



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Chatbot en Perú: Innovación social con el Programa Juntos

Elmer Guerrero (MIDIS) y Mayra Cabrera (BIT)



infoMIDIS

EVIDENCIA MIDIS
Conocer para incluir

 **RED**informa

Contenido

1. Introducción

2. Identificación de necesidad del proyecto

3. Objetivo del proyecto

4. Proceso de desarrollo del aplicativo

5. ¿Por qué creemos que puede funcionar?

6. Conclusiones

1

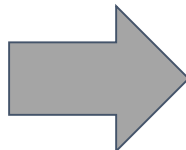
Introducción

Problema público: Desnutrición y anemia

- 1 Menores afectados por desnutrición y anemia**
11.2% de niñas y niños menores de 5 años afectados por desnutrición crónica; y 38.6% menores de 3 años por anemia (ENDES, 2021)
- 2 Incremento de la anemia infantil**
2020: 40% anemia; 2021: 38.8%, 2022: 42.4%; 2023: 43.6% (ENDES)
- 3 Inseguridad alimentaria**
51% de hogares de 5 años a menos en situación de seguridad alimentaria; 69.5% de hogares con niños y niñas (ESAE, 2021)
- 4 Impacto de la familia**
Prácticas de alimentación y cuidado en el hogar, maternidad y como elemento de cambios claves



Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social al 2030 (MIDIS, 2022)



Objetivo de mejorar el desarrollo infantil temprano para asegurar la inclusión social



Promover una mejor nutrición en menores de 36 meses



Fortalecer el vínculo afectivo entre menores de 12 meses con sus padres y madres



Programa de transferencia monetaria del Midis que incide en la nutrición y salud de niñas y niños, promoviendo que estos sean llevados por sus cuidadoras principales a los controles de crecimiento y desarrollo (MIDIS, 2012)

2

Identificación de la necesidad del proyecto

Necesidades y Soluciones identificadas de JUNTOS por el AYNi Lab Social

Aumentar ofertas de servicios de educación y salud

Atender problemas intra-hogar

Optimizar revisión oportuna de corresponsabilidades

Aumentar afiliación temprana

Taller de relevamiento de necesidades (funcionarios), revisión de literatura y priorización de necesidades por formulario (funcionarios)

Sistema de seguimiento a salud materno infantil

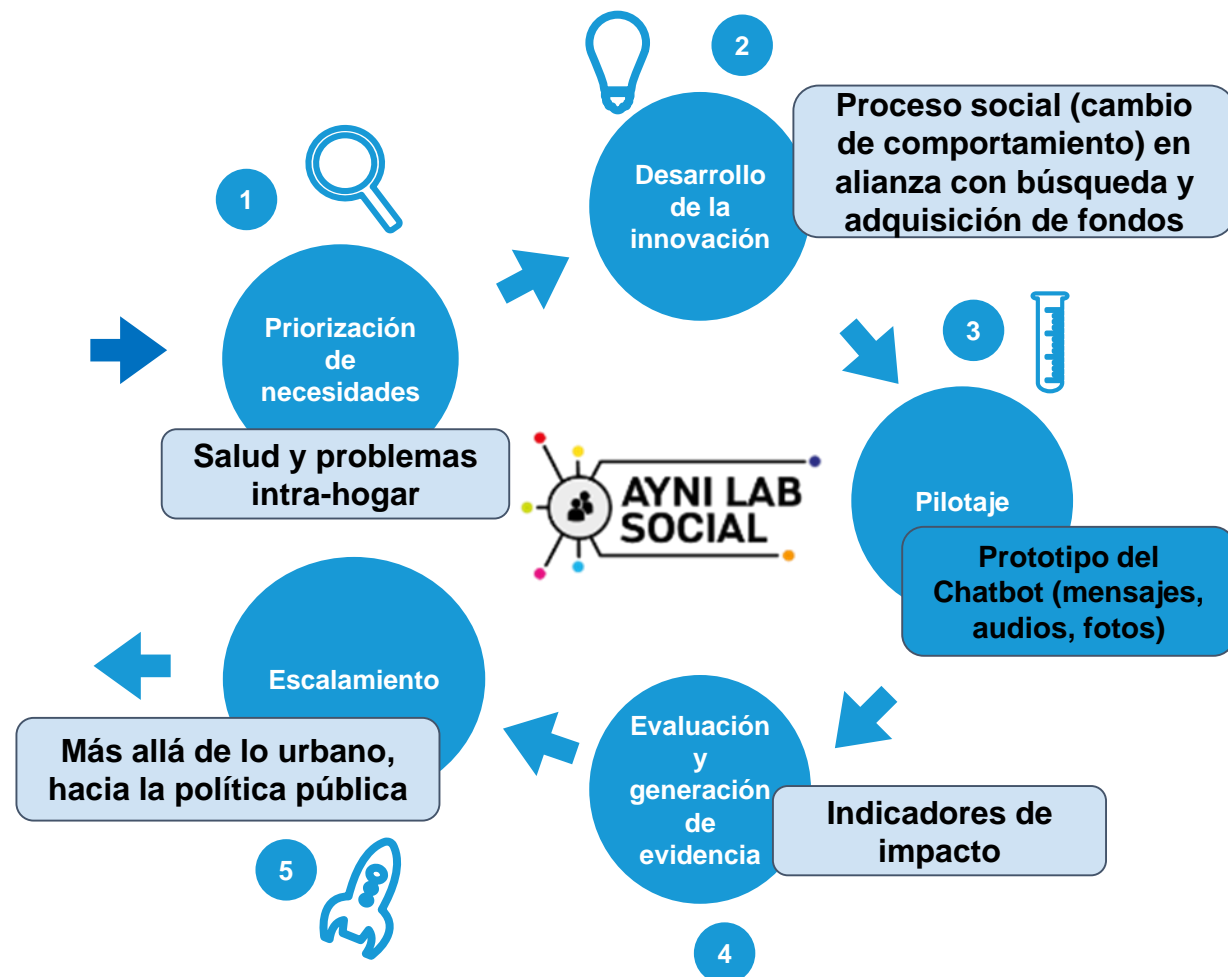
Plataformas de e-learning para capacitar a madres

