

Sistema Integrado de Gestión

El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

ICBF

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, es la entidad del estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos, llegando a más de 8 millones de colombianos con sus programas, estrategias y servicios de atención con 33 sedes regionales y 213 centros zonales en todo el país.

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Identificación y Naturaleza

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado por la Ley 75 de 1968 y reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y su Decreto Reglamentario No. 2388 de 1979, que mediante Decreto No. 4156 de 2011 fue adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

PÚBLICA

Funciones

Son funciones del ICBF ejecutar las políticas del Gobierno Nacional en materia de fortalecimiento de la familia y protección al menor de edad, coordinar su acción con otros organismos públicos y privados e integrar al Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) a todos los que cumplan actividades de servicio de bienestar familiar o estén llamados a cumplirlos.

PÚBLICA

Objetivo General

El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger al menor de edad y garantizarle sus derechos en cumplimiento de lo dispuesto por la Constitución Política artículo 44 y demás normas legales concordantes.

Con el fin de lograr su objeto, el ICBF adelanta programas preventivos y de protección siempre promoviendo el mejoramiento de vida de la población destinataria, fortaleciendo la organización y participación comunitaria y desarrollando la política de infancia y familia.

PÚBLICA

Nuestro Enfoque



PÚBLICA

Alcance

Para el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales el ICBF se encuentra organizado así:

- Nivel Nacional, conformado por la Sede Nacional.
- Nivel Departamental: Treinta y tres (33) Regionales.
- Nivel Municipal: Conformado por doscientos trece (213) centros zonales, dependen administrativamente de las direcciones regionales.

PÚBLICA

Objetivos estratégicos

1. Garantizar **intervenciones pertinentes y de calidad**, dirigidas a los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial y territorial.

2. Asegurar una **gestión institucional, orientada a resultados a nivel nacional y local**, apoyada en el uso de las tecnologías de la información.

PÚBLICA

Objetivos estratégicos

3 Gestionar **recursos financieros adicionales** y optimizar su uso para maximizar el impacto.

4 Liderar la **gestión del conocimiento** en políticas de niñez y familias consolidando al ICBF como referente en América Latina.

5 Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Objetivos estratégicos

6 Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad.

7 Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF

8 Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.

PÚBLICA

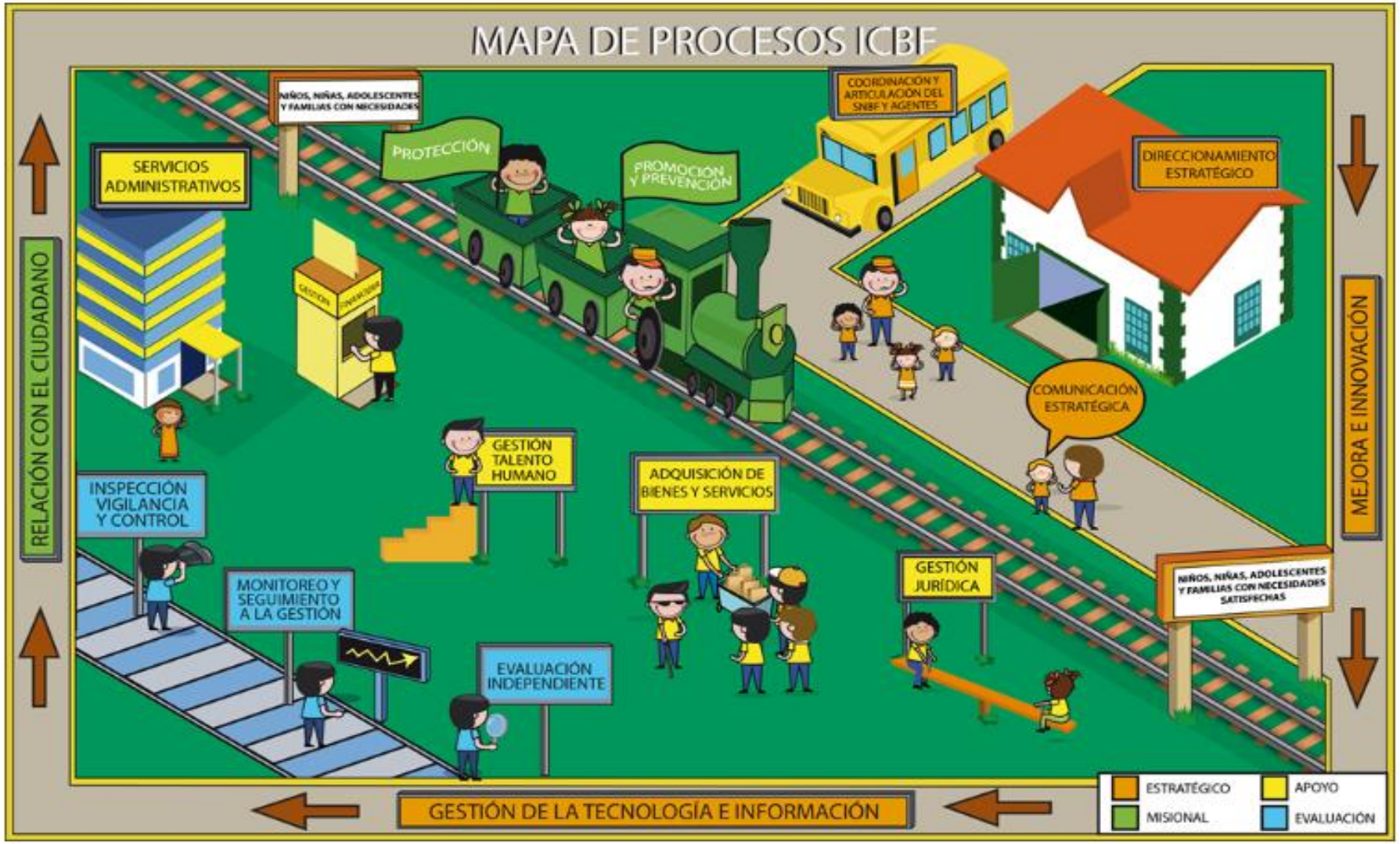
Estructura Orgánica



BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Mapa de Procesos



BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Sistema Integrado de Gestión SIGE

