



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación

Convocatoria 2019/2020

Nº de proyecto: **9**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN
DOCUMENTAL ADAPTADO A NORMAS ISO Y AUDIT**

Responsable del proyecto:

IRENE IGLESIAS PEINADO

Facultad de Farmacia

Decanato

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

El objetivo general propuesto en la presentación del proyecto se centraba en el diseño e implantación de un sistema general de gestión de la calidad que refuerce el actual SGIC de la Facultad de Farmacia, enfocado a conseguir la certificación ISO 9001 de varias actividades docentes englobadas en el Grado en Farmacia y en el Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética. La creación de la estructura necesaria para la consecución de este objetivo, sirve también como punto de partida para la adecuación del SGIC a los requisitos del programa AUDIT, teniendo como objetivo a medio plazo la certificación AUDIT del sistema de gestión de la calidad del centro.

Para la consecución de este objetivo general se plantearon los siguientes **objetivos específicos**:

- Diseñar una estructura general de gestión de la calidad del SGIC de la Facultad de Farmacia que cumpla los requisitos de la norma de gestión de la calidad ISO 9001 y del programa AUDIT, cubriendo en principio dos actividades muy concretas: la gestión de las PRÁCTICAS TUTELADAS (PPTT) y la gestión del TRABAJO DE FIN DE GRADO (TFG).
- Diseñar una estructura específica de gestión de la calidad de las PPTT que cumpla la norma ISO 9001, con el fin de obtener la certificación ISO 9001 del sistema de gestión.
- Diseñar una estructura específica de gestión de la calidad del TFG que cumpla la norma ISO 9001, con el fin de obtener la certificación ISO 9001 del sistema de gestión.
- Crear un sistema de gestión documental que dé soporte a todo lo anterior. En concreto:
 - Crear y aprobar un documento de POLÍTICA GENERAL DE CALIDAD.
 - Crear y aprobar un MANUAL DE CALIDAD en el que se defina la estructura del sistema de gestión y su alcance.
 - Crear y aprobar una serie de PROCEDIMIENTOS GENERALES para definir la gestión de diferentes procesos:
 - PG de Documentación y Registro
 - PG de Mejora
 - PG de gestión de PPTT
 - PG de gestión de TFG

Como objetivo a medio plazo, se plantea ir incorporando de manera gradual todas las actividades gestionadas desde la Facultad de Farmacia al sistema de gestión de la calidad creado, con el fin de obtener la certificación AUDIT de su diseño. El objetivo último, será la certificación integral de la implantación del SGIC.

2. Objetivos alcanzados

Los objetivos propuestos en el presente proyecto se centraban en la creación de un sistema de gestión que cumpla los requisitos de calidad de la norma de gestión de calidad ISO9001, con el fin de ir incorporando progresivamente las distintas actividades del centro y adaptar su gestión integral al sistema AUDIT.

La fase de diseño del sistema ha sido completada en su totalidad, creándose un sistema abierto en que puedan ir integrándose distintas actividades del centro. En el Anexo 1 se detalla el esquema del sistema de gestión diseñado, resaltando las dos actividades que, en principio, se certifica su gestión a norma ISO9001. Además se incluye un esquema del sistema de gestión documental creado y la categorización de documentación.

Todos los protocolos descritos en los objetivos iniciales han sido creados y aprobados, certificándose su validez con arreglo a la norma ISO9001. Además, se han diseñado diferentes sistemas de recopilación de información a través del Buzón on-line de Quejas y Sugerencias de la Facultad de Farmacia. Además, se han diseñado e implantado en cuanto a su funcionamiento, dos tipos de encuestas de satisfacción:

- Encuesta de **satisfacción a los estudiantes de TFG** en la que se analizan varios aspectos como:
 - Satisfacción con el tutor/a del TFG
 - Satisfacción con el procedimiento de evaluación de la defensa
 - Satisfacción con la información recibida y la gestión del sistema
- Encuesta de **satisfacción a los estudiantes de Prácticas Tuteladas** en la que se analizan varios aspectos como:
 - Satisfacción con la formación recibida en Oficina de Farmacia
 - Satisfacción con la formación recibida en el Servicio de Farmacia Hospitalaria
 - Satisfacción con la información recibida y la gestión del sistema

