

INFORME DE SEGUIMIENTO Sede Regional Central Oriente

CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CONDICIÓN DE ABANDONO O RIESGO SOCIAL

RESIDENCIA PRIVADA NUEVAS ESPERANZAS Cot de Oreamuno - Cartago

Presentación

Los servicios, programas y políticas del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis), responden a un marco referencial ético, político, jurídico y metodológico, que exigen un abordaje holístico de la discapacidad. Este marco está conformado especialmente por la Ley No. 9303 sobre la Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, la Ley No. 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento, la Ley No. 8661 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Política Nacional en Discapacidad (PONADIS) 2011-2030.

El Programa de Servicios de Convivencia Familiar (PSCF) gestiona a nivel nacional alternativas de protección y atención integral, para personas adultas con discapacidad en situación de abandono y/o riesgo social, entre los 18 y 65 años. Esto en aras de brindar respuesta a las necesidades residenciales y de atención domiciliar particulares y derivadas de la discapacidad de las personas usuarias, bajo el paradigma de Derechos Humanos y por medio del accionar de equipos profesionales que brinda atención, seguimiento, asesoría, capacitación y supervisión.

Con el fin de fiscalizar la correcta aplicación de los lineamientos y políticas institucionales del PSCF, y, garantizar el conocimiento y claridad en las actividades propias de cada alternativa residencial y sus responsables, se aplicó una serie de criterios (indicadores cualitativos y cuantitativos) que permitieron determinar la calidad del servicio que ofrece la **Residencia privada Nuevas Esperanzas (RPNE)** a 16 personas con discapacidad usuarias del Consejo, ubicada en el distrito de Cot, cantón de Oreamuno, provincia de Cartago.

Los criterios de calidad establecidos son producto de diversos acercamientos e intercambios que se ha tenido con la población usuaria del PSCF, mediante sesiones de capacitación, procesos de supervisión a las alternativas residenciales, jornadas de reflexión tanto con

profesionales externos como con el personal asesor del PSCF y además una revisión documental de textos vinculados con la materia. Estos criterios, además, tienen el propósito de orientar la intervención profesional hacia el cumplimiento y la exigibilidad de los derechos de la población con discapacidad, a fin de generar las condiciones necesarias para el mejoramiento de su calidad de vida y la garantía del ejercicio pleno de sus derechos.

Con este informe se espera, también, fortalecer las funciones rectoras de la Sede Central Oriente, al contar con herramientas de trabajo que favorezcan las tareas de seguimiento y supervisión de acciones de y para la población con discapacidad.

Proceso de verificación en campo

Lugar y fecha	Inicio	Término	Por Conapdis	Por Nuevas Esperanzas
Cot, Oreamuno. 06 de octubre, 2020.	11:00	15:10	Cristina Araya Umaña	Eimy Calderón
			Karol Sánchez Molina	Alejandro González
			Jimmy Solís Campos	

Perfil de personas usuarias

En la Residencia privada Nuevas Esperanzas, residen 16 personas usuarias del Consejo, con un rango de edad entre los 25 y los 65 años (véase Cuadro 1), todas de nacionalidad costarricense. La edad promedio es de 49 años y la distribución por sexo es de 8 hombres y 8 mujeres. Se observa que predomina la población mayor de 50 años, ya que una persona usuaria de cada tres tiene 50 años o más. Cuatro personas usuarias son beneficiarias de la Pensión del Régimen no Contributivo.

Es importante señalar que en el Cuadro 1 se indica el tipo de discapacidad, con el único propósito de tener un mapeo de las características poblacionales de la residencia, para la identificación de planes de emergencia u otras contingencias.

Cuadro 1
Residencia privada Nuevas Esperanzas.
Perfil sociodemográfico básico de la población usuaria, 2020

No.	Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	Edad	Sexo	Cédula	Tipo de discapacidad	Monto del subsidio
Total								5 249 828
1	Arroyo	Valverde	Betty	25	F	116140899	Intelectual	308 676
2	Barrantes	Angulo	Rafael	59	M	105640143	Múltiple	333 676
3	Calderón	Vargas	María Mayela (PRNC)	61	F	302310800	Múltiple	338 676
4	Fallas	Camareno	Roberto Carlos	31	M	603820677	Intelectual	335 343
5	Fernández	Barquero	Mario	65	M	302050606	Intelectual	308 676
6	Flores	Quirós	Adolfo Antonio	56	M	108090964	Intelectual	364 396
7	Gómez	Gómez	Ana Yency	34	F	603580032	Intelectual	349 676
8	Gómez	Gómez	Irma (PRNC)	51	F	602220572	Intelectual	278 676
9	Hernández	Campos	Ana	55	F	302790560	Intelectual	391 676
10	Hernández	Retana	Luis Ángel	59	M	105650196	Múltiple	333 676
11	Mendoza	Mesén	Rubén Ernesto	36	M	303960939	Psicosocial	308 676
12	Rodríguez	Prendas	Ana Celia	49	F	107950143	Psicosocial	318 300
13	Sánchez	Fernández	Lidiette	55	F	901060342	Múltiple	335 343
14	Sánchez	Fernández	Amable	57	F	901060341	Múltiple	335 343
15	Villalobos	Vargas	Allan Mauricio (PRNC)	51	M	700960408	Intelectual	305 343
16	Villalobos	Vargas	Roiner (PRNC)	48	M	108240197	Intelectual	303 676

Fuente: Sede Regional Central Oriente. Expedientes de personas usuarias, octubre, 2020.

Sobre las personas responsables de la RPNE.

LA RPNE es administrada por la Sra. Eimy Calderón y Alejandro González Madrigal. Asumieron esta responsabilidad el 01 de octubre de 2019. Los indicadores de este informe se construyeron considerando la política institucional para las alternativas residenciales (Manual de operación del Programa de Servicios de Convivencia Familiar).