"*Herramienta gerencial la cual tiene el propósito de promover y facilitar la mejora continua en la gestión del ICBF, orientada a lograr el impacto en los actuales y nuevos servicios que se prestan a los niños, niñas, adolescentes y familias Colombianas".*

Actualmente el ICBF, tiene 4 ejes que conforman el SIGE:

- Eje de Gestión de Calidad
- Eje de Seguridad de la Información
- Eje Ambiental
- Eje de Seguridad y Salud en el Trabajo

PÚBLICA

Política del Sistema Integrado de Gestión

En el ICBF promovemos el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas, adolescentes y sus familias como principales agentes de transformación social, en el marco de la garantía de derechos, la gestión de riesgos, la operación por procesos, la seguridad y privacidad de la información, la seguridad digital, la identificación y gestión de los aspectos e impactos ambientales; y la prevención de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales en los niveles Nacional, Regional y Zonal.

Para ello promovemos una cultura basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano con el propósito de contribuir a la construcción de un país, donde los niños niñas y adolescentes puedan desarrollarse en condiciones de equidad y libres de violencias.

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Sistema de Gestión de Calidad

El sistema de gestión de la calidad es la gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización, que de alguna manera afectan o influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización

Política

En el ICBF prestamos servicios con calidad, transparencia, integridad y compromiso en el marco de la promoción del desarrollo y la protección integral de los niños, niñas, adolescentes y sus familias como entornos protectores, articulando de manera eficiente los procesos de la entidad a nivel nacional y territorial, reconociendo las necesidades y expectativas de cada una de las partes interesadas para así contribuir al cumplimiento de la misión del instituto.

Objetivo

Promover la mejora continua en la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, fortaleciendo la operación de los procesos en todos los niveles de la entidad, la gestión de los riesgos y el cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a nuestra labor.

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Elementos fundamentales

Objetivos claros e identificables. El diseño de todos los objetivos es una tarea casi fundamental dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Sin dichos objetivos no se pueden realizar las planificaciones ni corregir las posibles desviaciones.

Comunicación interna. Todos los componentes de la empresa deberán contar con las herramientas necesarias para conseguir los objetivos marcados. Es importante evitar duplicidades o redundancias en la información y contar con un buen sistema de comunicación.

Sistema de control y evaluación continua. Todos los sistemas deben estar desarrollado en todas las etapas de la estrategia que sigue la organización. Puede que sea en la generación de los objetivos o durante el desarrollo e implantación.

Procesos continuos de mejora. Una vez que se ha realizado el diseño de los objetivos, se puede advertir de las posibles desviaciones y por este motivo se podrá establecer procesos de mejora.

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Tips para mejorar la gestión de calidad

El control de calidad de una empresa es realizar seguimiento de los procesos mediante programas, herramientas o técnicas con el objetivo de mejorar la calidad del producto o servicio.

El objetivo del control de calidad es asegurar la mejora continua de los procesos, productos y servicios.

La calidad es el factor más importante para que los clientes te prefieran ante la competencia. Es por ello que cuando trabajas con objetivos de control de calidad, debes enfocarte en la satisfacción del cliente

