 Tramite	Solicitud de documentos legales obligatorios para la recepción de hojas de vida de futuros contratistas o cuando ya se realice el proceso de contratación
4 Tramite	Solicitud la historia clínica digital
5 Tramite	Correspondencia interna y externa

Lineamientos Generales



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1**

Página 8 de 16
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 25 04 2013



1) TRAMITE: RESPUESTA A SOLICITUD DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS :

Políticas y Condiciones con respecto al procedimiento para la recepción de las PQRS:

- ▶ En el Hospital San Rafael el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se realizan de forma personal, escrita, vía Web, correo electrónico y buzón, estas serán recibidas por el funcionario responsable del (SIAU).
- ▶ Para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas vía telefónica o verbal, se debe diligenciar el formato de Recepción de Quejas y reclamos con el fin de dejar asentada la solicitud del usuario.
- ▶ Las PQRS, formuladas vía internet, son revisadas periódicamente e impresas para su respuesta.
- ▶ Las Quejas y Reclamos deberán formularse de manera respetuosa para ser tramitadas y respondidas en el menor tiempo posible.

Clasificación de la Queja o reclamo
Por filtro de evaluación 1. Quejas o reclamos falsos 2. Quejas o reclamos verdaderos totalmente 3. Quejas o reclamos verdaderos parcialmente
Por área de atención
Por prioridad 1. Alta prioridad 2. Media prioridad 3. Baja prioridad



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1**

Página 9 de 16
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 25 04 2013



Por Reincidencia

1. Por primera vez
2. Reincidente

Por delimitación de la queja o reclamo

1. Por el producto
2. Por el precio
3. Por el personal de la entidad
4. Por los procedimientos
5. Por las instalaciones
6. Por las instrucciones dadas

Por el impacto

- ▀ Las PQRS, son trasladadas al funcionario competente para su respuesta y solución pertinente.

Tiempos Establecidos de Respuesta de las PQRS

- ▀ Una vez radicada, toda Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia es respondida por la dependencia o funcionario competente en un término máximo de quince (15) días hábiles, dependiendo de la clasificación de la queja. Después de determinar su clasificación se le informara al quejoso el tiempo de respuesta.
- ▀ Las PQRS, que se responden o solucionan de manera inmediata, se registraran en el formato establecido y se dará respuesta por escrito de manera inmediata.



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1**

Página 10 de 16
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 25 04 2013



2) Tramite: Admisión del Usuario y asignación de citas.

Políticas y Condiciones con Respecto al Procedimiento Admisión del Usuario y asignación de citas:

- ▶ En el Hospital San Rafael el manejo para la asignación de citas se realizan de forma personal, vía telefónica o por internet, a través de la página web (www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co).
- ▶ Cuando se realiza la solicitud de cita de forma personal, solamente es necesario presentar el documento de identidad o autorización de la EPS (cuando se requiera) para la asignación de citas.
- ▶ Se le asigna la cita al usuario estableciendo los siguientes datos: nombre del médico o funcionario prestador del servicio y tipo de atención a la que se dirige el paciente, la fecha de facturación y de la cita.
- ▶ Se le informa al usuario el día, hora y consultorio en el cual se le fue asignada su cita.
- ▶ Se le entrega un ticket con la información de la cita asignada.
- ▶ Implementar: Si la petición no tiene una pronta solución debido a su complejidad se dará respuesta especificando el tiempo de solución, las personas involucradas en su solución y el argumento necesario para el cumplimiento del proceso.

3) Tramite: Solicitud de documentos legales obligatorios para la recepción de hojas de vida de futuros contratistas o cuando ya se realice el proceso de contratación.

