

I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Consejería de Políticas Sociales y Familia

- 14** *ORDEN 1129/2017, de 3 de julio, de Consejero de Políticas Sociales y Familia, por la que se aprueba el Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2017-2018.*

La Comunidad de Madrid, en el ejercicio de las competencias otorgadas en su estatuto de Autonomía en el artículo 26 1.23 y 24, es responsable del desarrollo de políticas públicas de promoción, ayuda, protección y tutela de las personas mayores, los niños y adolescentes, las personas con discapacidad física, sensorial o intelectual, las afectadas por una enfermedad mental crónica y de los demás grupos de población necesitados de especial atención.

La Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece en el artículo 12 que la Comunidad de Madrid impulsará la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios prestados por los centros de servicios sociales y servicios de acción social, así mismo le corresponde a tenor del artículo 1.1, garantizar los derechos y deberes de los usuarios de los mismos en ella reconocidos, con el fin de contribuir a la mejora permanente en la prestación de los servicios sociales.

En el marco de esta ley, la actuación inspectora se configura no solo como un instrumento de vigilancia, control y comprobación en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales según señala el artículo 20, sino también de orientación y actuaciones en pro de la calidad asistencial que deben recibir las personas usuarias.

Preceptúa el artículo 22.2, que la Consejería competente en materia de servicios sociales elaborará Planes Especiales de Inspección en función de las necesidades específicas de comprobación del cumplimiento de los requisitos que se contemplan en la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, y su normativa de desarrollo.

A tal fin, la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, fija unos objetivos generales de actuación sin perjuicio de la elaboración de planes especiales de inspección. En este sentido, se han venido aprobando diferentes planes de actuación con cobertura desde el año 2009 hasta 2016.

De acuerdo con lo anterior, el presente Plan de Calidad e Inspección para el período 2017-2018, se articula en once líneas de actuación. Destaca la primera línea que tiene como finalidad el control del cumplimiento de las condiciones mínimas materiales, funcionales y de calidad exigidas para el funcionamiento de los centros y servicios de acción social. En consecuencia, los centros residenciales y de atención diurna se inspeccionarán anualmente al menos una vez de acuerdo con el mandato legal; los centros residenciales dirigidos a personas mayores dependientes, infancia y adolescencia se inspeccionarán dos veces cada año. De igual forma en el período de vigencia del Plan, se inspeccionarán la totalidad de los servicios de acción social dirigidos a personas mayores dependientes, infancia y adolescencia inscritos en el Registro de entidades, centros y servicios de acción social, y a todos los servicios que inicien su actividad en el período de vigencia del Plan.

En materia de sujetaciones, la segunda línea del Plan mantiene la previsión de verificar el uso racional e individualizado de las sujetaciones, incidiendo, entre otros aspectos, en la comprobación de la preceptiva prescripción médica, la existencia del necesario consentimiento informado del usuario o su representante. En este sentido, en aras de una atención digna y personalizada al usuario, se sigue trabajando en el impulso de la utilización de medidas alternativas previa a la sujeción como medio para lograr su uso racional.

Como necesario corolario de las actuaciones de verificación citadas, la tercera línea de actuación tiene como finalidad el control de los hechos observados por la inspección. También se mantiene la actuación consistente en la verificación de los programas de atención individualizada y la participación del usuario, como refleja la cuarta línea. Este bloque de las cuatro primeras líneas de actuación, está íntimamente ligado con la consecución del objetivo de garantizar que la atención que reciben los usuarios sea una asistencia digna y de calidad, de carácter individualizado e integral, y que al tiempo sea respetuosa con los derechos de los usuarios.



La atención directa al usuario es pieza clave en la calidad de la atención por lo que se mantienen actuaciones que han demostrado su interés.

Asimismo, se impulsa a través del Plan la coordinación (quinta línea) y las actuaciones en materia de impulso de la calidad (evaluación de la calidad de los servicios sociales, sexta línea, y mejora de la calidad en la atención asistencial, séptima línea). En este último apartado se presenta como novedad, por un lado, la elaboración de una guía de buenas prácticas para la medición de la satisfacción de los usuarios, y por otro lado, la medición anual del grado de cumplimiento de la Carta de Servicios de la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Políticas Sociales y Familia. Son medidas que se encuadran en líneas ya consolidadas en materia de calidad, y que se ven completadas con la octava línea de actuación consistente en el asesoramiento a los gestores de centros y servicios.