En ambos casos, se han diseñado una serie de **indicadores** para analizar la evolución de la calidad de ambos procesos, que han sido aprobados por los auditores ISO9001 y que, están siendo completados con datos de cursos anteriores para realizar un análisis retrospectivo de su evolución y completar así un proceso de REVISIÓN POR DIRECCIÓN anual, como indica la norma. Esto ya ha servido para detectar pequeñas deficiencias y subsanarlas, como por ejemplo, duplicidades o no coincidencias en la información que se daba a los alumnos a través de distintos canales, la identificación de tutores que están prestando mayor dedicación a lo largo de varios cursos, así como las diferencias entre distintas oficinas de farmacia o servicios de farmacia hospitalaria.

Consecuencias de la crisis sanitaria en la consecución de objetivos del proyecto:

El análisis de procesos mediante pensamiento basado en riesgos y oportunidades ha permitido identificar los problemas que han ido surgiendo en el desarrollo del TFG y de las Prácticas Tuteladas como consecuencia de la suspensión de las actividades presenciales desde el 11 de marzo de 2020. Esta crisis ha afectado en mayor medida a las PPTT y ha obligado a introducir cambios significativos en la sistemática de la asignatura. Se ha redactado una [Adenda al Grado en Farmacia](#) donde se han detallado

las consecuencias de la crisis en el desarrollo de la titulación así como las acciones emprendidas.

Pero además se han **identificado oportunidades de mejora del sistema** como consecuencia de las acciones que se han tendido que poner en funcionamiento. En este sentido, se han conseguido algunos objetivos que no estaban previstos en el diseño original del sistema:

- Creación de un sistema de comunicación y reuniones de coordinación on-line, especialmente interesante para su aplicación en los contactos de los tutores de PPTT y en los coordinadores desde Oficinas de Farmacia y Hospitales.
- Diseño e implantación de una serie de talleres on-line que pueden sustituir parcialmente las actividades presenciales de las PPTT ante posibles rebrotes u otras situaciones que obliguen a interrumpir dichas actividades.
- Diseño e implantación de un procedimiento de defensa del TFG on-line que permite la evaluación remota de las exposiciones de los estudiantes, ante la eventualidad que el propio estudiante o los miembros de la comisión no puedan desplazarse al centro, o para ser utilizado en caso de rebrotes u otros problemas de fuerza mayor que dificulte o impida la presencialidad.
- Diseño de un sistema de encuestas on-line basado en formularios que permiten la descarga automática de datos y que evita la manipulación de papel. Son además sistemas más ágiles que pueden adaptarse a cada situación según se requiera, modificando las preguntas formuladas en función de las actividades que se vayan desarrollando ante cambios inesperados.

3. Metodología empleada en el proyecto

La metodología empleada para la consecución de los objetivos propuestos inicialmente así como los nuevos objetivos planteados por la crisis sanitaria se describe en los siguientes puntos:

1. FASE INICIAL DE COORDINACIÓN y formación del PAS y alumno integrante del proyecto para la recogida y tratamiento de datos.

2. DISEÑO DEL SGIC: recabado de información a partir del SGIC existente en el centro y de otros sistemas con la asesoría de la Oficina para la Calidad UCM y de un asesor externo para cumplir los requisitos de la norma ISO9001.

3. ELABORACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL: Política general de Calidad, Manual de Gestión y protocolos específicos identificados como necesarios según el punto anterior.

4. DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: para estudiantes de TFG y PPTT, con el diseño de INDICADORES DE CALIDAD. Comienzo de la recopilación de datos y análisis de los resultados de los indicadores y su evolución. Realización del proceso de REVISIÓN POR DIRECCIÓN de acuerdo con los protocolos establecidos que se adaptan a la norma ISO9001.

5. DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE MODIFICACIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA A RAÍZ DE LA CRISIS SANITARIA: con la interrupción de las actividades presenciales desde el 11 de marzo de 2020, se han tenido que diseñar modificaciones y adaptarlas al SGIC. En concreto, se ha seguido la siguiente metodología:

1. Actualización de los sistemas de coordinación para seguir funcionando en remoto.
2. Actualización de los modelos de encuestas de PPTT en el segundo semestre para adaptarlo a las nuevas actividades docentes planteadas.
3. Sustitución de las encuestas de satisfacción en papel por encuestas on-line para poder seguir recabando datos de satisfacción de TFG y PPTT mediante formularios de Google.