Dimensiones de la supervisión: Resultados cualitativos y cuantitativos

A. Percepción de las personas usuarias sobre el servicio recibido

El 50% de las personas con discapacidad residentes en la RPNE (8) tienen compromiso de la conciencia como consecuencia de su condición de discapacidad, por lo que la entrevista personal no se pudo concretar. Las ocho personas entrevistadas de manera individual tienen la siguiente impresión de la RPNE (véase Cuadro 2):

Los indicadores aquí indicados son de impacto, y se obtienen a partir de la entrevista individual y de la observación directa a las personas usuarias.

De la entrevista personal con cada una de las ocho personas usuarias, se obtienen las siguientes apreciaciones:

1. Betty es una persona muy colaboradora en la residencia con las demás personas de convivencia, se observa que en general se encuentra muy satisfecha, manifiesta que la han tratado muy bien, y que el cambio es notable, toman en cuenta sus gustos, la respetan y la escuchan y también le brindan recomendaciones. Betty ha participado en las Olimpiadas especiales
2. Ana Yency indica que le agrada vivir en dicho la residencia, manifiesta que mantienen un buen trato con ella.
3. Rubén Ernesto tiene, en general, una buena impresión de la residencia, del trato recibido, indica que es mejor la comida de ahora, lo acompañan a realizar sus compras y a citas médicas.
4. Ana Cecilia es muy escueta en sus respuestas, indica que le gusta más ahora que antes.
5. Irma también es escueta con las respuestas. Se nota contenta con el servicio, le gusta estar en el lugar.
6. Ana logra identificar las actividades, indica que la acompañan a realizar sus compras, indica preferencias, que la escuchan y utilizar el material didáctico.
7. Adolfo Antonio indica que recibe un buen trato, que lo acompañan a comprar sus pertenencias, le gusta la vivienda, indica que no sabe el tema de relaciones sexuales.
8. Mario comunica que no le gusta estar en la residencia, el motivo es que quiere regresar con su familia Mario ya cumplió los 65 años, por lo que debe buscarse

una alternativa de residencia con Conapam. Dice que el material didáctico no le gusta porque no sabe pintar.

Se hizo una revisión exhaustiva de los artículos personales de la población usuaria (ropa, calzado, de limpieza, de aseo e higiene) y se revisó la calidad de los alimentos guardados en despensas y enfriadores. Se observa ropa de buena calidad, con la cantidad suficiente para la semana y de acuerdo con el clima imperante en la zona. Las habitaciones están ordenadas y en cada una de ellas, las personas tienen sus artículos personales.

Las ocho personas entrevistadas de manera individual indicaron un alto grado de satisfacción con la RPNE y resaltan el buen trato por parte de las personas funcionarias de esta residencia privada.

Cuentan con horario de salida y entrada (después del desayuno, regreso alrededor de las 5:00 p.m.) y para ello se considera la situación en particular de cada persona usuaria, para coordinar hora de entrada. Se cuenta con horarios de actividades de la vida diaria.

Pese a que existen normas de convivencia y recreativas, estas no se encuentran por escrito o no existe un registro de tales. Por lo que un compromiso que asume la RPNE es elaborar un documento de normas de convivencia al interior de la RPNE, y entregarlo a la Sede a más tardar el 30 de octubre.

De la entrevista individual, se puede afirmar que las personas usuarias se encuentran a gusto en la residencia privada y viven de manera digna, considerándosele como personas sujetas a todos los derechos, sin excepción.

Cuadro 2
Residencia privada Nuevas Esperanzas
Total de personas usuarias que declaran sobre los
servicios recibidos, 2020

Indicador	Bueno	Regular	No sabe	No responde	Total
Trato recibido	7	1			8
Conocimiento de:					
Normas sobre relaciones sexuales	1		3	4	8
Horario entrada/salida	4			4	8
Horario actividades	4		4		8
Alimentación	8				8
Artículos de higiene	8				8
Artículos personales	8				8
Vestido	8				8
Calzado	8				8
Vivienda	8				8
Material didáctico	8				8

Fuente: Elaboración propia con base en instrumento de aplicación, octubre 2020.

B. Calidad de la gestión en la Residencia privada Nuevas Esperanzas

Esta dimensión hace referencia a indicadores de proceso y resultados. Para tales efectos, se entrevista a la(s) persona(s) responsable de la residencia privada. Se analizan los siguientes aspectos:

- Organización del trabajo
- Gestión del personal
- Gestión de recursos financieros
- Gestión de recursos materiales
- Gestión de la documentación

Entrevista a persona responsable de la Residencia

1. *Porcentaje de reuniones de retroalimentación realizadas con el personal que labora en la residencia privada.*

Debe realizarse, al menos, 24 reuniones al año. La meta mínima es del 80%, es decir, se espera un mínimo de 19 reuniones. La RPNE supera esta meta, al situarse para fines de septiembre en un avance de **112,5%**, es decir, han realizado entre enero y septiembre, tres reuniones mensuales (para mayor detalle de los indicadores, véase el Tablero de Control, en el que se establecen las observaciones precisas, la propuesta de acciones de mejora y el cronograma de cumplimiento).

Compromiso asumido por la RPNE: Presentar cada 15 días documento en PDF de las minutas de las reuniones. Los informes se presentarán los días 15 y 30 de cada mes.

2. *Porcentaje de personas que laboran en la jornada diaria.*

Al contar la Residencia privada Nuevas Esperanzas con 16 personas usuarias debe de contar, al menos, con una persona responsable del servicio residencial, dos asistentes, una persona encargada de los oficios domésticos y dos personas que cubran los días libres y feriados del personal de planta (6 en total). Este indicador se cumple al **100%**.

Se observa que es necesario actualizar los contratos de trabajo (vencieron el 30 de septiembre) y se hace necesario contratar la póliza del INS de una de las personas responsables.

Compromiso asumido por la RPNE: el 07 de octubre se enviará vía correo los contratos actualizados, en formato PDF. El 12 de octubre envía planillas de la CCSS del mes de octubre y póliza del INS de la Sra. Calderón.