Como medida evaluadora interna, la novena línea de actuación propone el conocimiento de la valoración del trabajo realizado en el marco del propio Plan 2017-2018. En la encuesta correspondiente al 2016 sobre el servicio público de la inspección, se obtuvo un grado de satisfacción elevada, consolidando los altos resultados de 2015. Es una línea de actuación, de continuación necesaria, que permite detectar posibles áreas de mejora. También se mantienen en la décima línea, las actuaciones correspondientes a la formación continua del personal vinculado al Plan, desarrollándose a través de acciones formativas adaptadas a las líneas y objetivos del presente Plan.

Otra novedad que recoge el presente Plan es la undécima y última línea de actuación dirigida al impulso de la seguridad jurídica y de la Administración electrónica en el ámbito de los Servicios Sociales. Su contenido se centra en el mantenimiento actualizado de los datos inscritos en el Registro de entidades, centros y servicios de acción social para garantizar que el conocimiento de los recursos sociales existentes esté actualizado, y sea instrumento útil para la planificación y ordenación de los servicios sociales. Los centros de servicios sociales y servicios de acción social que estén en funcionamiento deben constar inscritos en el Registro y mantener actualizados sus datos, que tienen carácter público salvo los reservados. Todo ello otorga seguridad jurídica para el control y ordenación de los recursos sociales existentes en la Comunidad de Madrid.

Por otro lado, las necesarias exigencias del impacto de las tecnologías de la información en las relaciones administrativas, encaja con el espíritu y metodología de trabajo de las unidades administrativas implicadas en el presente Plan, y va en la línea establecida en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de la utilización exclusiva de medios electrónicos en las relaciones con las personas jurídicas, por lo que se trabajará en su potenciación.

El grado de cumplimiento de las líneas de actuación, tanto en su perspectiva anual, como de la globalidad del Plan durante los años 2017 y 2018, será objeto del correspondiente informe cuyos resultados cuantitativos se publicarán de acuerdo con un tratamiento transparente de la información.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, en el ejercicio de las competencias de desarrollo de políticas públicas de promoción, ayuda, protección y tutela de los grupos sociales necesitados de especial atención otorgadas a la Comunidad de Madrid según lo previsto en el artículo 26 1.23 y 24 del Estatuto de Autonomía, y a tenor de las facultades atribuidas en el artículo 22.2 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Pres- tación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid,

DISPONGO

Primero

Aprobación del Plan de Calidad e Inspección de servicios sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2017-2018

Se aprueba el Plan de Calidad e Inspección en materia de servicios sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2017-2018 que figura como Anexo a esta Orden.

**Segundo**

Autorización para el desarrollo del Plan de Calidad e Inspección de servicios sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2017-2018

Se autoriza a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Políticas Sociales y Familia a adoptar las medidas necesarias para la ejecución de las líneas de actuación establecidas en el Plan.

Tercero

Informe anual

Se elaborará un informe anual que contendrá una exposición cuantitativa de las actuaciones efectuadas y una referencia al grado de cumplimiento, tanto de las líneas de actuación previstas en el Plan como de él en su conjunto, así como aquellas otras actuaciones que se hayan desarrollado durante el año.

Se elaborará un informe final del cumplimiento del Plan.

Cuarto

Efectos

La Orden producirá efectos el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 3 de julio de 2017.

El Consejero de Políticas Sociales y Familia,
CARLOS IZQUIERDO TORRES

ANEXO

**PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES
EN LA COMUNIDAD DE MADRID PARA EL PERÍODO 2017-2018****1. Objetivos generales**

- 1.1. Garantizar un trato digno y una calidad asistencial, individualizada e integral, prestada a los destinatarios de los centros de servicios sociales y servicios de acción social.
- 1.2. Velar por el respeto de los derechos reconocidos a las personas como usuarias de los centros de servicios sociales y servicios de acción social y el cumplimiento de los deberes inherentes a los mismos.
- 1.3. Impulsar la implantación de criterios de calidad homogéneos y de protocolos mínimos de referencia en la atención social prestada en los centros y servicios de acción social.
- 1.4. Asesorar a las entidades prestadoras de servicios sociales y a sus profesionales, para la mejora de la calidad asistencial que se presta a sus destinatarios.

