GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA República de Colombia	**INFORME ASESORIA O ASISTENCIA TECNICA**	Código FO-M4-P3-018 Versión 04 Fecha de aprobación 01/10/2019

Proceso: Fortalecimiento Institucional y de la Participación Ciudadana
Procedimiento Asesoría o Asistencia Técnica

Tipo de Actividad	ASESORIA
Modalidad	OFERTA

Las acciones de intervención del Plan Anual de Asesoría o Asistencia Técnica, deben tener operatividad en cada actividad descrita en la programación mensual. Se entiende Asesoría o asistencia técnica por Oferta si se desprende del Indicador de Producto del Plan de Desarrollo. Se entiende Asesoría o asistencia técnica por Demanda cuando es solicitada por el usuario del servicio y puede

INFORMACION BASICA DE LA ASESORIA O ASISTENCIA TECNICA					
Organismo	Secretaría de Inclusión Social y Familia				
Dependencia	GERENCIA DE INFANCIA ADOLESCENCIA Y JUVENTUD				
Responsable	30578384 - Vicky Alexandra Lozano Flórez	**Cargo**	ASESOR	**Contrato**	4600011747
Línea estratégica	Nuestra gente				
Programa	Unidos por la primera infancia				
Objetivo Programa	Fortalecer las potencialidades y el goce efectivo de derechos de las personas desde la gestación y hasta los primeros seis años de vida, en condiciones de dignidad y afecto.				
Indicador Producto	Municipios yo Distrito asistidos técnicamente para el fortalecimiento de la atención integral a la primera infancia				
Proyecto	Implementación del programa Unidos por la Primera Infancia del Plan de DesarrolloUnidos por la Vida 2020 - 2023 Antioquia				
Acciones para la intervención	ASISTENCIA TÉCNICA O ASESORÍA - Asistencia técnica en los componentes y modalidades de atención integral a la primera infancia.				
Subregión/Municipio	BAJO CAUCA/CAUCASIA				
Población objeto	AGENTES EDUCATIVOS				
Fecha programada	Oct 21, 2021				
Lugar programado	Sede Administrativa Principal ESPARRO				

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA República de Colombia	**INFORME ASESORIA O ASISTENCIA TECNICA**	Código FO-M4-P3-018 Versión 04 Fecha de aprobación 01/10/2019

Proceso: Fortalecimiento Institucional y de la Participación Ciudadana
Procedimiento Asesoría o Asistencia Técnica

REPORTE DETALLADO DE LA ASESORIA O ASISTENCIA TECNICA

Necesidad identificada en la demanda del usuario

El talento humano de la entidad prestadora del servicio a la primera infancia requiere aclarar dudas y validar aspectos técnicos de la atención integral a mujeres gestantes, los niños y las niñas.

Persona(s) con quien(es) se coordina la actividad (nombre y cargo)

Jaime Alonso Camaño Arroyo - Coordinador General ESPARRO 3206203650 corpoesparro@yahoo.com

Objetivo de la A o AT

Fortalecer técnicamente a los/las líderes de las EAS frente a cada uno de los componentes de atención para garantizar alineación técnica en cuanto a la atención integral a la primera infancia, teniendo como marco los manuales operativos de las modalidades de atención de del ICBF.

Productos y resultados esperados

Los/las líderes de las EAS con elementos técnicos, conceptuales, metodológicos y operativos frente a cada uno de los componentes de atención, con base a los estándares de calidad, teniendo como marco los manuales operativos de las modalidades de atención del ICBF.

Desarrollo de la intervención planeada

Desarrollo de la intervención planeada

Acogiendo: Saludo - Se hace un saludo y presentación de los participantes y rolesdesde la Gobernación de Antioquia y de la EAS

Encuadre sobre el propósito del encuentro

Establecer acuerdos logísticos

Reconociendo: Los componentes de la atención responden de manera directa al sentido y propósitos de cada modalidad, y a la concertación realizada con las comunidades en los casos que se requiera, lo que se constituye en la base para la implementación de las estrategias yacciones particulares planteadas para lograr una atención de calidad para que las niñas, niños logren sus realizaciones; dichos componentes son: Familia Comunidad y Redes Sociales; Salud y Nutrición; Proceso Pedagógico; Ambientes Educativos y Protectores; Talento Humano y Administrativo y de Gestión.. A continuación, se presenta un resumen del sentido de cada componente de calidad, es importante tener en cuenta que en cada uno de los manuales operativos se encuentra el detalle de las condiciones de calidad definidas para cada uno, según el servicio de atención.