4. Recursos humanos

Este proyecto se plantea como una mejora y refuerzo del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Facultad de Farmacia, con la creación de una estructura documental y normativa adaptada a la norma de gestión de calidad ISO9001.

El personal que forma parte del equipo incluye a profesores con una amplia experiencia tanto en gestión académica desde el Decanato de la Facultad de Farmacia, como en innovación docente, lo que viene avalado por su pertenencia a numerosos proyectos de innovación y mejora de la calidad docente y de gestión en los últimos años. En concreto, los profesores integrantes del equipo investigador son los siguientes:

- **IGLESIAS PEINADO, IRENE (I.P.)**
- CORDOBA DIAZ, MANUEL
- ELORZA BARROETA, BEGOÑA
- ESCARIO GARCÍA-TREVIJANO, JOSE ANTONIO
- GOMEZ-SERRANILLOS CUADRADO, PILAR
- LOZANO FERNANDEZ, RAFAEL
- ROMAN ZARAGOZA, JESUS

Además, se encuentran integradas en el equipo dos personas pertenecientes al estamento de P.A.S. que poseen una amplia experiencia en este tipo de actividades desde el desempeño de sus funciones desde la Secretaría del Centro como desde Decanato. Han participado además en el proyecto Innova – Gestión de Calidad que se realizó el año pasado, lo que les proporciona una experiencia acumulada en la gestión de este tipo de actividades. En concreto, los miembros del P.A.S. integrantes del equipo investigador son los siguientes:

- GONZÁLEZ VILLA, ANA
- RAYEGO SANCHEZ, GEMA

En este proyecto se incluye además a un estudiante que aporta la visión de este colectivo como receptor de los servicios que aporta el SGIC creado:

- VALDÉS GONZÁLEZ, JOSÉ ANTONIO

Gracias a la labor conjunta de todo este equipo, se ha conseguido cubrir con éxito los objetivos del proyecto planteados inicialmente, así como los nuevos objetivos surgidos como consecuencia de la crisis sanitaria.

5. Desarrollo de las actividades

A lo largo del desarrollo del proyecto se ha seguido la metodología descrita obteniendo los siguientes resultados:

5.1. DISEÑO E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En el anexo 1 se detalla el organigrama del Sistema de gestión de calidad de la Facultad, en el que se integra el SGIC, así como la estructura del sistema de gestión documental diseñado, como base para el funcionamiento del sistema.

En función de este diseño de sistemas, se han elaborado y aprobado los documentos descritos en la Fig. 1:

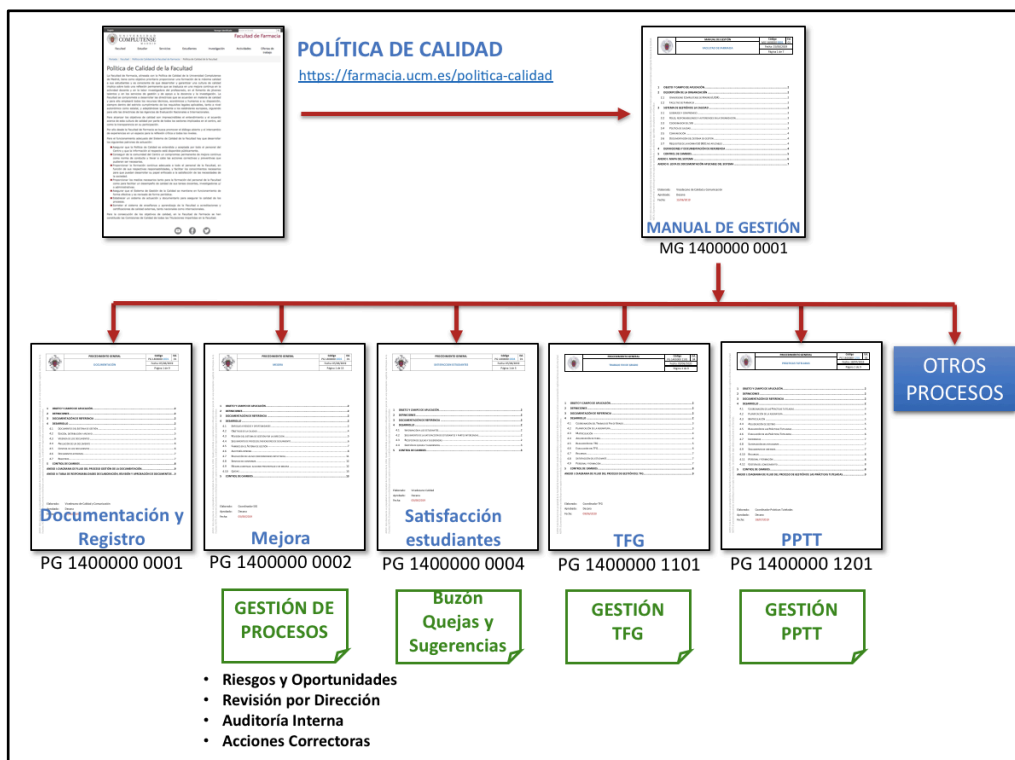


Fig. 1. Descripción del sistema documental creado y codificaciones (MG: manual de gestión, PG: procedimiento General)

Como se puede observar, queda abierto el apartado **OTROS PROCESOS** para ir incorporando nuevas actividades del centro al sistema de gestión documental. De hecho, debido a la crisis sanitaria, surge la necesidad de realizar PROTOCOLOS DE INTEGRACIÓN DE MEDIDAS ESPECÍFICAS FRENTE AL SARSCOV-2 en los distintos centros. Se decidió adaptar la distribución propuesta por las guías de referencia proporcionadas por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la UCM a nuestro sistema de gestión, lo que implicó la redacción y aprobación de los protocolos de integración de medidas específicas del centro y los correspondientes a los distintos departamentos. La fig. 2 muestra la codificación de los protocolos elaborados. Esta iniciativa ha aportado también la ventaja de implantar una codificación documental específica para los distintos departamentos que integran la facultad.



Fig. 2: descripción de otros procesos, distintos a los inicialmente previstos, al sistema de gestión documental

5.2. DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PARA TFG

Continuando con las iniciativas abordadas en proyectos anteriores, se instaure un sistema de encuestas de satisfacción para estudiantes del TFG que incluye la creación y análisis de indicadores de calidad como los siguientes:

- Grado satisfacción con procedimiento de asignación de temas
- Grado satisfacción con seguimiento y evaluación del tutor
- Grado satisfacción con procedimiento de evaluación del póster y defensa
- Grado satisfacción con Información / comunicación desde el centro

En la fig. 3 se muestra la sistemática implantada para la gestión de las encuestas:

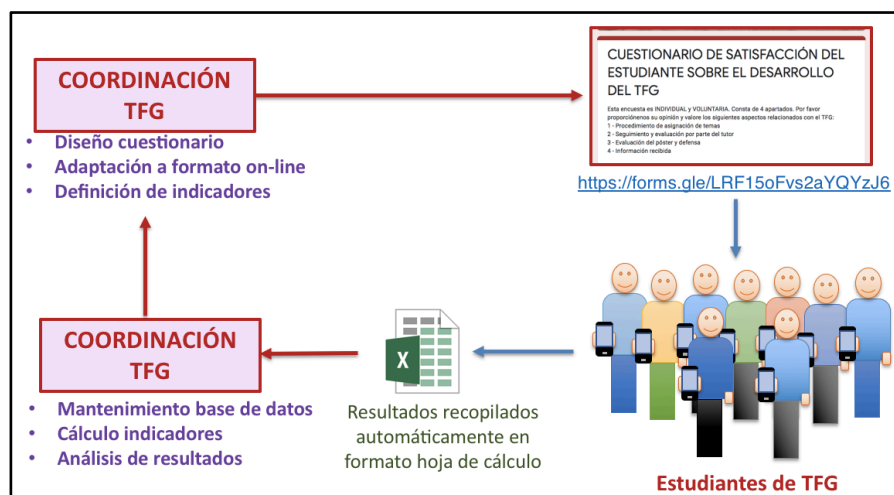


Fig. 3: sistema de gestión de encuestas de satisfacción para estudiantes de TFG

El análisis de la evolución de los indicadores retroalimenta el sistema para que se puedan abordar nuevas iniciativas de mejora.