PÚBLICA

BIENESTAR FAMILIAR

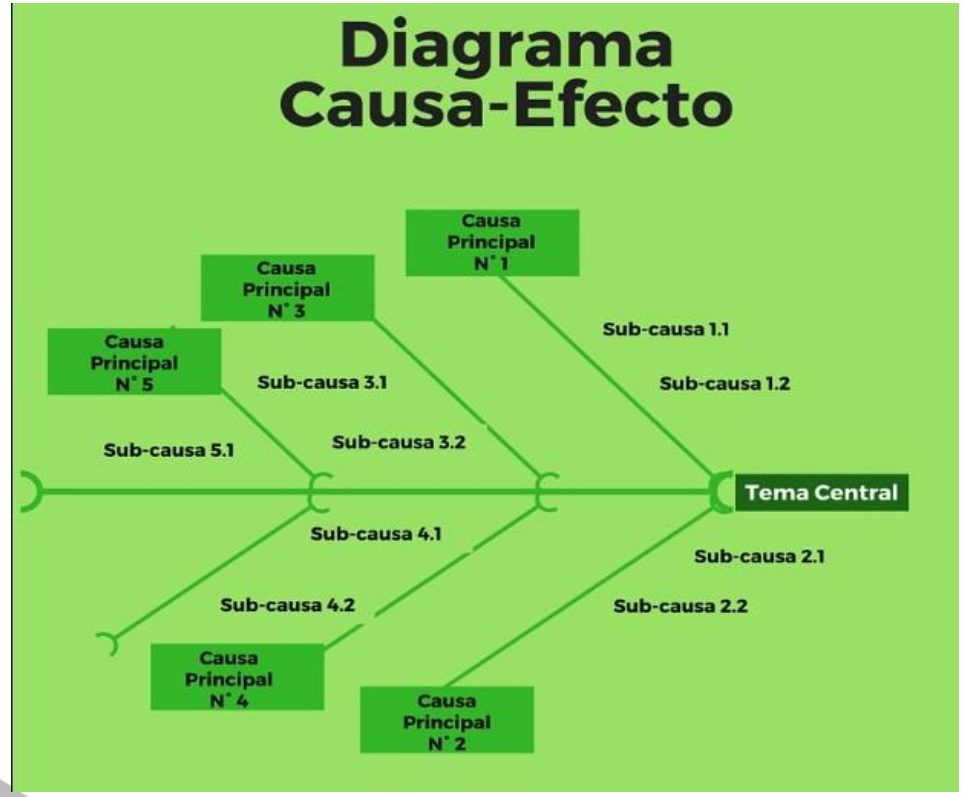
Tips para mejorar la gestión de calidad

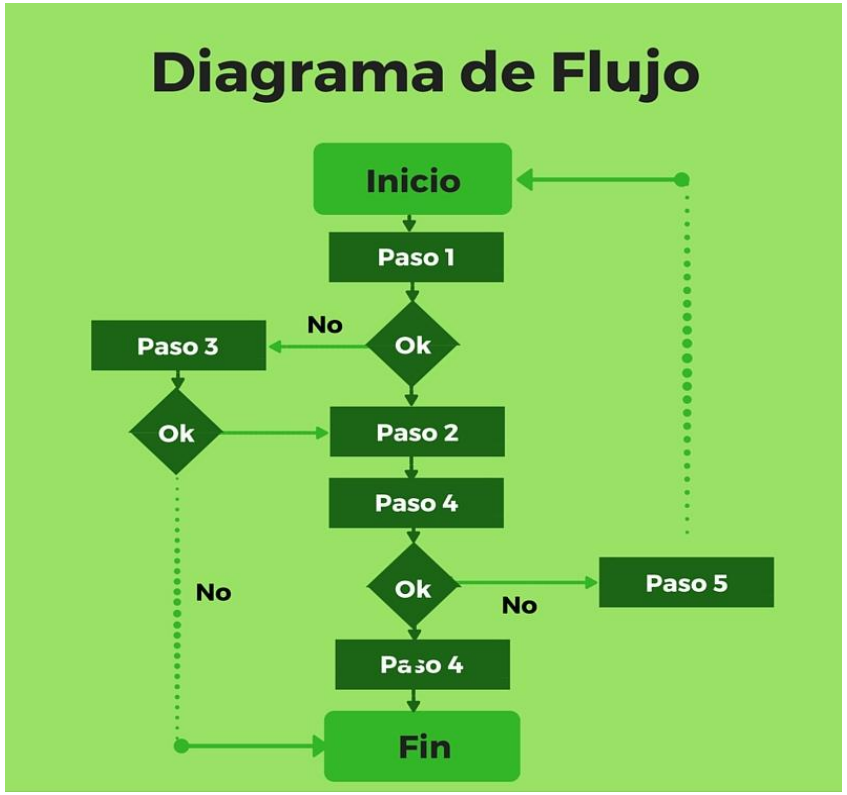


PÚBLICA

Tips para mejorar la gestión de calidad

Existen herramientas **útiles y fáciles de aplicar** para dar como resultado una visión general del control de calidad de una empresa.





PÚBLICA

Política del Eje Ambiental

El ICBF con presencia a nivel nacional, consciente de la mejora continua y de su compromiso con la protección del medio ambiente, promueve la implementación de buenas prácticas ambientales, cumple los requisitos legales y otros, previene la contaminación y controla los aspectos ambientales asociados a la generación de residuos y consumo de los recursos agua, energía y papel, teniendo en cuenta las partes interesadas; para con ello contribuir al bienestar de los Niños, Niñas, Adolescentes, Familias y Colaboradores del ICBF.

PÚBLICA

Compromisos con el Medio Ambiente

- Está comprometido con la **protección del medio ambiente.**
- Promueve la implementación de **buenas prácticas ambientales.**
- **Cumple los requisitos** legales ambientales.
- **Previene** la contaminación.
- **Controla los aspectos** relacionados con la generación de residuos, consumo de agua, energía y papel.

Para contribuir con el bienestar de nuestros niños, niñas, adolescentes, familias y colaboradores del ICBF.

