

	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Versión: 01
			Páginas: 1 - 22
			Fecha de emisión: Agosto 2021
			Vigencia: Indefinida

PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC

DIRECCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD BIOBÍO LOS ÁNGELES

Elaborado por: Florencia Iglesias Unidad Proceso de Registro Florencia Iglesias Vargas FIRMA:  Cristian Ríos Jefe Unidad de Arquitectura y Proyectos Cristian Andres Rios Gonzalez FIRMA: 	Revisado por: Gonzalo Sanzana Jefe (s) Departamento Gestión de la Información Clínica Gonzalo Sanzana Araya FIRMA:  Daniel Morales Jefe (s) Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Daniel Andres Morales Valenzuela FIRMA: 	Aprobado por: Dra. María Elisa Otto Subdirectora (s) Gestión Asistencial María Elisa Otto FIRMA: 
--	---	--

	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Versión: 01
			Páginas: 2 - 22
			Fecha de emisión: Agosto 2021
			Vigencia: Indefinida

ÍNDICE:

<i>Introducción:</i>	3
<i>Antecedentes:</i>	3
<i>Objetivo:</i>	3
<i>Flujo:</i>	4
<i>Fichas proceso:</i>	5
<i>Definiciones ámbitos de atención y registro en Historial de Pacientes:</i>	13
<i>Definición de alcances en la Cancelación de registros:</i>	15
<i>Levantamiento de la solicitud de Cancelación en el Sistema de solicitudes TIC:</i>	16
<i>Anexos:</i>	19

	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Versión: 01
			Páginas: 3 - 22
			Fecha de emisión: Agosto 2021
			Vigencia: Indefinida

Introducción:

El Registro Clínico Electrónico (RCE), se genera a partir de la necesidad de tener más a mano los datos e historial clínico de los pacientes, dejando poco a poco el registro manual, el cual pese a ser muy cómodo para algunos tiene varias desventajas, en las que encontramos gasto innecesario de papel, cúmulo de documentos los cuales pueden extraviarse, lleva más tiempo escribir y en muchos casos no se logra entender la letra de todos los profesionales. Es por ello que el RCE viene a solucionar mucha de las desventajas del registro manual.

Antecedentes:

El Sistema Administración Clínica (SAC), es un software desarrollado por el Departamento TIC del Servicio de Salud Biobío, que se utiliza en toda la red asistencial de la provincia del Biobío, el cual posee dentro de su sistema un módulo denominado RCE, el cual posee diferentes pantallas de registro según el profesional, programa y módulo en el cual es atendido el paciente. La iniciativa de lograr un registro electrónico nace de poder fortalecer y consolidar los datos clínicos, es decir además de poder obtener rápidamente la información de los pacientes se busca generar estadísticas más fidedignas sacadas de un sistema. El objetivo es un sistema informático integrado que sea capaz de acceder a la historia clínica de un paciente, tener sus datos demográficos y generar reportes con información fiables sin tanta manipulación de la información.

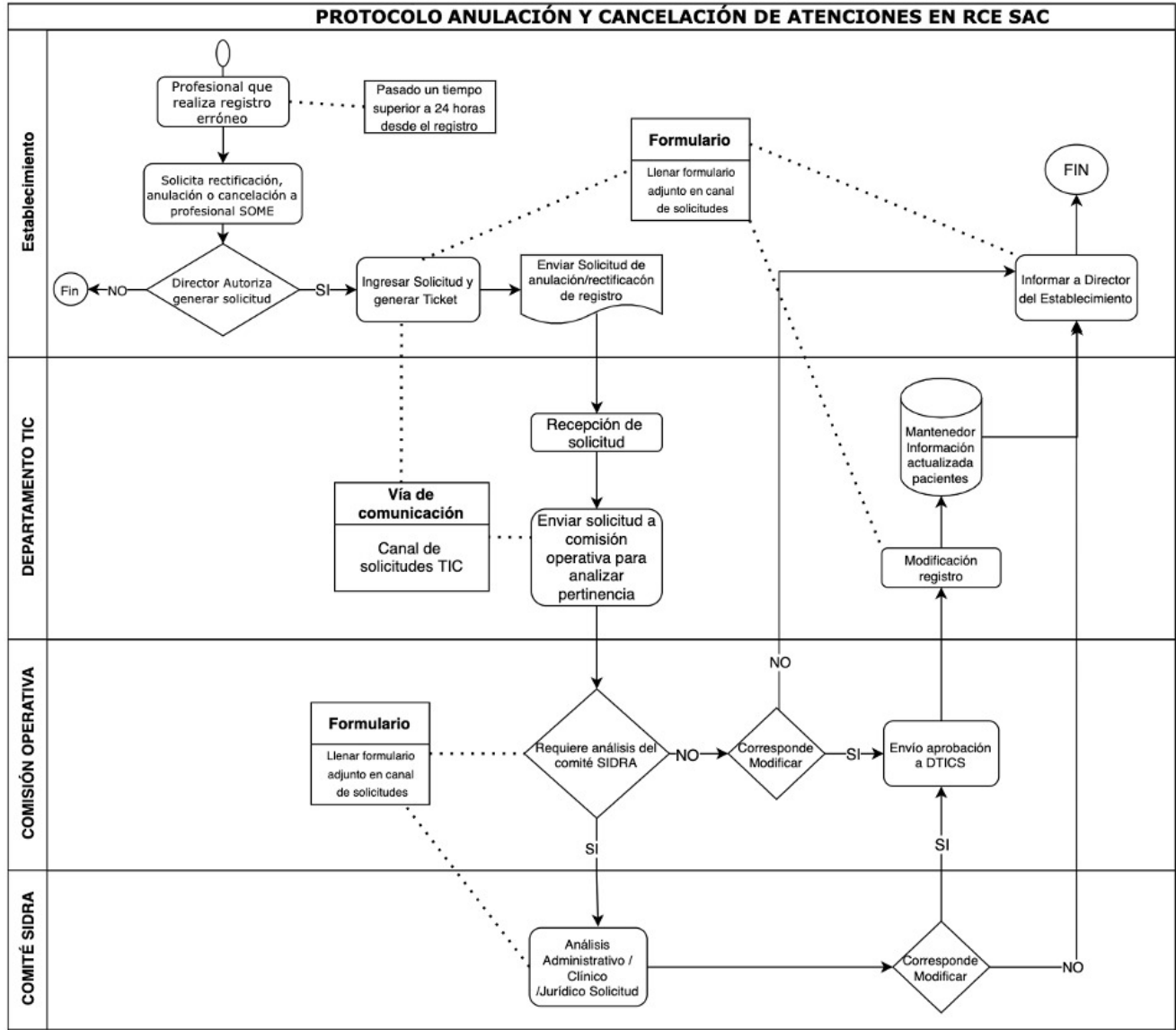
Sin embargo, muchas veces hay errores en los registros, cuya modificación no puede ser realizada por el mismo profesional sin previa solicitud de autorización en otro nivel, dado que la seguridad de la información requiere de instancias de control para este proceso.

