

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**OFICINCA, S.L.**

CIF:B22036909

C/Jaime I nº:9 Bajos.

22400 - Monzón

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

OFICINCA, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Jaime I, 9, bajos - 22400- MONZON

#### 03 - Sector. Actividad

Asesoría de empresas, asesoramiento laboral, fiscal, contable y mercantil.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1985

#### 05 - Número de personas empleadas

15

#### 06 - Persona contacto

Joaquín Baldellou Lasierra

#### 07 - E-mail contacto

[jbaldellou@oficinca.com](mailto:jbaldellou@oficinca.com)

#### 08.- Página web

[www.oficinca.com](http://www.oficinca.com)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,

**educación, formación, etc)**

### **1.1 Información adicional**

En OFICINCA nos vemos afectados por los continuos cambios legislativos y normativos que afectan a los servicios que prestamos, esto hace que nos mantengamos informados de forma continua sobre los cambios producidos para aplicarlos e implementarlos de forma eficiente.

Por otro lado, estamos permanentemente atentos a los avances tecnológicos que debemos implementar para establecer una adecuada comunicación con la Administración y con nuestros clientes. Desde el año 2020 se ha establecido el teletrabajo en el área laboral y en el año 2023 se ha instaurado una versión iCloud en el departamento fiscal, posibilitando el control remoto del programa informático, y con ello el teletrabajo.

La situación económica del entorno es relevante para nuestra organización puesto que de ella depende el volumen de actividad que podemos tener en los servicios prestados en el área de fiscal, laboral y contable.

**2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

### **2.1. Información adicional**

Los continuos cambios normativos que se producen en las áreas para las cuales prestamos servicios, hace que necesitemos disponer al momento de las novedades que van surgiendo y que pueden afectar a las áreas contable, fiscal y laboral. Por ello contamos con un servicio de actualizaciones que tanto a nivel documental como informático nos permite disponer de la información necesaria para una correcta prestación del servicio.

La disponibilidad de software específico actualizado es muy importante con objeto de minimizar la probabilidad de cometer algún error, por ello contamos con proveedores altamente cualificados que prestan este tipo de servicios tan relevantes para nuestra organización.

En nuestro sistema de gestión de la calidad analizamos de forma continua el contexto en el que desarrollamos nuestra actividad, tratando de satisfacer en todo momento las necesidades y expectativas del conjunto de las partes interesadas.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

**3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

### **3.1. Información adicional**

Gracias a la implantación de la Norma ISO 9001, se ha sistematizado la planificación estratégica de la empresa, que se revisa de forma periódica. Para ello, se analiza el contexto de la organización, tanto externo como interno, y se elabora un DAFO que nos permite definir nuestro Mapa de Riesgos y Oportunidades. Así definimos nuestras líneas estratégicas y objetivos, que se despliegan en diferentes planes de acción que se

desarrollan tanto a largo, como medio y corto plazo.

#### **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

##### **4.1. Información adicional**

A día de hoy, no se destina una partida presupuestaria anual a planes medioambientales o sociales concretos, si bien se adapta el presupuesto a los planes que vayan surgiendo con el fin de colaborar con Organizaciones Sociales, como Cáritas.

Así mismo, cabe destacar nuestra colaboración con centros educativos, con el fin de que sus alumnos puedan realizar las prácticas necesarias para la obtención de sus titulaciones.

#### **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

#### **5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

##### **5.1. Información adicional**

En el proceso de Planificación Estratégica mencionado con anterioridad, se identifican el conjunto de grupos de interés y partes interesadas (socios, trabajadores, clientes, Administración, Sociedad, etc) y para cada uno de ellos se identifican las necesidades y expectativas mediante el establecimiento de canales de comunicación que permitan obtener este tipo de información. Se dispone de un Plan de Comunicación que recoge la sistemática del proceso y le frecuencia de las comunicaciones con los grupos de interés.