PÚBLICA

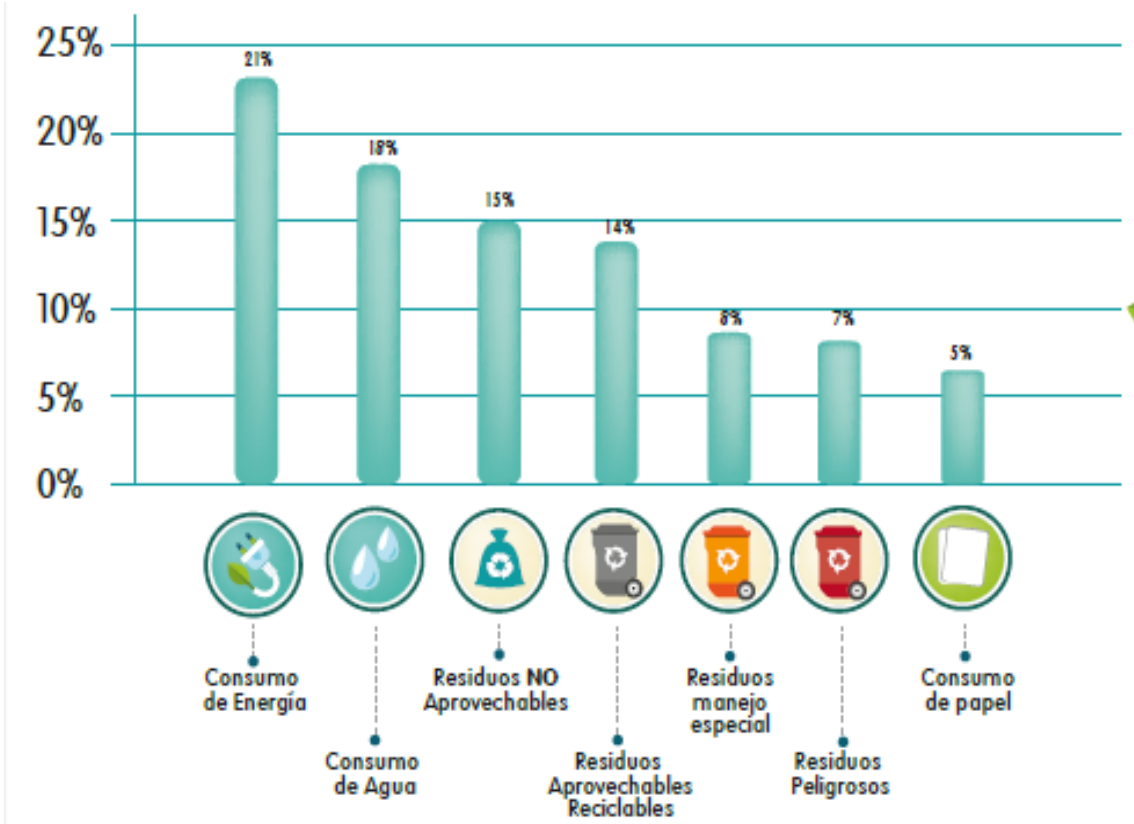
Objetivo

Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad, a través de:

- La Promoción de buenas prácticas ambientales en servidores públicos, contratistas y operadores.
- Reducción en el consumo de los recursos agua, energía y papel.
- Eficiencia en el aprovechamiento de los residuos sólidos producidos por la Entidad.

Aspectos e Impactos Significativos

El ICBF producto de sus actividades genera las siguientes afectaciones al medio ambiente:





PÚBLICA

Requisitos Ambientales

El ICBF se encuentra comprometido con el cumplimiento de los siguientes requisitos:

Consumo de Energía



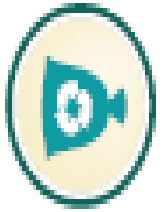
Ley 697 de 2001 "Uso racional y eficiente de la energía, se promueve la utilización de energías alternativas"
Decreto 3450 de 2008 "Uso racional y eficiente de la energía eléctrica"
Directiva 09 de 2018 Presidencia de la Republica - **9. Sostenibilidad ambiental**

Consumo de Agua



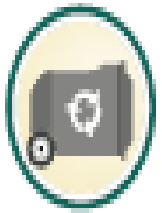
Ley 373 de 1997 "Se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua"
Decreto 3102 de 1997 "Instalación de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua"
Directiva 09 de 2018 Presidencia de la Republica - **9. Sostenibilidad ambiental.**

Residuos Ordinarios



Decreto 1077 de 2015 "Gestión ambiental de los residuos ordinarios generados, presentación y almacenamiento" **-ARTÍCULO 2.3.2.2.2.2.16**.

Residuos Aprovechables Reciclables



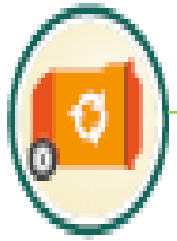
DECRETO 596 DE 2016 "Gestión ambiental de los residuos aprovechables, almacenamiento y entrega a los recicladores de oficio y/u organizaciones"
Directiva 09 de 2018 Presidencia de la Republica - **9. Sostenibilidad ambiental**

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

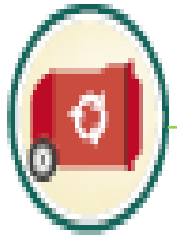
Requisitos Ambientales

Residuos Manejo Especial



Decreto 1076 de 2015 "Gestión Ambiental para el manejo de residuos especiales y presentación de los residuos" **-Artículos 2.2.7A.2.3 y 2.2.5.1.3.6.**
Resolución 1512 DE 2010 "Gestión Ambiental de Residuos de Computadores y/o Periféricos"
Resolución 472 DE 2017 "gestión integral de los residuos generados de Construcción y Demolición (RCD)"
Resolución 1511 DE 2010 y Decreto 1073 de 2015 "Gestión Ambiental de Residuos de Bombillas y luminarias"

Residuos Peligrosos



Decreto 1076 de 2015 "Gestión ambiental de residuos peligrosos, presentación y almacenamiento" - **Artículos 2.2.6.1.3.1., 2.2.6.2.2.1. y 2.2.7.3.1.2.**
Resolución 372 de 2009 "Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Baterías Usadas Plomo Ácido**"**

Consumo de Papel



Directiva 09 de 2018 Presidencia de la Republica - **6. Papelería y telefonía y 9. Sostenibilidad ambiental.**

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Riesgos ambientales

Los riesgos que inciden en la operación del Sistema de Gestión Ambiental asociados a las actividades desarrolladas por terceros son los siguientes:

Incumplimiento de requisitos legales, otros requisitos y obligaciones contractuales del eje ambiental que generan sanciones y requerimientos.

