



**DIRECCIÓN GENERAL DE  
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS**

**GUÍA DE ATENCIÓN DE CALIDAD PARA  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ADULTOS  
MAYORES Y MUJERES EN ETAPA DE  
GESTACIÓN NOTORIA**

**Octubre - 2018**



Estado Plurinacional de Bolivia

## Ministerio de Planificación del Desarrollo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 001  
La Paz,

08 ENE 2019

### VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que el numeral 4 del Artículo 9 de la Constitución Política del Estado, determina como uno de los fines y funciones esenciales del Estado, el garantizar el cumplimiento de los principios, valores, derechos y deberes reconocidos y consagrados en la Constitución.

Que el Parágrafo I del Artículo 67 del Texto Constitucional, establece que además de los derechos reconocidos en la Constitución, todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana.

Que los Parágrafos I y II del Artículo 68 de la Constitución Política del Estado, disponen que el Estado adoptará políticas públicas para la protección, atención, recreación, descanso y ocupación social de las personas adultas mayores, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades; y se prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores.

Que el Artículo 232 de la Constitución Política del Estado determina que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que la Ley N° 045 de 08 de octubre de 2010, tiene por objeto establecer mecanismos y procedimientos para la prevención y sanción de actos de racismo y discriminación y define como sus objetivos el eliminar conductas de racismo y toda forma de discriminación y el consolidar políticas públicas de protección y prevención de delitos de racismo y toda forma de discriminación.

Que los incisos d) y e) del Parágrafo II del Artículo 6 de la referida Ley, en el ámbito de la Administración Pública; disponen: "d) la adopción de Procedimientos o Protocolos para la atención de poblaciones específicas; e) Promover la ética funcionaria y el buen trato en la atención de la ciudadanía".

Que el Reglamento Interno de Personal de este Ministerio, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 178 de 20 de septiembre de 2013, tiene como base legal entre otras disposiciones normativas, la Ley N° 045 de 08 de Octubre de 2010, Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación.

Que el Parágrafo II del Artículo 6 del citado Reglamento dispone que: "II. La Dirección General de Asuntos Administrativos a través de la Unidad de Recursos Humanos como instancia operativa especializada, es la encargada del seguimiento y control de la aplicación del presente Reglamento".

Que los incisos a) y d) del Artículo 8 del referido Reglamento, entre los principios contra el racismo y toda forma de discriminación, que son aplicables en el ejercicio de la función pública se encuentran: "a) Interculturalidad: Construcción de relaciones de igualdad y equidad de manera respetuosa" y "d) Protección: Contra el racismo y toda forma de discriminación, de manera efectiva y oportuna que implique una reparación o satisfacción justa y adecuada por cualquier daño sufrido como consecuencia del acto racista y/o discriminatorio".

Que entre los deberes de los servidores públicos el inciso j) del Artículo 10 del citado Reglamento, señala: "Atender a usuarios internos y público en general con la debida cortesía y celeridad".

Que la Acción 7 en el punto 2. Cuadro de Programación de Acciones, del Pilar 1 Erradicación de la Extrema Pobreza. Meta 4 Combatir la Erradicación y el Racismo, del "Plan Multisectorial del Estado Plurinacional de Bolivia contra el Racismo y toda forma de discriminación 2016-2020" establece: "Implementar modelos de atención de calidad para personas con discapacidad y continuar con la implementación de modelos de atención de calidad para personas con discapacidad la eliminación de barreras de infraestructura, en el marco de la Ley N° 223".

Que el Artículo 26 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa aprobadas por la Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, establece que se definirán los



Estado Plurinacional de Bolivia

## Ministerio de Planificación del Desarrollo

canales de comunicación descendente, ascendente y cruzada y sus respectivos medios de comunicación, considerando la cadena de mando en la comunicación descendente y ascendente.