Objetivo:

- Estandarizar y protocolizar el proceso de o anulación de atenciones registradas a través del Registro Clínico Electrónico, en adelante RCE, de la herramienta SAC.
- Establecer un plazo máximo de 1 mes (desde que se realizó el registro), para solicitar la anulación y/o del mismo.
- Establecer trazabilidad de las solicitudes de o anulación de registros.

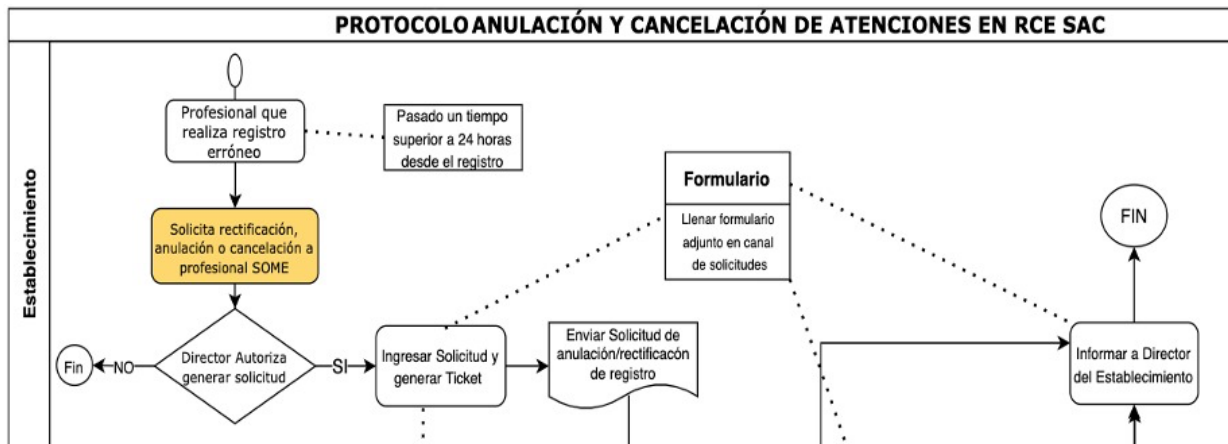
 Servicio de Salud Biobío Región del Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Versión: 01
			Páginas: 4 - 22
	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Fecha de emisión: Agosto 2021
			Vigencia: Indefinida

Flujo:



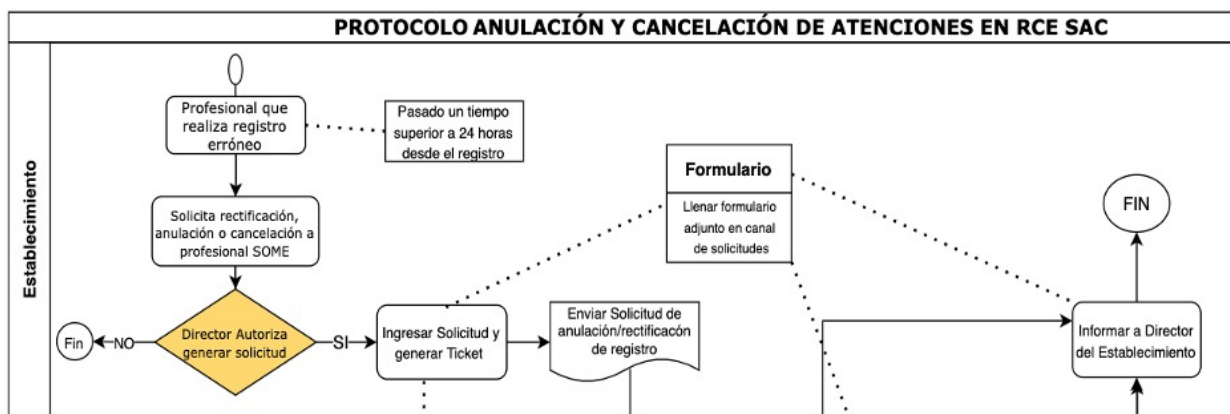
 Servicio de Salud Biobío Región del Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Versión: 01
			Páginas: 5 - 22
			Fecha de emisión: Agosto 2021
			Vigencia: Indefinida