Incentivos para movilizar y empoderar a mujeres y comunidades

Mensajerías de texto sobre desarrollo infantil temprano

Mapeo de soluciones a partir de revisión de literatura y otras experiencias

Ciclo de innovación social



Programa nacional que tiene el contacto directo, experiencia y familiarización con las usuarias y sus familias



Financiamiento de The Agency Fund

Trabajo colaborativo



Laboratorio de innovación social del MIDIS con un proceso participativo para la identificación de necesidades y soluciones, y un ciclo de innovación social

Líder mundial en ciencias del comportamiento y políticas públicas con metodología rigurosa: Target, Explore, Solution, Trial y Scale

3

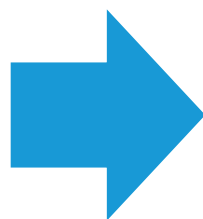
Objetivo del proyecto



Proyecto que busca mejorar las prácticas de nutrición materna, infantil y complementaria en familias usuarias del programa JUNTOS con hijos menores de 1 año de zonas urbanas



Ciencias del comportamiento



Oportunidad para ayudar a las mujeres y generan patrones de comportamiento que creen una trayectoria positiva en sus vidas



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Desarrollo



Gobierno del Perú

Desarrollo



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

4

Proceso de desarrollo del aplicativo

InfoMIDIS

EVIDENCIA MIDIS
Conocer para incluir

REDinforma



Características de Chatbot



Reto con ludificación y puntaje

Puntos para reconocer el aprendizaje y participación, oportunidad de entrar a un sorteo



Interacción constante

Por parte de las usuarias, lectura, escucha y respuestas escritas, por fotos y por audios, 12 semanas, 3 veces por semana



Mensajes y audios de Juntina con historias + preguntas y respuestas

Historias de otras 8 mujeres, incluidos 2 varones



Acompañamiento nutricional y psicológico

Atención de nutricionista y psicólogo por teléfono (canalización)

TESTS: Metodología para el cambio de comportamiento

FOCALIZACIÓN EXPLORACIÓN SOLUCIÓN TESTEAR ESCALAR





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Desarrollo



Gobierno del Perú

Desarrollo



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Focalización y Exploración

InfoMIDIS

EVIDENCIA MIDIS
Conocer para incluir

REDinforma



Focalización



Revisamos la data existente para enfocarnos en la población objetivo para la evaluación de acuerdo al tipo de intervención planeada: población usuaria de Juntos de zonas urbanas, con al menos una hija o hijo menor de 12 meses de edad, con un número de teléfono registrado



Revisamos los indicadores disponibles para evaluar los resultados de la evaluación, incluidos índices de anemia, de asistencia a citas médicas, y la existencia de un registro de números telefónicos para poder implementar la intervención. Asimismo, revisamos un listado comprehensivo de comportamientos clave para mantener la salud de los bebés de acuerdo con las recomendaciones nacionales del Ministerio de Salud (MINSa)



Revisamos la literatura existente para entender las intervenciones que se han realizado antes en otras regiones, en LAC, y en Perú, para poder mejorar con base en lo que la evidencia ha demostrado funcionar, además de identificar potenciales herramientas útiles, como intervenciones sabias (Wise interventions)



Exploración

Proceso de exploración para creación de contenidos



Evidencia teórica

Psicosocial, de las ciencias del comportamiento y de intervenciones previas



Evidencia cualitativa

27 entrevistas en Lima, Ayacucho y Loreto (4 usuarias, 4 funcionarios y 1 personal centro de salud por región)



Aportes de asesoras

Sector academia (Wise interventions) y nutrición

Ciclo recursivo y autosostenido de transformación positiva de situaciones e individuos para lograr un cambio de comportamiento duradero