Que mediante Informe Técnico MPD/DGAA/UA/DO N°105/2018 de 29 de octubre de 2018, la Dirección General de Asuntos Administrativos, señala que: *“en cumplimiento al Plan Multisectorial del Estado Plurinacional de Bolivia contra el racismo y toda forma de discriminación 2016-2020, se ha elaborado la Guía de Atención de Calidad para personas Discapacitadas, Adultos Mayores y Mujeres en Etapa de Gestión Notoria del Ministerio de Planificación del Desarrollo, para su aprobación e implementación”*. Y; asimismo, refiere que es una *“forma de eliminar las barreras de discriminación buscando la inclusión de derechos y acciones en favor de poblaciones vulnerables, misma que deberá ser cumplida por todos los servidores públicos, personal eventual y consultores individuales de línea”* del Ministerio. Y; finalmente, recomienda remitir el Informe Técnico conjuntamente con el proyecto de “Guía de Atención de Calidad para Personas Discapacitadas, Adultos Mayores y Mujeres en Etapa de Gestión Notoria” a la Dirección de General de Asuntos Jurídicos para emitir el Informe Jurídico y se proceda con la elaboración de la Resolución que apruebe la referida Guía.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos, emitió el Informe Jurídico MPD/DGAJ/UGJ-INF 0570/2018 de 19 de noviembre de 2018, señalando que la aprobación e implementación de la “Guía de Atención de Calidad, para Personas con Discapacidad, Adultos Mayores y Mujeres en Etapa de Gestión Notoria”, es de competencia de la Dirección General de Asuntos Administrativos, debido a que se constituye en un documento referencial y complementario al Reglamento Interno de Personal, por su relación entre el Recurso Humano de la Entidad y el público usuario o destinatario de las funciones del MPD, además que no contraviene la normativa vigente, recomendando remitir antecedentes a la Dirección General de Asuntos Administrativos con el propósito de que se emita la respectiva Resolución Administrativa, en aplicación a lo sugerido en el Informe Técnico MPD/DGAA/UA/DO N° 105/2018 de 29 de octubre de 2018.

Que el inciso e) del Parágrafo I del Artículo 122 del Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, de la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional dispone que una de las atribuciones de la Dirección General de Asuntos Administrativos, es la de emitir Resoluciones Administrativas para resolver asuntos de su competencia.

### POR TANTO:

El Director General de Asuntos Administrativos del Ministerio de Planificación del Desarrollo, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por normativa vigente,

### RESUELVE:

**PRIMERO.- APROBAR** la “Guía de Atención de Calidad, para Personas con Discapacidad, Adultos Mayores y Mujeres en Etapa de Gestión Notoria” del Ministerio de Planificación del Desarrollo, que en anexo forma parte de la presente Resolución.

**SEGUNDO.-** La Dirección General de Asuntos Administrativos queda encargada de realizar las gestiones necesarias, para el cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



  
**Marcos Pacheco Lovera**  
DIRECTOR GENERAL DE  
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS a.i.  
MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO

## ÍNDICE

GUÍA DE ATENCIÓN DE CALIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD .....	3
1. ANTECEDENTES.....	3
2. BASE LEGAL .....	3
3. OBJETIVO.....	4
4. DEFINICIONES .....	4
5. ALCANCE.....	5
6. CRITERIOS DE ATENCIÓN .....	5
7. GUÍA DE ATENCIÓN DE CALIDAD .....	6
7.1. ATENCIÓN A DISCAPACITADOS CON MOVILIDAD REDUCIDA .....	6
7.2. ATENCIÓN A DISCAPACITADOS CON LIMITACIONES EN EL HABLA.....	6
7.3. ATENCIÓN A DISCAPACITADOS SORDOS .....	7
7.4. ATENCIÓN A DISCAPACITADOS CIEGOS.....	7
7.5. ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES .....	9
7.6. ATENCIÓN A MUJERES EN ETAPA DE GESTACIÓN NOTORIA.....	10
FIRMAS.....	11

## GUÍA DE ATENCIÓN DE CALIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN ETAPA DE GESTACIÓN NOTORIA

### 1. ANTECEDENTES

En el marco del “Plan Multisectorial del Estado Plurinacional de Bolivia contra el Racismo y toda forma de Discriminación 2016-2020”, se busca “Contribuir a disminuir las brechas de desigualdad, pobreza y equidad para devolver a plenitud derechos que restablezcan y garanticen la dignidad de las personas”, coadyuvando con este fin al logro de las metas previstas en el Plan de Desarrollo Económico y Social – PDES en los puntos siguientes:

- “Permitirá la inclusión de derechos y acciones afirmativas en favor de poblaciones vulneradas en los planes, programas y actividades de las instancias del Estado”
- “Apoyará al ejercicio pleno de derechos y garantizará la participación de las poblaciones vulnerables en todas las esferas del Estado acorde a lo que dispone la Constitución Política del Estado y la Ley N° 045 “LEY CONTRA EL RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN” de fecha 8 de octubre de 2010.