3. *Porcentaje de visitas realizadas por integrantes de la ONG al hogar grupal*

No aplica para la RPNE.

4. Porcentaje de personas que cuentan con las garantías laborales establecidas por la C.C.S.S, el INS y el M.T.S.S.

De acuerdo con el Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en el numeral 7.1.5, se debe cumplir con todas las garantías mínimas establecidas por la CCSS, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y la Póliza de Riesgos del Trabajo del Instituto Nacional de Seguros para el recurso humano contratado. En la RPNE este indicador se cumple en un **83,3%**, ya que una de seis de las personas no cuenta con la póliza del INS y los contratos están vencidos por una semana.

Compromiso asumido por la RPNE: el 07 de octubre se enviará vía correo los contratos actualizados, en formato PDF. El 12 de octubre envía planillas de la CCSS del mes de octubre y póliza del INS de la Sra. Calderón.

5. Porcentaje de personas que cuentan con formación en manipulación de alimentos

De acuerdo con el Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en el numeral 7.1.1, el servicio debe contar con personal responsable con capacitación en discapacidad, manipulación de alimentos y primeros auxilios como mínimo. En la RPNE este indicador se cumple en un **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Enviar a más tardar el 30 de octubre, en formato PDF, los 6 diplomas del curso de manejo de alimentos.

6. Porcentaje de personas que cuentan con formación en primeros auxilios

De acuerdo con el Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en el numeral 7.1.1, el servicio debe contar con personal responsable con capacitación en discapacidad, manipulación de alimentos y primeros auxilios como mínimo. En primeros auxilios tienen capacitación una de las personas responsables y la persona voluntaria, por lo que el indicador asciende a **33,3%** considerando como base a las 6 personas que laboran en la RPNE.

Compromiso asumido por la RPNE y la Sede Regional: Coordinar cursos con la Cruz Roja, el INA u otra entidad.

7. Porcentaje de personas que cuentan con formación en curso básico en discapacidad

De acuerdo con el Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en el numeral 7.1.1, el servicio debe contar con personal responsable con capacitación en discapacidad, manipulación de alimentos y primeros auxilios como mínimo. Solamente las dos personas responsables de la RPNE han llevado el curso básico que ofrece el CONAPDIS. En estricto, la meta del indicador asciende a **100%**.

Recomendación de la Sede: impartir cursos de actualización a las personas responsables y de conocimiento nuevo al personal que labora en la RPNE.

8. Existencia de un medio de verificación de inversión del subsidio y pensiones, según los rubros establecidos.

Esto permite determinar que se los recursos se utilicen en los fines establecidos en lo que refiere alimentación, recreación, artículos personales, vestido y calzado, atención directa, entre otros.

La RPNE **sí** cuenta con un sistema de control financiero en formato Excel, lo que implica que el indicador se cumple al **100%**. Se verificó la funcionalidad de este y se aprueba como mecanismo de control efectivo.

Compromiso asumido por la RPNE: El 07 de octubre enviarán capturas de pantalla del control financiero que se lleva en Excel.

9. La vivienda presenta condiciones adecuadas de accesibilidad física.

Las alternativas residenciales deben presentar condiciones de comodidad, autonomía y seguridad para las personas con discapacidad que hacen uso de esta, con fundamento en los preceptos del Diseño Universal, el "Manual de normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales" y demás normativa nacional vinculada con accesibilidad. Esto con el fin

de que los espacios físicos y entornos de vida tengan componentes acordes con las necesidades y características de la población usuaria.

El recorrido por la residencia, la verificación de la accesibilidad, de los muebles, mecanismos de seguridad, ventilación, organización y espacios lúdicos, permiten afirmar que es una vivienda que cuenta con los requisitos para operar como residencia privada. Por lo que el indicador alcanza un valor de **100%**.

10. Cuenta con habilitación del Ministerio de Salud Pública

La verificación en campo permite observar que la residencia cumple con la planta física, el recurso material y condiciones de seguridad e higiene que exige la normativa que regula las alternativas residenciales. No obstante, la autorización para el funcionamiento no es competencia de CONAPDIS; es del Ministerio de Salud. Las personas responsables asumieron como tales en octubre de 2019. Por ello, solicitaron una visita del Ministerio de Salud para iniciar el trámite de actualización de la certificación. El Ministerio de Salud se presentó a dos visitas de inspección y solicitaron una revisión eléctrica, la cual se hizo y se procedió a las mejoras en el sistema eléctrico. Desde entonces, el Ministerio de Salud no da respuesta a la solicitud de emisión del certificado, argumentado que no se realizan visitas por la pandemia. Pese a que las personas responsables han hecho gestiones, el cumplimiento de este indicador es de **0%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Se solicita la regularización, con carácter de urgencia, de esta situación. El 07 de octubre la responsable enviará un correo al MS solicitando visita de verificación y emisión del certificado de operación. Marcar copia a la Jefatura y a Karol Sánchez. **Dar seguimiento puntual a esta situación.**

11. Existencia de un expediente para cada persona usuaria de la alternativa residencial

Es un requisito establecido en el Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en el numeral 7.4.3, el cual permite tener información actualizada de los datos de identificación, características personales relacionadas con el proceso de atención, documentación personal, control de citas, entre otros.

La revisión de los 16 expedientes muestra una buena organización, con identificación fotográfica en la primera hoja y todos los controles necesarios para garantizar una atención integral. Este indicador se ubica en **100%**.

12. Existencia de un manual de funciones del personal.

Es un requisito establecido en el Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en el numeral 7.4.1, el cual permite conocer con claridad las funciones y responsabilidades del personal contratado. Este indicador se ubica en **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Remitir a la Sede el formato PDF el 07 de octubre.

13. Existencia de un directorio telefónico de instituciones y residencias a las que se debe recurrir en caso de emergencia, situaciones vinculadas con la prevención y la atención de la violencia doméstica u otras.

Es un requisito establecido en el Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en los numerales 7.4.2 y 7.5.1. La residencia no cuenta con este Directorio, por lo que el valor del indicador asciende a **0%**.