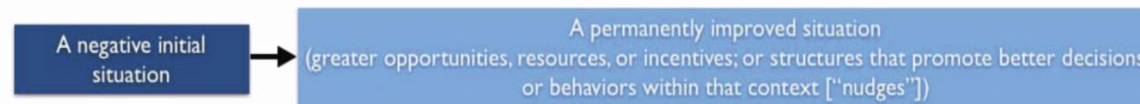
Las **intervenciones sabias (“Wise Interventions”)** se centran en **alterar los significados** y las inferencias que las personas extraen de sí mismas, de otras personas o de una situación en la que se encuentran, así como el propio proceso de creación de significados

Estos significados funcionan como lentes para interpretar las **propias características y situaciones del individuo**, pueden alterarse para modificar trayectorias de comportamiento

El enfoque **Wise** es útil para el éxito de las intervenciones de **ayuda y transferencias de efectivo**: puede ayudar a aumentar la autonomía y proporcionar libertad psicológica para dar pasos hacia la construcción de las propias capacidades y agencia de los receptores de la ayuda.

La **nutrición en la primera infancia es un comportamiento que requiere un cambio continuo** y **JUNTOS es una intervención de CTT** ✓✓

A. Situation-Centric: Fixed Change in Situations



B. Person-Centric: Fixed Change in Persons



C. Wise Interventions: Recursive Change in Persons and Situations

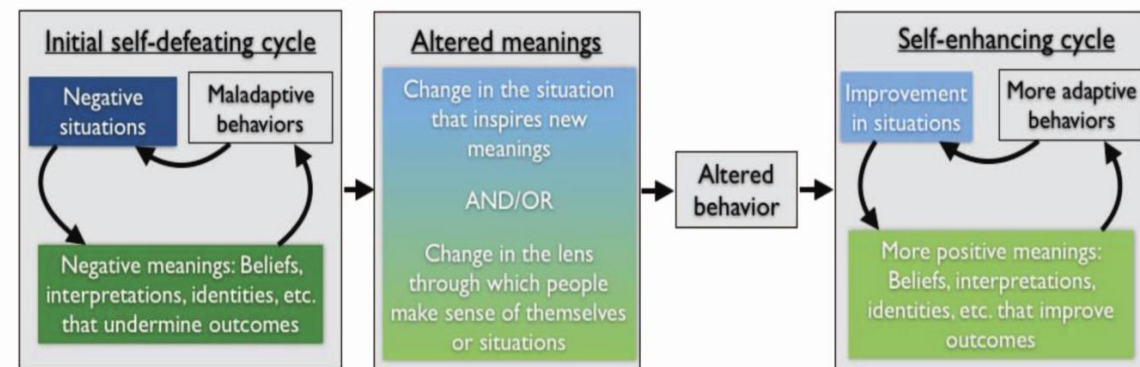


Figure 1. Mechanisms of lasting change in three basic approaches to social reform. See the online article for the color version of this figure.



Estrategia de cambios de comportamiento - 'Wise Interventions'

<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la autoeficacia de la madre (por ejemplo, a través de la afirmación de valores) 	Personal
<ul style="list-style-type: none"> Reformular el significado de una "buena madre" y cambiar la identidad propia como madre 	Personal
<ul style="list-style-type: none"> Ayude a la madre a interpretar las experiencias desafiantes de nutrición/cuidado como un desafío que debe superar la madre y quienes la apoyan: mentalidad de resolución de problemas 	Personal
<ul style="list-style-type: none"> Simplificar diferentes actividades para facilitar las prácticas nutricionales. 	Situacional
<ul style="list-style-type: none"> Combatir el aislamiento social y la soledad de la madre (p. ej., a través de grupos de pares, mejores relaciones familiares y/o conexión con el apoyo de Juntos) 	Relacional
<ul style="list-style-type: none"> Establecer nuevos hábitos relacionados con las prácticas nutricionales relacionadas con el efecto de nuevo comienzo del embarazo/maternidad (p. ej., lavado de manos) 	Situacional
<ul style="list-style-type: none"> Replantear el significado de un "buen padre" o "proveedor", y posibilitar que la madre reclute su ayuda en las prácticas nutricionales 	Relacional
<ul style="list-style-type: none"> Replantear el papel de las suegras/abuelas en el cuidado del niño y permitir que la madre reclute su ayuda en las prácticas nutricionales. 	Relacional
<ul style="list-style-type: none"> Aprendizaje de habilidades. 	Personal