En este marco el Plan Multisectorial define como objetivo general el “Mejorar la calidad de vida de poblaciones vulneradas a través de la superación de prácticas y actitudes racistas y/o discriminatorias como mecanismo fundamental para eliminar la pobreza extrema en el país”

### 2. BASE LEGAL

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley N° 044 de fecha 8 de octubre de 2010, Ley contra el Racismo y toda forma de discriminación.
- c) Ley N° 223, de fecha 2 de marzo de 2012; Ley General para Personas con Discapacidad.
- d) Ley N° 369 de fecha 1 de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores.
- e) Decreto Supremo N° 264, de fecha 26 de agosto de 2009, Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores.
- f) Decreto Supremo N° 1807, de fecha 27 de noviembre de 2013 que reglamenta la Ley N° 369.
- g) Plan Multisectorial del Estado Plurinacional de Bolivia contra el Racismo y toda forma de Discriminación 2016-2020.



h) Resolución Ministerial N° 157 de fecha 1 de agosto de 2014, que aprueba el Reglamento interno de Personal.

### 3. OBJETIVO

La Guía de atención de calidad, tiene como objetivo:

“Establecer y regular la atención oportuna y de calidad con un **trato preferencial** a personas con discapacidad, personas mayores a sesenta años de edad y mujeres en etapa de gestación notoria; en la atención de los diferentes procesos administrativos que ofrece el Ministerio de Planificación del Desarrollo”

### 4. DEFINICIONES

**Deficiencia.** Son problemas en las funciones fisiológicas o en las estructuras corporales de una persona. Pueden consistir en una pérdida, defecto, anomalía o cualquier otra desviación significativa respecto a la norma estadísticamente establecida.

**Discapacidad.** Es el resultado de la interacción de la persona, con deficiencias de función físicas, psíquicas, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo o permanentes, con diversas barreras físicas, psicológicas, sociales, culturales y comunicacionales

**Grupo Vulnerable.** Persona o grupo que por sus características de desventaja se consideran vulnerables, como ser; personas con discapacidad, personas adultas mayores y mujeres en etapa de gestación notoria.

**Movilidad reducida.** Una persona con movilidad reducida (PMR) es aquella persona que tiene limitadas, temporal o permanentemente, las posibilidades de desplazarse o moverse, para lo cual es dependiente de otras personas (cuidadores).

**Personas adultas mayores.** Personas que a partir de los sesenta (60) años cumplidos son considerados personas con trato preferencial.

**Personas con Discapacidad Auditiva.** Son las Personas con pérdida y/o limitación auditiva en menor o mayor grado. A través del sentido de la visión, estructura su experiencia e integración con el medio. Se enfrenta cotidianamente con barreras de comunicación que impiden en cierta medida su acceso y participación en la sociedad en igualdad de condiciones que sus pares oyentes.



**Personas con Discapacidad Física - Motora.** Son las personas con deficiencias anatómicas y neuromúsculofuncionales causantes de limitaciones en el movimiento.

**Personas con Discapacidad Intelectual.** Son las personas caracterizadas por deficiencias anatómicas y/o funcionales del sistema nervioso central, que ocasionan limitaciones significativas tanto en el funcionamiento de la inteligencia, el desarrollo psicológico evolutivo como en la conducta adaptativa.

**Personas con Discapacidad Visual.** Son las personas con deficiencias anatómicas y/o funcionales, causantes de ceguera y baja visión.

**Personas con discapacidad.** Son aquellas personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo o permanentes, que al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

**Trato Preferente.** Son las acciones integradoras que procuran eliminar las desventajas de las personas con discapacidad, garantizando su equiparación e igualdad con el resto de las personas con carácter de primacía.

## 5. ALCANCE

La presente guía de atención de calidad alcanza a todas las servidoras o servidores públicos, personal eventual y consultores individuales de línea del MPD que **intervengan en la atención** a personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en etapa de gestación notoria.

## 6. CRITERIOS DE ATENCIÓN

Las servidoras o servidores públicos, personal eventual y consultores individuales de línea del MPD, deberán tomar en cuenta los siguientes **criterios generales** en la atención a las personas favorecidas con trato preferencial, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Dar una atención personalizada respetando sus derechos y garantías constitucionales.
- b) Otorgar una atención priorizada.
- c) Mantener el respeto y calidez humana, de manera oportuna y diligente, con la identificación de sus demandas, solicitudes y necesidades.



- d) Evitar el maltrato, violencia y discriminación hacia las personas favorecidas en la atención con trato preferencial, bajo sujeción de ser pasible a proceso disciplinario conforme a normativa vigente.

## 7. GUÍA DE ATENCIÓN DE CALIDAD

Las servidoras o servidores públicos, personal eventual y consultores individuales de línea del MPD deberán tomar en cuenta la guía de atención de calidad al momento que se presenten personas favorecidas con trato preferencial solicitando algún tipo de solicitud o servicio en el Ministerio, para lo cual se detallan criterios de atención de acuerdo al caso.

