



Asesoría Jurídica

Mat.: Aprueba "Protocolo de acogida orientador de sala de espera"

Resolución Exenta N° 101550070022

Santiago.

VISTOS, Lo dispuesto en:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979, y de las leyes N°s. 18.933 y 18.469;
2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
3. La Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos del Estado;
4. El Decreto Supremo N°35, de 2012, del Ministerio de Salud; Subsecretaría de Salud Pública, que aprueba el Reglamento Sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley°20.584;
5. Los Decretos Supremos N°140 y N°38, de 2004 y 2005, respectivamente, ambos del Ministerio de Salud; sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, respectivamente;
6. La Resolución N°7 de 2019 y N°16 de 2020 de la Contraloría General de la República;
7. La Resolución Exenta N°506, de fecha 20 de abril de 2022, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que establece el orden de subrogancia en el cargo de Director del Hospital de Urgencia Asistencia Pública;
8. La Ley N°20.584, relativa a los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud;
9. La Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada;
10. La Ley N°20.422, que Establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad ;



11. La Ley N°20.609, que Establece Medidas Contra la Discriminación;

12. La Circular N° 21 del año 2012 de la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud, Sobre la Atención de Personas Trans en la Red Asistencial;

CONSIDERANDO

a) Que, la satisfacción usuaria, como dimensión de la calidad del servicio prestado, es el resultado de múltiples interacciones que distingue de manera significativa una persona, desde que hace su ingreso a nuestro recinto asistencial y hasta el momento de su egreso, pudiendo tratarse de un paciente que concurre por una prestación médica de urgencia o su acompañante que le asiste en su proceso de atención.

b) Que, la satisfacción usuaria se encuentra fundamentalmente basada en la percepción del personal con la que el usuario representa finalmente la experiencia integral de su atención, pasando por las condiciones de infraestructura que lo acogen, así como en el reconocimiento explícito o implícito de la influencia de condiciones psicológicas, sociales, económicas y políticas presentes, las que inciden directa o indirectamente en su manera de clasificar la vivencia.

c) Que, en este sentido y considerando la experiencia que nos ha entregado el curso de la actual contingencia sanitaria por Covid-19 para las instituciones de salud, se han evidenciado en el tiempo algunas brechas plausibles de mejora en la recepción y acogida de nuestros usuarios a su llegada al Hospital, las que contemplan entre otros aspectos, el acceso claro y oportuno a la información de nuestra cartera de prestaciones de salud, la orientación pertinente para los flujos de atención diferenciados en nuestro Servicio de Urgencia, el conocimiento de la categorización y sus tiempos de espera asociados y el uso pertinente de nuestra red de salud, entre otros temas enmarcados en la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes.

d) Que, en este Protocolo se establecen como objetivos específicos:

i. Acoger y orientar a usuarios y familiares de pacientes con requerimientos de atención y/o de información vinculada a su atención de salud.

ii. Orientar a los usuarios respecto al proceso de categorización que se realiza en el Servicio de Urgencia y sus tiempos de espera estimados.

iii. Entregar información relevante respecto a los procesos establecidos para visitas, entrega de información médica y otros procedimientos administrativos de interés.

iv. Velar por el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los pacientes en sala de espera.



v. Dar aviso oportuno de requerimientos de urgencia que se produzcan en sala de espera (Código azul, descompensaciones psiquiátricas, requerimientos de silla de ruedas o camillas).

vi. Facilitar folletería institucional relativa al uso pertinente de la red, recomendaciones de aforo y cuidado por pandemia, etc.

vii. Identificar oportunamente personas con problemas sociales en sala de espera para una gestión efectiva de apoyo o eventualmente rescate, considerando las redes públicas o privadas existentes, según corresponda.

viii. Velar por las condiciones generales de infraestructura e higiene, dando aviso oportuno a las unidades respectivas frente a eventuales falencias detectadas, falta de insumos o riesgos diversos evidenciados en sala de espera y baños de uso público.

ix. Colaborar activamente con los lineamientos institucionales en caso de emergencias y desastres, vías de evacuación y contingencia sanitaria.

x. Facilitar un contacto cercano y humanizado entre la institución y el paciente o su familia.

