

4.^a Reunión Nacional de Responsables de la Gestión de Equipo Médico

Indicadores para gestión de equipo médico

Ing. Ana Bertha Pimentel Aguilar

Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias

21 de junio de 2018



Contenido

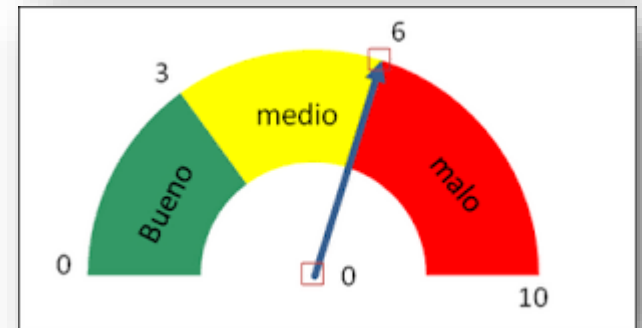
- Indicadores antecedentes y definición
- Elaboración de indicadores de utilidad para Gestión de Equipo Médico
- Medición de productividad/desempeño en Equipos Médicos de Alta Tecnología (EMAT)
- Taller de indicadores



¿ Qué es un indicador?

Un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa.

Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza.



Ventajas

- ✓ Objetividad y comparabilidad
- ✓ Representan un **lenguaje común** que facilita una medida estandarizada.
- ✓ Son **herramientas útiles** porque permiten **valorar diferentes magnitudes** como, por ejemplo, el grado de cumplimiento de un objetivo
- ✓ Pueden ser **cuantitativos y cualitativos**
 - Los indicadores por lo general, se construyen con información cuantitativa, no obstante y de modo creciente, se usan indicadores cualitativos.



¿Qué tipos de indicadores se utilizan y para qué?

Indicadores de Salud

En 1956, un grupo de estudio sobre las medidas del nivel de salud de la OMS, consideró que el problema de cómo reflejar el estado de salud de una población determinada, podría realizarse por medio de parámetros denominados indicadores



Organización
Mundial de la Salud



Indicadores en el ámbito de la salud

- Los indicadores en el ámbito de la salud han demostrado su utilidad en diferentes aspectos,
 - En el diagnóstico de la situación de los servicios de la salud,
 - la evaluación del desempeño de los servicios clínicos,
 - recopilación de elementos para hacer comparaciones



Indicadores en el ámbito de la salud directos

- Tasa bruta de mortalidad:

Número de muertos de una población en un tiempo determinado. Se han sugerido métodos para refinar las tasas brutas de mortalidad

- por ejemplo, la tasa para diversos grupos de edad, tasa de mortalidad infantil, tasa de mortalidad por enfermedades infecciosas y parasitarias, etc.

- Indicadores basados en datos de morbilidad:

Los indicadores más adecuados son:

Prevalencia = número de personas enfermas de un padecimiento en un momento dado

Frecuencia = informa sobre la cantidad de pacientes afectados por una entidad x periodo (generalmente un año)

- Esperanza de vida: número de años en promedio que viven los individuos de una determinada población (para todas las edades de la vida)



Criterios para validar indicadores de salud

- **Disponibilidad** de la información.
Deberán de estar disponibles registros del mayor magnitud en número,
✓ Ejemplo: en territorios y países, al menos por cinco periodos iguales.
- **Cobertura:** debe relacionar tanto como sea posible con cada país y territorio
✓ no solo con un área seleccionada o un grupo determinado de población
- **Calidad de los datos básicos:** los registros que se necesiten para estimar el indicador deberán de ser de buena calidad.
✓ El indicador no debe estar afectado por defectos cualitativos entre los registros.



Criterios para validar indicadores de salud

- **Amplitud:**

- ✓ se deben de tomar en cuenta, tanto como sea posible, varios factores que afectan la salud a lo largo de la vida.

- **Simplicidad:**

- ✓ el cálculo del indicador deberá de ser lo suficientemente sencillo como para tener aceptación internacional.

- **Precisión:**

- ✓ el indicador debe distinguir los niveles de salud entre los diversos países, e indicar los cambios que ocurran.