Se han definido diferentes herramientas a utilizar para la gestión de esa comunicación, como por ejemplo encuestas, visitas a clientes, informes, etc.

#### **6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

##### **6.1. Información adicional**

En el proceso de Planificación Estratégica se ha sistematizado la identificación de las partes interesadas, así como el análisis de sus necesidades y expectativas, plasmado en el Modelo de relación con Partes Interesadas.

Por ejemplo, se ha definido una encuesta en la que se analizan diferentes ítems sobre la satisfacción de nuestros clientes con el servicio prestado. Los datos se reflejan en el Cuadro de Mando de la organización y se revisan y analizan de forma periódica.

Una vez analizados los resultados obtenidos, Dirección junto al Responsable de Calidad, definen los Planes de Mejora que se estiman oportunos con el fin de mejorar el servicio.

#### **Gobierno de la organización**

#### **7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

### **7.1. Información adicional**

Gracias a la implementación del Sistema de Calidad, se ha definido nuestra Misión, Visión y Valores de forma explícita, y que conforma nuestra Política empresarial, con los principios de actuación que consideramos fundamentales.

Es conocida por todas las partes interesadas, y está a su disposición en nuestra página web.

### **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

#### **8.1. Información adicional**

La misión, visión y valores es un documento que ha sido difundido a toda la organización, habiéndose asegurado la Dirección de OFICINCA que ha sido entendido por el conjunto de los trabajadores.

Los objetivos fundamentales de la empresa son igualmente comunicados a la organización, haciéndoles partícipes del seguimiento de los mismos.

En el Plan de Comunicación se ha sistematizado la comunicación de la Política, así como de los Objetivos al conjunto de las partes interesadas involucradas; además se mantienen reuniones regulares con los trabajadores que permiten detectar cualquier tipo de desviación del proceso.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

#### **9.1. Información adicional**

Durante el pasado ejercicio detectamos la necesidad de acercarnos a proyectos que evidenciasen nuestra colaboración con el conjunto de la Sociedad, a través de la participación en el Plan de Responsabilidad Social de Aragón.

Desde los comienzos de la actividad, OFICINCA ha tenido como objetivo prestar un servicio eficaz de asesoría a aquellos sectores de la población que lo demandasen y que no tuvieran los medios necesarios para llevar a cabo tareas supeditadas a continuos cambios legislativos y normativos; para ello OFICINCA hace partícipes a todos sus integrantes, haciendo hincapié en la importancia que tiene la responsabilidad social.

Al mismo tiempo, desde la Dirección de OFICINCA se trabaja por lograr una conciliación laboral y familiar real, que sea satisfactoria para todas las partes. En los últimos años se ha establecido mejoras en el horario laboral.

### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

#### **10.1. Información adicional**

A día de hoy no se han establecido objetivos estratégicos en el ámbito de la Responsabilidad Social, si bien se está trabajando para definir un proceso integrado en el Sistema de Gestión de la Calidad que abarque este ámbito y para el que se definan objetivos e indicadores concretos. Para este año 2024 se ha establecido el compromiso de reducción de papel en toda la organización, que conlleva una reducción de consumibles. Es por tanto, una importante reducción de impacto ambiental.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

##### **11.1. Información adicional**

Gracias a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, se ha sistematizado el análisis y estudio de la satisfacción de los clientes, utilizando para ello diferentes medios como encuestas de satisfacción que cumplimentan de forma periódica, y entrevistas personales que mantiene en persona Dirección con aquellos clientes más relevantes, o que mayor impacto tienen sobre nuestra actividad.

Así mismo, existe un canal de comunicación abierto a disposición de todos los clientes, a través del correo electrónico [atencioncliente@grupcinca.com](mailto:atencioncliente@grupcinca.com).

Una vez recopilada la información, Dirección junto al Responsable de Calidad, estudian las incidencias, quejas, o sugerencias que se hayan producido para establecer planes de mejora que eviten su repetición.