xi. Contribuir a resolver de manera proactiva distintos requerimientos de usuarios abordados actualmente en OIRS, ayudando a descongestionar la demanda de procedimientos administrativos e información.

xii. Contribuir al cumplimiento de indicadores institucionales de satisfacción usuaria y compromisos de gestión (Indicador D.4.1.4 y COMGES 16).

e) Que, de conformidad con lo anterior, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 23 letra c) del Decreto Supremo N°38. De 2005, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, según el cual le corresponde al Director organizar internamente el Establecimiento Autogestionado y asignar las tareas correspondientes, con el fin de atender las necesidades públicas o colectivas de una manera regular, continua y permanente, como lo ordenan los artículos 3º y 28 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con la finalidad de establecer la *primera versión* del “Protocolo de acogida orientador de sala de espera”, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

I. APRUÉBANSE la *primera versión* del “Protocolo de acogida orientador de sala de espera”, que es del siguiente tenor:



25 JUL 2022

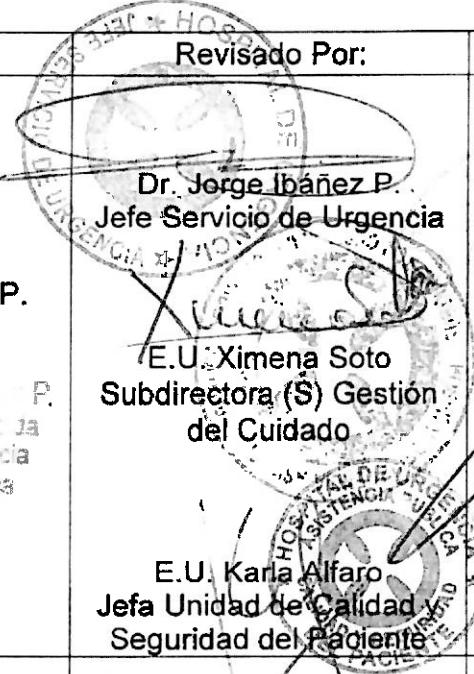
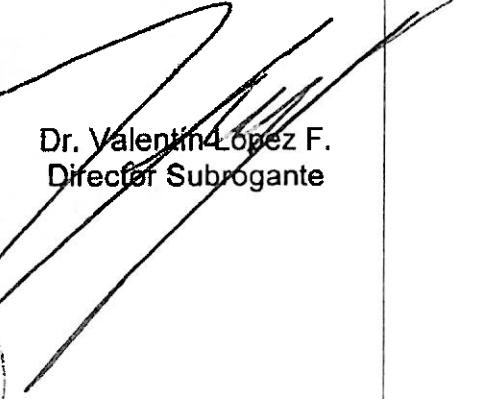


PROTOCOLO DE ACOGIDA ORIENTADOR DE SALA DE ESPERA

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	VIGENCIA	Nº PÁGINAS
UCP01	01	06/2022	5 años	12



PROTOCOLO DE ACOGIDA ORIENTADOR DE SALA DE ESPERA

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
 Ps. Rodrigo Chacón P. Jefe (S) Unidad de Calidad Percibida R. Chacón P. Jefe (S) Unidad de Calidad Percibida R. Chacón P. Jefe (S) Unidad de Calidad Percibida R. Chacón P.	 Dr. Jorge Ibáñez P. Jefe Servicio de Urgencia E.U. Ximena Soto Subdirectora (S) Gestión del Cuidado E.U. Karla Alfaro Jefa Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	 Dr. Valentín López F. Director Subrogante
Fecha: Mayo 2022	Fecha: Julio 2022	Fecha: Julio 2022



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP01
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 07/2022 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOGIDA ORIENTADOR DE SALA DE ESPERA	Página 2 de 12

ÍNDICE

I. Introducción	3
II. Objetivos	4
III. Alcance	5
IV. Definiciones	6
V. Responsables de la Ejecución.....	7
VI. Desarrollo del Proceso	8
VII. Distribución.....	10
VIII. Referencias Bibliográficas	10
IX. Anexos	12



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP01
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 07/2022 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOGIDA ORIENTADOR DE SALA DE ESPERA	Página 3 de 12

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción usuaria, como dimensión de la calidad del servicio prestado, es el resultado de múltiples interacciones que distingue de manera significativa una persona, desde que hace su ingreso a nuestro recinto asistencial y hasta el momento de su egreso, pudiendo tratarse de un paciente que concurre por una prestación médica de urgencia o su acompañante que le asiste en su proceso de atención.