Descubriendo y construyendo:

Los profesionales de la Gerencia hacen unas devoluciones de lo encontrado en las correrías de septiembre en las asesorías con losagentes educativos en los municipios

Luego, se distribuyen en tres grupos así:

Salud y Nutrición

Pedagógico

Psicosocial (Familia, comunidad y redes y entornos protectores)

En este espacio se abrirá un espacio para la escucha de cada unode los líderes de cada componente.

Componente Psicosocial (familia comunidad y redes, ambientes protectores

Pacto de convivencia

Protocolo interno de casos de amenaza y vulneración de los derechos de los niños, las niñas y las mujeres gestantes y activa la ruta de protección ante las autoridades competentes.

Plan de formación y acompañamiento a familias o cuidadores y

mujeres gestantes que responde a sus necesidades, intereses y características, para fortalecer las prácticas de cuidado y crianza de niñas y niños, de manera que se promueva su desarrollo integral.

Procesos de control social

Gestión sobre zonas de riesgo no mitigable por causas naturales ohumanas, de acuerdo con la normatividad técnica vigente.

Plan para la gestión de riesgos de accidentes o situaciones que afecten la vida o integridad de las niñas, los niños y mujeres gestantes.

Registro de novedades

Plan de Gestión de Riesgos de Desastres

Concluyendo y valorando:

Luego se vuelve al grupo completo y se hace un balance de lasvalidaciones o aclaraciones técnicas que se determinaron en cada componente y se valora el espacio de la asesoría.

Se da inicio a la asesoría, con la bienvenida, al talento humano psicosocial, agentes educativos docentes, Coordinadores de la Corporación Educativa para el desarrollo integral COREDI. Se agradece haber acogido la invitación y se realiza la presentación de la profesional psicosocial Vicky Alexandra Lozano Flórez, de la Gerencia de Infancia Adolescencia y Juventud quien los acompaña y está a cargo de la asesoría, a fin de posibilitar herramientas conceptuales y metodológicas que incidan en el fortalecimiento de las capacidades del talento humano.

Se expone la finalidad del encuentro, se explica la dinámica del mismo se socializa la agenda y se invitaa diligenciar la asistencia propuesta.

Se procede con el saludo y presentación de los participantes y roles desde la Gobernación de Antioquia, luego cada uno de los asistentes hacen su presentación.

Se da a conocer el objetivo del encuentro y se realizan los acuerdos logísticos. Posteriormente se realiza una dinámica que permite afianzar las relaciones, teniendo en cuenta el contacto, la comunidad, la convivencia y la cooperación entre los participantes; además el aprender a ser recursivos con lo que se tiene para dar aplicabilidad a la atención con los niños, niñas y sus familias: se entrega un rollo de cinta de enmascarar, unas tijeras y un marcador, el equipo deberá en el tiempo que dure una canción, escribir un valor que caracterice a la persona, con un logo y pegárselo en la ropa tipo escarapela (los logos deben quedar todos iguales); se dan 5 minutos para que el equipo acuerde la estrategia a implementar, luego de este tiempo comenzará a sonar la canción y el equipo a interactuar para llevar a cabo el ejercicio. luego de esto cada uno dirá su cualidad y porque se identifica con ella.

Fue un momento muy agradable de compartir y de reconocimiento, donde se sacaron varias conclusiones, como, por ejemplo, el aprender a ser recursivos con lo que se tiene, potenciar la creatividad, la importancia del trabajo en equipo entre otros.

Se habla un poco sobre Los componentes de la atención que responden de manera directa al sentido y propósitos de cada modalidad, y a la concertación realizada con las comunidades en los casos que se requiera, lo que se constituye en la base para la implementación de las estrategias y acciones particulares planteadas para lograr una atención de calidad para que las niñas, niños logren sus realizaciones; dichos componentes son: Familia Comunidad y Redes Sociales; Salud y Nutrición; Proceso Pedagógico; Ambientes Educativos y Protectores; Talento Humano y Administrativo y de Gestión.