Afectación al medio ambiente por deficiencia en la definición e implementación de controles operacionales para la prevención y mitigación de los aspectos e impactos ambientales identificados.

Incumplimiento de la política y objetivos del eje ambiental por debilidad en la toma de conciencia por parte de colaboradores, beneficiarios, usuarios y proveedores que con sus acciones inciden en la eficacia del sistema de gestión ambiental.

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

CONTROL DE LAS AFECTACIONES AMBIENTALES Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

El ICBF controla los aspectos ambientales significativos, gestiona los riesgos y cumple con los requisitos ambientales mencionas anteriormente a través de:

Formulación e implementación de los Planes de Gestión Ambiental y Programas manejo de residuos sólidos en las Regionales, Centros Zonales y Unidades Locales.

Inclusión y seguimiento de las obligaciones contractuales del Eje Ambiental en los contratos celebrados por la Entidad.

Diseño de herramientas didácticas dirigida a los operadores para el cumplimiento del componente ambiental en la prestación de los servicios de la Entidad.

PÚBLICA

RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

Para realizar un manejo adecuado de los residuos, separe los residuos ordinarios de los residuos aprovechables, para su entrega a la empresa de reciclaje.





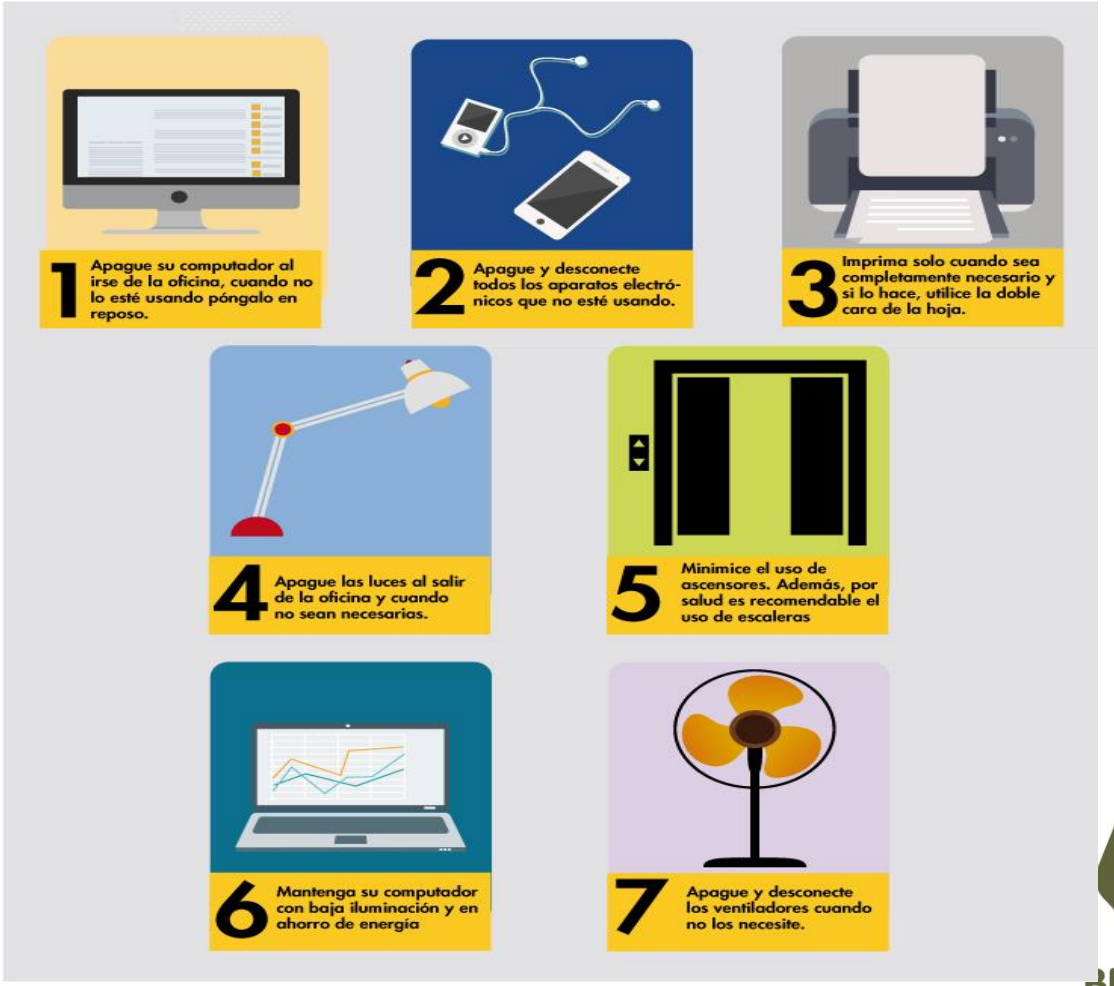


BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

AHORRO Y USO EFICIENTE DE AGUA Y ENERGÍA





BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

AHORRO Y USO EFICIENTE DE PAPEL

¿Sabe cómo usar de forma eficiente el papel en la oficina?

1. Potencie el uso del correo electrónico como herramienta de comunicación. No imprima si no es necesario.
2. Revise y corrija los textos que escribe directamente en el computador antes de imprimirlo.
3. Reutilice las hojas que estén impresas en una sola cara siempre que pueda hacerlo en lugar de tirarlas a la basura.
4. Fotocopie ambas caras de las hojas. Con esta práctica, además de ahorrar papel, reduce el consumo de tinta de las impresoras de la oficina.
5. Motive a sus compañeros de trabajo a poner en práctica todas estas recomendaciones.