En este contexto, la satisfacción usuaria se encuentra fundamentalmente basada en la percepción personal con la que el usuario representa finalmente la experiencia integral de su atención, pasando por las condiciones de infraestructura que lo acogen, así como en el reconocimiento explícito o implícito, de la influencia de condiciones psicológicas, sociales, económicas y políticas presentes, las que inciden directa o indirectamente en su manera de clasificar la vivencia.

En este sentido y considerando la experiencia que nos ha entregado el curso de la actual contingencia sanitaria por Covid-19 para las instituciones de salud, se han evidenciado en el tiempo algunas brechas plausibles de mejora en la recepción y acogida de nuestros usuarios a su llegada al Hospital, las que contemplan entre otros aspectos, el acceso claro y oportuno a la información de nuestra cartera de prestaciones en salud, la orientación pertinente para los flujos de atención diferenciados en nuestro Servicio de Urgencia, el conocimiento de la categorización y sus tiempos de espera asociados y el uso pertinente de nuestra red de salud, entre otros temas enmarcados en la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes, lo que ha hecho necesario el diseño de una estrategia institucional efectiva para la orientación proactiva de la población consultante en nuestra sala de espera, especialmente en momentos de contingencia.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP01
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 07/2022 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOGIDA ORIENTADOR DE SALA DE ESPERA	Página 4 de 12

De esta manera y considerando la oportunidad que representa crear un punto de encuentro para los esfuerzos que realizan de manera diferenciada nuestras unidades de primer contacto en sala de espera, Admisión, OIRS y personal de seguridad, se ha dispuesto a través del presente documento, la perfilación de un cargo administrativo que oriente y resuelva de manera proactiva, pertinente y humanizada, las distintas inquietudes y necesidades de nuestra comunidad consultante, en la búsqueda de una mejora integral en la calidad de la información y orientaciones que se entregan a las personas y reforzando en el proceso una gestión eficiente, digna y oportuna en el proceso de recepción y primera acogida de pacientes y familiares en nuestra institución.

II. OBJETIVOS

Objetivo General

Fortalecer el sistema de recepción y acogida de usuarios (pacientes y acompañantes) en Sala de Espera, entregando una orientación específica y personalizada frente a los distintos requerimientos que demanda nuestra comunidad usuaria.

Objetivos Específicos:

1. Acoger y orientar a usuarios y familiares de pacientes con requerimientos de atención y/o de información vinculada a su atención de salud.
2. Orientar a los usuarios respecto al proceso de categorización que se realiza en el Servicio de Urgencia y sus tiempos de espera estimados.
3. Entregar información relevante respecto a los procesos establecidos para visitas, entrega de información médica y otros procedimientos administrativos de interés.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP01
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 07/2022 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOGIDA ORIENTADOR DE SALA DE ESPERA	Página 5 de 12

4. Velar por el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los pacientes en sala de espera.
5. Dar aviso oportuno de requerimientos de urgencia que se produzcan en sala de espera (Código azul, descompensaciones psiquiátricas, requerimientos de silla de ruedas o camillas).
6. Facilitar folletería institucional relativa al uso pertinente de la red, recomendaciones de aforo y cuidado por pandemia, etc.
7. Identificar oportunamente personas con problemáticas sociales en sala de espera para una gestión efectiva de apoyo o eventual rescate, considerando las redes públicas o privadas existentes, según corresponda.
8. Velar por las condiciones generales de infraestructura e higiene, dando aviso oportuno a las unidades respectivas frente a eventuales falencias detectadas, falta de insumos o riesgos diversos evidenciados en sala de espera y baños de uso público.
9. Colaborar activamente con los lineamientos institucionales en caso de emergencias y desastres, vías de evacuación y contingencia sanitaria.
10. Facilitar un contacto cercano y humanizado entre la institución y el paciente o su familia.
11. Contribuir a resolver de manera proactiva distintos requerimientos de usuarios abordados actualmente en OIRS, ayudando a descongestionar la demanda de procedimientos administrativos e información.
12. Contribuir al cumplimiento de indicadores institucionales de satisfacción usuaria y compromisos de gestión (Indicador D.4.1.4 y COMGES 16).