2. Objetivos específicos

- 2.1. Comprobar el cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas para la prestación de los servicios sociales a través de centros y servicios de acción social.
- 2.2. Velar por el derecho de la persona, como usuaria de un centro de servicios sociales o servicio de acción social, a un programa de intervención individual definido y realizado con su conocimiento y participación.
- 2.3. Verificar el uso racional y personalizado de las sujetaciones, velando por la autonomía y bienestar del usuario.
- 2.4. Verificar la utilización de sistemas activos de comunicación que permitan a la persona usuaria y su entorno cercano, disponer de la información precisa sobre su situación y los servicios que se prestan en el centro o servicio.
- 2.5. Velar por el derecho de la persona a un trato digno, individualizado e integral, mediante la asignación de un profesional de referencia y buenas prácticas.
- 2.6. Velar por el derecho de los usuarios a presentar reclamaciones por la atención prestada en el centro o servicio y a recibir una respuesta de las mismas.
- 2.7. Garantizar cauces de participación en los centros y un sistema de sugerencias que permita mejorar la relación con el centro o servicio.
- 2.8. Comprobar la implantación y utilización de protocolos y registros mínimos de referencia, relacionados con la atención directa de las personas usuarias, que garanticen la detección de incidencias y la adopción de medidas adecuadas en su supervisión.
- 2.9. Impulsar la difusión de criterios de actuación y buenas prácticas en relación con la calidad de la atención entre las entidades prestadoras de servicios sociales y sus profesionales.
- 2.10. Mantener actualizados los datos consignados en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de acción social de la Comunidad de Madrid de manera que permitan la adecuada planificación y ordenación de los recursos sociales existentes.

3. Líneas de actuación

La consecución de los objetivos específicos determinados en el artículo anterior, se llevarán a cabo a través de las siguientes líneas de actuación:

Línea I. Control del cumplimiento de las condiciones mínimas materiales, funcionales y de calidad exigidas para el funcionamiento de los centros de servicios sociales y los servicios de acción social

Unidad responsable: Área de Inspección

Actuaciones:

Primera.—Durante el período de vigencia del presente Plan:

1. Todos los centros residenciales y de atención diurna se inspeccionarán al menos una vez al año.
2. Todos los centros residenciales dirigidos a personas mayores dependientes, infancia y adolescencia se inspeccionarán dos veces al año.



3. Así mismo, se inspeccionará la totalidad de los servicios de acción social dirigidos a personas mayores, infancia y adolescencia y al menos, el 30 por 100 del resto de servicios de acción social inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid.

Las inspecciones en centros y servicios podrán realizarse en cualquier momento, incluyendo horario nocturno y fines de semana.

Segunda.—Todos los servicios de acción social que inicien su actividad en el período de vigencia del Plan, serán objeto de inspección en el plazo máximo de tres meses contados desde la fecha su inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid.

Tercera.—Verificación de la existencia de la evaluación de calidad en los centros de servicios sociales y servicios de acción social, de acuerdo al contenido mínimo establecido en el artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y de mejora de calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

Línea II. Verificar el uso racional e individualizado de las sujetaciones

Unidad responsable: Área de Inspección

Actuaciones:

Primera.—Comprobación de la valoración y/o aplicación de medidas alternativas y en su caso, de la preceptiva prescripción médica de las sujetaciones, reflejando el motivo, el tipo de sujetación, las situaciones en las que debe utilizarse, su duración y la periodicidad de la reevaluación de la medida adoptada, que no podrá ser superior a un mes.

Segunda.—Comprobación documental de que la medida de sujetación dispone del consentimiento informado del usuario/a o su representante y que este refleja adecuadamente los efectos negativos y positivos que ocasionan su aplicación.

Tercera.—Comprobación de que el personal de atención directa revisa periódica y diariamente la correcta aplicación de la sujetación, así como la realización de actuaciones complementarias de prevención de lesiones y de movilización de la persona.

Cuarta.—Comprobación de la coincidencia de la medicación administrada al usuario/a con la prescrita por el facultativo.

Línea III. Control de los hechos susceptibles de mejora observados por la inspección

Unidad responsable: Área de Inspección

Actuaciones:

Primera.—Comprobación de la subsanación de los hechos objeto de sanción administrativa en materia de servicios sociales en el año anterior.

Segunda.—Control de las medidas adoptadas para subsanar los requerimientos efectuados, fundamentalmente en los siguientes aspectos:

- El cumplimiento en los centros residenciales de los horarios de descanso, aseo y alimentación conforme lo dispuesto en el reglamento de régimen interior o las necesidades específicas de la persona usuaria.
- La coincidencia de la medicación administrada al usuario/a con la prescrita por el facultativo.
- La adecuada tramitación y respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias interpuestas por las personas usuarias en los centros y servicios.
- La aplicación en los centros de medidas de supervisión a sus usuarios/as que garantice la detección de incidencias y la adopción de las medidas adecuadas.

Línea IV. Verificar que la persona disponga de un programa de atención individualizado y su participación en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y en la libre elección del tipo de medidas o recursos a aplicar

Unidad responsable: Área de Inspección

Actuaciones:

Primera.—Comprobación de la realización por el profesional o el equipo multidisciplinar del centro o servicio, en su caso, de un programa de intervención individual para cada persona usuaria y de su revisión, al menos cada seis meses, con especial atención a los centros y servicios que atienden a personas en situación de dependencia.