En el anexo 2 se describe el paso de las encuestas inicialmente diseñadas en papel al sistema de formularios on-line y el aspecto de las mismas.

5.3. DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PARA PPTT

Continuando con las iniciativas abordadas en proyectos anteriores, se instaure un sistema de encuestas de satisfacción para estudiantes de Prácticas Tuteladas que, debido a la situación sobrevenida por la crisis sanitaria del COVID19 ha tenido que rediseñarse y adaptarse a la situación de presencialidad parcial en el segundo semestre del curso. La fig. 4 describe la sistemática adoptada:

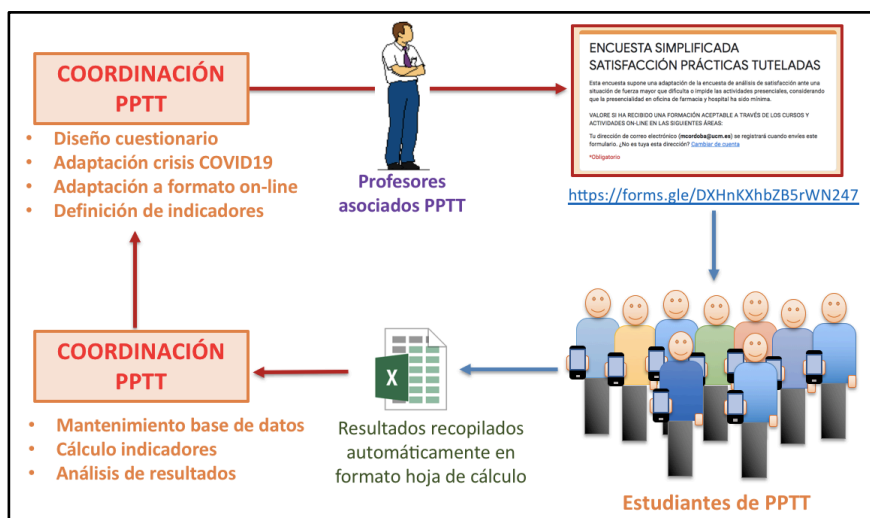


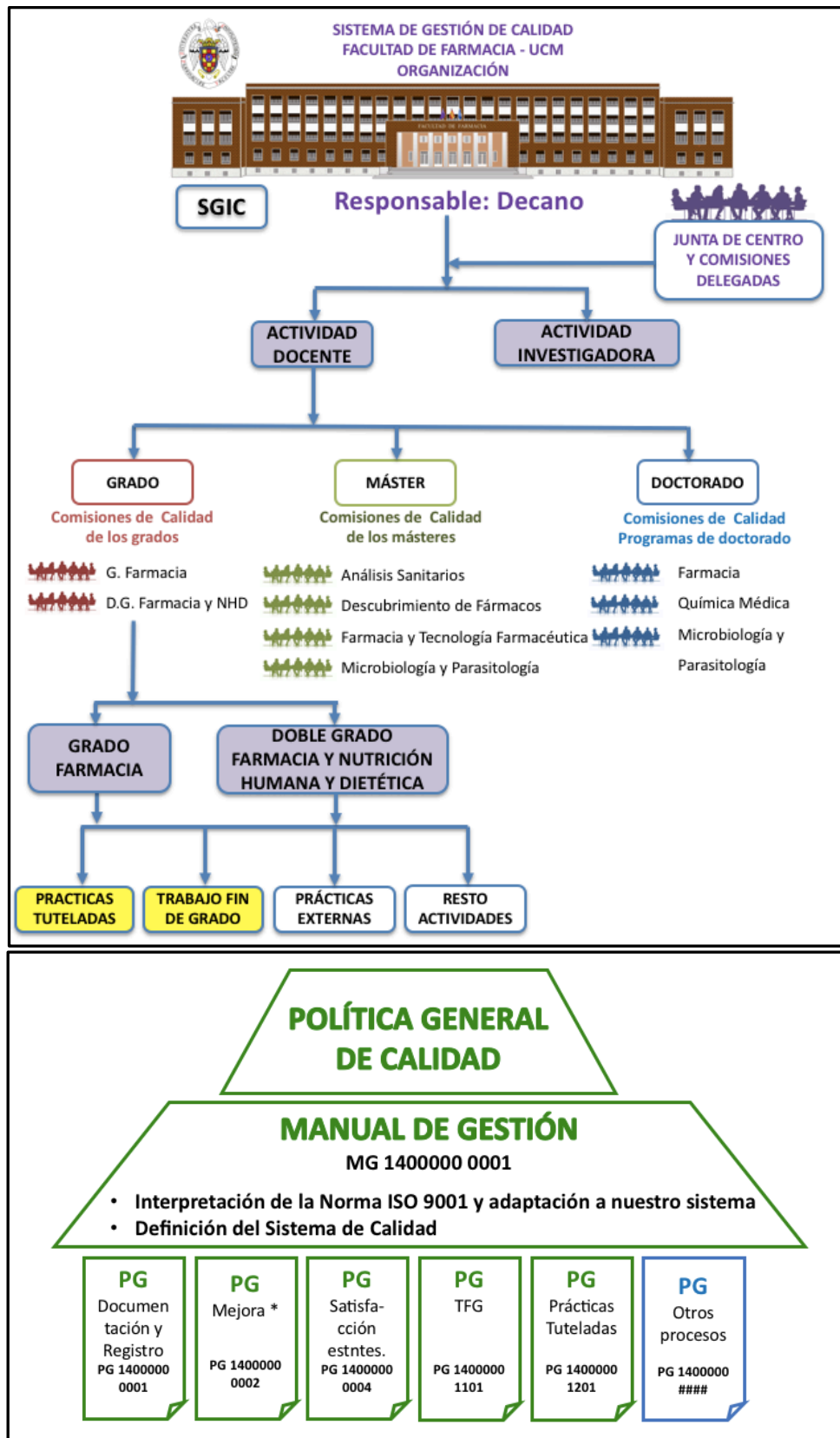
Fig. 4: sistema de gestión de encuestas de satisfacción para estudiantes de PPTT

Este proceso sustituye al anteriormente implantado que implicaba el uso de encuestas en papel que se daban en mano a los estudiantes el día del examen final de la asignatura. Se logra con esto mayor agilidad en la recogida de resultados y se reduce la manipulación de documentos en papel.

Todo el sistema de gestión de calidad descrito en el presente proyecto es ya una realidad y, tras obtener la certificación ISO9001, se encuentra en proceso de renovación de la certificación. Consideramos que la metodología aquí descrita supone una herramienta en sí misma de mejora de la calidad, aplicable a cualquier centro universitario.

6. Anexos

ANEXO 1: Sistema de gestión de calidad de la Facultad de Farmacia y estructura del sistema de gestión documental



ANEXO 2: encuesta de satisfacción de estudiantes de TFG y su conversión a formato electrónico.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE SOBRE EL DESARROLLO DEL TFG

Esta encuesta es INDIVIDUAL y VOLUNTARIA. Consta de 4 apartados. Por favor proporcione su opinión y valore los siguientes aspectos relacionados con el TFG:

- 1- Procedimiento de asignación de temas
- 2- Seguimiento y evaluación por parte del tutor
- 3- Evaluación del póster y defensa
- 4- Información recibida

1. Procedimiento de asignación de temas

Indique su grado de satisfacción con el procedimiento seguido en la oferta y asignación de temas:
 Totalmente insatisfecho/a 1 2 3 4 5 Muy satisfecho/a

En caso de no estar satisfecho con el proceso de matrícula, indique si le desea posibles deficiencias observadas y acciones de mejora:

2. Seguimiento y evaluación por parte del tutor

Indique el nombre de su tutor/a (apellidos y nombre). Sus comentarios serán tratados de manera totalmente confidencial desde la Coordinación del TFG:

Indique su grado de satisfacción con el proceso de seguimiento y evaluación por parte del tutor:
 Totalmente insatisfecho/a 1 2 3 4 5 Muy satisfecho/a

En caso de no estar satisfecho con el seguimiento y evaluación por parte del tutor, indique si le desea posibles deficiencias observadas y acciones de mejora:

3. Evaluación del poster y defensa

Indique su grado de satisfacción con el proceso de evaluación del poster y su exposición y defensa:
 Totalmente insatisfecho/a 1 2 3 4 5 Muy satisfecho/a


En caso de no estar satisfecho con el proceso de evaluación por parte de la comisión, indique si le desea posibles deficiencias observadas y acciones de mejora:

4. Información del centro sobre el TFG

Por último, indique su grado de satisfacción con la información recibida de su centro acerca del TFG:
 Totalmente insatisfecho/a 1 2 3 4 5 Muy satisfecho/a

En caso de no estar satisfecho con la información recibida, indique si le desea posibles deficiencias observadas y acciones de mejora:

MUCHAS GRACIAS POR PARTICIPAR EN ESTA ENCUESTA DERIVADO DEL PROCESO DE MADURACIÓN DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN SOBRE LA INVESTIGACIÓN



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE SOBRE EL DESARROLLO DEL TFG

Esta encuesta es INDIVIDUAL y VOLUNTARIA. Consta de 4 apartados. Por favor proporcione su opinión y valore los siguientes aspectos relacionados con el TFG:

- 1- Procedimiento de asignación de temas
- 2- Seguimiento y evaluación por parte del tutor
- 3- Evaluación del póster y defensa
- 4- Información recibida

Gracias por tu inestimable ayuda y... EMPEZAMOS...

Tu dirección de correo electrónico () se registrará cuando envíes este formulario. ¿No es tuya esta dirección? [Cambiar de cuenta](#)

1. Procedimiento de asignación de temas

Indique su grado de satisfacción con el procedimiento seguido en la oferta y asignación de temas: *

1 2 3 4 5

Totalmente insatisfecho/a Muy satisfecho/a

En caso de no estar satisfecho con el proceso de asignación de temas, indique si lo desea posibles deficiencias observadas y acciones de mejora:

Tu respuesta _____

[Atrás](#) [Siguiente](#) Página 2 de 5

2. Seguimiento y evaluación por parte del tutor

Seleccione el nombre de su tutor/a. Sus comentarios serán tratados de manera totalmente confidencial desde la Coordinación del TFG. *

Elige:

En caso de no haber encontrado el nombre de su tutor/a en el listado anterior, especifique sus apellidos y nombre a continuación:

Tu respuesta _____

Indique su grado de satisfacción con el proceso de seguimiento y evaluación por parte del tutor: *

1 2 3 4 5

Totalmente insatisfecho/a Muy satisfecho/a

En caso de no estar satisfecho con el seguimiento y evaluación por parte de su tutor, indique si lo desea posibles deficiencias observadas y acciones de mejora:

Tu respuesta _____

3. Evaluación del poster y defensa

Indique su grado de satisfacción con el proceso de evaluación del poster y su exposición y defensa: *

1 2 3 4 5

Totalmente insatisfecho/a Muy satisfecho/a

Información del centro sobre el TFG

Por último, indique su grado de satisfacción con la información recibida de su centro acerca del TFG: *

1 2 3 4 5

Totalmente insatisfecho/a Muy satisfecho/a

En caso de no estar satisfecho con la información recibida, indique si lo desea posibles deficiencias observadas y acciones de mejora:

Tu respuesta _____

[Atrás](#) [Enviar](#) Página 5 de 5

ANEXO 3: encuesta de satisfacción de estudiantes de Prácticas Tuteladas adaptada a la situación de no presencialidad parcial y su conversión a formato electrónico.