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Desarrollo



Gobierno del Perú

Desarrollo



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Solución

InfoMIDIS

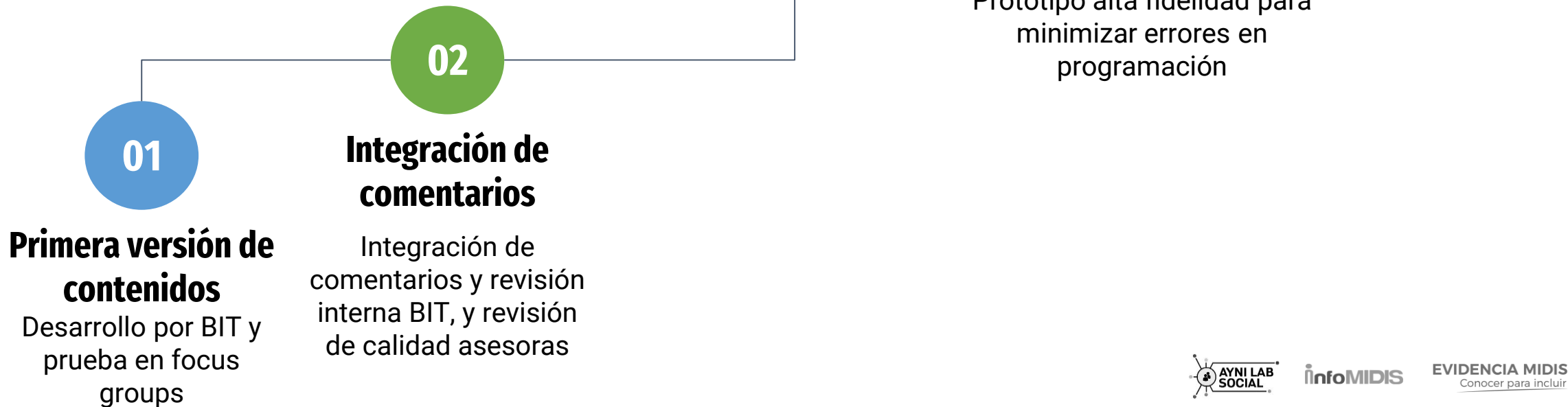
EVIDENCIA MIDIS
Conocer para incluir

REDinforma



Solución

Proceso iterativo para creación de la intervención y materiales



Temas relevantes a través de los grupos de enfoque

Focus group 1



Curiosidad, sorpresa y expectativa por el Chatbot; y beneficios de la leche materna exclusiva

Focus group 2



Tranquilidad por saber que hacen bien en no dar azúcar a sus bebés; y mucho interés en seguir aprendiendo alimentos nutritivos para el bebé

Focus group 3



Reconciliación entre una madre y su familiar que velan por el cuidado del bebé



Adiciones de las usuarias

Interés en apoyo psicológico

Del reconocimiento de emociones negativas que consideran deben ser tratadas, surge la necesidad de que se acompañe sus emociones como madres y mujeres

Incentivos por acumulación de puntos

Posibilidad de canjear o participar en sorteo para ganar una canasta de víveres

Ilustración, tono y voz de Juntina

“Una peruana como ellas”, mestiza, trigueña, con cabello negro, bien peinada, con una cola, usando un polo blanco (limpieza) o rosado o verde agua (mamá que se arregla bonito)
Amena, combinando bromas o música, mensajes alegres que animen a la buena alimentación

Compartir audios y recetas

Red de apoyo entre mujeres, deseo de compartir y recibir consejos por audios y fotos de recetas

Mensajes clave - Normativa MINSA (M. Sanchez Griñan)