Otros tipos de indicadores

Indicadores de gestión

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Indicadores de resultado o producto

Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación; resultan de las actividades de transformación de los insumos



Indicadores de Gestión tecnológica

Los indicadores relacionados con la tecnología médica pueden involucrar:

- la productividad y se pueden enfatizar en varios campos, equipos médicos,
- las áreas especiales como el departamentos o servicios del hospital por ejemplo: de imagenología

el departamento de ingeniería biomédica o bien,

- la productividad del personal médico o paramédico como son los técnicos radiólogos, los ingenieros biomédicos, los laboratoristas, entre otros, y pueden tener una relación muy directa con el desempeño de la tecnología



Características de los indicadores de gestión

Del mismo modo los indicadores de gestión deben cumplir con ciertos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo:

Características de un buen indicador

Simplicidad. Capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso. Que esté **bien definido**

Descripción

Debe ser una definición consistente y exacta tal que los datos colectados por múltiples colectores no esté sesgado

Por ejemplo:

Conteo de órdenes de servicio

- Son todas las órdenes incluidas
- Sólo las órdenes de correctivos o
- Las órdenes de trabajo de preventivos y correctivos
- Las órdenes de trabajo de proyectos especiales

Formulario de Orden de Trabajo con los siguientes campos:

- Encabezado:** Nombre de Empresa, C.I.A., Fecha, No. de Orden.
- Descripción de la Orden:** Descripción de la Orden, Materiales, Valor de Materiales.
- Tabla de Materiales:**

Descripción de la Orden	Cantidad	Valor	Total
[Descripción de la Orden]	[Cantidad]	[Valor]	[Total]
- Tabla de Mano de Obra:**

Descripción de la Orden	Cantidad	Valor	Total
[Descripción de la Orden]	[Cantidad]	[Valor]	[Total]
- Tabla de Costos:**

Descripción de la Orden	Cantidad	Valor	Total
[Descripción de la Orden]	[Cantidad]	[Valor]	[Total]
- Tabla de Resumen:**

Descripción de la Orden	Cantidad	Valor	Total
[Descripción de la Orden]	[Cantidad]	[Valor]	[Total]



Características de los indicadores de gestión

Del mismo modo los indicadores de gestión deben cumplir con ciertos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo:

Características de un buen indicador	Descripción
<p>Objetivo</p>	<p>Concreto sin distorsión por opiniones o sensaciones personales</p>
<p>Validez en el tiempo</p>	<p>Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.</p>
<p>Medible</p>	<p>Si no se puede medir, entonces no se puede controlar ¿Cómo se conocería sí su cambio ha causado una mejora?</p>



Características de los indicadores de gestión

Del mismo modo los indicadores de gestión deben cumplir con ciertos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo:

Características de un buen indicador	Descripción
Basado sobre experiencia conocida y actualizada	No se requiere de una investigación académica significativa para desarrollar un indicador
Valido	El indicador debe tener una relación directa con la estructura o proceso o cualquier proceso que se pueda medir



¿Cómo construirlo?

Un indicador debe ser construido con un claro criterio de utilidad, para asegurar la disponibilidad de los datos y resultados más relevantes en el menor tiempo posible y con un menor costo.



Definiciones de tiempo

- **Tiempo:** tiempo cuantificado asociado con una tarea específica
- **Horas:** Tiempo acumulado para un grupo de tareas
- **Tiempo de reparación:** Tiempo de diagnóstico de una falla, obtención e instalación de una parte, verificación del buen funcionamiento y documentación del trabajo realizado.
- **Tiempo invertido en MP:** Tiempo gastado en mantenimiento preventivo, para asegura la calidad de la operación del equipo, las pruebas de funcionamiento y documentación del trabajo.
- **Tiempo fuera de servicio:** Tiempo desde que el equipo deo de funcionar hasta que reinicia su operación.



Ejemplos



Indicadores de gestión 1

Clave	Indicador	Variables	Ejemplo de aplicación	Valor reportado
I-1	Mantenimientos preventivos	Numero de rutinas de mantenimiento preventivo realizadas en un periodo establecido	4476	4476
I-2	Mantenimiento correctivo a equipo médico	$\frac{\text{Numero de equipos médicos que requieren mantenimiento correctivo (num. solíc. correc)}}{\text{Total de equipos médicos relevantes con los que cuenta el Instituto}} \times 100$	$\frac{484}{1334} \times 100$	36%
I-3	Calibración de instrumentos médicos	Numero de instrumentos calibrados en un periodo establecido	72	72
I-4	Equipos médicos reemplazados por obsolescencia o daño	$\frac{\text{Cantidad de equipos médicos reemplazados}}{\text{Total de equipos médicos con los que cuenta el Instituto(estimado)}} \times 100$	$\frac{99}{1334} \times 100$	7%
I-5	Promedio de rutinas realizadas	$\frac{\text{Total de rutinas ejecutadas}}{\text{Total de rutinas programadas}}$	$\frac{4540}{4540} \times 100$	100%
I-6	Resolución de mantenimientos correctivos	$\frac{\text{Mantenimientos correctivos resueltos}}{\text{Mantenimientos correctivos requeridos}}$	$\frac{305}{484} \times 100$	63%