Compromiso asumido por la RPNE y la Sede: La Sede compartirá el directorio con que cuenta de las instituciones vinculadas con la atención de las personas en distintas esferas. La RPNE deberá completar este directorio con actores que pueden representar apoyos en situaciones emergentes (redes de apoyo social, de otras residencias privadas, etc.). Se espera que para el 30 de octubre este directorio haya sido completado por la RPNE.

14. Existencia de un plan de emergencias avalado por el Ministerio de Salud que incluya Plan de Evacuación, Mapeo y Planes de Simulacro

Es un requisito establecido en el Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en los numerales 7.6.4. La RPNE no cuenta con este plan, por lo que el indicador queda en **0%**.

Se solicita a la persona responsable que actualice el Plan de Emergencia, considerando los temas asociados con el COVID-19. Para ello, se informará en la página de la CNE sobre los aspectos que debe de contener un plan de emergencia. La persona asesora de esta residencia remitirá información necesaria para elaborar el Plan y, si es necesario, se pedirá asesoría a la CME de Oreamuno.

Compromiso asumido por la RPNE: El 30 de octubre presentarán a la Sede el Plan elaborado.

15. Existencia de una guía de menú diferente para cada semana

Este medio asegura que se brinde a las personas usuarias una alimentación balanceada, sana y que responda a sus gustos y necesidades nutricionales. En la RPNE, El menú se diseña para todo el mes, considerando dietas específicas y alimentos seguros y saludables para las personas residentes, por lo que el indicador alcanza el **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: El 07 de octubre se enviará a la Sede en formato PDF el menú de octubre.

16. La población usuaria tiene acceso a la atención y seguimiento médico que requieren de acuerdo con sus particularidades.

Con el fin de detectar posibles dolencias, enfermedades, cambios en el humor, es necesario que se preste atención a variaciones en la temperatura, ánimo, digestión, alimentación, conducta, entre otros. Esto cobra especial relevancia en las personas con mayores compromisos y dificultades en la comunicación. La RPNE lleva una bitácora de los acontecimientos de la residencia de manera correcta, por lo que se asigna un valor de **100%** al este indicador. Ante emergencias acuden al hospital. De manera regular, asisten al EBAIS.

Compromiso asumido por la RPNE: El 07 de octubre presentar a la Sede formato de control de temperatura, por la pandemia de COVID-19.

17. El servicio fomenta una higiene postural que garantiza una adecuada seguridad y confort a las personas usuarias.

No aplica para la RPNE.

18. El servicio fomenta que las personas usuarias tengan acceso a información y educación sobre reproducción, planificación familiar y enfermedades de transmisión sexual.

Los servicios tienen el deber de fomentar que las personas usuarias cuenten con información veraz y oportuna relacionada con sus derechos sexuales y reproductivos, además todo servicio debe reconocer el derecho de las personas a decidir libremente y de manera responsable si desean convivir en pareja, contraer matrimonio, tener hijos/as, mantener su fertilidad y el vínculo con sus hijos/as.

En la RPNE, Betty tiene novio. Por la pandemia no les permiten salir. El novio viene de visita a la residencia, se queda afuera, no entra. Conversan manteniendo la distancia. Tenían relación íntima en la residencia del novio. Rubén también tiene novia, pero ahora no se ven por la pandemia. Antes de la crisis sanitaria, ambas personas usuarias ejercían su derecho a la privacidad y la sexualidad. El valor de este indicador asciende a **100%**.

19. Control de visitas externas (CCSS, MS, familiares)

A fin de mantener la seguridad física y emocional de las personas usuarias, la RPNE lleva un cuaderno donde se identifica el ingreso y egreso de personas ajenas a la residencia. Logro del **100%** en este indicador.

20. Se respeta el ejercicio de la sexualidad de las personas residentes

El ejercicio libre de la salud sexual y reproductiva es un derecho de todas las personas, ratifica en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

En la RPNE se respetan los espacios de la sexualidad, sin embargo, es recomendable reforzar este tema. Las personas en edad reproductiva asisten a los controles ginecológicos correspondientes. Logro del **100%** en este indicador.

Compromiso asumido por la RPNE: Fomentar la información sobre el derecho a la salud sexual y reproductiva. Se recomienda realizar un conversatorio con las personas residentes y funcionarias respecto a dicha temática, se recomienda la utilización de imágenes u otras estrategias didácticas. Calendario sujeto a propuesta de la RPNE.

21. La alternativa residencial fomenta la participación de las personas usuarias que presentan conductas continuadas de aislamiento

Por la historia de vida, personalidad o condición de algunos/as residentes, tienden a aislarse de la dinámica diaria de la alternativa residencial, por lo que se considera necesario que el personal propicie su inclusión, siempre bajo un marco de respeto.

En la RPNE, todas las personas de convivencia se relacionan las unas con las otras, no se tienden a aislar, y se les respeta los tiempos de descanso, ocio y sus espacios. Logro del **100%** en este indicador.

22. Número de personas que asisten a centros ocupacionales o laborales.

Se busca la inclusión laboral y/o ocupacional de las personas residentes que no pueden llevar a cabo un trabajo formal, pero cuentan con las habilidades necesarias para desempeñarse en un taller laboral o centro ocupacional. Esto, en el marco de la promoción de un desarrollo inclusivo de las personas con discapacidad.

Dos personas usuarias se encuentran participando del taller ATJALA, y han participado de Olimpiadas Especiales. Especial atención a estas personas, para analizar la posibilidad de que participen en las Olimpiadas Especiales. Logro del **100%** en este indicador.