III. ALCANCE

Usuarios y usuarias del Hospital, Jefe del Servicio de Urgencia, Enfermera Supervisora del Servicio de Urgencia, Jefa de Admisión de Pacientes, Supervisor de Empresa de Seguridad “Fusión Industrial”, Supervisora de Aseo Hospitalario,



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP01
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 07/2022 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOGIDA ORIENTADOR DE SALA DE ESPERA	Página 6 de 12

Subdirección de Gestión Clínica, Subdirección de Gestión del Cuidado, Subdirección Administrativa y Financiera, Unidad de Calidad Percibida.

IV. DEFINICIONES

- **Orientador de Sala:** Personal administrativo de primer contacto que oficia como anfitrión de sala de espera para acoger y articular de manera resolutiva, las múltiples necesidades de orientación e información que requiere un usuario o su acompañante, en su ingreso al Hospital.
- **Usuario(a):** Persona que utiliza, demanda o elige una prestación de salud en el Hospital de Urgencia Asistencia Pública. También hace referencia a las personas que sin ser pacientes de la institución, realizan diversos requerimientos asociados a la atención en salud.
- **Atención a Usuarios:** Es el conjunto de actividades destinadas a acoger, informar y dar respuestas efectivas y resolutivas a los usuarios, familiares y acompañantes, desde que ingresan a la institución y hasta que se retiran del establecimiento. El objetivo es la entrega de un servicio de calidad, eficiente y cercano, acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios.
- **Atención personalizada:** Es un modelo de atención que toma como centro al usuario o paciente en su singularidad, con sus especiales y únicas características, a fin de proporcionar respuesta a sus principales requerimientos de acogida, inclusión, información y trato digno, en el marco de los Deberes y Derechos del paciente, asociados a su atención en salud.
- **Acogida:** Es la acción enmarcada en el primer contacto que realiza un funcionario de nuestra institución con un usuario o consultante y que tiene como finalidad



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP01
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 07/2022 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOGIDA ORIENTADOR DE SALA DE ESPERA	Página 7 de 12

vincularlo amigablemente con la gestión sanitaria, infraestructura y procedimientos del Hospital, con una actitud empática, respetuosa y humanizada.

V. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN

- **Orientador de Sala:** Recibir, acoger y orientar de manera proactiva a los usuarios del Hospital, en sus múltiples requerimientos asociados a su atención en salud.
- **Funcionario de OIRS:** Resolver de manera efectiva las necesidades de información específica presentadas por el usuario y pesquisadas por el Orientador de Sala.
- **Funcionario de Seguridad:** Direccionar de manera pertinente requerimientos espontáneos de orientación e información de pacientes y consultantes al Orientador de Sala.
- **Enfermera Supervisora de Urgencia:** Instruir al personal de enfermería en el categorizador, la labor preventiva y/o centinela del Orientador de Sala, frente a requerimientos de atención urgentes que se produzcan en sala de espera (código azul, decompensaciones, caídas), así como frente a la necesidad de utilización de sillas o camillas para pacientes que dada su condición ingresan a urgencia en condición dependiente de terceros.
- **Jefe Servicio de Urgencia:** Socializar la labor del Orientador de Sala con el equipo clínico, especialmente ante requerimientos de usuarios que pueden implicar una contingencia mayor (llegada de familia de paciente fallecido, requerimientos de información en casos presumibles de connotación pública, desordenes o agresiones constatados en sala de espera, etc).



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP01
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 07/2022 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOGIDA ORIENTADOR DE SALA DE ESPERA	Página 8 de 12

- Jefa de Unidad de Psicotrauma: Facilitar la participación activa y efectiva del equipo de psicólogos en la orientación y eventual contención psicoafectiva frente a requerimientos urgentes de salud mental evidenciados por el Orientador de Sala en pacientes u acompañantes en sala de espera.

- Jefe de Calidad Percibida y OIRS: Supervisar la implementación efectiva del Protocolo, proveer el recurso humano cualificado para la labor. Retroalimentar continua y oportunamente a las jefaturas con responsabilidad en su ejecución, sobre incidentes, contingencias y brechas de mejora en el proceso.