Indicadores de gestión 2

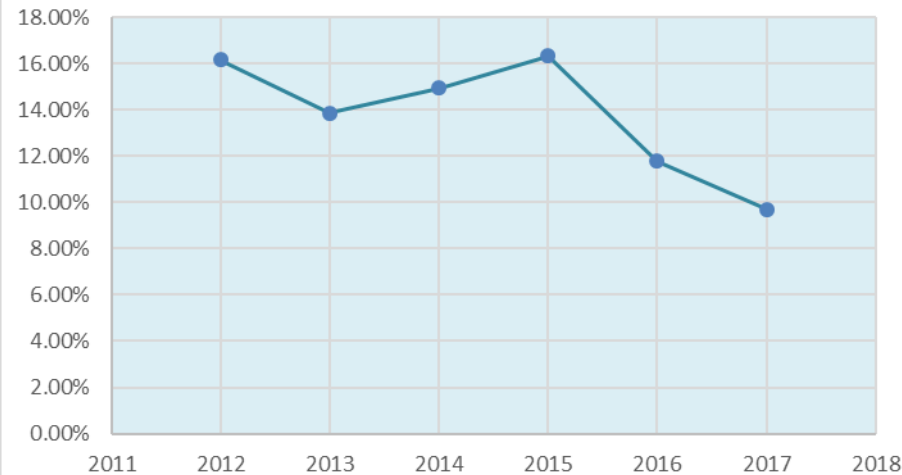
Clave	Indicador	Variables	Ejemplo de aplicación	Valor reportado
I-7	Cumplimiento con estándares de medición	$\frac{\text{Numero de equipos calibrados}}{\text{Total de equipos médicos de medición que requieren calibración}} \times 100$	$\frac{110}{150} \times 100$	73%
I-8	Grado de renovación de tecnología médica	$\frac{\text{Numero de equipos de tecnología vigente}}{\text{Total de equipos médicos del Instituto (relevantes)}} \times 100$	$\frac{541}{1334} \times 100$	41%
I-9	Porcentaje de equipos en programa de mantenimiento preventivo	$\frac{\text{Numero de equipos en programa de mantenimiento}}{\text{Total de equipos sujetos de mantenimiento preventivo (estimado)}} \times 100$	$\frac{1109}{1550} \times 100$	72%
I-10	Grado de respuesta a necesidades de mantenimiento correctivo	$\frac{\text{Numero de solicitudes atendidas}}{\text{Numero de solicitudes de mantenimiento correctivo realizadas}} \times 100$	$\frac{379}{484} \times 100$	78%
I-11	Porcentaje de equipos de medición en programa de calibración	$\frac{\text{Numero de equipos calibrados vigentes}}{\text{Numero de equipos sujetos de certificación}} \times 100$	$\frac{48}{378} \times 100$	13%
I-12	Porcentaje de equipos bajo evaluación tecnológica	$\frac{\text{Numero de equipos evaluados tecnológicamente (dictamen)}}{\text{Numero de equipos sujetos de evaluación}} \times 100$	$\frac{80}{1334} \times 100$	6%



Ejemplo de comportamiento de un indicador

		2012	2013	2014	2015	2016	2017
VARIABLE 1 (V1)	Número de equipos para las actividades sustantivas renovados	54	48	55	63	47	38
VARIABLE 2 (V2)	Total de equipos para las actividades sustantivas	334	346	368	386	399	392
INDICADOR= (V1/V2) * 100	Porcentaje de cumplimiento del programa de renovación de EM sustantivo	16.17%	13.87%	14.95%	16.32%	11.78%	9.69%
		2012	2013	2014	2015	2016	2017

Porcentaje de renovación de EM sustantivo



Ejemplo de indicador de productividad 1

Partida	Descripción	Marca/Modelo	Área Clínica	Cant.
18	Equipo de esfuerzo cardiopulmonar fijo con ergómetro de bicicleta	Medgraphics/Ultima serie PFX	Rehabilitación	1

UTILIDAD

Este equipo nos permitirá realizar un estudio metabólico para evaluar al paciente y detectar si su discapacidad se debe a problemas pulmonares y/o cardiacos y/o de los músculos periféricos, con ello podremos diseñar un programa de entrenamiento de acuerdo a los resultados de esta prueba. Este estudio se considera el estándar de oro en las evaluaciones antes y después de los programas de rehabilitación pulmonar de pacientes con patología respiratoria, en el caso de los pacientes que serán sometidos a trasplante pulmonar esta prueba permite seleccionar a los candidatos y predice complicaciones postrasplante.