Fichas proceso:



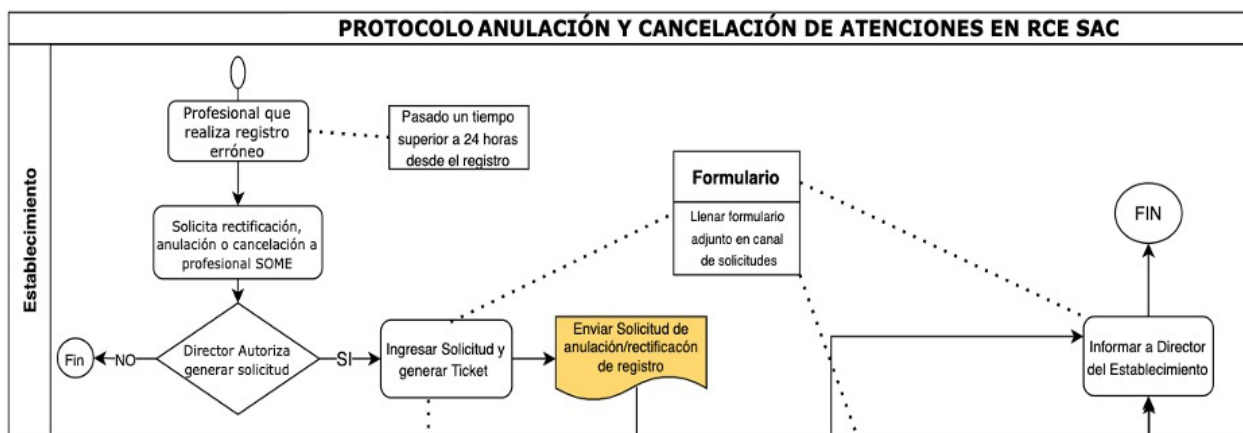
Subproceso: Solicitud para modificación de registro erróneo		
Responsable	SOME	
Objetivo	Enviar solicitud a director para anulación de registro	
Entrada	Solicitud de profesional que realizó erróneamente el registro.	
Salida	Director analiza registro erróneo	
Actividades	Subprocesos	Descripción
	Generar solicitud al Director del establecimiento	El profesional de SOME genera solicitud detallando el error registrado y que debe modificarse (anulación), justificando la petición con la pertinencia que corresponde.

 Servicio de Salud Biobío Región del Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Versión: 01
			Páginas: 6 - 22
	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Fecha de emisión: Agosto 2021
			Vigencia: Indefinida



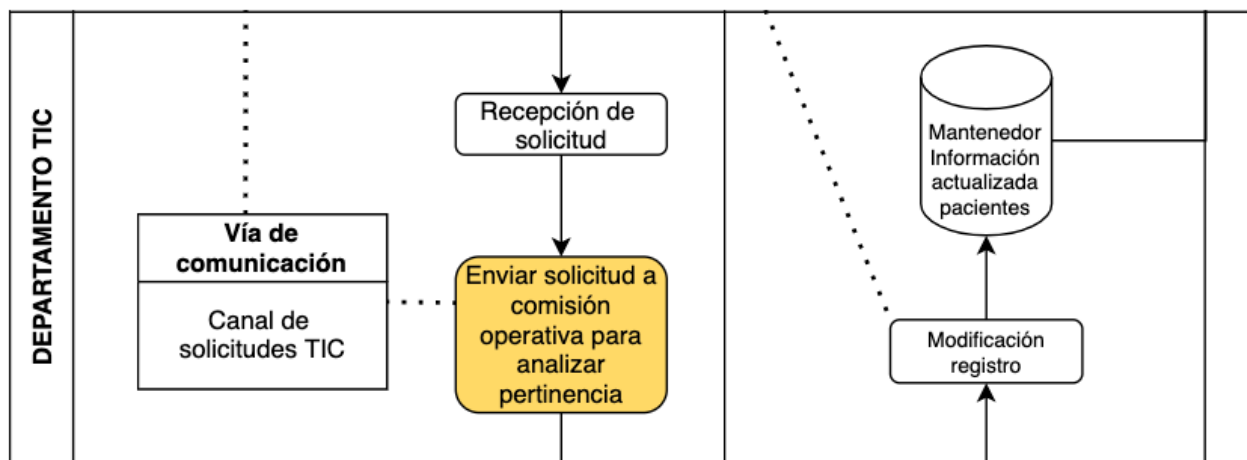
Subproceso: Análisis de solicitud por Director del establecimiento		
Responsable	Director	
Objetivo	Analizar pertinencia de la solicitud del profesional	
Entrada	Registro erróneo en ficha clínica (Período máximo de corrección 1 mes)	
Salida	Realizar solicitud de anulación a SSBB por canal de solicitudes	
Actividades	Subprocesos	Descripción
	Análisis de solicitud	Se evalúa la pertinencia de la modificación o anulación del registro.
	Llenado de formulario	El director del establecimiento deberá llenar el formulario de solicitud que se encontrará adjunto en el cana de solicitudes (<i>Anexo 1</i>)

 Servicio de Salud Biobío Región del Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Versión: 01
			Páginas: 7 - 22
			Fecha de emisión: Agosto 2021
			Vigencia: Indefinida