Propuesta de Prácticas Ideales en los primeros 12 meses de vida del bebe

Meses de edad del bebe vinculados a los mensajes	Dimensión	Mensajes (a partir de normativa del MINSA) Dimensiones 1: LM / 2: Alimentación 6-12m / 3: Higiene / 4: CRED-Vacunas / 5: Suplem Hierro- Anemia /6: Enfermedad /7: Cuidado-durante alimentación	Dimensión	Práctica Ideal
0, 1, 2, 3, 4, 5,	1	A tu bebe recién nacido dale la oportunidad de tomar el mejor alimento, ponlo al pecho lo antes posible después del parto. La leche materna es el mejor y único alimento para tu bebe, tiene todos los nutrientes que tu bebe necesita, por eso dale solo pecho a tu bebe los primeros 6 meses. Una mamá puede producir toda la leche que su bebe necesita, cuanto mas succione su bebe durante el día y la noche, mas leche producirá.	1	Madre ofrece sólo leche materna a su bebe desde la primera hora de nacido y a libre demanda durante el día y la noche sin darle agüitas
0, 1, 2, 3, 4, 5,	1	Durante los primeros 6 meses, no le des a tu bebe otros líquidos o alimentos diferentes a la leche materna, tu bebe no los necesita. Si tu bebe toma sólo pecho, no se va a enfermar.	1	
0, 1	1	La primera leche o calostro asegura las mejores defensas del bebe, ofrécele el calostro durante los primeros días	1	Madre da el calostro durante los primeros días a su bebe
1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	1	Utiliza una adecuada posición y técnica para el amamantamiento para que sea una lactancia materna exitosa	1	Madre utiliza la adecuada posición y técnica de amamantamiento a su bebe
1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	1	Si tu bebe consume leche materna hasta los 2 añitos, crecerá sano	1	Madre da de lactar hasta los 2 años de edad de su bebe
1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	1	Cuando sea necesario, utiliza las técnicas correctas de extracción, conservación y almacenamiento de tu leche para dársela a tu bebé	1	
6, 7, 8, 9, 10,11	2	A partir de los 6 meses ofrece a tu bebe comidas espesas como puré, papillas o mazamorras, entre los 6 a 8 meses. A partir de los 8 meses dale comidas picaditas o segundos. Las comidas espesas, aplastaditas o picaditas , es lo que necesita tu bebe para estar fuerte y sano.	2	Madre o Cuidador empieza a darle comidas espesas a los seis meses de edad y gradualmente le da comida picada o segundos según la edad del bebe
6, 7, 8, 9, 10,11	2	Facilita y deja que tu bebe se alimente con utensilios apropiados para su edad, por eso debe tener su propio plato, cuchara y su vaso!!	2	
6, 7, 8, 9, 10,11	2	A partir de los 6 meses ofrécele 2 a 3 cucharadas de comida espesa Aumenta la cantidad de comida espesa conforme va creciendo tu bebe. Entre los 6 a 8 meses ofrécele, en cada comida, medio plato mediano de comida aplastadita. Entre los 9 a 11 meses de edad, ofrécele en cada comida, la cantidad de tres cuartos (3/4) de un plato mediano.	2	Madre o Cuidador incrementa la cantidad de comida conforme tiene mas edad su bebe
6, 7, 8, 9, 10,11	2	Incluye en la comida de tu bebe 2 cucharadas de alimentos de origen animal como: sangrecita, bazo, hígado, bofe, pescado, etc. Estos alimentos tienen buena cantidad de hierro y evitan la anemia. Si le ofreces diariamente a tu bebe hígado, pescado, carnes, bazo o sangrecita, o huevo tu bebe será sano e inteligente.	2	Madre o Cuidador agrega 2 cucharadas de hígado, bazo, sangrecita, pescado o huevo en la comida de su bebe todos los días
6, 7, 8, 9, 10,11	2	Evita el uso de azúcar o sal en las preparaciones, así como el consumo de alimentos ultra procesados. Ofrécele agua segura sin azúcar a tu bebe a partir de los 6 meses de edad.	2	Madre o Cuidador le da de comer preparaciones sin azúcar ni sal y no incluye alimentos o bebidas azucaradas ni ultra procesados
6, 7, 8, 9, 10, 11	2	Incluye a diario en la comida de tu bebe verduras y frutas de color naranja, amarillo y hojas verde oscuro: zapallo, zanahoria, acelgas, espinacas, plátano, mango, papaya y otras.	2	Madre o Cuidador ofrece a su bebe diariamente con sus comidas verduras y frutas de colores variados
6, 7, 8, 9, 10, 11	2	Cuando cumpla 6 meses, ofrécele 2 a 3 comidas al día. Cuando cumpla 9 meses ofrécele 3 comidas al día y 1 refrigerio hasta los 11 meses.	2	Madre o Cuidador incrementa el numero de comidas al día conforme tiene más edad su bebe

Salud mental: Terapia Cognitivo Conductual

Pensamiento saludable Organización Mundial de la Salud



Programa de acción para superar las brechas en salud mental



PENSAMIENTO SALUDABLE

Manual para la atención psicosocial de la depresión perinatal

Versión genérica de ensayo sobre el terreno de la OMS 1.0, 2015
Serie sobre intervenciones psicológicas de baja intensidad — 1



PRIMER PASO

Aprender a detectar pensamientos negativos acerca de la propia salud de la madre



SEGUNDO PASO

Aprender a reemplazar los pensamientos negativos por pensamientos saludables



TERCER PASO

Práctica de pensamiento y conductas saludables



Imagen A

El bebé es demasiado pequeño para tener sentimientos hacia mí. Todo lo que necesita es alimentarse y estar limpio.



Imagen D

Mi bebé responde a mis sentimientos cuando interactúo con él. Esto me agrada.

EJERCICIO 2





Temario final

Momento	
Semana 1	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulo 1: Introducción, nuevos desafíos y la historia de Juntina
Semana 2	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulo 2: Lactancia materna y la historia de Marita
Semana 3	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulo 3: Alimentación complementaria (tipo de comida) y la historia de Luz
Semana 4	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulo 4: Alimentación complementaria (cantidad de comida) y la historia de Luz (cont)
Semana 5	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulo 5: CRED, vacunas y la historia de Tere
Semana 6	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulo 6: ¡A mitad del camino! ¿Cuál quieres que sea tu legado?
Semana 7	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulo 7: Higiene, lavado de manos y cuidados durante la enfermedad (IRA) y la historia de Génesis
Semana 8	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulo 8: Estimulación temprana y cuidado durante la nutrición la historia de María Pilar
Semana 9	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulo 9: Prevención de la anemia y la historia de Sandra
Semana 10	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulo 10: Cuidados durante la anemia, Suplementación con hierro – anemia y cariño, Juntina y el señor Juntino
Semana 11	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulo 11: Cuidados y convivencia alrededor de la nutrición, y la historia de Consuelo
Semana 12	<ul style="list-style-type: none"> ● Módulo final: Encuesta