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Política de Seguridad de la Información

El ICBF protege, preserva y administra la integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad de la información, así como la seguridad digital y la gestión de la continuidad de la operación, conforme al mapa de procesos y en cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, previniendo incidentes mediante la gestión de riesgos integrales en seguridad y privacidad de la información y seguridad digital, con la implementación de controles de seguridad físicos y digitales, orientados a la mejora continua en la gestión y el alto desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con la finalidad de prestar servicios con calidad y transparencia a la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias y comunidades colombianas.

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

¿Qué es Seguridad de la Información?

Según la Norma ISO 27000, la definición de Seguridad de la Información es “la preservación de la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la Información”.



Confidencialidad

Evitar que personas no autorizadas puedan acceder a la Información.



Disponibilidad

La Información y los recursos relacionados estén disponibles para el personal autorizado.

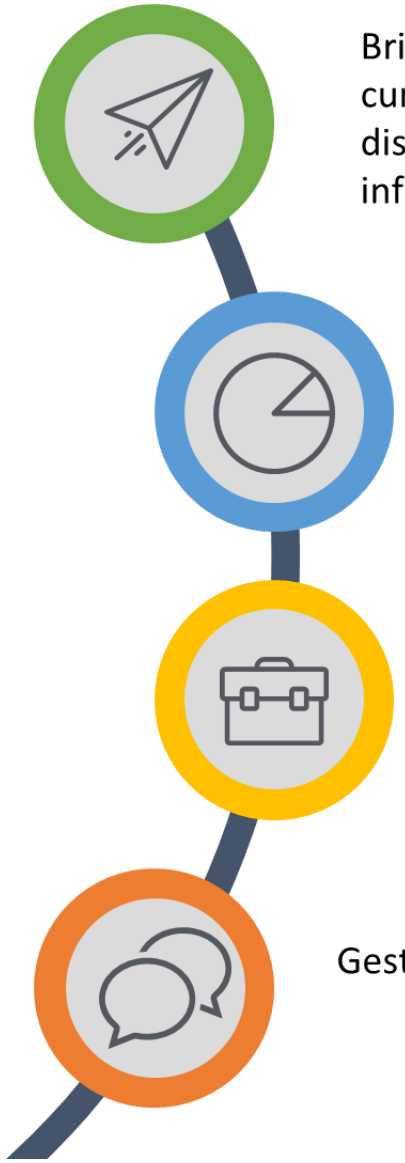


Integridad

Guardar la totalidad de la Información, cuyo contenido debe permanecer inalterado a menos que sea modificado por personal autorizado.

BIENESTAR FAMILIAR

Objetivos Seguridad de la Información



Brindar mecanismos de aseguramiento para el cumplimiento de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información del ICBF

Mitigar los incidentes de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación en el ICBF

Establecer los lineamientos necesarios para el manejo de la información y los recursos tecnológicos del ICBF

Gestionar los riesgos de seguridad y privacidad de la información, Seguridad Digital y Continuidad de la operación del ICBF