Luego de esta amena conversación reflexiva, se realiza la distribución del equipo en dos grupos: Pedagógico y Psicosocial (Familia, comunidad y redes y entornos protectores), por elección de los participantes, se realiza la reunión de los dos componentes juntos y salud y nutrición.

Las personas que integran el componente de salud y nutrición se retiran a otro espacio con la profesional de la GIAJ, Perteneciente a este.

De igual manera se indaga sobre lo que entienden como atención integral y por lo que se retoma que esta hace referencia a la participación de diferentes áreas o disciplinas para abordar las dimensiones del ser humano, en este caso, pedagogía, psicosociales y salud nutrición.

Y se procede con la focalización de cada uno de los estándares de calidad del componente psicosocial, haciendo énfasis en las acciones y las actuaciones conjuntas que como grupo pueden implementar, tanto en la atención remota, como en la presencial, teniendo en cuenta que aún hay población en ambas metodologías de atención.

ESTÁNDAR 1: Verifica la existencia del registro civil de las niñas y los niños (y del documento de identidad de las mujeres gestantes). En los casos de no contarse orienta y hace seguimiento de la familia y cuidadores y adelanta acciones ante la autoridad competente, según corresponda.

Se resalta la necesidad de fortalecer a las familias en la importancia de contar con el documento de identificación, porque si no se les estaría vulnerando un derecho fundamental y de la misma manera fortalecer la corresponsabilidad de los padres para que se empoderen en el ejercicio de garantizar los derechos de las niñas y de los niños; si mismo se aporta que es un trabajo conjunto en tanto a que todo el talento humano puede velar por el cumplimiento y también priorizar aquellos casos que se identifique no se tenga el documento.

Focalizándose en la importancia de sensibilizar frente a esta acción, para que las niñas y los niños puedan gozar plenamente de sus derechos, se generaron dudas frente al procedimiento cuando se tienen niños y niñas venezolanos sin documentación vigente, a lo que se recuerda sobre la nueva reglamentación que hay, en relación al ABC visibles estatuto temporal de protección que es un mecanismo complementario al régimen de protección internacional de refugiados, que permite llenar los vacíos existentes en este régimen, con base en la realidad migratoria y la capacidad de respuesta que tiene el país en materia institucional, social y económica.

Para el caso de niñas, niños y mujeres gestantes migrantes, tener en cuenta:

En el caso de niñas, niños y mujer gestante procedentes de otro país, que no cuentan con documentación, la EAS, UDS y UA deben activar la ruta con la autoridad competente para adelantar la gestión correspondiente, acatando las directrices establecidas desde la Dirección General del ICBF.

• En el caso de niñas y niños hijos de padres venezolanos nacidos en Colombia a partir del 19 de agosto de 2015, sin documento de identidad, la EAS orienta sobre el riesgo de apatridia y articula con las autoridades competentes para que se lleve a cabo el registro del niño o niña, de acuerdo con lo reglamentado en la Resolución 8470 de 2019 de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

• En el caso de niñas, niños y mujeres gestantes procedentes de Venezuela, las EAS tendrán en cuenta los Permisos Especiales de Permanencia (PEP) en atención al Decreto 1288 de 2018, especialmente con relación al Artículo 11 o las normas que los sustituyan, modifiquen o hagan sus veces.

En el caso de mujeres gestantes procedentes de otro país con situación migratoria irregular, se podrán tener en cuenta documentos como cédula de extranjería vigente, pasaporte expedido por el país de origen **vigente o vencido, cédula de identidad expedida por país de origen vigente o vencida, en tanto regulariza su situación migratoria.**

En los casos de no contar con los soportes del documento de identidad de todas las niñas, niños y mujeres gestantes, la UDS y la UA deben diligenciar el registro de novedades con las razo el compromiso de la familia o cuidadores para la obtención de dicho documento.

• La EAS debe articularse con los actores e instancias responsables para garantizar el derecho a la identidad y así posibilitar el acceso a los servicios y programas del Estado colombiano. Para ello, deberá contar con evidencias de la gestión realizada (actas, correos electrónicos, oficios).

• La UDS o UA debe orientar a la familia del usuario frente al buen estado del documento en físico, el cual debe ser legible en términos de no tener enmendaduras, ni tachones.