Se establecerá como políticas y Condiciones de obligatorio cumplimiento con Respecto al Procedimiento contractual, los documentos legales obligatorios para la recepción de hojas de vida de futuros:

- ▶ Solicitar los documentos al contratista antes de suscribir el contrato con nuestra institución, una vez perfeccionado el documento con la firma de quienes en el intervienen, emanan las obligaciones para las partes (contratante, contratista), los documentos a los cuales hacemos referencia son los siguientes:



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1**

Página 11 de 16
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 25 04 2013



Fotocopia de la cedula de ciudadanía
Cámara de comercio
Fotocopia de los antecedentes judiciales (vigente)
Antecedentes disciplinarios (vigentes)
Antecedentes fiscales (vigentes)
Certificados de estudios y laborales (cuando se requiera)
Hoja de vida (formato DAFF)
Propuesta,
Fotocopia del NIT o RUT
Autorización para ejercer la profesión (Cuando se requiera)
Inscripción de la secretaria de salud departamental del valle (Cuando se requiera)
Pólizas que se requieran
Publicación por edicto cuando se requiera
Demás que se ameriten en el estatuto de contratación de la empresa

4) Tramite: Solicitud la historia clínica digital.

Políticas y Condiciones con Respecto al Procedimiento de la Solicitud la historia clínica digital.

- ▶ En la actualidad en el Hospital la Historia Clínica se maneja de forma sistematizada.
- ▶ Cuando un usuario requiera impresión o copia de la historia clínica, este solo debe acercarse a la Institución, Oficina de Estadística (encargada de su custodia) y solicitar su impresión. Para realizar este trámite el usuario debe llenar el formato establecido y la presentación de su cedula de ciudadanía. Solo en casos como el Anexo 3 para el trámite de autorización de procedimientos o soporte de medicamentos o servicios, no es necesario la utilización del formato, siempre y cuando se haga de manera inmediata.
- ▶ Cuando se solicite una historia clínica de una persona fallecida y su utilización sea para realizar trámites ante una autoridad judicial o de otra competencia, se deberá llenar el formato requerido expresando esta utilización.



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1**

Página 12 de 16
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 25 04 2013



- ▮ Las autoridades competentes descritas en la Resolución 1995 de 1999, tendrán la potestad de solicitar cualquier información descrita en estos documentos, bajo solicitud expresa de su utilización en los formatos también definidos para tal fin, acordes estos al requerimiento judicial competente.
- ▮ Existen usuarios cuyas historia clínicas se encuentran en forma física, para lo cual también se solicitar bajo el formato requerido (solicitud de la Historia Clínica – incluido este en formato PDF en la Web Institucional - www.hospitalsanrafael.gov.co, bajo el link respectivo) se realizara su fotocopia previamente presentando la cedula de ciudadanía.

5) Trámite: Correspondencia interna y externa.

Políticas y Condiciones con Respecto al Procedimiento de la correspondencia interna y externa.

- ▮ Al recibir la correspondencia, en el oficio de copia o documento de recibo, este se radica colocando el sello del Hospital donde se encuentre la fecha, el código de radicado y la firma del Auxiliar Administrativo encargado de tal fin; seguidamente la correspondencia se tramita y se lleva a la dependencia correspondiente al envío, donde al ser recibida, se registra en el libro radicador diligenciando fecha, código, destino y responsable con la firma respectiva.
- ▮ Cada dependencia Institucional debe llevar a la ventanilla única la correspondencia para despachar junto con la planilla o copia del oficio para archivar como correspondencia despachada para ser radicada.
- ▮ El auxiliar administrativo de correspondencia entrega al mensajero la correspondencia que será enviada a clientes externos ya sea a nivel municipal para entrega en las direcciones correspondientes o a las oficinas de servicio de mensajería cuando esta documentación sea enviada a otros lugares en el departamento del Valle del Cauca o a nivel Nacional.
- ▮ Cuando sea enviado un documento interno a nivel externo que requiera copia para archivo, el mensajero una vez entrega la correspondencia en su lugar de



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1**

Página 13 de 16
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 25 04 2013



destino (mensajería o destinatario), su recibido en la copia respectiva es radicado nuevamente en Ventanilla única para entregar al funcionario correspondiente expedidor del documento (Toda correspondencia interna con destino externo debe llevar el Visto bueno de la Gerencia o del Jefe superior del área respectiva – Subgerencias).

BENEFICIOS EN LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Hospital en aras de mejorar y cumplir con la racionalización de trámites tiene establecidas las siguientes estrategias para reducir los trámites con el fin de que los usuarios externos e internos obtengan agilidad, menos costos y menor esfuerzo al momento de realizar un trámite.