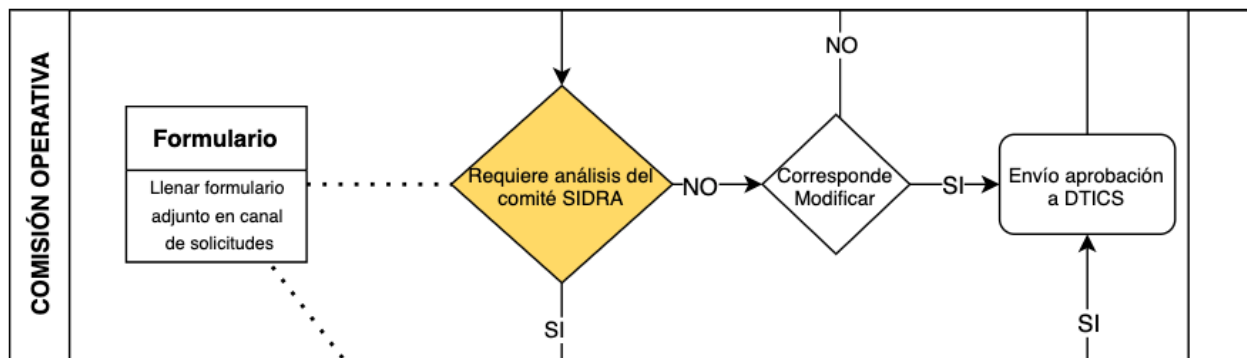
Subproceso: <u>Enviar solicitud</u>		
Responsable	SOME	
Objetivo	Ingresar solicitud de anulación	
Entrada	Aprobación de solicitud por director del establecimiento	
Salida	Envío de solicitud a TIC SSBB	
Actividades	Subprocesos	Descripción
	Envío de solicitud	Una vez se corrobora la pertinencia, se envía solicitud a TIC a través del Sistema Solicitudes TIC (<i>Sección Levantamiento de la solicitud de cancelación en sistema de solicitudes TIC. Pág. 17</i>).

 Servicio de Salud Biobío Región del Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC	Versión: 01
		Páginas: 8 - 22
		Fecha de emisión: Agosto 2021
		Vigencia: Indefinida



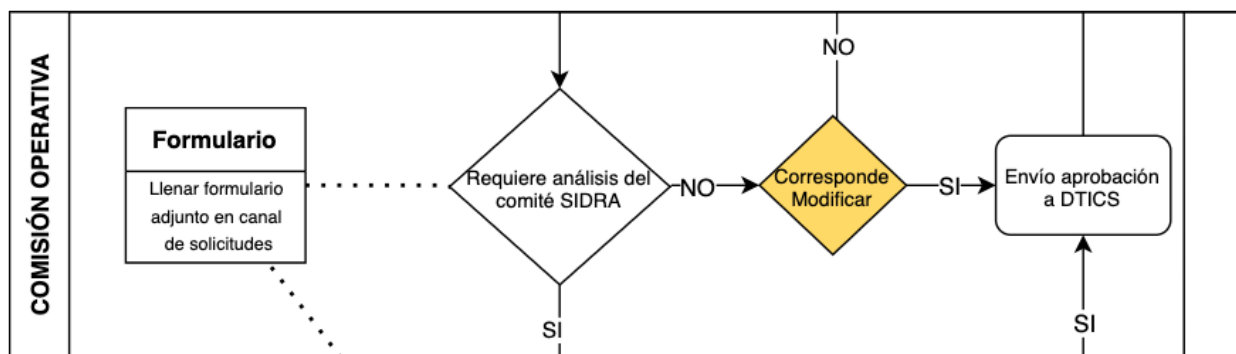
Subproceso: <u>Enviar solicitud a comisión operativa</u>		
Responsable	Profesional TIC	
Objetivo	Informar a comisión operativa sobre solicitud.	
Entrada	Solicitud ingresada al sistema por establecimiento	
Salida	Análisis de pertinencia	
Actividades	Subprocesos	Descripción
	Enviar requerimiento	Se le envía el requerimiento realizado por el establecimiento por medio del canal de solicitudes TIC.
	Comisión operativa	Se evalúa la pertinencia de la solicitud, si es de fácil resolución se pide a DTIC la modificación de lo contrario se convoca a comité SIDRA

 Servicio de Salud Biobío Región del Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Versión: 01
			Páginas: 9 - 22
			Fecha de emisión: Agosto 2021
			Vigencia: Indefinida