ESTÁNDAR 2: Realiza una caracterización del grupo de familias o cuidadores y de las niñas, los niños y las mujeres gestantes, en la que se tienen en cuenta las redes familiares y sociales, aspectos culturales, del contexto y étnicos.

Se resalta la importancia de generar un trabajo articulado, teniendo en cuenta la experiencia, los conocimientos y las observaciones de los pedagogos a la hora de generar los análisis de las necesidades y las fortalezas de las familias atendidas, así como puntualizar el contexto y sus incidencias. Se reitera la necesidad de actualización ante los ingresos y salidas de beneficiarios y se invita a tener en cuenta esta lectura como insumo principal para la construcción del POAI y del plan a de formación a familias.

Luego se procede a informar acerca de los formatos requeridos para realizar la caracterización de los beneficiarios del programa.

f20.mo12.pp_formato_ficha_de_caracterizacion_pedagogica_para_la_inclusion_nn_con_discapacidad_v1

f23.mo12.pp_formato_ficha_de_caracterizacion_para_los_servicios_de_atencion_a_la_primera_infancia.v2

ESTÁNDAR 3: Identifica posibles casos de amenaza y vulneración de los derechos de los niños, las niñas y las mujeres gestantes y activa la ruta de protección ante las autoridades competentes.

Se realiza un preámbulo del marco normativo con respecto a la ley 1098/2006 y las reformas que ha tenido a través de la ley 1878 expedida el 9 de enero de 2018, el cual lo que hizo fue precisar verdaderamente algunos apartes del proceso administrativo de restablecimiento, que se de?ne como ese conjunto de acciones administrativas que la autoridad competente debe desarrollar para la restauración de la dignidad, capacidades e integridad de los niños y las niñas como sujetos de derechos en el marco de la protección integral cuya responsabilidad es del estado en su conjunto. Es el cambio, la situación lo que realmente nos convoca y lo hace a través de un lineamiento que bordea el código de infancia y adolescencia que es la política de la protección integral. Por consiguiente, el proceso administrativo conoce tres características fundamentales: proceso tutelar, proceso oral, proceso concentrado, sus características marcan verdaderamente la diferencia, lo esencial y especial que es el proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

Se resalta la importancia de estar actualizados en la normatividad vigente, la importancia de identificar las instituciones con las que se cuenta en el municipio, elaboración una ruta de actuación ante un caso de amenaza o vulneración de derechos, la respectiva socialización al talento humano para su reconocimiento, la documentación precisa y clara de los casos identificados por vulneración o inobservancia que requiera activación de ruta y el seguimiento de los mismos, focalizando además la corresponsabilidad como actores y portadores de la voz de las niñas y los niños, sin olvidar que el trabajo debe no solo de apuntar al momento en el que ocurran sino al contrario en la promoción y la prevención para que el municipio cada vez sean menos los casos a reportar.

Conclusión el proceso administrativo de restablecimiento de derecho es fundamental porque solo entendiendo el procedimiento y el alcance de manera clara podremos establecer las rutas más e?cientes que nos puedan servir para garantizar los derechos de los niños y niñas.

ESTÁNDAR 4: Implementa acciones de articulación con autoridades, instituciones, servicios sociales, comunidades y los diferentes actores de su territorio, para promover redes protectoras para niñas, niños y mujeres gestantes.

Se indaga sobre la importancia de que en el municipio nos abran las puertas y nos inviten a cada uno de los espacios de participación que realizan, se focaliza la importancia del rol y el liderazgo del talento humano para realmente poder aportar a la construcción de entornos más protectores para las niñas y los niños y generar excelentes relaciones con la administración municipal para así fortalecer la atención de las niñas y de los niños beneficiarios del programa.

d. Tránsito armónico de las niñas y los niños al sistema educativo formal para DMF o a otros servicios de educación inicial para FAMI o DIMF urbano marginal.

Es necesario que las EAS cuente con soportes (actas de comité) de las acciones realizadas en conjunto con el ICBF para garantizar el tránsito de las niñas y niños que al cumplir los 2 años deben pasar a otros servicios de educación inicial en el territorio. En el mismo sentido, la UDS y la UA realizan acciones de sensibilización con las familias, la niña y el niño para esta nueva etapa, que podrán estar enmarcadas en los EEH o en algunos casos en el grupal, lo que facilita un tránsito más amigable para la niña o niño y su familia (aplica para HCB FAMI y DIMF en zonas urbano-marginales, siempre y cuando el tránsito de la niña o niño sea a un servicio diferente a DIMF).