Estructura de cada módulo/semana

	Día 1	Día 2	Día 3
	Contenidos nutricionales	Contenidos “Wise”	Reflexión (Salud mental)
Historia para iniciar la reflexión	<p><i>“Mi bebé acaba de nacer y quiero alimentarlo correctamente en sus primeros 6 meses que son muy importantes. Pero me estoy desesperando porque no puede succionar bien y mis pezones se irritan mucho. ¿Le puedo dar leche de vaca? ¿O avenita licuada? He perdido un poco de peso, ¿será eso? A veces es difícil cuidarme porque quiero priorizar a mi bebé y sus necesidades; quiero ser buena mamá.</i></p>	<p><i>Sole: Ay licenciada Juntina (suspira), yo antes tenía muchas amigas, pero desde que tuve a mi bebe me mudé a vivir con mi pareja y con su mamá, y ahora por acá no conozco a nadie. Extraño estar con otras personas, con mis amigas y reírnos un rato. Mi bebe es una linda compañía (bebe rie) , pero a veces...necesito conversar con otras personas.(suspira). Pareja de Sole: (Entra tambien al audio) Anda Sole! Dígale Licenciada Juntina, que salga a hacer amigas, le va a hacer bien!</i></p>	<p><i>Mira a la mamá en la imagen. La mamá piensa que su bebé es muy pequeño para entender sus sentimientos, y solo necesita que lo alimente y lo mantenga limpio. Amiga, puedes grabar un audio, ¿qué opinas sobre cómo se está sintiendo la mamá de la imagen cuando mira a su bebé? Graba una nota de voz con tu opinión Mira a la mamá en la imagen, le cuesta formar una relación con su bebé. Podemos ver que mantiene al bebé cargado, pero alejado de ella. No está generando una conexión con su bebito y lo mira con poco ánimo.</i></p>
Preguntas y ejercicios para aprender	<p>¿Cómo puedo alimentar a mi bebé entre 0 y 6 meses de edad? A. La leche materna es el mejor alimento para tu bebé y el único que necesita, pues tiene todos los nutrientes y defensas que le ayudarán a crecer fuerte, sano e inteligente, además de protegerlo de las enfermedades. Por eso, dale solo pecho a tu bebé desde la primera hora durante los primeros 6 meses, día y noche.</p>	<p>¿Crees que tener amistades puede ayudarte a ser una mejor mamá para tu bebé? B. ¡Incorrecto amiga! La opción correcta es la A. El aislamiento puede llevarte a sentirte angustiada y cansada, sin ganas de hacer todo lo que hay que hacer por el bebe. Tener un grupo de amigas en quien confiar y con quien platicar puede ser muy bueno para desestresarte, descansar y poder resolver problemas que se presentan. Así, además recargas tu energía emocional y puedes ser mejor mamá.</p>	<p><i>Ejercicio para practicar pensamientos y conductas positivas Tu bebé está en un mundo nuevo y poco conocido. Por ello, pasar tiempo viéndote y escuchándote le puede ayudar a sentirse más tranquilo y alegre! Después de darle su leche, puedes quedarte un ratito más cantándole tu canción favorita o hablándole. Intenta contarle un cuento o una historia de cuando eras chiquitita, seguro que le encanta! Te recomiendo hacerlo al menos 1 vez cada día, verás cómo tu bebé estará feliz de conectar contigo</i></p>



Contenidos gráficos



PRÁCTICAS DE SALUD Y NUTRICIÓN GOBIERNO DE PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

¿Cuánta comida espesa al día debe comer mi bebé?

A los 6 meses, dale medio plato mediano de comida. ¡Similar a las manecillas de las 6 de la mañana! Esto equivale a 3-5 cucharadas.

A partir de los 9 meses, como si fueran las 9 en el reloj: Dale 3/4 de plato mediano, que son 5 a 7 cucharadas.

A partir de los 12 meses, como si fueran las 12 en el reloj: Dale un plato completo mediano, que son de 7-9 cucharadas.

Tamaño de platos

chico mediano grande

20 cm.

RECETA

Mazamorra de Sangrecita

EDAD 6 A 8 MESES



La Sangrecita es un alimento rico en hierro que ayuda a prevenir la anemia.