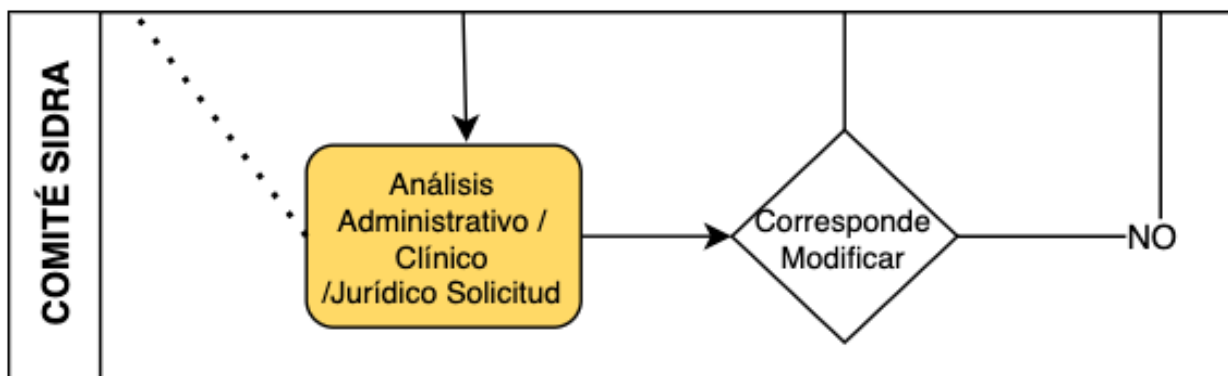
Subproceso: <u>Analizar pertinencia de solicitud</u>		
Responsable	Comisión operativa	
Objetivo	Analizar si es necesario convocar a comité SIDRA o solicitud es de rápida resolución	
Entrada	Sistema de solicitudes TIC	
Salida	Convocar a Comité SIDRA o evaluar modificación según corresponda	
Actividades	Subprocesos	Descripción
	Convocar comité SIDRA	Si la solicitud requiere ser analizada por más ámbitos (jurídico, administrativo, clínico u otro) se convoca a comité SIDRA para evaluar y dar respuesta a la solicitud.
	Llenado de formulario	Un profesional del comité deberá llenar el formulario que se encontrará adjunto en el canal de solicitudes, específicamente el apartado de Comisión operativa evaluadora de solicitud. <i>(Anexo 1)</i>

 Servicio de Salud Biobío Región del Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC	Versión: 01
		Páginas: 10 - 22
		Fecha de emisión: Agosto 2021
		Vigencia: Indefinida



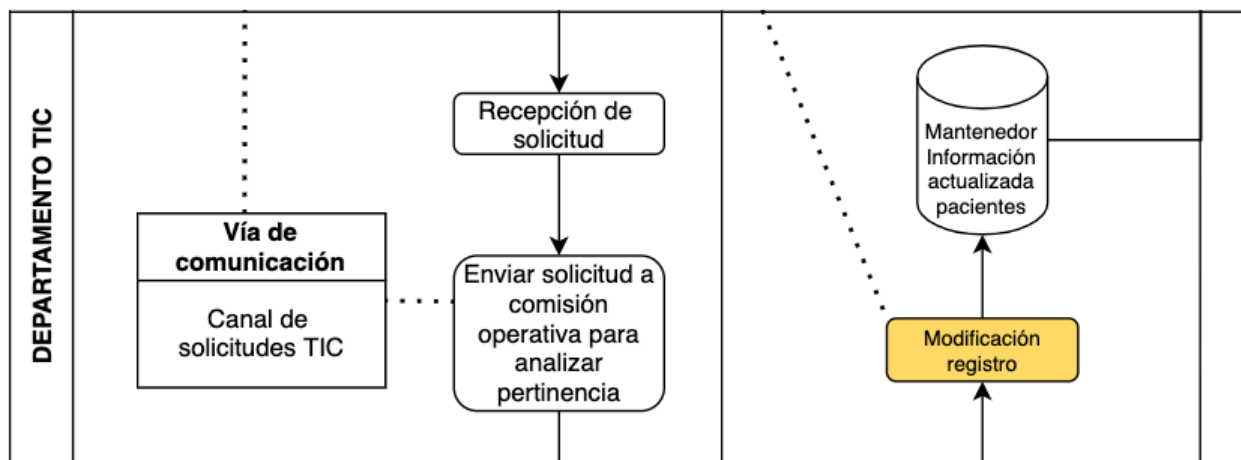
Subproceso: <u>Análisis de modificación</u>		
Responsable	Comisión operativa	
Objetivo	Analizar modificación de la solicitud	
Entrada	Análisis comisión operativa	
Salida	Solicitud a TIC o respuesta a Director	
Actividades	Subprocesos	Descripción
	Si corresponde modificar	Se debe enviar la solicitud a través del canal de solicitudes a TIC para realizar la anulación del registro.
	No corresponde modificar	Se debe enviar la respuesta desfavorable a través del canal de solicitudes al Director del establecimiento, llenando el formulario adjunto (Anexo 1).

 Servicio de Salud Biobío Región del Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC	Versión: 01
		Páginas: 11 - 22
		Fecha de emisión: Agosto 2021
		Vigencia: Indefinida



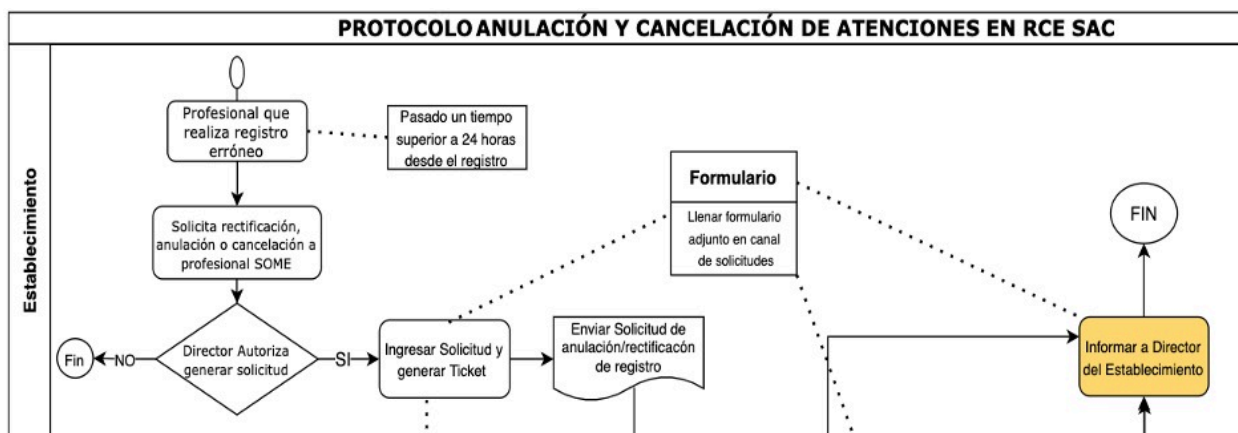
Subproceso: <u>Solicitud es evaluada por Comité SIDRA SSBB</u>		
Responsable	Comité SIDRA SSBB	
Objetivo	Evaluar solicitud desde establecimiento	
Entrada	Comisión operativa	
Salida	Decidir si corresponde la modificación de registro	
Actividades	Subprocesos	Descripción
	Conformar comité de análisis	Es importante que hayan profesionales clínico (ideal médico), jurídico y si corresponde administrativo para tener una visión global del requerimiento.
	Evaluar pertinencia	Dar una respuesta al requerimiento según análisis administrativo, clínico y jurídico.
	Rechazar solicitud	Informar y responder al solicitante el motivo del rechazo a través de canal de solicitudes llenando el formulario adjunto en el apartado de Comité SIDRA evaluador de solicitud (Anexo 1).
	Aceptar solicitud	Derivar solicitud a departamento TIC para proceder a la modificación de registro.