VI. DESARROLLO DEL PROCESO:

1. Recepción y Acogida.

1.1 Saludar e Identificarse frente al Usuario: Saludar mirando a la persona a los ojos, con un tono de voz moderado, manteniendo un trato formal y de escucha activa. Debe identificarse con su nombre y portar su credencial de identificación institucional de manera visible. Preguntar el nombre del usuario/a interlocutor.

1.2 Identificar el Requerimiento: Escuchar el motivo de consulta y eventuales requerimientos de manera empática. Dejar hablar al interlocutor/a, inquirir sin interrumpir, solicitar aclaración de su motivo de manera paciente y humanizada.

1.3 Resolver el Requerimiento: Responder a la necesidad expuesta y comprometer su solución cuando corresponda. La respuesta debe corresponder a lo planteado por la persona, es decir, debe ser pertinente, evitando respuestas estándares que no satisfacen lo requerido. La información que se entregue debe



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP01
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 07/2022 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOGIDA ORIENTADOR DE SALA DE ESPERA	Página 9 de 12

ser coherente, actualizada, clara, precisa, oportuna y confidencial cuando corresponda. En lo posible, se debe evitar el lenguaje y terminología técnica.

Si la solución del requerimiento no está en manos del Orientador de Sala, debe derivar pertinentemente la solicitud a la Unidad o equipo respectivo para su resolución.

1.4 Cierre y Despedida: Finalmente, preguntar al usuario o usuaria si la respuesta ha sido entendida y/o si necesita saber algo más. Despedirse de manera cordial ofreciendo su disponibilidad para responder otras consultas.

2. Monitorización condiciones de Infraestructura.

Al inicio de su jornada y durante el horario establecido para el desarrollo de sus funciones, el Orientador de Sala revisará que la sala de espera del Servicio de Urgencia se encuentre en óptimas condiciones de uso:

- Asientos en buen estado.
- Parlantes audibles para el llamado de pacientes y acompañantes.
- Aseo e higiene general de sala de espera y baños.
- Dispensadores de alcohol gel repuestos.
- Disponibilidad de folletos informativos suficientes para la comunidad consultante.
- Respeto del aforo y procedimientos de distanciamiento en sala de espera, establecidos por IAAS (Unidad de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud) y Unidad de Prevención de Riesgos.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP01
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 07/2022 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOGIDA ORIENTADOR DE SALA DE ESPERA	Página 10 de 12

3. Alcance horario.

Las funciones del Orientador de Sala se realizarán en horario diurno, de lunes a jueves de 08:00 a 17:00 hrs. y viernes de 08:00 a 16:00 hrs.

VII. DISTRIBUCIÓN:

- Dirección.
- Subdirección de Gestión Clínica.
- Subdirección de Gestión del Cuidado.
- Subdirección Administrativa y Financiera.
- Jefe Servicio de Urgencia.
- Enfermera Supervisora del Servicio de Urgencia.
- Jefa Unidad de Psicotrauma.
- Jefa de Admisión de Pacientes.
- Supervisora de Aseo Hospitalario.
- Supervisor de Empresa de Seguridad "Fusión Industrial".
- Jefa de Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
- Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Ley N° 20.584, relativa a los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.
- Ley 19.880, relativa a las bases de los Procesos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP01
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 07/2022 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOGIDA ORIENTADOR DE SALA DE ESPERA	Página 11 de 12