ENCUESTA SATISFACCIÓN PRÁCTICAS TUTELADAS Formulario Ver. 2021

VALORE SU EXPERIENCIA DURANTE EL PERÍODO DE PPTT EN OFICINA DE FARMACIA

CURSO: 20_ / ____

PERÍODO (marcar con una X): Turno 1 (Sep-Feb) ____ / Turno 2 (Feb-Jul) ____

FARMACIA (Número SOE): _____

NOMBRE Y APELLIDOS DEL TUTOR: _____

1. En la farmacia dónde realizó las prácticas (sin contar al farmacéutico/s) titular/es), indique de qué personal dispone y el número de ellos:

Adjunto: ____

Otros Farmacéuticos: ____

Auxiliar de Farmacia: ____

Otro: ____

2. Señale si ha recibido una formación aceptable por parte del tutor en las siguientes áreas:

Dispensación:	___S___	___N___
Facturación de recetas:	___S___	___N___
Gestión de pedidos:	___S___	___N___
Gestión económica:	___S___	___N___
Formulación:	___S___	___N___
Gestión de calidad:	___S___	___N___
Gestión de almacén: Caudales:	___S___	___N___
Legislación: Informes:	___S___	___N___
Indicación y seguimiento farmacoterapéuticos:	___S___	___N___
Educación sanitaria:	___S___	___N___

3. ¿Considera que el tutor le ha dedicado el tiempo suficiente en la enseñanza de las Prácticas Tuteladas? ___S___ ___N___

4. ¿Se ha sentido integrado con el resto del equipo de la Oficina de Farmacia? ___S___ ___N___

1

ENCUESTA SATISFACCIÓN PRÁCTICAS TUTELADAS Formulario Ver. 2021

VALORE SU EXPERIENCIA DURANTE EL PERÍODO DE PPTT EN FARMACIA HOSPITALARIA

CURSO: 20_ / ____

PERÍODO (marcar con una X): Turno 1 (Sep-Feb) ____ / Turno 2 (Feb-Jul) ____

HOSPITAL (Número ID): 910 ____

NOMBRE Y APELLIDOS DEL TUTOR: _____

1. ¿Considera que el Tutor le ha dedicado el tiempo suficiente en la enseñanza de las prácticas tuteladas? ___S___ ___N___

2. ¿Cómo han sido sus relaciones con el resto del personal del Servicio?

___Excelente___ ___Buena___ ___Indiferente___ ___Mala___

3. ¿Cómo considera que ha sido tratado?

___Bien___ ___Indiferente___ ___Mal___

4. ¿Ha encontrado una actitud de colaboración por parte del personal, (no incluyendo al tutor)? ___S___ ___N___

5. ¿Recomendaría a otros compañeros la posibilidad de realizar las Prácticas Tuteladas en el Hospital en el que ha estado? ___S___ ___N___

Explique los motivos:

6. En líneas generales, ¿qué valoración (del 0 al 10) le merece el tutor del hospital en las prácticas?

___1___ ___2___ ___3___ ___4___ ___5___ ___6___ ___7___ ___8___ ___9___ ___10___

3

ENCUESTA SIMPLIFICADA SATISFACCIÓN PRÁCTICAS TUTELADAS

Esta encuesta supone una adaptación de la encuesta de análisis de satisfacción ante una situación de fuerza mayor que dificulta o impide las actividades presenciales, considerando que la presencialidad en oficina de farmacia y hospital ha sido mínima.

VALORE SI HA RECIBIDO UNA FORMACIÓN ACEPTABLE A TRAVÉS DE LOS CURSOS Y ACTIVIDADES ON-LINE EN LAS SIGUIENTES ÁREAS:

1. Evalúe la calidad de los talleres impartidos en la facultad durante el período de Prácticas Tuteladas sobre los siguientes temas:

	Excelente	Buena	Regular	Mala
Atención farmacéutica:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redacción artículo científico:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispositivos:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formulación Magistral:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Síntomas menores:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Evalúe la calidad de los cursos de formación continua: *

	Excelente	Buena	Regular	Mala
Cursos relacionados con la Farmacia Hospitalaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cursos del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.- Considerando las circunstancias excepcionales que han afectado al desarrollo de las Prácticas Tuteladas, ¿qué aspecto de las mismas le ha parecido más positivo?

Tu respuesta: _____

4.- Considerando las circunstancias excepcionales que han afectado al desarrollo de las Prácticas Tuteladas, ¿qué aspecto de las mismas le ha parecido más negativo?

Tu respuesta: _____

Enviar