Ingredientes

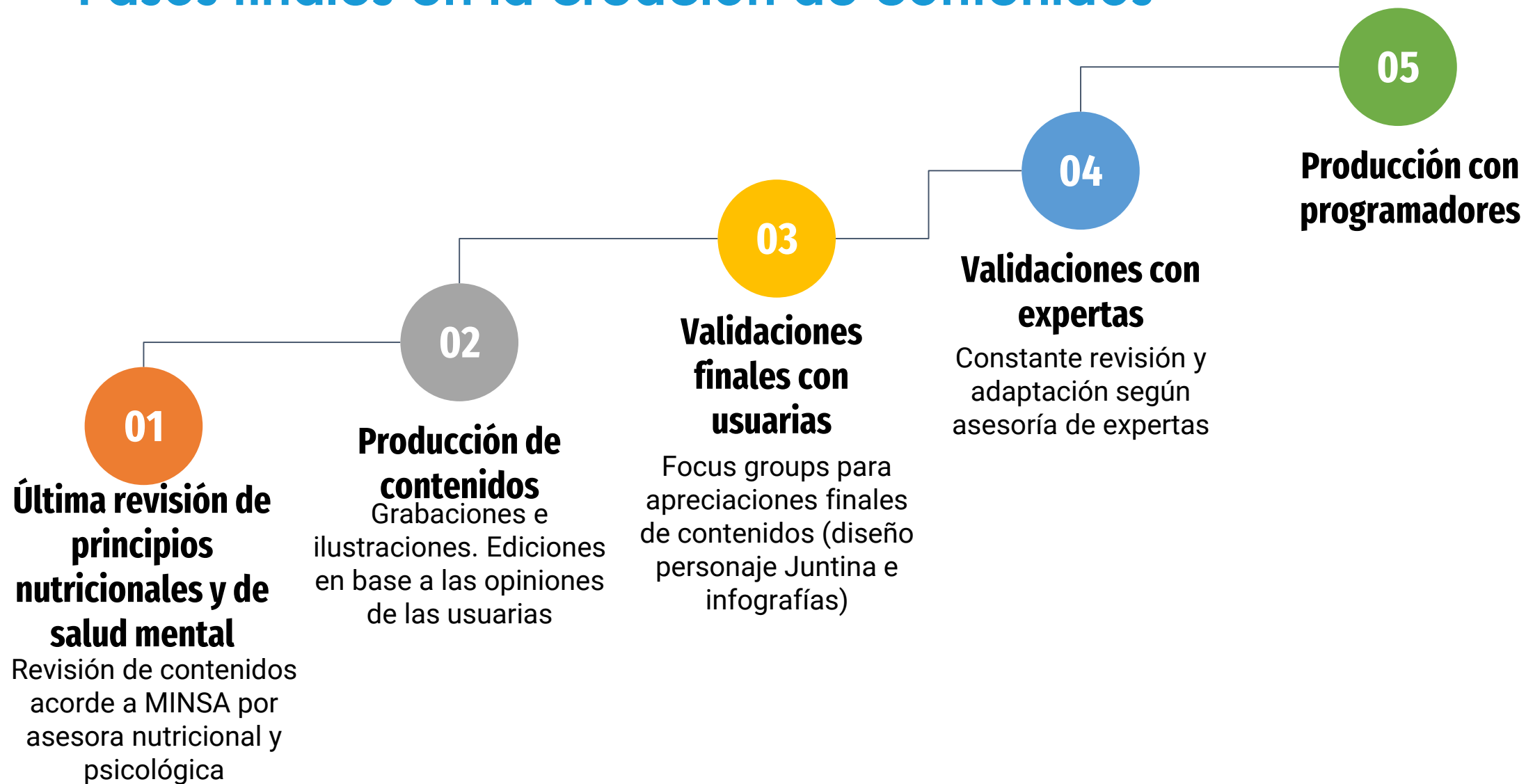
- ♥ 2 Cucharadas de sangrecita sancochada
- ♥ 1/8 Taza de agua
- ♥ 1/2 Cucharada de maicena
- ♥ Canela
- ♥ 1 Unidad de durazno pequeño rallado
- ♥ Clavo de olor
- ♥ No añadir sal

Preparación

1. Licuar la sangrecita sancochada, el durazno sin cáscara en trozos y la mitad de agua.
2. Poner a cocinar el licuado con canela y el clavo de olor.
3. Al hervir, adicionar la maicena disuelta en el agua.
4. Dar vueltas hasta que cocine y tome una consistencia espesa.
5. Una vez listo, servir.
6. Separar dos cucharadas de la preparación, esperar a que enfríe y luego mezclar el contenido de un sobre de micronutrientes.
7. Ofrecer primero las dos cucharadas de la preparación con micronutrientes y luego el resto de la preparación.