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

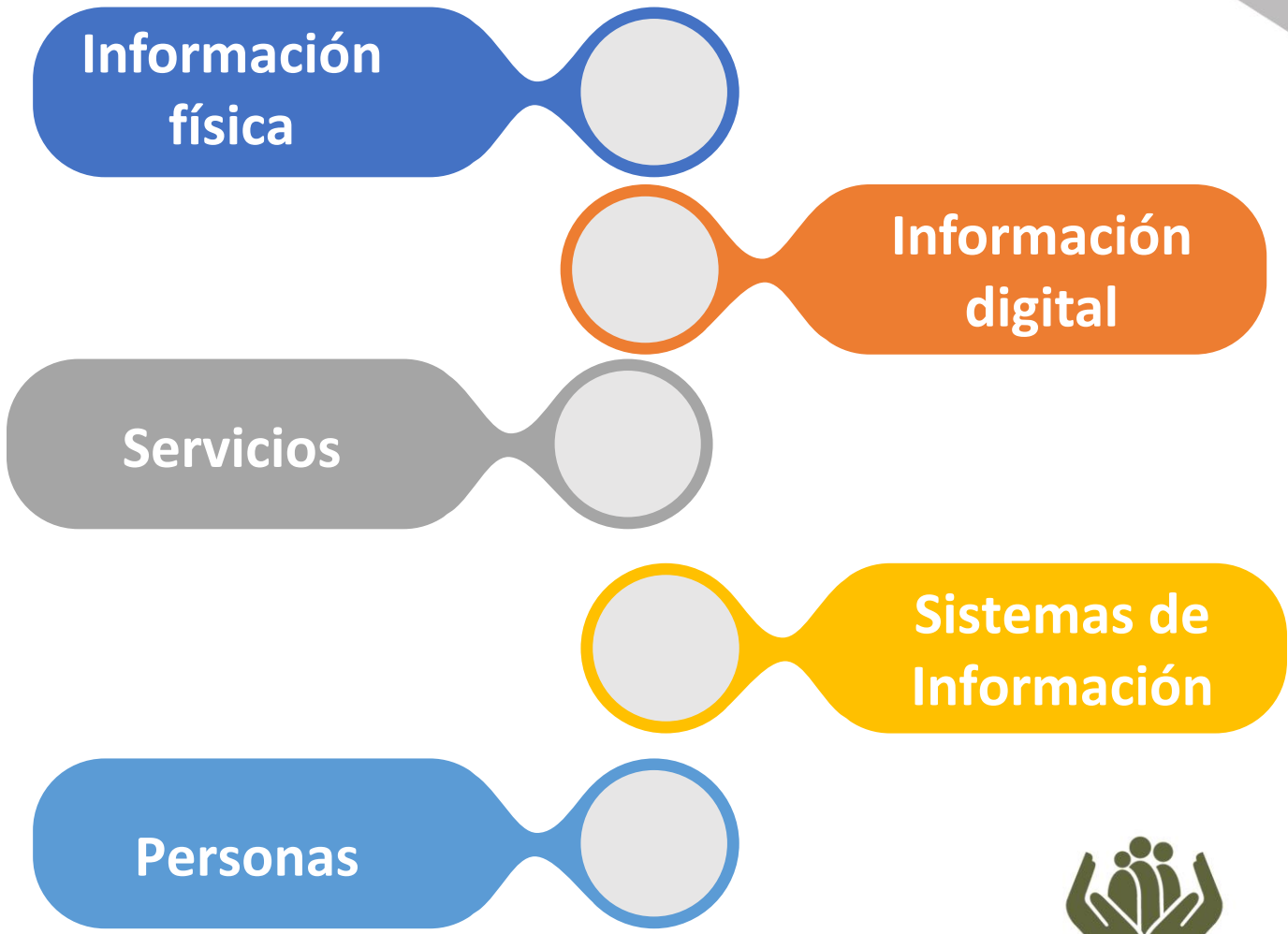
Activos de información

Un Activo de Información es cualquier recurso que tiene valor para el ICBF y que por lo tanto debe protegerse.

El propietario del activo de información es el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

El custodio de un activo es aquel que debe velar por el buen uso del mismo, es quien debe ejecutar los controles establecidos por el propietario.

Los activos de información deben ser devueltos al Instituto una vez se finalice la relación contractual.



BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Clasificación de la información

La información en el Instituto se clasifica en :

PÚBLICA

Es toda la información que el ICBF, genere, obtenga, o controle. La cual puede ser entregada y/o publicada sin restricciones a terceros, colaboradores o cualquier persona sin representar riesgo para los procesos del ICBF.

CLASIFICADA

Es aquella información que estando en poder o custodia del ICBF, pertenece al espacio propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo cual su acceso podrá ser negado o exceptuado al público

RESERVADA

Es aquella información que estando en poder o custodia del ICBF, sea negado su acceso al público por daño a la seguridad pública y sometida a reserva por una norma legal o constitucional

BIENESTAR FAMILIAR

Incidentes de seguridad de la información

Evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados, que tienen probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.

Mal funcionamiento de un sistema de información (Hardware o Software) por código malicioso

- Pérdida de información

- Robo de computadores portátiles, medios extraíbles con información ICBF



Fuga de información por accesos no autorizados

Ataque informático

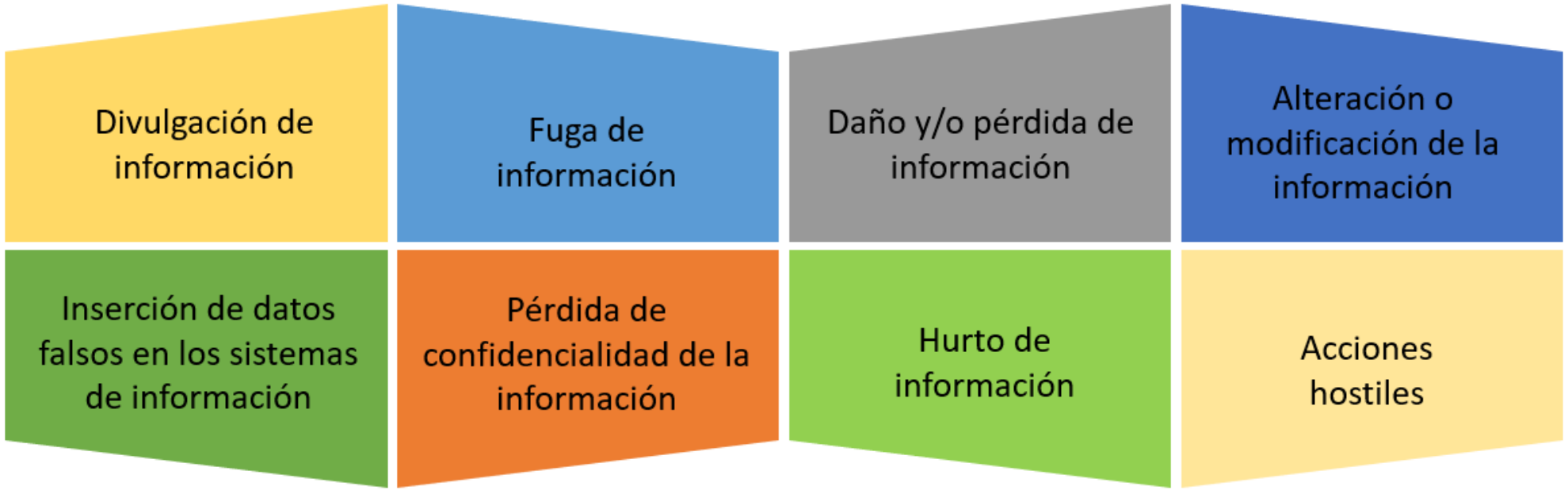
Acciones de ingeniería social

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Riesgos de seguridad de la información

Son riesgos de seguridad de la información:



PÚBLICA

Requisitos Legales de Seguridad de la Información



Ley 1098 de 2006 código de infancia y adolescencia:

- Limitar la difusión y el acceso a la información de los niños, niñas y adolescentes debido al carácter de reserva de la misma.
- Custodiar la Información de manera adecuada con el fin de preservar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.