ESTÁNDAR 5: Cuenta con un pacto de convivencia construido con la participación de las niñas, los niños y las mujeres gestantes, sus familias, o cuidadores, y el talento humano de la UDS.

Se reitera la necesidad de actualizar el ejercicio, teniendo en cuenta las diferentes situaciones que se pueden presentar en la presencialidad, siempre manteniendo el trabajo articulado no solo del talento humano, si no con la participación de las niñas y de los niños y sus madres, padres y/o cuidadores, además de la necesidad de contemplar las acciones de incumplimiento a los acuerdos.

Así mismo es importante tener en cuenta que el pacto de convivencia no debe excluir acuerdos que estigmaticen necesidades de los usuarios de la modalidad; el pacto de convivencia es uno por grupo de atención en la modalidad familiar y uno por unidad de servicio en la modalidad institucional.

También se les informó la importancia de elaborar pactos de convivencia en las UDS, teniendo en cuenta que las comunidades étnicas están normadas por manuales de convivencia que las regulan y se realizan para las UA.

ESTÁNDAR 6: Elaborar e implementar un plan de formación y acompañamiento a familias o cuidadores y mujeres gestantes que responde a sus necesidades, intereses y características, para fortalecer las prácticas de cuidado y crianza de niños y niñas, de manera que se promueva su desarrollo integral.

Se reitera la finalidad de abordar las necesidades de las familias, se dan claridades frente a los espacios de formación a familias en atención remota y en atención presencial, con respecto al acompañamiento trimestral con las personas que permanezcan en atención remota, se habla de los ajustes que se hacen al plan de formación a familias y se aclaran dudas sobre el formato que se usaba anteriormente y los códigos, explicando que próximamente se darán las indicaciones de parte de la GIAJ, así como lo referente a las visitas en el hogar y la participación por profesional de atención, además de enfatizarse en la importancia de cambiar comportamientos hacia el trato con amor, desde las reflexiones, para lo cual se pueden establecer metas con las familias y así poder generar estrategias para fortalecer la crianza amorosa.

El diseño del plan de formación y acompañamiento a familias debe propender por:

1. Fortalecer las capacidades de las familias para la potenciación del desarrollo de las niñas y niños desde la gestación.

2. Facilitar los procesos de reconocimiento, resignificación y fortalecimiento de prácticas de cuidado y crianza para promover interacciones afectuosas, cálidas, solidarias, respetuosas, equitativas, participativas y democráticas, en el marco del enfoque de derechos y protección integral.

3. Consolidar acciones interdisciplinarias entre el talento humano, que promuevan de manera conjunta la potenciación del desarrollo integral de las niñas y los niños desde la gestación.

4. Reconocer, fortalecer y facilitar prácticas familiares y comunitarias que favorezcan la consolidación de comunidades protectoras y seguras de las niñas y los niños desde la gestación.

5.Promover prácticas de cuidado y crianza de las niñas y los niños desde la gestación, a partir de los saberes propios, el diálogo intercultural y el enfoque apreciativo.

6.Identificar las alertas que afectan la garantía de los derechos de las familias, las niñas, los niños y las mujeres gestantes.

Los planes de formación a familia dan respuesta a la premisa de que las interacciones que el niño o niña establece con su medio social y cultural, son fundamentales para el desarrollo infantil, es así cómo se busca potenciar capacidades en su entorno inmediato por medio de la implementación de diversas estrategias de acompañamiento.

ESTÁNDAR 7: Facilita a la comunidad y a los usuarios el ejercicio del control social sobre la calidad de la atención.

Se focaliza la importancia y el sentido del control social en tanto a que es un espacio de participación ciudadana para que se hagan corresponsables de la atención integral, de ahí que sean aliados hacia la mejora de la atención y como además las familias podrán también potenciar sus habilidades en liderazgo para futuras participaciones en otros espacios de participación ciudadana del territorio, en ejercicio de sus derechos.

Es importante mencionar que durante todo el espacio se permitió la posibilidad de que las participantes pudieran generar preguntas, las cuales se fueron respondiendo para de esta manera generar las claridades necesarias para la atención remota y presencial.