Compromiso asumido por la RPNE: Consultar con las autoridades del centro educativo, posible ingreso de personas residentes (Sra. Irma Gómez Gómez, Sr. Rubén Mendoza y Sra. Betty Arroyo). Gestión para el ciclo lectivo 2021. **Informar a la Sede de manera permanente sobre este proceso.**

23. Número de personas que cuentan con un trabajo formal

Se busca la inclusión laboral de las personas residentes, en el marco de la promoción de un desarrollo inclusivo de las personas con discapacidad. Alcance de este indicador **0%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Buscar alternativas de inclusión social, acorde a las necesidades, gustos, preferencias de las personas usuarias que no se encuentren trabajando o participando de un taller. **Informar a la Sede en un plazo de 30 días hábiles.**

24. Número de personas que participan en actividades de voluntariado estructurado

Se busca la inclusión laboral y/o ocupacional de las personas residentes que no pueden llevar a cabo un trabajo formal, o asistir a un taller laboral o centro ocupacional. Esto, en el marco de la promoción de un desarrollo inclusivo de las personas con discapacidad.

En la RPNE, ninguna persona usuaria realiza voluntariado. Este indicador no aplica en esta residencia.

25. Los cambios en los estados de la salud (emocional, conductual y física) son identificados y atendidos oportunamente por el personal de apoyo de la alternativa residencial.

Con el fin de detectar posibles dolencias, enfermedades, cambios en el humor, es necesario que se preste atención a variaciones en la temperatura, ánimo, digestión, alimentación, conducta, entre otros. Esto cobra especial relevancia en las personas con mayores compromisos y dificultades en la comunicación.

Se cuenta con curso de primeros auxilios por parte de dos personas funcionarias (persona responsable y Daniel Gutiérrez, funcionario que realiza el turno de noche). En los expedientes y bitácoras se registran las situaciones que se presentan con las personas usuarias en el tema de salud. Las personas funcionarias si han logrado atender oportunamente las situaciones de salud de las personas residentes. Cuando es necesario, se trasladan a centros médicos y se da el seguimiento correspondiente.

Es recomendable que las personas funcionarias cuenten con conocimientos básicos en temas de salud, en caso de presentarse una emergencia, sin embargo, los funcionarios/as sí conocen que hacer en cuando se presenta un problema en la condición de salud de una persona residente, tal como llamar al 9-1-1, acompañamiento al centro médico, etc. Logro del **100%** en este indicador.

Compromiso de la Sede: establecer comunicación con la Unidad de Autonomía para la promoción de cursos cortos de capacitación a las personas funcionarias.

26. Las personas usuarias hacen uso de los recursos de la comunidad inmediata y otras aledañas.

Dentro de la filosofía del programa y respondiendo a la búsqueda de un desarrollo inclusivo de las personas con discapacidad, se debe asegurar su participación en la vida comunal.

Por la pandemia no salen de la residencia, pero las personas usuarias más funcionales son los que salen a realizar trámites personales y paseos cortos. Participan en fiestas cívicas, ya que son muy conocidos en la comunidad. Logro del **100%** en este indicador.

27. Existencia y ejecución de un plan de actividades recreativas, físicas y ocupacionales

El servicio debe fomentar la práctica de actividades físicas, de recreación y la creación de espacios no planificados para el disfrute del tiempo libre, dentro y fuera de la alternativa residencial.

El plan como tal no existe, por lo que el indicador tiene un valor de **0%**. Realizan salidas recreativas, pocas por el tema de la pandemia (como caminatas en una finca). Celebran los cumpleaños de cada una de las personas residentes, en la que participan todas las personas que se encuentran en el momento.

Compromiso asumido por la RPNE: Elaboración de un plan de actividades recreativas ajustado a la nueva realidad impuesta por el COVID-19. Presentación del Plan a la Sede el 30 de octubre.

28. Las personas residentes participan en la elección de sus pertenencias, de manera que se les lleva a adquirirlas, o en su defecto, se le consulta cuáles son sus necesidades y preferencias.

Es un derecho de las personas usuarias participar activamente en la escogencia de sus pertenencias, de manera que éstas satisfagan sus gustos y necesidades y además se valide el ejercicio de su autonomía personal.

Las personas usuarias indican que ellos van de compra y deciden sobre las prendas de su gusto. Es necesario continuar con esta participación de las personas usuarias en la

definición de su contexto inmediato. Se logra observar que los beneficiarios todos andan con ropa de acuerdo con su talla y edad. Logro del **100%** en este indicador.

29. El servicio fomenta que las personas usuarias aprendan a identificar factores de riesgo y situaciones que violentan su integridad física, emocional, patrimonial y/o sexual y, además, que conozcan qué hacer en caso de experimentar alguna/s de ellas.

Todas las personas tienen el derecho a vivir libres de todas las formas de explotación, violencia y abuso, incluidos los aspectos relacionados con el género; por lo que se debe respetar y proteger su integridad personal en igualdad de condiciones con las demás (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad). De ahí la responsabilidad de las alternativas residenciales de proporcionar información y educación sobre la manera de prevenir, reconocer y denunciar situaciones de este tipo.

Compromiso asumido por la RPNE: Iniciar un proceso de sensibilización a la población usuaria sobre prevención de la violencia. Iniciar un proceso de sensibilización a la población usuaria sobre prevención de la violencia. Sujeto a presentar propuesta a la Sede. Valor del indicador asciende a **0%**.

Entrevista a personas que laboran en la RPNE

30. El recurso humano conoce los procedimientos y protocolos de intervención de los Servicios de Convivencia Familiar (SCF).

Es de vital importancia que la intervención en las alternativas residenciales sea congruente con la filosofía de los servicios del Programa de Convivencia Familiar y se empleen criterios estandarizados de atención. Esto se logra si los procedimientos y protocolos (ingreso, egreso, traslado, atención y seguimiento, atención de emergencias, fallecimiento y otros) son conocidos, al igual que las responsabilidades que corresponden a cada persona involucrada con el servicio.

Las personas colaboradoras de la RPNE conocen los protocolos en caso de fallecimiento y egreso. Señalan que, en caso de emergencia, se comunican con las personas responsables, para que a su vez ellos se comuniquen con Conapdis. En caso de emergencia mayor, están informados de que deben notificar al servicio 911. En cuanto a egresos, desconocen el procedimiento con detalle y esperan las indicaciones de las personas responsables. Este indicador alcanza un valor de **50,0%**.