Ley 1273 de 2009 Ley de delitos informáticos

Quien sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue datos personales, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.



Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública

- La información que se registre en los sistemas de información debe cumplir con el principio de la calidad de la información.
- La información debe esta disponible cuando se requiera por el ICBF.



Manual de seguridad de la información del ICBF

- Todo incidente de segruidad de la Información “pérdida, daño, robo …”, deberá ser dado a conocer al ICBF.
- Si se usan medios de almacenamiento masivo, estos deben tener una contraseña de acceso.



Ley 1581 de 2012 Ley de datos personales

- Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información.
- Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva

BIENESTAR FAMILIAR

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

En el ICBF estamos comprometidos con la seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional, regional, zonal, unidades de servicios y subcontratistas, encaminados en la prevención y disminución de incidentes, accidentes, lesiones, enfermedades laborales a través de la identificación de peligros, valoración de riesgos, determinación de controles, identificación de amenazas y preparación y respuesta ante emergencias y contingencias, respondiendo a las necesidades de nuestros colaboradores y partes interesadas, así como los requisitos legales aplicables y otros que suscriba la entidad, contribuyendo a la mejora continua en la gestión y desempeño del sistema. Es un compromiso de la Alta Dirección respaldar el SG-SST y asignar los recursos necesarios para propiciar un ambiente de trabajo sano y seguro para nuestros colaboradores.

BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Peligros en Seguridad y Salud en Trabajo

A continuación se relacionan los peligros identificados y valorados en le ICBF dentro de sus instalaciones:

Peligro Biológico: posible exposición a microorganismos (bacterias, virus), animales o contacto con plantas que pueden causar enfermedades, mordeduras o reacciones alérgicas. Su transmisión puede ser por vía respiratoria, dérmica y digestiva.



Peligro Eléctrico: es aquel susceptible de ser producido por instalaciones eléctricas, partes de estas y cualquier dispositivo eléctrico bajo tensión.



Peligro Caída en Alturas: este peligro es asociado a cualquier actividad que realice un colaborador expuesto a caída de distinto nivel, en todo trabajo en el que exista el riesgo de caer a 1,50 m o más sobre un nivel inferior.



BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Peligros en Seguridad y Salud en Trabajo

Peligro Biomecánico: conjunto de atributos, o elementos que aumentan la posibilidad de que un trabajador, desarrolle una lesión o daño por las actividades relacionadas con el puestos de trabajo y el entorno, que no cumplen con las condiciones de seguridad y confort, en aspectos como: postura (prolongada mantenida, forzada, anti gravitacional), esfuerzos, movimientos repetitivos y manipulación de cargas; contempla la identificación, evaluación e intervención de acciones para mejorar las condiciones de salud, adoptando las posturas y movimientos adecuados en nuestras actividades laborales diarias.







Peligro de Transito: asociado a desplazamientos en vehículos propios, contratados o de servicio público, los cuales pueden ocasionar colisiones vehiculares o atropellamientos que causan heridas, golpes, fracturas y hasta la muerte.

BIENESTAR FAMILIAR

Peligros en Seguridad y Salud en Trabajo



Peligro Locativo: son aquellos peligros causados por las condiciones de trabajo de un lugar, es decir, son causados por el lugar de trabajo (sistemas y medios de almacenamiento), superficies de trabajos (irregulares, deslizantes, con diferencia del nivel), condiciones de orden y aseo, (caídas de objeto), espacios, almacenamiento, organización del área de trabajo.

Peligro Físico: son todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos tales como: ventilación, iluminación, ruido, temperaturas extremas, presión, radiación, vibración que actúan sobre el colaborador y que pueden producir efectos nocivos, de acuerdo con la intensidad y tiempo de exposición.





BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

Peligros en Seguridad y Salud en Trabajo

Peligro Natural: fenómenos meteorológicos, climáticos y naturales severos y extremos que pueden generar desastres ocasionando incidentes, lesiones e inclusive causar pérdidas de vida.





Peligro Mecánico: es el conjunto de factores físicos que pueden dar lugar a una lesión por la acción mecánica de elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar o materiales proyectados, sólidos o fluidos**.**



Peligro Orden Público: se refiere básicamente a todos aquellos factores derivados de situaciones de agresión intencional, contra intereses privados de las personas, o contra algunas comunidades (actos delictivos) y en los que se pueden ver involucrados colaboradores de manera directa o indirecta afectando su integridad física y mental Por la ubicación geográfica de algunas Regionales y Centros Zonales están más propensos a ser víctimas de delincuencia y orden público.

BIENESTAR FAMILIAR

Peligros en Seguridad y Salud en Trabajo

Peligro Psicosocial: consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.





Peligro Químico: toda sustancia orgánica e inorgánica, natural o sintética que, durante su fabricación, manejo, uso, transporte, almacenamiento puede incorporarse al aire en forma de polvos, humos, gases o vapores, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades que tengan probabilidades de lesionar la salud de las personas que entran en contacto con ellas.

BIENESTAR FAMILIAR

Recomendaciones en Seguridad y Salud en Trabajo

Durante su permanencia en las instalaciones del ICBF, tenga en cuenta las siguientes indicaciones:



¡Gracias!

BIENESTAR FAMILIAR