Segunda.—Comprobación de que el programa de intervención individual se ha definido y realizado con la participación y conocimiento de la persona o su representante, con especial atención a los centros y servicios que atienden a personas en situación de dependencia.

Línea V. Coordinación interinstitucional

Unidades responsables: Área de Inspección y Área de Impulso de la Calidad

Actuaciones:

Avanzar en la comunicación y coordinación con otras Unidades inspectoras que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas, para verificar el cumplimiento de la normativa vigente y la calidad de la atención prestada en los centros y servicios.

Línea VI. Evaluación de la calidad de los servicios sociales

Unidad responsable: Área de Impulso de la Calidad

Actuaciones:

Primera.—Contribuir a la mejora de los sistemas de evaluación de calidad en centros residenciales dirigidos a personas mayores dependientes, infancia y adolescencia y su utilización para la mejora continua.

Para ello, se efectuarán visitas por técnicos del Área de Impulso de la Calidad, se elaborará un informe y se remitirá a la entidad titular del centro.

Segunda.—Impulsar la mejora de la calidad de las evaluaciones que realizan los centros residenciales dirigidos a personas mayores dependientes, infancia y adolescencia, sobre la satisfacción de sus usuarios/as con la atención recibida, considerando los siguientes aspectos:

- Realización sobre una muestra representativa de las personas usuarias o, en su caso, de familiares o representantes legales.
- Análisis de los resultados obtenidos.
- Planificación de acciones para la mejora de la calidad de la atención prestada.

Para ello se elaborará y publicará, una guía de buenas prácticas para la medición de la satisfacción de los usuarios en el marco de la evaluación de la calidad establecida en el artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre.

Tercera.—Fomentar la utilización de indicadores en el marco de los sistemas de evaluación de la calidad, al objeto de facilitar la medición integral y continuada del servicio prestado y la mejora de los procesos de atención.

Línea VII. Mejora de la calidad en la atención asistencial

Unidad responsable: Área de Impulso de la Calidad

Actuaciones:

Primera.—Impulsar la implantación de protocolos y registros en el ámbito de la atención a personas mayores dependientes, que repercutan en la mejora de la misma, en el bienestar de la persona y posibiliten la detección de incidencias, especialmente en los siguientes ámbitos:

- Higiene personal.
- Control de salidas y ausencias.
- Prevención y riesgo de caídas.
- Medidas alternativas a las sujetaciones.
- Revisión de Sujeciones pautadas.
- Movilizaciones y prevención de úlceras por presión.
- Alimentación e hidratación.
- Medicación administrada.

Segunda.—Impulsar buenas prácticas de atención.

Impulsar en los centros residenciales que atienden a personas mayores dependientes la implantación de buenas prácticas en relación con:

- La acogida e incorporación de los profesionales, que permita el conocimiento del centro y sus usuarios/as, con especial atención a las personas dependientes para que sean tratadas con el máximo respeto teniendo en cuenta su situación y pluripatología.



- Potenciar el personal de referencia, garantizando la atención personalizada y los cuidados básicos a la persona en un clima de comunicación, mutua confianza y convivencia.
- Potenciar la implantación de sistemas activos de comunicación con los/las usuarios/as y su entorno cercano.

Línea VIII. Asesoramiento a las personas implicadas en la gestión de los centros y servicios

Unidades responsables: Área de Inspección, Área de Impulso de la Calidad y Área de Registro y Gestión Técnico Administrativa

Actuación:

Asesoramiento a las personas implicadas en la gestión de los centros de servicios sociales y servicios de acción social, sobre la normativa vigente en materia de servicios sociales y los objetivos y actuaciones definidos en el presente Plan 2017-2018.

Para su consecución se realizarán sesiones informativas anuales sobre los objetivos y actuaciones definidos en el presente Plan.

Línea IX. Conocimiento de la valoración del trabajo realizado en el marco del Plan de Calidad e Inspección

Unidad responsable: Área de Impulso de la Calidad

Actuaciones:

Primera.—Medición anual de la valoración de los/las directores/as de los centros de servicios sociales y de las/los responsables de los servicios de acción social inspeccionados, respecto de la efectividad del servicio público prestado por la inspección.

Segunda.—Análisis de la valoración de las/los responsables de los centros de servicios sociales y de las/los responsables de los servicios de acción social, respecto de la utilidad de las actuaciones llevadas a cabo por el Área de Impulso de la Calidad, en el impulso de la mejora y evaluación de la calidad.