Compromiso asumido por la RPNE y la Sede: Entregar a la RPNE el protocolo por fallecimiento, una vez que sea aprobado por la DDR. Por parte de la residencia, definir un proceso de transmisión del conocimiento, es decir, dar a conocer a las personas trabajadoras aspectos específicos para el ingreso y egreso de personas usuarias; así como aspectos específicos del manual. Se remitirán a la Sede evidencias de estas capacitaciones.

31. El recurso humano de apoyo percibe de forma positiva su ambiente laboral

Es de vital importancia para una sana convivencia y el bienestar de la población usuaria y el personal que le apoya, que el recurso humano de la alternativa residencial se sienta satisfecho con: el trabajo que realiza, las condiciones laborales, la relación que establece con su patrono/a, la atención que se da a sus necesidades y los recursos que recibe para realizar sus tareas diarias.

En las entrevistas personales, las personas que laboran en la RPNE señalan que el ambiente laboral es muy bueno, cuentan con las garantías sociales y de salud. En especial el salario, considerando la crisis, son buenos. El trato por parte de las personas responsables es "bueno, respetuoso, excelente". Se fomenta un ambiente tranquilo entre todos y todas. El valor de este indicador asciende a **100%**.

32. El personal conoce y aplica el uso de técnicas físicas y verbales congruentes con la filosofía de intervención no violenta en situaciones de crisis.

En los servicios residenciales podría haber personas usuarias que presenten episodios de descontrol en los que se puedan generar incidentes agresivos e inclusive violentos, por lo que el personal debe conocer y aplicar técnicas de intervención que garanticen el cuidado, bienestar, protección y seguridad de todas las personas involucradas en una situación de crisis. La RPNE no cuenta con capacitación de intervención no violenta. El valor de este indicador asciende a **0%**.

Compromiso asumido por la RPNE y la Sede: Promover cursos virtuales para el 2021.

33. Las personas residentes participan en la elección de sus pertenencias, de manera que se les lleva a adquirirlas, o en su defecto, se le consulta cuáles son sus necesidades y preferencias.

Es un derecho de las personas usuarias participar activamente en la escogencia de sus pertenencias, de manera que éstas satisfagan sus gustos y necesidades y además se valide el ejercicio de su autonomía personal.

Las personas usuarias de la RPNE deciden que artículos personales y pertenencias desean comprar. Salen de compras juntos. Se logra observar que las personas usuarias utilizan ropa de acuerdo con su talla y edad. El valor de este indicador asciende a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la participación de las personas usuarias en la selección de sus prendas personales.

34. El servicio fomenta que las personas usuarias aprendan a identificar factores de riesgo y situaciones que violentan su integridad física, emocional, patrimonial y/o sexual y, además, que conozcan qué hacer en caso de experimentar alguna/s de ellas.

Todas las personas tienen el derecho a vivir libres de todas las formas de explotación, violencia y abuso, incluidos los aspectos relacionados con el género; por lo que se debe respetar y proteger su integridad personal en igualdad de condiciones con las demás (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad). De ahí de la responsabilidad de las alternativas residenciales de proporcionar información y educación sobre la manera de prevenir, reconocer y denunciar situaciones de este tipo.

Es necesario que la RPNE refuerce las pláticas con las personas usuarias sobre prevención del riesgo.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la participación de las personas usuarias en la selección de sus prendas personales.

C. Calidad de vida de las personas usuarias

Es importante destacar que la calidad de los servicios prestados a las personas usuarias se puede identificar a partir de distintas dimensiones, que unidas nos ofrecen un concepto de la calidad de vida de la siguiente manera:

“Las condiciones de vida deseadas por una persona en relación con ocho necesidades fundamentales que representan el núcleo de las dimensiones de la vida de cada una: bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos”. A continuación, se presenta la definición de cada una de las dimensiones de calidad de vida:

Bienestar emocional: refiere a las prácticas de la alternativa residencial que brindan satisfacción, favorecen el auto concepto, evitan circunstancias de estrés y mejoran en general las experiencias y circunstancias personales de los/as usuarios/as.

Relaciones interpersonales: señala las redes y contactos sociales con amigos/as, iguales, familias, figuras de apoyo, entre otros, que se generan y promueven desde la alternativa residencial.

Bienestar material: incluye las posesiones personales, las tecnologías de apoyo, los medios de administración de los ingresos de las personas usuarias. Además, las condiciones ambientales, de protección y de accesibilidad que provee el servicio.

Desarrollo personal: refiere a las oportunidades que se brindan a las personas usuarias para desarrollar y poner en práctica sus habilidades y para alcanzar sus objetivos personales.

Bienestar físico: implica la calidad de la alimentación ofrecida a las personas usuarias, la higiene postural, la generación de oportunidades para que practiquen algún tipo de ejercicio o actividad física, hagan uso del tiempo libre, de ocio, las acciones de orientación para el auto cuidado de la salud, la prevención, detección y atención de situaciones que afecten su integridad. Además, las gestiones que se realizan para asegura el acceso a una atención médica, nutricional y sanitaria, apropiada y oportuna.

Autodeterminación: valora la libertad de las personas para adoptar decisiones y elegir, además las oportunidades para expresar valores, opiniones personales con autonomía.

Inclusión social: hace mención a aquellas acciones tendientes a estar en y ser parte de la comunidad, mediante la participación en la vida social y comunal.

Derechos: prácticas de la alternativa residencial tendientes a garantizar tanto los derechos humanos (respeto, dignidad, igualdad) como legales (ciudadanía, acceso, tratamiento legal justo) de las personas usuarias.