1. Reducción de costos:

Con la implementación del sistema de asignación de citas por vía telefónica así como la asignación por internet, el hospital reduce sus costos operativos en la impresión de los desprendibles de las citas haciendo uso racional del medio ambiente, por otro lado la reducción de costos para los usuarios, ya que no tienen que desplazarse hasta el hospital para la asignación de la cita, donde este lo puede hacer desde su casa, vía telefónica o vía internet.

Esta estrategia beneficia mucho más a las personas que viven en otros municipios o en la zona rural de Zarzal, ya que se disminuyen los costos de viajes.

2. Reducción de Requisitos:

Para las asignaciones de citas, no es necesaria la fotocopia de la cedula de ciudadanía o carnet, lo que permite reducir requisitos para poder acceder a una cita médica, por otro lado se está contribuyendo al medio ambiente con la racionalización de las hojas.

3. Reducción de pasos del usuario:

Con la implementación del tipo de respuesta vía internet de la PQRS, se está otorgado la oportunidad al usuario para poder acceder de manera fácil y tecnológica a las respuestas de manera más rápida, oportuna y eficiente.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1

Página 14 de 16
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 25 04 2013



Estrategia Anti trámites	
Estrategias	Vigencia 2013
1. Divulgación por diferentes medios audiovisuales o radiales de orden municipal sobre la implementación de asignación de citas y solución a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, por vía telefónica e internet.	Mayo - Diciembre
2. Implementar un programa para la asignación de historia clínica vía internet, aplicando un sistema de reconocimiento único que permita identificar el usuario real que solicita su historia clínica.	Agosto
3. Evitar al máximo la solicitud de fotocopias de cedula de ciudadanía o carnet.	Mayo - Diciembre
4. Fortalecer la oficina de SIAU, donde se tratara al máximo de responder por internet las respuestas a las PQRS	Mayo - Diciembre
5. Solicitar de manera estricta los documentos soporte de las cuentas de los contratistas y evitar la duplicidad de documentos, a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar.	Mayo - Diciembre

5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El Hospital departamental San Rafael de Zarzal, de conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción donde establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, esto con el fin de que los ciudadanos conozcan el desarrollo de las acciones de la administración de la entidad y explicar su actuar y su gestión, ya ha publicado su informe de rendición de cuentas de la vigencia 2012 en la página web de la entidad en el siguiente vinculo:

<http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/descargas/Rendicionctas2013.pdf>

La rendición de cuentas se realizó en el mes de marzo con miembros de la comunidad.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1

Página 15 de 16
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 25 04 2013



5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y garantizar la participación de toda la ciudadanía de forma real y efectiva el Hospital ha publicado en su página web el portafolio de servicios de la entidad a fin de dar a conocer con que servicios pueden contar los usuarios, al cual se puede acceder a través de la siguiente dirección: <http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/servicios.php>

Rendición de cuentas	
Estrategias	Vigencia 2013
<p>1. Informar a la comunidad en un lugar visible y de carácter general lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.▶ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.▶ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.▶ Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.▶ Horarios y puntos de atención.▶ Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo	Mayo- Diciembre
<p>2. Estar realizando constantemente encuestas para medir la satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.</p>	Mayo- Diciembre
<p>3. Lograr identificar las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios ciudadano para gestionar una atención más adecuada y oportuna.</p>	Mayo- Diciembre
<p>4. Fortalecer el procedimiento, mediante anuncios o</p>	Mayo- Diciembre



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1**

Página 16 de 16
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 25 04 2013



imágenes donde permita identificar la atención prioritaria en personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento oportuno a este plan con el fin de cumplir con su aplicabilidad y garantizar a la comunidad su oportunidad con su elaboración estará a cargo de la oficina asesora de control interno.

7. MATRIZ. Plan para la vigencia 2013 (Ver anexo)

8. BIBLIOGRAFIA

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Secretaria de Transparencia. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA.

LUZ STELLA ECHEVERRY OCAMPO
Gerente