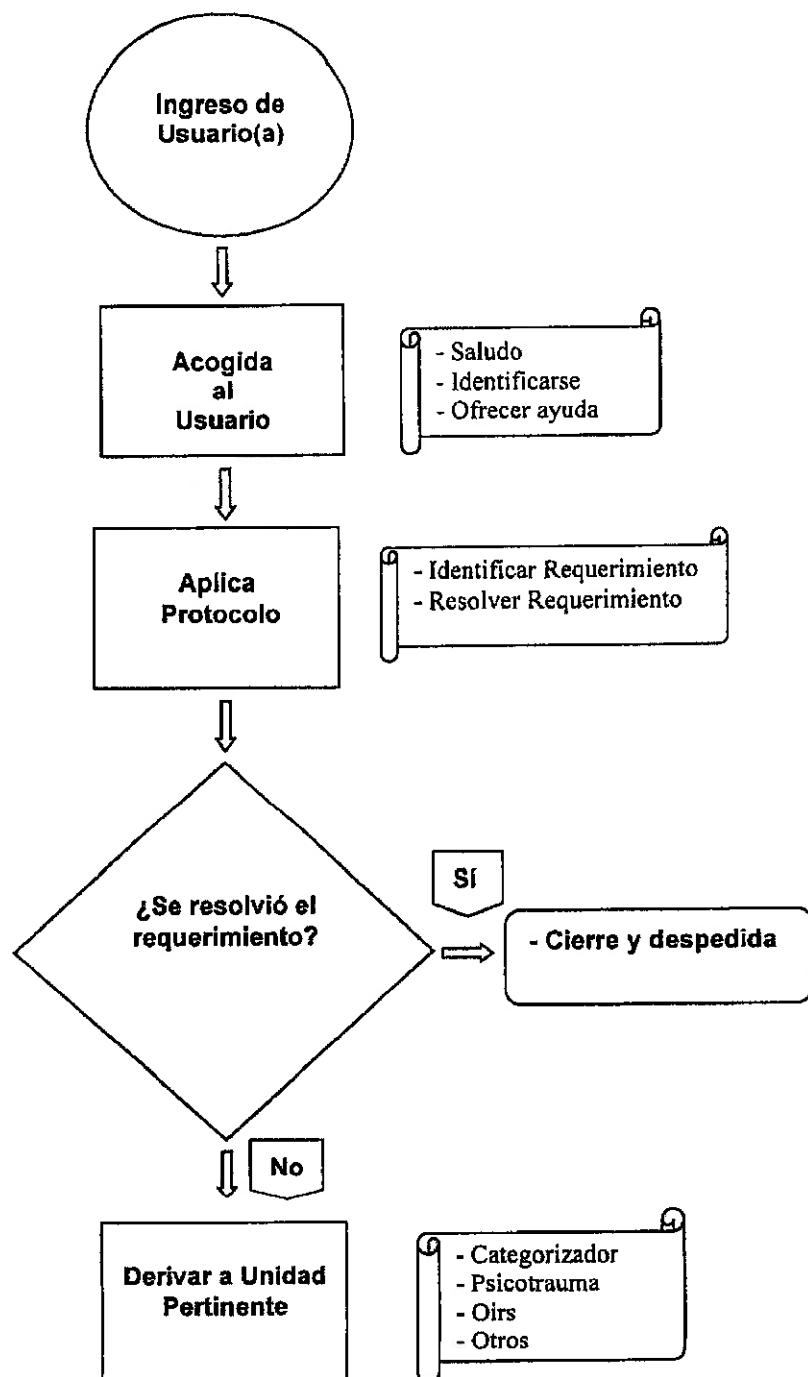
- Ley N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.
- Ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación.
- Circular N°21 (Año 2012), de la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud, sobre la atención de Personas Trans en la Red Asistencial.
- Reglamento interno Hospital de Urgencia Asistencia Pública.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP01
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 07/2022 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOGIDA ORIENTADOR DE SALA DE ESPERA	Página 12 de 12

IX. ANEXOS:

Flujograma



II. TÉNGASE PRESENTE la vigencia de este Protocolo a contar de la fecha de la total tramitación de la presente Resolución.

III. ESTABLÉCESE que el señalado “*Protocolo de acogida orientador de sala de espera*”, debe ser el que se tenga en consideración a contar de la fecha de su entrada en vigencia.

IV. DÉJESE SIN EFECTO toda normativa interna que diga relación con la materia de este Protocolo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

VALENTÍN LÓPEZ FERNÁNDEZ
DIRECTOR (S)
HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA



Distribución:

1. Dirección.
2. Subdirección de Gestión Clínica.
3. Subdirección de Gestión del Cuidado.
4. Subdirección Administrativa y Financiera.
5. Jefe de Servicio de Urgencia.
6. Enfermera Supervisora del Servicio de Urgencia.
7. Jefa de Unidad de Psicotrauma.
8. Jefa de Admisión de Pacientes.
9. Supervisora de Aseo Hospitalario.
10. Supervisor de Empresa de Seguridad “Fusión Industrial”.
11. Jefa de Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
12. Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
13. Asesoría Jurídica.

Transmitido Fielmente
Ministro de Fe