Esta dimensión hace referencia a indicadores de proceso y resultados. Para tales efectos, se conversa con las personas usuarias de manera informal y se hace verificación *in situ* de la calidad de vida, considerándose las condiciones materiales que les rodean, como vestido, calzado, actividades lúdicas, alimentación y otras. Se consideran aspectos relacionados con:

- Relaciones personales
- Gestión del personal
- Gestión de recursos financieros
- Gestión de recursos materiales
- Gestión de la documentación

35. Las personas usuarias se comunican libremente utilizando diferentes medios

Uno de los derechos fundamentales de cada persona es poder expresar sus necesidades, inquietudes, anhelos, opiniones, entre otros, acorde a sus posibilidades comunicativas; lo cual favorece su desarrollo integral. Aunado a ello, es un deber de los servicios residenciales atender y responder a las particularidades comunicativas de las personas usuarias.

Se observa que, en la RPNE, las personas usuarias pueden comunicarse libremente, utilizan el teléfono de la residencia y celular de las personas encargadas, realizan videollamadas ellas mismas, y se tiene apertura con las personas encargadas/os y funcionarios/as cuando cada persona desea hablar con ellos por alguna situación personal. El valor de este indicador asciende a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la participación de las personas usuarias en la selección de sus prendas personales.

36. Existe respeto a la confidencialidad y privacidad de las personas residentes.

Como buenas prácticas el recurso humano de la alternativa residencial debe evitar conversar sobre asuntos personales de los/as residentes con otras personas, no hablar de la persona como si ella no estuviera ahí, respetar las conversaciones entre personas usuarias, respetar los tiempos de descanso, realizar el baño, cambio de pañal y vestido en privado, respetar los artículos personales, solicitar permiso para tomarlos o entrar a su habitación, entre otros.

Se observa que, en la RPNE, se respetan los espacios habitacionales, los de convivencia, los tiempos de ocio generalmente después de almuerzo las persona que así lo deseen pueden tomar descanso, cuando se lleva a cabo cambios de pañal, al realizar el baño y el vestirse, para aquellas personas que requiere apoyo, siempre se les respeta la privacidad se tiene la puerta del baño o la habitación cerrada, solo está el personal de apoyo y la persona usuaria. El valor de este indicador asciende a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

37. La alternativa residencial promueve el uso de habilidades sociales en la población usuaria

La alternativa residencial debe promover entre la población usuaria el uso de normas de urbanismo como: saludar, dar la mano, dar las gracias, mostrar afecto de una manera socialmente aceptable y prácticas solidarias como la ayuda mutua, la buena comunicación, resolución positiva de los conflictos, uso y comportamiento en la mesa, entre otras.

La alternativa residencial debe promover entre la población usuaria el uso de normas de urbanismo como: saludar, dar la mano, dar las gracias, mostrar afecto de una manera socialmente aceptable y prácticas solidarias como la ayuda mutua, la buena comunicación, resolución positiva de los conflictos, uso y comportamiento en la mesa, entre otras.

En la RPNE mantienen buenas prácticas de convivencia, se fomentan las normas de urbanismo, como el de saludar, pedir permiso, entre otros, así como la ayuda mutua en los y las convivientes, el comportamiento en la mesa, etc. Se ha trabajado el asunto de la nueva normalidad por la pandemia (COVID-19), en seguir las recomendaciones brindadas por las autoridades sanitarias, y las brindadas por esta sede regional. El valor de este indicador asciende a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

38. Las personas usuarias hacen uso de los recursos de la comunidad inmediata y otras aledañas.

Dentro de la filosofía del programa y respondiendo a la búsqueda de un desarrollo inclusivo de las personas con discapacidad, se debe asegurar su participación en la vida comunal.

Las y los usuarios de la RPNE salen y realizan mandados en la comunidad, participan de las diversas actividades conmemorativas, participan de talleres. El valor de este indicador asciende a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Es recomendable promover que más personas usuarias participen en actividades ocupacionales y educativas.

39. Las personas usuarias se muestran satisfechas con el servicio que se les brinda en la alternativa residencial.

Las personas usuarias como clientes directas del servicio brindado deben expresar satisfacción por el mismo, como parte fundamental de su bienestar emocional.

La RPNE cuenta con 14 personas usuarias del Conapdis y dos residentes privados. De ellas y ellos, el 50% tienen conciencia comprometida. El 50% restante, manifiesta estar satisfecho con el servicio brindado. El valor de este indicador asciende a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

40. Las personas usuarias cuentan con los artículos personales necesarios para su adecuada higiene y presentación personal.

Es un derecho de las personas usuarias contar con los implementos necesarios para su higiene y presentación personal, por lo cual dentro del subsidio existe un rubro exclusivo para la compra de estos artículos.

En la RPNE, cada persona usuaria cuenta con sus artículos personales, son de marcas conocidas, cuentan con la cantidad de las prendas necesarias. Cuando las prendas se deterioran se descartan y se compran nuevas. Todas las personas usuarias tienen sus artículos personales en sus habitaciones y con buen orden. El valor de este indicador asciende a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

41. Las personas usuarias cuentan con los artículos personales necesarios para su adecuada higiene y presentación personal.

Es un derecho de las personas usuarias gozar de movilidad personal con la mayor independencia posible, para lo cual se deben asegurar las distintas formas de asistencia

humana animal e intermediarios, tecnologías de apoyo, dispositivos técnicos y ayudas para la movilidad.

Solo el Sr. Mario Fernández Barquero, cuenta con apoyo técnico (un bordón). Además, se requiere solicitar referencia a la especialidad de fisioterapia para valoración de personas usuarias que requieren apoyo técnico. Estas personas son: Sra. María Mayela Calderón Vargas, Sr. Rafael Barrantes Angulo y Sr. Luis Ángel Hernández Retana. El valor de este indicador asciende a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Gestionar cita médica en la CCSS. Brindar a la Sede informe de apoyos en un plazo de 30 días hábiles.

42. El servicio fomenta que la apariencia externa de las personas usuarias sea acorde a los diferentes contextos en que se desenvuelve, y a su talla, edad, condición climática y gustos personales

Los servicios deben fomentar el desarrollo de habilidades de auto cuidado, higiene y presentación personal, y además proveerle los recursos que requieran dado que con ese objetivo se giran varios de los rubros del subsidio, a saber: artículos personales, vestuario y calzado.