BENEFICIOS

La mayoría de casos neumópatas que ingresan a Rehabilitación Pulmonar serán evaluados en forma integral, permitiendo mejores decisiones de tratamiento. Actualmente no estamos realizando estos estudios.

Los médicos especialistas del país tendrán el mejor lugar de referencia para diagnóstico y rehabilitación del tipo y severidad de la discapacidad respiratoria.

En cuanto a investigación, las evaluaciones permitirán estar a nivel mundial en cuanto a diagnóstico y aplicación de programas dando como resultado tesis, protocolos y publicaciones.



INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

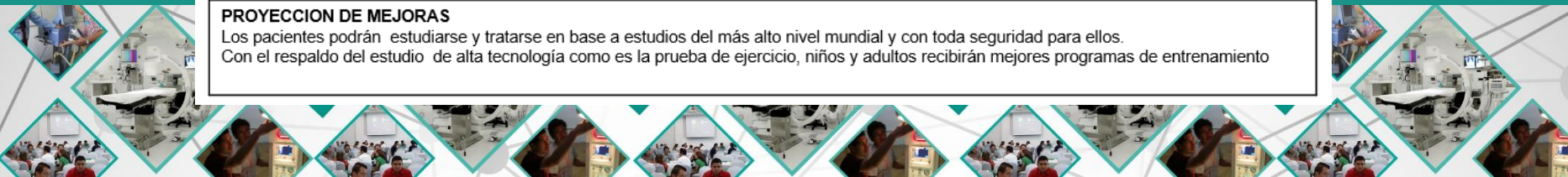
El equipo permite evaluar metabólicamente a los pacientes neumópatas para diseñar el tratamiento específico. Aproximadamente el 30% del total de pacientes que acuden al servicio, cumplen con criterios de inclusión para la realización de esta prueba por lo que se espera realizar en promedio 100 pruebas por año.

	2007		2008	Valor esperado
$\frac{\text{Pruebas cardiopulmonares}}{\text{Pacientes de 1ª vez con ERC}}$	$\frac{0}{542}$	=	$\frac{192}{650}$	=
	0		0.30	[0.24, 0.35]

PROYECCION DE MEJORAS


Los pacientes podrán estudiarse y tratarse en base a estudios del más alto nivel mundial y con toda seguridad para ellos.

Con el respaldo del estudio de alta tecnología como es la prueba de ejercicio, niños y adultos recibirán mejores programas de entrenamiento



Ejemplo de indicador de productividad 2

Partida	Descripción	Marca/Modelo	Área Clínica	Cantidad
3	Videobroncoscopio extra terapéutico diámetro externo 6.2 mm, canal de trabajo de 3.2 mm, longitud de trabajo 600 mm.	BF-XT160	Cirugía	2

<p>UTILIDAD Este equipo se emplea en procedimientos endoscópicos debido al diámetro mayor del canal de trabajo permite realizar maniobras en pacientes con retención de secreciones y como apoyo a la intubación traqueal.</p> <p>BENEFICIOS Con esta tecnología, en el paciente quirúrgico permite realizar dilataciones hidroneumáticas en los pacientes con insuficiencia respiratoria que tiene estenosis traqueal evitando la traqueotomía y en ocasiones hasta la muerte por obstrucción de la respiración.</p> <p>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Actualmente se realiza un promedio de 50 procedimientos al mes. Debido al crecimiento de la clínica de enfermedades de la traquea y a la canalización de pacientes de otras instituciones con complicaciones como la estenosis traqueal. Se espera incrementar en 20 % el número de procedimientos por mes.</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>Valor esperado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Videotorascopias</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">300</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">480</td> <td rowspan="2" style="vertical-align: middle;">[0.8, 1.2]</td> </tr> <tr> <td>Cirugías Videoasistidas</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">450</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">480</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">= 0.67</p>		2017	2018	Valor esperado	Videotorascopias	300	480	[0.8, 1.2]	Cirugías Videoasistidas	450	480	
	2017	2018	Valor esperado									
Videotorascopias	300	480	[0.8, 1.2]									
Cirugías Videoasistidas	450	480										
<p>PROYECCION DE MEJORAS Oportunidad en el diagnóstico y tratamiento. Permitirá documentar los estudios videoendoscópicos y fotográficos para su inclusión en el expediente clínico, con fines académicos y de investigación.</p>												



Ejemplo de indicador de productividad 3

Partida	Descripción	Marca/Modelo	Área Clínica	Cantidad
6	Mesa para cirugía de Tórax y ORL	Sordina/ ST3	Cirugía	2

UTILIDAD

Mesas quirúrgicas con diferentes posiciones, para la realización de cirugías a pacientes de Tórax y de ORL, con seguridad.