### 7.1. ATENCIÓN A DISCAPACITADOS CON MOVILIDAD REDUCIDA

- Si la persona camina despacio y usted va en su compañía ajuste su paso al de ellos.
- Evite posibles empujones.
- Ayúdele si tiene que cargar objetos.
- Si la persona está en silla de ruedas, para hablar con ella, sitúese de frente y a la misma altura de ser posible.
- Si no sabe cómo manejar una silla de ruedas pregúntele al usuario o al acompañante cómo hacerlo.
- No se apoye en la silla de ruedas de la persona, ésta es parte de su espacio temporal.
- Si se va a reunir con una persona que utiliza silla de ruedas tenga en cuenta un lugar que tenga rampa de acceso y que el espacio sea adecuado, que exista estacionamiento reservado para personas con discapacidad, ascensor si la entrevista no es en planta baja.
- Diríjase a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.

### 7.2. ATENCIÓN A DISCAPACITADOS CON LIMITACIONES EN EL HABLA

- Esforzarse en comprender, tomando en cuenta que el tiempo, el ritmo y la pronunciación son distintos.
- Si no comprende lo que dice, debe hacérselo saber para que esta persona repita o busque otra forma alternativa.
- Haga preguntas cortas, que requieran respuestas cortas.



### 7.3. ATENCIÓN A DISCAPACITADOS SORDOS

- Diríjase a la persona cuando esta de frente a usted, evite comunicarse si está de espaldas.
- Atraiga la atención de la persona tocándole el hombro o haciéndole una seña.
- Si se va a reunir con una persona sorda en lo posible prevea la presencia de un intérprete de lengua de señas.
- Diríjase a la persona sorda y no al intérprete.
- Si es una reunión donde participan muchas personas debe procurarse que no hablen al mismo tiempo. Esto es necesario para respetar el tiempo del intérprete y dar espacio a la persona sorda para repreguntar o solicitar aclaraciones.
- Si se reúne con una persona con pérdida auditiva parcial, pregúntele donde sería mejor que usted se sentara.
- Si hay varias personas en la reunión es necesario que se sienten en semicírculo para que la persona sorda tenga visión de todas las personas y pueda saber quién está hablando.
- Si la persona realiza lectura labial mírela directamente y hable lento y claro. No todas lo hacen, ni es la vía de comunicación más adecuada para que se entienda el concepto del mensaje.
- Sea expresivo al hablar ya que los movimientos faciales y de todo el cuerpo ayudarán a la persona a comprenderlo.
- Verifique que ha comprendido lo que le quiere transmitir.
- No debe darse por sentado que la persona sorda tiene toda la información y conocimiento necesarios para entender lo que se le está explicando, tal vez requiera de más información. Debe cerciorarse de que realmente entendió el mensaje correctamente.
- Si usted no entendió pida que la persona repita lo que le quiere transmitir.

### 7.4. ATENCIÓN A DISCAPACITADOS CIEGOS

Es importante saber, que existen diferentes tipos de deficiencias visuales, que conlleven a diferentes situaciones de discapacidad:

- Baja visión:** Son personas que ven reducido su campo y/o agudeza visual y por ello también pueden requerir de ayuda, por lo que optan por la utilización del bastón, utilizan el bastón de color verde. Si bien no está reconocido



internacionalmente, se utilizan este color como convención para distinguir a las personas con baja visión.

- b) **Ceguera:** se trata de una ausencia total de la visión. Esa ausencia puede ser congénita o adquirida, utiliza el bastón de color blanco.
- c) **Sordo-ceguera:** que optan por la utilización del bastón de color blanco con círculos rojos, internacionalmente distintivo de la ausencia de la visión y de la audición.

Las acciones a seguir con estas personas es la siguiente:

- Al hablar, debe presentarse sin tardanza para que no tenga dudas de con quién está hablando.
- Para captar su atención conviene iniciar el contacto tocándole en el hombro o brazo, presentarse y verificar cuál es la mejor forma de generar la comunicación entre ambos.
- Si se le ofrece o indica alguna cosa, aclare de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra utilizando expresiones tales como a su derecha o izquierda, delante o detrás de usted, arriba, abajo, entre otras.
- Si la persona precisa de su ayuda para ser guiada en la calle o dentro de un edificio, ofrézcale el brazo. Ella le pedirá según su mano hábil, si prefiere tomarse del brazo izquierdo o derecho.
- La persona seguirá los movimientos de su cuerpo, caminando a su lado, ligeramente detrás de quien la guía.
- Adviértale de posibles obstáculos que se encuentren a su paso explicitando de qué se trata. No se exprese diciendo “¡cuidado!”, sin especificar cuál es el motivo de esa señal.
- Al hablar con una persona con discapacidad visual, procure sustituir los gestos por palabras en la medida de lo posible.
- Para indicar un lugar, se utilizan referencias como “a tu derecha”, “detrás de ti”, los adverbios de lugar como “aquí, allí, ahí, ...” no significan nada para una persona con discapacidad visual.
- Si ayuda a una persona con discapacidad visual a guardar y recoger sus cosas, no olvide decirle el lugar en el que la está dejando.
- Si pide que se le lea algún documento y desea hacerlo, será mejor hacerlo despacio y con claridad, evitando hacer resúmenes o comentarios al respecto.