	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Versión: 01
			Páginas: 12 - 22
			Fecha de emisión: Agosto 2021
			Vigencia: Indefinida



Subproceso: <u>Ejecutar y dar respuesta a requerimiento</u>		
Responsable	Departamento TIC	
Objetivo	Responder requerimiento anulación de registro en SAC	
Entrada	Solicitud requerimiento desde Comisión operativa o Comité SIDRA	
Salida	Mantenedor información actualizada e informar al Director del establecimiento.	
Actividades	Subprocesos	Descripción
	Modificar o anular registro	Realizar el requerimiento de anulación o cancelación y se da a conocer a comisión operativa.
	Responder Solicitud	Una vez realizada la modificación se informa a la comisión operativa para informar al Director del establecimiento a través del canal de solicitudes y llenar formulario, en el apartado de Departamento TIC (Anexo1).

 Servicio de Salud Biobío Región del Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Versión: 01
			Páginas: 13 - 22
			Fecha de emisión: Agosto 2021
			Vigencia: Indefinida



Subproceso: Informar a Director establecimiento		
Responsable	Comisión operativa	
Objetivo	Dar a conocer la resolución de la solicitud	
Entrada	Resolución de comisión operativa o comité SIDRA	
Salida	Finaliza proceso	
Actividades	Subprocesos	Descripción
	Informar al Director del Establecimiento	Se informará al establecimiento si la respuesta es favorable o no, dicha comunicación se enviará a través del canal de solicitudes la respuesta negativa de la comisión operativa o comité SIDRA, como también una vez realizados los cambios por parte del DTIC

	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Versión: 01
			Páginas: 14 - 22
			Fecha de emisión: Agosto 2021
			Vigencia: Indefinida

Definiciones ámbitos de atención y registro en Historial de Pacientes:

Ámbitos globales de atención: Entre los ámbitos de visualización y registros asociados al Historial Clínico de los Pacientes en aplicativo SAC y a los cuales aplica el presente protocolo, se encuentran los detallados a continuación:

#	Descripción ámbito	Aplica protocolo	Notas
1	APS	Si	
2	Reservado APS	Si	
3	Atención Abierta	Si	
3.1	Atención de Especialidades	Si	
3.2	Atención ambulatoria APS	Si	
4	Atención Cerrada	Si	
5	Atención Urgencia	Si	
6	Pabellón	Si	
7	Historial Reservado	Si	
8	Historial Reservado PRAIS	Si	
9	Florence	No	Registros Sistema RCE anterior, históricos validados
10	Rayen	No	Registros Sistema RCE anterior, históricos validados
11	Rayen Formularios	No	Registros Sistema RCE anterior, históricos validados
12	Biopsias	Si	

Ámbitos de derivaciones y documentos del Paciente: En lo que refiere a las derivaciones y documentos del Paciente asociados a la Historia Clínica del Paciente, se encuentran:

#	Descripción ámbito	Aplica protocolo
1	Historial Derivaciones	Si
2	Historial IPD	Si
3	Historial OA	Si
4	Historial Rayos	Si
5	Exámenes	Si
6	Rescate Paciente	Si
7	Citación Efectiva	Si
8	Formulario Comité Oncológico	Si
9	Signos Vitales	Si
10	Documentos Paciente	Si
11	Documentos Anexo Ficha	Si
12	Hoja Dental Especialidad	Si

	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC	Versión: 01
		Páginas: 15 - 22
		Fecha de emisión: Agosto 2021
		Vigencia: Indefinida

Descripción otras solicitudes del Paciente: Complementando los 2 puntos anteriores, existen Solicitudes asociadas al Paciente, entre las que se encuentran las siguientes:

#	Descripción ámbito	Aplica protocolo
1	Interconsultas	Si
2	Solicitudes de Fondo de Ojo	Si
3	Solicitudes de Imagenología	Si
4	Derivaciones Internas	Si
5	Prescripciones Electrónicas	Si

Definición de alcances en la Cancelación de registros:

Descripción ámbitos globales de atención: El procedimiento a seguir dependiendo del ámbito en el cual se desea realizar el actualizado de los registros.