BENEFICIOS

En la cirugía de tórax y de otorrinolaringología es necesario contar con mesas quirúrgicas que cumplan con las especificaciones de seguridad y comodidad. Con la actualización de estas mesas se otorgará un mejor servicio a la población que se atiende en nuestro Instituto, ya que se brindará seguridad y calidad por permitir posiciones adecuadas durante la cirugía, para un mejor abordaje quirúrgico.

INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

Actualmente se realizan 240 cirugías de alta especialidad por mes en 4 salas disponibles, como son las cirugías de tórax y de otorrinolaringología.

	2017		2018	Valor esperado
Intervenciones Quirúrgicas	1440	=	1718	[0.73, 1.09]
Cirugías requeridas	1718	=	1890	



PROYECCION DE MEJORAS

Actualmente contamos con algunos equipos descontinuados y obsoletos que ya no brindan la seguridad necesaria al paciente y personal médico que labora en los quirófanos del Instituto, además de limitar las posiciones de la misma por falla en su funcionamiento. Con la actualización de estos equipos se otorgará una mejor calidad de la atención.



Ejemplo de indicador de productividad 4

Partida	Descripción	Marca/Modelo	Área Clínica	Cant.
20	Ecocardiógrafo	Philips/ IE33	Hemodinamia	1

UTILIDAD

Equipo de alta resolución que se utiliza con fines diagnósticos para exploración ultrasonográfica, para estudios cardíacos. En particular, este equipo permite realizar estudios de ecocardiografía para niños, adultos e incluso ecocardiografía fetal. Se pueden realizar además estudios transesofágicos y ecocardiografía de stress y ecocardiografía con medio de contraste incluyendo estudios de perfusión miocárdica.

BENEFICIOS

Las ventajas que representa este equipo son una mejor visualización de características anatómicas complejas, mejor evaluación de la función valvular, capacidad para realizar cuantificación volumétrica, mejor valoración de la función global y regional, gracias a la alta calidad de imagen en modo bidimensional que ofrece. Además la modalidad de Ecocardiografía Tridimensional (3D) nos permite conocer de forma más completa la anatomía precisa de diversas estructuras complejas y presentar de forma más real las alteraciones estructurales de las diversas patologías que evaluamos rutinariamente.

El ecocardiógrafo con el que se cuenta actualmente tiene un uso intensivo y ya está descontinuado, por lo que las fallas técnicas recurrentes no pueden ser reparadas, lo que limita las funciones propias del equipo necesarias para mantener nuestro alto volumen de trabajo y la calidad de los estudios realizados.



INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

Actualmente se realizan en promedio 2000 estudios al año. De éstos, el 76% son realizados a pacientes del Instituto, 41% del área de hospitalización, 35% de consulta externa y el 24% del total a pacientes externos provenientes de otros hospitales. En 2016 de 1925 estudios realizados 497 se efectuaron en niños.

Con este equipo se pretende otorgar a los pacientes un diagnóstico más preciso, coadyuvar en la enseñanza de nuestros residentes y personal rotante del servicio de ecocardiografía y mejorar los datos obtenidos para poder continuar con los proyectos de investigación.


Se incrementará la productividad en un 30% debido a tiempos más cortos de estudio.

			2017		2018	Valor esperado
Ecocardiografías especializadas	<u>0</u>	=	<u>0</u>	<u>2550</u>	=	<u>0.98</u>
Ecocardiografías solicitadas	2550		2600			[0.78, 1.18]



Ejemplo de indicador de productividad 5

Partida	Descripción	Marca/Modelo	Área Clínica	Cantidad
28	Sistema para pruebas de difusión y pletismografía.	JAEGER/Master-Screen PFT	Fisiología Pulmonar	1