Pasos finales en la creación de contenidos



Características de Chatbot



Reto con ludificación y puntaje

Puntos para reconocer el aprendizaje y participación, oportunidad de entrar a un sorteo



Interacción constante

Por parte de las usuarias, lectura, escucha y respuestas escritas, por fotos y por audios, 12 semanas, 3 veces por semana



Mensajes y audios de Juntina con historias + preguntas y respuestas

Historias de otras 8 mujeres, incluidos 2 varones



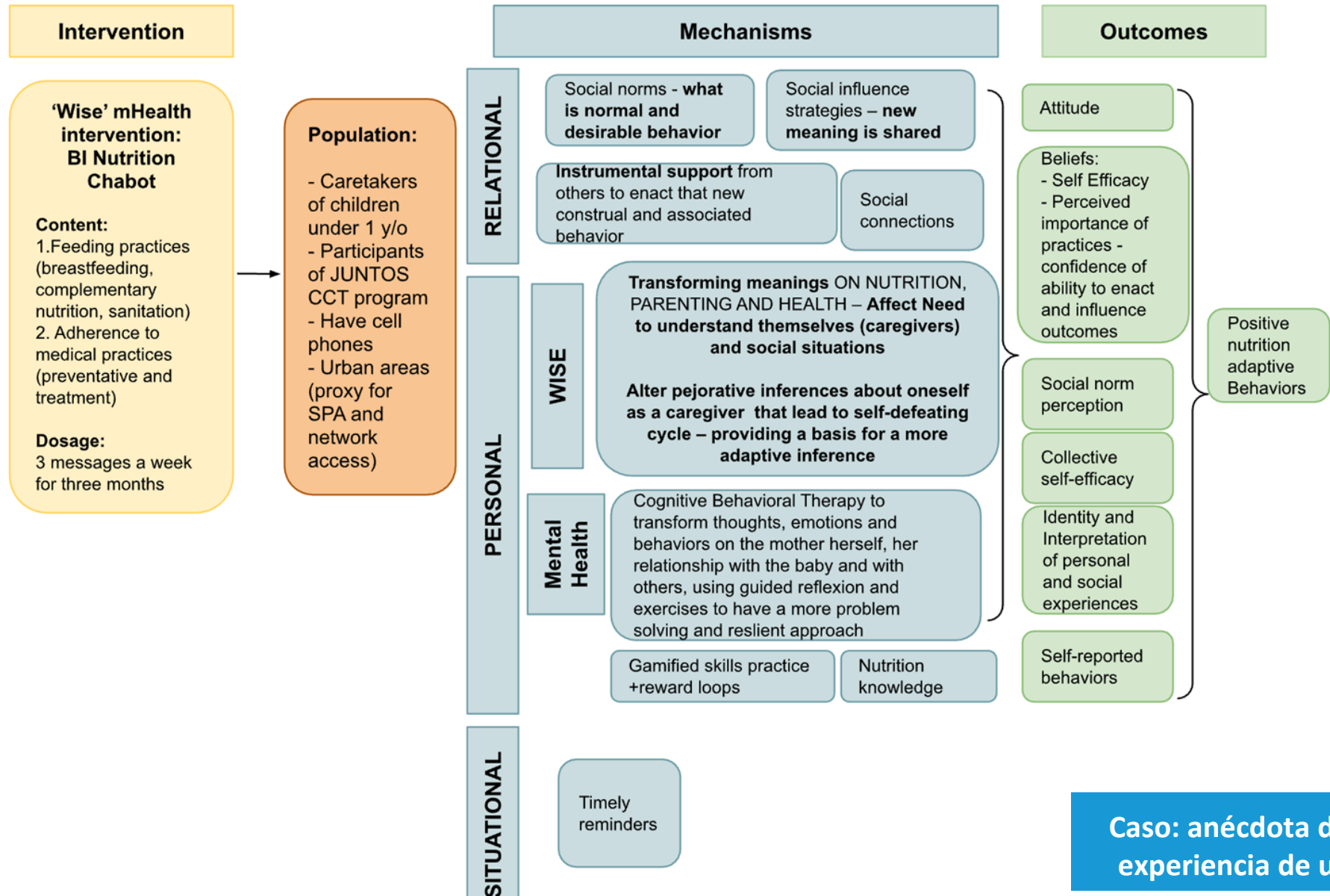
Acompañamiento nutricional y psicológico

Atención de nutricionista y psicólogo por teléfono (canalización)

5

¿Por qué creemos que puede funcionar?

Teoría de cambio



Caso: anécdota de sesiones de experiencia de usuarias (UX)



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Desarrollo



Gobierno del Perú

Desarrollo



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

6

Conclusiones

InfoMIDIS

EVIDENCIA MIDIS
Conocer para incluir

REDinforma

Conclusiones

- La desnutrición y la anemia infantil son un problema de salud serio con un componente comportamental.
- El AYNI Lab Social, laboratorio de innovación social del MIDIS y el BIT trabajan de la mano para poder impactar positivamente la nutrición materno infantil usando múltiples fuentes de evidencia (no solo documentos de investigación!)
 - Usamos la evidencia de la literatura e intervenciones previas para conceptualizar una intervención efectiva para innovar y poder
 - También, usamos la evidencia para adaptar las intervenciones al contexto particular Peruano y a la población particular a la que va dirigido el chatbot a través de investigación cualitativa extensiva.
 - Finalmente, usamos la evidencia para mejorar la intervención a través de grupos focales y sesiones de experiencia de usuario.



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

MUCHAS GRACIAS

Dirección General de Seguimiento y Evaluación



InfoMIDIS

EVIDENCIA MIDIS
Conocer para incluir

REDinforma