- Si debe salir de la habitación y la persona queda sola, comuníquese este hecho, así como cuando vuelva a ingresar.
- Si en el ingreso el edificio posee una rampa con pasamanos, debe guiar su mano hasta el mismo.
- Si en la entrada existen escaleras, debe informar a la persona cuando se encuentre frente al primer escalón y cuando dejó atrás el último.
- Si en la entrada existe una puerta giratoria, observe el desplazamiento de la misma y trate de orientar a la persona para que adecue su marcha al ritmo del desplazamiento de la puerta.
- Para ingresar por la puerta giratoria, lo mejor es que la persona en situación de discapacidad visual pase antes que quien guía. Trate de detener o aminorar la marcha de la misma y coloque su mano sobre uno de los paneles giratorios para que ella se dé cuenta de la dimensión del compartimento e inicie el movimiento. Nunca ingrese junto a ella.
- Para subir una escalera común, debe colocar su mano sobre el pasamanos, advertirle cuando esté frente al primer escalón, cuando existe un descanso y cuando deja atrás el último escalón.
- Si al entrar a una habitación o fuera de la misma debe pasar por un lugar angosto, adviértale este hecho y coloque su brazo por detrás de su espalda para que la persona se tome de su muñeca y marche en forma segura detrás de usted.
- Para indicarle un asiento, tome su mano hábil y póngala sobre el respaldo de la silla o sobre el brazo del sillón y él o ella sabrán tomar asiento por sus propios medios. Informémosle si delante existe una mesa.

## 7.5. ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

- Hable claramente y articuladamente, y establezca contacto visual. Por lo general los adultos mayores tiene problemas escuchando. Es importante articular las palabras y hablar claramente, la conversación debe estar direccionada hacia su cara. Mueva la boca y pronuncie cada palabra de forma precisa y cuidadosa.
- Los adultos mayores pueden tener problemas de salud que le dificultan hablar y entender. Asegúrese de considerar la salud de la persona antes de iniciar la comunicación. Por ejemplo, problemas al escuchar, problemas al hablar y pérdidas de memoria. Estos factores pueden generar complicaciones durante la comunicación.



- Trate a cada persona con respecto articulando y hablando a un volumen confortable y que sea apropiado tanto para usted como para su interlocutor.
- Una sonrisa sincera muestra que comprende la situación. Recuerde hacer pausas entre oraciones y preguntas, de a la persona la oportunidad de entender y digerir la información y preguntas. Si un adulto mayor tiene un problema de audición o memoria., es importante que sea creativo. Las ayudas visuales son de mucha ayuda. Muestra al individuo de qué o de quién estás hablando.
- No dude en repetir o re-expresar sus oraciones y preguntas si percibe que hay una falta de comprensión. Las preguntas y oraciones complicadas pueden confundir a los adultos mayores que tienen memoria de corto plazo o pérdida de audición. Las estructuras claras y precisas son más fáciles de comprender.
  - Use preguntas directas.
  - Limite sus oraciones y preguntas a 20 palabras o menos.
  - Evite la confusión de ideas y preguntas mezcladas.
- Ofrezca ayudarle si tiene que cargar objetos.

## 7.6. ATENCIÓN A MUJERES EN ETAPA DE GESTACIÓN NOTORIA

- Cuando sea una mujer en etapa de gestación notoria quien solicite servicios del MPD, el servidor público, personal eventual y/o consultor tratará a la persona de forma preferencial atendiendo su solicitud inmediatamente.
- Ofrezca a la persona asiento para que se sienta más cómoda.
- Pregunte que trámite necesita y guíe a la persona para que realice su trámite lo antes posible.
- Sea amable y ofrezca ayudarle si tiene que cargar objetos.



**FIRMAS**

	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
ELABORADO	Ivone Moscoso García <b>PROFESIONAL EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	
REVISADO	Felipe Lugones Vilela <b>JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	 Felipe Auguste Lugones Vilela JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO
APROBADO	Javier Marcelo Calderón Paz <b>DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS</b>	 Javier Marcelo Calderón Paz DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