<p>UTILIDAD Este equipo permite realizar pruebas sofisticadas de función pulmonar para diagnósticos más precisos y diferenciales.</p>													
<p>BENEFICIOS El equipo anterior tiene una utilidad es ya muy limitada, requiere de ser sustituido en corto a mediano plazo, para asegurar se mantenga y aumente la productividad del Laboratorio. Las pruebas se hacen en pacientes del INER y de otras instituciones del sector salud. Este equipamiento es básico para el entrenamiento técnico especializado de técnicos, neumólogos y alumnos de postgrado de Fisiología Respiratoria. Asimismo, este equipamiento permite realizar adecuadamente cualquier estudio de investigación que implique diagnóstico preciso y seguimiento de enfermedades pulmonares crónicas</p>													
<p>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD En el Laboratorio de Fisiología se realizan más de 3,000 pruebas al año, en este tipo de equipo, proyectándose un crecimiento de más de 10% por año.</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">2017</th> <th style="text-align: center;">2018</th> <th style="text-align: center;">Valor esperado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pruebas de difusión</td> <td style="text-align: center;"><u>2854</u></td> <td style="text-align: center;"><u>3139</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pacientes con ERC</td> <td style="text-align: center;">5000</td> <td style="text-align: center;">5500</td> <td style="text-align: center;">[0.46, 0.68]</td> </tr> </tbody> </table>				2017	2018	Valor esperado	Pruebas de difusión	<u>2854</u>	<u>3139</u>		Pacientes con ERC	5000	5500
	2017	2018	Valor esperado										
Pruebas de difusión	<u>2854</u>	<u>3139</u>											
Pacientes con ERC	5000	5500	[0.46, 0.68]										



Ejemplo de indicador de productividad 6

Partida	Descripción	Marca/Modelo	Área Clínica	Cantidad
38	Polisomnógrafo de 32 canales	Cadwell/Easy II Slepp	Clínica del sueño	1

UTILIDAD

El equipo de polisomnografía es el instrumento estándar de diagnóstico en las enfermedades del sueño. Además durante el estudio se realiza el ajuste del tratamiento en los trastornos respiratorios como el síndrome de apnea obstructiva del sueño, hipoventilación alveolar, entre otros.

BENEFICIOS

Se incrementará el número de pacientes diagnosticados y por lo tanto disminuye razonablemente el tiempo de espera.
El INER es el principal sitio a nivel nacional para la capacitación de técnicos y médicos de alta especialidad en trastornos del dormir. La utilización de la infraestructura hospitalaria al máximo, con un polisomnógrafo más, mejorará esta capacidad formadora de recursos.
La realización de estudios con el método diagnóstico estándar nos permite incluirlo en protocolos clínicos y en estudios para la industria farmacéutica, lo que redundará en mayor conocimiento y recursos financieros.



INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

Actualmente tenemos 5 cuartos acondicionados para la realización de polisomnografías, en los que se hacen 320 estudios, sin embargo solo se cuenta con dos equipos. La adquisición de un polisomnógrafo permitirá mejorar la infraestructura hospitalaria y realizar 450 estudios por año.

	2007		2008	Valor esperado
Polisomnografías	320	=	450	[0.6, 0.9]
Consultas	470	=	600	

PROYECCION DE MEJORAS

La realización de más estudios permitirá disminuir la lista de espera considerablemente de 12 a 8 semanas.



Beneficios

- Los beneficios de la implementación de un sistema de indicadores de gestión que puede proporcionar a una organización se tienen:
 - Satisfacción del cliente
 - Identificación de las prioridades para la institución lo que marca la pauta del rendimiento.
 - Enlazar las estrategias con los indicadores de gestión, de manera que se tomen acciones para lograr los resultados deseados.
 - Monitoreo del procesos
 - Mejoramiento continuo.
 - ✓ Las mediciones son las herramientas básicas no sólo para detectar las oportunidades de mejora



Beneficios

- Benchmarking
- Una buena alternativa para la Institución u organización que pretende mejorar sus procesos es conocer el entorno
- Una forma de lograrlo es a través del benchmarking para evaluar sus procesos y actividades y compararlos con otros similares.
 - ✓ es más fácil considerando los indicadores como referencia.
- Gerencia del cambio
- Un adecuado sistema de medición permite lograr las metas organizacionales e
- Identificar cuáles son los resultados que soportan la afirmación de que lo está realizando bien.



Taller de Indicadores de Productividad

- Integrarse en grupos de trabajos
- Identificar equipos de Alta Tecnología
- Crear algunos indicadores de productividad
- Pensar en decisiones de acciones correctivas para estos casos
- Exponer sus resultados



GRACIAS

ab_pime@yahoo.com.mx