#	Descripción ámbito	Aplica protocolo
1	APS	Si
2	Reservado APS	Si
3	Atención Abierta	Si
4	Atención Cerrada	Si
5	Atención Urgencia	Si
6	Pabellón	
7	Historial Reservado	Si
8	Historial Reservado PRAIS	Si
12	Biopsias	Si

Descripción ámbitos de derivaciones y documentos del Paciente: En lo que refiere a las derivaciones y documentos del Paciente asociados a la Historia Clínica del Paciente, se encuentran:

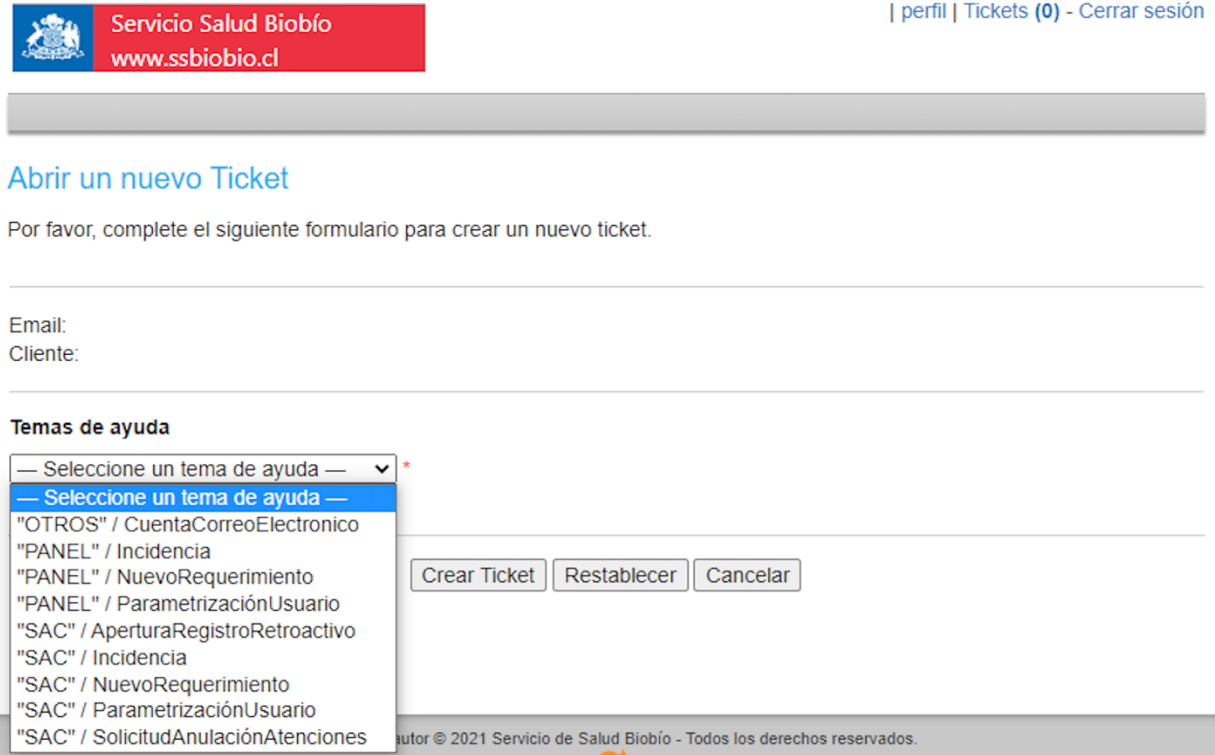
#	Descripción ámbito	Aplica protocolo
1	Historial Derivaciones	Si
2	Historial IPD	Si
3	Historial OA	Si
4	Historial Rayos	Si
5	Exámenes	Si
6	Rescate Paciente	Si
7	Citación Efectiva	Si
8	Formulario Comité Oncológico	Si
9	Signos Vitales	Si
10	Documentos Paciente	Si
11	Documentos Anexo Ficha	Si
12	Hoja Dental Especialidad	Si

 Servicio de Salud Biobío Región del Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC	Versión: 01
		Páginas: 16 - 22
		Fecha de emisión: Agosto 2021
		Vigencia: Indefinida

Levantamiento de la solicitud de Cancelación en el Sistema de solicitudes TIC:

Paso 1: Creación de la solicitud en Sistema de Solicitudes

De las opciones disponibles como Temas de ayuda, debe ser seleccionada de la lista de opciones, la resaltada en imagen 1 ("SAC"/Solicitud Anulación Atenciones).



Servicio Salud Biobío
www.ssbiobio.cl

| perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email:
Cliente:

Temas de ayuda

— Seleccione un tema de ayuda —

- Seleccione un tema de ayuda —
- "OTROS" / CuentaCorreoElectronico
- "PANEL" / Incidencia
- "PANEL" / NuevoRequerimiento
- "PANEL" / ParametrizaciónUsuario
- "SAC" / AperturaRegistroRetroactivo
- "SAC" / Incidencia
- "SAC" / NuevoRequerimiento
- "SAC" / ParametrizaciónUsuario
- "SAC" / SolicitudAnulaciónAtenciones

Crear Ticket Restablecer Cancelar

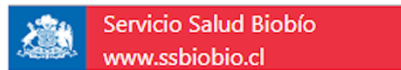
autor © 2021 Servicio de Salud Biobío - Todos los derechos reservados.
powered by 

Imagen 1: Definición Tema de ayuda en levantamiento del requerimiento.

 Servicio de Salud Biobío Región del Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC	Versión: 01
		Páginas: 17 - 22
		Fecha de emisión: Agosto 2021
		Vigencia: Indefinida

Paso 2: Llenado de la solicitud.