Se observa que en la RPNE las y los usuarios visten con ropa de acuerdo con su talla y edad. Atienden también el tipo de clima para la compra de la vestimenta. El valor de este indicador asciende a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

43. El servicio respeta y fomenta que las personas usuarias participen en las distintas actividades de la vida diaria (alimentación, actividades de su agrado, compra de artículos personales, elección de pareja y amigos, salidas, horarios, recepción de visitas, elección religiosa, cuidado personal, celebraciones, diligencias, decisiones, entre otras).

En congruencia con la filosofía de los servicios de convivencia familiar, los principios de participación y vida independiente, se debe asegurar la injerencia de la población usuaria en todos los asuntos relacionados con la dinámica del hogar y su bienestar y desarrollo integral.

Se observa actividades lúdicas, juegos, actividades comunes de diversión y ejercicio, equipos para ver TV. Se percibe un ambiente armónico. El valor de este indicador asciende a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

44. *El servicio fomenta que las personas sientan seguridad y confianza de manifestar sus opiniones o quejas respecto al servicio.*

Con el fin de que los servicios respondan a las necesidades y expectativas de las personas usuarias, éstos deben crear los mecanismos necesarios para conocer las disconformidades de la población y así mismo, llevar a cabo las acciones de mejora que correspondan para superarlas.

En la visita se observa una comunicación asertiva entre personas responsables, personas usuarias y personas trabajadoras. El valor de este indicador asciende a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

Calidad de los servicios brindados por la RPNE

45. *El servicio cuenta con un espacio seguro para el resguardo de los medicamentos de la población usuaria.*

Los medicamentos deben ser conservados en condiciones higiénicas y ambientales de seguridad, con el fin de que garanticen la disponibilidad y la conservación. Además, deben ser controlados exclusivamente por el personal.

Se realiza inspección del botiquín con los medicamentos, resguardados bajo llave. Se ubican en la habitación de la persona responsable. El valor de este indicador asciende a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

46. El servicio cuenta con un registro donde consta la dosificación unitaria de la medicación que se administra a las personas residentes.

El apoyo farmacológico debe ser prescrito por un/a profesional en salud, por lo tanto, éste debe ser suministrado en la dosis y horario indicados. El valor de este indicador asciende a **100%**, al observarse un control estricto en la administración de medicamentos.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

47. El servicio fomenta que la población establezca metas y logren sus aspiraciones y anhelos personales

Los servicios deben brindar a la población usuaria los apoyos que requieran para alcanzar sus metas, aspiraciones y anhelos personales.

La población no cuenta con habilidades académicas que le permitan aspirar a un mejoramiento en términos de educación formal. Todas las personas viven armónicamente y las actividades que se realizan son acordes con la condición de salud. El valor de este indicador asciende a **100%**, ya que la población usuaria recibe distintas atenciones para definir estrategias de vida acordes al ciclo de vida y condición de salud.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

48. La vivienda presenta buenas condiciones higiénicas y socio ambientales, y su decoración y distribución le proporciona un contexto familiar

De acuerdo con los fines y filosofía de los Servicios de Convivencia Familiar, se espera que las alternativas residenciales presenten un ambiente hogareño, cálido, personalizado y placentero para la población residente y quienes trabajan en ellas.

La residencia está aseada. Impera un ambiente de limpieza. Cuenta con buena ventilación y sus áreas son accesibles. Las habitaciones son reconfortantes y huelen bien. Los baños son seguros. El valor de este indicador asciende a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

49. *Existe una habitación privada para cada dos personas.*

Acorde al numeral 7.2.10.1 del Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, debe existir una habitación para cada persona usuaria. En el caso de la RPNE se cumple a cabalidad. Valor del indicador a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

50. *Existe mobiliario y equipo accesible, en buen estado y suficiente en los espacios comunes y privados de la vivienda.*

De acuerdo con el numeral 7.2.10 en los distintos espacios de la vivienda debe existir un equipo y mobiliario básico para el desarrollo de las actividades de las personas residentes. En el caso de la RPNE se cumple a cabalidad. Valor del indicador a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

51. *La población usuaria considera que se les proporcionan 5 tiempos de alimentos y que estos son suficientes, de buen sabor, variados y de buena calidad.*

Es un derecho de las personas usuarias contar con una alimentación saludable y balanceada, que responda a sus necesidades nutricionales, y además que sea de su agrado. En el caso de la RPNE se cumple a cabalidad. Además, complacen a las personas usuarias con sus "antojos". Valor del indicador a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

52. *Las personas usuarias son formadas para atender por sí mismas situaciones de salud menores, como la toma de un analgésico, la colocación de una curita, la desinfección de una herida, preparar un remedio natural u otros.*

En toda alternativa residencial se debe promover acciones para propiciar mayor independencia en la población y especialmente, en lo que respecta al auto cuidado de la salud. En la RPNE se promueve esta práctica entre las personas usuarias funcionales. Valor del indicador a **100%**.

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

53. El servicio fomenta acciones afirmativas para favorecer el confort emocional, la autoestima y el auto concepto de las personas residentes.

Es importante para toda persona sentirse bien consigo misma y considerar que en el ambiente en que se desenvuelve se le brindan los apoyos necesarios para favorecer su estabilidad y confort emocional. Valor del indicador a **100%** (para más detalle véase la sección A).

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

54. La población residente cuenta con vestuario y calzado bueno, suficiente y acorde a su edad, talla, condición climática y preferencias.

Cada persona usuaria cuenta con un rubro mensual en el subsidio para la dotación de vestido y calzado, el cual debe ser invertido para el fin propuesto y además debe considerar los gustos y características personales de cada residente. Valor del indicador a **100%** (para más detalle véase la sección A).

Compromiso asumido por la RPNE: Continuar con la buena práctica.

REGISTRO FOTOGRÁFICO

Personas usuarias RPNE



Cumplimiento de protocolo sanitario para el ingreso de personas funcionarias de la Sede a la RPNE

