Para cerrar el espacio se realizan una retroalimentación de lo trabajado en la toma técnica en la que se dieron pistas importantes del proceso desde el componente familia comunidad y redes, administrativo y de gestión como también el de ambientes educativos protectores y de esta misma manera se les pide a tres (3) de los asistentes que compartan su evaluación verbal del espacio, encontrando comentarios como: El reconocimiento de la corresponsabilidad en el reconocimiento y disfrute de los derechos de las niñas y de los niños, retomar aspectos importantes para mejorar la atención integral y las claridades generales en las acciones de articulación.

En cuanto al componente de ambientes educativos y protectores también se trató el tema sobre el estándar 44: póliza de seguros contra accidentes. Del componente administrativo y de gestión se trabajó el estándar 56: las PQRSF, se hizo énfasis en la importancia de la transversalidad de los estándares del componente familia comunidad y redes con otros componentes.

También se les pide a dos (2) de las asistentes para que diligencien el formato de encuesta de opinión, siendo esta la muestra requerida y se les explica que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, pero sobre todo que sus opiniones son muy importantes para nosotros.

Para finalizar se les recuerda que ante cualquier duda o situación que se presente y lo consideren necesario pueden generar contacto con la triada de profesionales de la GIAJ que acompaña a la EAS y se agradece la asistencia y la participación durante el espacio y de esta manera se da por finalizada la asesoría agradeciendo la atención prestada.

Conclusiones y recomendaciones

Los niños y las niñas son seres sociales, activos, que tienen una subjetividad propia, es decir que cada uno tiene una identidad particular y características únicas. Estas características provienen de la relación entre los aspectos biológicos y el ambiente social en que se vive.

De acuerdo con el los Fundamentos políticos, técnicos y de gestión de la Estrategia de Cero a Siempre,

La formación consiste en una serie de acciones que tienen intención educativa cuyos propósitos se orientan a facilitar a las familias la reflexión sobre sus dinámicas, la apertura a otras alternativas y la construcción y el enriquecimiento de nuevas prácticas y patrones de relación.

La formación y el acompañamiento a familias tiene como eje central la promoción de entornos familiares en donde los niños y niñas sean acogidos y en los cuales los adultos encargados de su socialización reflexionen sobre sus dinámicas de relación con los niños y niñas y si es pertinente, adopten nuevas prácticas de crianza que favorezcan su desarrollo integral fomentando su salud y nutrición creando ambientes enriquecidos, seguros, protectores, incluyentes, participantes y democráticos.

Los niños, niñas y adolescentes deben ser reconocidos como sujetos de derechos sin importar su situación migratoria o la de sus padres.

Es importante tener total claridad respecto a su estatus migratorio y conocer el documento de identificación con el que la persona pueda contar. Por lo tanto, es clave familiarizarse con los diferentes tipos de documentos, su vigencia y utilidad.

Estas orientaciones buscan conectar el equipo de fortalecimiento con el sentido de las acciones implementadas.

Las tres estrategias de acompañamiento (ciclo de talleres, acompañamiento situado y transformación de espacios) se realizarán teniendo en cuenta las siguientes orientaciones.

- ¿El talento humano?

- ¿El POAI?
- ¿Los componentes de calidad?
- ¿El desarrollo infantil?
- ¿Las capacidades del talento humano?

Talento humano con claridades frente a las implicaciones de la atención integral.

Talento humano con claridades frente a las acciones del componente familia comunidad y redes y sobre la articulación con los demás profesionales para la atención integral.

Talento humano motivado a la realización de planeaciones con sentido, intencionadas y diferenciadas según las necesidades y potencialidades de las familias beneficiarias.

Personal del municipio con las herramientas técnicas y metodológicas para atención presencial y remota

COMPROMISOS DE LA ASISTENCIA TÉCNICA			
Seguimientos y compromisos	**Fecha estimada**	**Responsable**	**Evidencia de cumplimiento**

NOMBRE(S) Y CARGO(S) DE LA(S) PERSONA(S) QUE REPORTA(N) EL INFORME

Vo. Bo. Jefe de la dependencia al informe realizado

FO-M4-P3-019 “Encuesta de opinión del usuario de Asesoría o Asistencia Técnica”

FO-M4-P3-033 “Listado de asistencia FIPC