Una vez seleccionado el tema de ayuda, es necesario complementar la solicitud electrónica.



| perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email:

Cliente:

Temas de ayuda

"SAC" / SolicitudAnulaciónAtenciones ▾ *

Detalles del Ticket

Por favor describa su problemática

Asunto *

<>
T
A
Aa
B
/
U
-
≡
📎
📺
☰
🔗
—

Ingrese Detalle del Ticket

📎 Agregar archivos aquí o elegirlos

Crear Ticket

Restablecer

Cancelar

Imagen 2: Complemento de la solicitud

 Servicio de Salud Biobío Región del Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC	Versión: 01
		Páginas: 18 - 22
		Fecha de emisión: Agosto 2021
		Vigencia: Indefinida

Paso 3: Confirmación de ingreso de la solicitud.

A modo de comprobación que la solicitud fue creada de manera satisfactoria, se genera un nuevo correlativo, tal como detalla la imagen siguiente:


Servicio Salud Biobío
www.ssbiobio.cl

| perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

 Solicita anulación de atención #00000003207

Imprimir
Editar

Información básica del ticket	Información de usuario
Estado del Ticket: Abierto	Nombre: [Redacted]
Departamento: Unidad de Desarrollo de Sistemas	Email: [Redacted]
Creado en: 03/09/21 17:02:49	Teléfono: [Redacted]



[Redacted] publicado 03/09/21 17:02:49

Solicito a Uds. anulación de atención detallada en documento adjunto a esta solicitud.

 [ProtocoloParaCancelacionyModificacion...](#) 59,4 kb

Creado por 

03/09/21 17:02:49

Escriba una respuesta

*Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado **

<>
B
Aa
B
/
U
-
List
Image
Video
List
Link
-

 Agregar archivos aquí o elegirlos

Publicar Respuesta

Restablecer

Cancelar

Imagen 3: Solicitud generada de manera satisfactoria.

	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC		Versión: 01
			Páginas: 19 - 22
			Fecha de emisión: Agosto 2021
			Vigencia: Indefinida

Anexos:

Anexo 1: Solicitud de cancelación de registros:



FORMULARIO DE SOLICITUD: ANULACIÓN Y CANCELACIÓN REGISTRO SISTEMA SAC SERVICIO SALUD BIOBÍO

El presente documento permitirá dar a conocer sus requerimientos de eliminación de registro en el sistema SAC, para ser evaluados por el Comité SIDRA, quien dará respuesta a los mismos. Se solicita llenar cada ítem según lo indicado.

ESTABLECIMIENTO ORIGEN:

I. SOLICITANTE:

Establecimiento	
Profesional que generó registro	
Director Establecimiento	

II. ANTECEDENTES:

Fecha en que se realizó el registro	
Fecha solicitud a Director del establecimiento	
Fecha aprobación de solicitud por parte del Director del establecimiento	
Fecha envío solicitud a SSBB	

III. PROBLEMÁTICA: Describa en forma general la problemática que se presenta y por la cual se solicita la eliminación de registro

IV. JUSTIFICACIÓN: Detalle con argumentos que respalden su solicitud, teniendo en cuenta los alcances clínicos, administrativos y éticos.

 Servicio de Salud Biobío Región del Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC	Versión: 01
		Páginas: 20 - 22
		Fecha de emisión: Agosto 2021
		Vigencia: Indefinida

COMISIÓN OPERATIVA EVALUADORA DE SOLICITUD:

	NOMBRE	DEPARTAMENTO/CARGO
1		
2		
3		

I. FECHAS:

Fecha recepción de solicitud	
Fecha evaluación de solicitud	
Fecha respuesta de solicitud	
Solución directa de solicitud	SI ☐ NO ☐ Fecha:
- Envío a DTICS	SI ☐ NO ☐ Fecha:
Envío a Comité SIDRA	SI ☐ NO ☐ Fecha:

I. RESPUESTA SOLICITUD: Escribir la resolución que se obtuvo del comité.

--

II. DERIVACIÓN DE SOLICITUD: Detallar si la solicitud fue enviada a Departamento TIC para resolución o enviada a establecimiento de origen. Justificar.

--

	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC	Versión: 01
		Páginas: 21 - 22
		Fecha de emisión: Agosto 2021
		Vigencia: Indefinida

DEPARTAMENTO TIC:

Fecha recepción de solicitud	
Aceptación solicitud por Jefe departamento	
Profesional a cargo requerimiento	
Fecha respuesta	

- I. RESPUESTA SOLICITUD:** Detallar si el requerimiento puede llevarse a cabo, en cualquiera de los casos explicar lo realizado.

--

	PROTOCOLO ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE ATENCIONES EN RCE SAC	Versión: 01
		Páginas: 22 - 22
		Fecha de emisión: Agosto 2021
		Vigencia: Indefinida

COMITÉ SIDRA EVALUADOR DE SOLICITUD: Llenar solo en caso de que solicitud deba pasar por comité SIDRA, de lo contrario saltar.

	NOMBRE	DEPARTAMENTO/CARGO
1		
2		
3		
4		
5		
6		

III. FECHAS:

Fecha recepción de solicitud	
Fecha evaluación de solicitud	
Fecha respuesta de solicitud	

IV. RESPUESTA SOLICITUD: Escribir la resolución que se obtuvo del comité.

--

V. DERIVACIÓN DE SOLICITUD: Detallar si la solicitud fue enviada a Departamento TIC para resolución o enviada a establecimiento de origen. Justificar.

--