Tercera.—Medición anual del grado de cumplimiento de la Carta de Servicios de la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones.

Línea X. Formación continua del personal vinculado al Plan de Calidad e Inspección de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid 2017-2018

Unidad responsable: Área de Impulso de la Calidad

Actuación:

Ejecución de acciones formativas adaptadas a las líneas y objetivos del presente Plan.

Línea XI. Impulso de la seguridad jurídica y de la Administración electrónica en el ámbito de los Servicios Sociales

Unidad responsable: Área de Inspección y Área de Registro y Gestión Técnico Administrativa

Actuaciones:

Primera.—Mantener actualizados los datos inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid.

Segunda.—Consolidar la comunicación por medios electrónicos con las personas implicadas en la gestión de centros y servicios y, en concreto, potenciar su utilización exclusiva en las relaciones con las personas obligadas por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. Metodología de actuación

Para la comprobación, control, análisis, medición o impulso establecido en las diferentes líneas de actuación, se potenciará la utilización de los medios tecnológicos de información y comunicación, que garanticen la transparencia, seguridad y fiabilidad de las actuaciones efectuadas, así como una mayor agilidad, inmediatez y eficacia en la comunicación y asesoramiento a las personas implicadas en la gestión de los centros y servicios.

Asimismo, se aplicarán por las Unidades responsables del cumplimiento de las líneas del presente Plan, protocolos y criterios que garanticen una actuación y recogida de infor-

mación homogénea. A tal efecto se incluirán en los formularios de las actas de inspección los contenidos necesarios que faciliten el cumplimiento de los objetivos del Plan.

Finalmente, para la consecución de las actuaciones establecidas en cada una de las líneas, se podrán utilizar los siguientes medios de comprobación e información:

Líneas Área Inspección.

- a) Por la observación y constatación directa del personal inspector.
- b) Mediante la información que conste en la documentación del centro o servicio, bien sea en soporte físico o informático, relativa a su funcionamiento.
- c) Mediante la petición e información que facilite la Unidad especializada por razón de la materia y el sector de atención.
- d) Mediante el asesoramiento e información facilitada al personal directivo o persona responsable del centro o servicio, por el personal inspector en el transcurso de sus inspecciones.
- e) A través de sesiones informativas dirigidas a las entidades prestadoras de servicios sociales o a los profesionales del sector.
- f) A través de la información suministrada por el personal directivo o persona responsable del centro o servicio.
- g) A través de la información suministrada por los diferentes profesionales del centro o servicio.
- h) En su caso, a través de la información suministrada por los/as usuarios/as o familiares.
- i) Por las reuniones y comunicaciones con otras unidades inspectoras.

Líneas Área Impulso de la Calidad.

- a) Mediante la selección de una muestra de los centros y servicios en función de su tipología, capacidad y sector de atención.
- b) PeticIÓN a las entidades del sistema de obtención, evaluación y análisis de los resultados relativos a la satisfacción de los/as usuarios/as.
- c) Mediante la petición e información que facilite la Unidad especializada por razón de la materia y el sector de atención.
- d) Por la información obtenida del Área de Inspección y del Área de Impulso de Calidad a través de sus actuaciones.
- e) A través de sesiones informativas dirigidas a las entidades prestadoras de Servicios Sociales o a los profesionales del sector.
- f) En su caso, a través de la información suministrada por los/as usuarios o familiares.
- g) Mediante el asesoramiento e información facilitada por los técnicos del Área en sus visitas y actuaciones, al personal directivo o persona responsable del centro o servicio.
- h) Mediante la realización de encuestas a los/las directores/as de los centros de servicios sociales y a las personas responsables de los servicios de acción social, con la colaboración de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno.
- i) Formación del personal a través del Plan General de Formación de la Comunidad de Madrid y mediante las acciones específica planificadas por la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones (CIRA).
- j) Por las reuniones y comunicaciones con otras Unidades implicadas en la gestión.

Líneas Área de Registro y Gestión Técnico Administrativa.

- a) Mediante el asesoramiento e información facilitada por el personal del Área al personal directivo o persona responsable del centro o servicio que solicite la autorización administrativa o realice la preceptiva comunicación.
- b) Formación del personal a través del Plan General de Formación de la Comunidad de Madrid y mediante las acciones específica planificadas por la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones (CIRA).
- c) Mediante la coordinación y colaboración con otras unidades implicadas en la gestión.
- d) Mediante el rediseño de los oficios integrantes de los procedimientos para su adecuación a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y a través del asesoramiento permanente a las personas implicadas en la gestión electrónica de los expedientes.

(03/23.775/17)