#### **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

##### **12.1. Información adicional**

Como se ha comentado en el punto anterior, se han establecido diferentes canales a disposición del cliente para que pueda manifestar su opinión.

Una vez se recopila la información, que es reflejada en el Cuadro de Mando de la Organización, Dirección junto al Responsable de Calidad, estudia los resultados y se establecen los planes de Mejora, desarrollados a través de diferentes etapas y cuya eficacia se evalúa una vez implantadas las medidas que se han considerado oportunas.

### **Innovación en los productos y servicios**

#### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

##### **13.1. Información adicional**

Para conseguir el logro de la visión de OFICINCA se trabaja de forma continua en la revisión de los procesos que describen los servicios prestados por la organización, tratando

de incorporar mejoras en dichos servicios que permitan ser más competitivos y que los clientes tengan la mejor percepción posible sobre la calidad del servicio prestado por los profesionales que componen nuestra plantilla.

La adecuación de las herramientas tecnológicas de comunicación con la Administración para la presentación de documentos es uno de los aspectos más relevantes que incorporamos en los servicios. Éstos evolucionan adecuándose a los requerimientos de los clientes, acorde a los cambios contextuales que se van produciendo.

## **Calidad de los productos y servicios**

### **14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

#### **14.1. Información adicional**

En OFICINCA, la puesta en el mercado de nuestro servicio se ha sistematizado en el proceso de Gestión Comercial, en el que se describen las actividades que se llevan a cabo con el fin de ofrecer un servicio eficaz y con total transparencia para el cliente. La empresa se mantiene al corriente de cualquier cambio normativo o legislativo que pueda influir en nuestra prestación del servicio, manteniendo informado a todos los clientes sobre aquellos que puedan ser de su interés o que puedan influir en su actividad.

### **15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

#### **15.1. Información adicional**

Para OFICINCA es muy importante fidelizar a sus clientes a través de un trato cercano y un servicio eficaz, pero además, como hemos comentado anteriormente, realizamos el seguimiento de su satisfacción con respecto a los servicios recibidos a través de encuestas de satisfacción y entrevistas personales, que nos permiten obtener resultados medibles y cuantificables, que son analizados con el fin de establecer Planes de Mejora que nos permitan mejorar el servicio.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

#### **16.1. Información adicional**

Desde OFICINCA se informa en todo momento y con una total transparencia del trabajo a realizar para cada uno de los servicios solicitados por el cliente en el área laboral, fiscal y/o contable, definiendo el alcance del trabajo a realizar y en todo caso la necesidad de disponer de la documentación necesaria para poder prestar un servicio que siempre cumpla con los requerimientos legales exigidos en cada caso.

En todo momento, tanto previamente, como durante y después del desarrollo de la prestación de los servicios solicitados, el personal de OFICINCA está a disposición del cliente para aclarar las dudas que puedan surgir.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

##### **17.1. Información adicional**

De forma periódica, en OFICINCA se realizan encuestas de clima laboral a los empleados y entrevistas personales que permiten conocer el grado de satisfacción y detectar posibles oportunidades de mejora.

Así mismo, se realizan actividades en común que favorecen la integración de los equipos de trabajo de las oficinas de Monzón y Barbastro.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

##### **18.1. Información adicional.**

La selección de candidatos en OFICINCA se realiza en base a los perfiles de puesto definidos y a las competencias requeridas, definidas en la matriz de competencias, con independencia de sexo, raza, creencias, etc. Igualmente, la promoción interna depende del desempeño de los trabajadores en su puesto de trabajo, así como de sus aptitudes para asumir una mayor responsabilidad y avanzar en su carrera profesional. En el año 2022 ha sido aprobado un Protocolo de Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo con el objetivo de fomentar y mantener un entorno de trabajo seguro y respetuoso.

### **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

#### **19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

##### **19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

La dirección de OFICINCA acuerda cada año con los representantes sindicales de los trabajadores los horarios, días festivos, puentes y bolsas de horas.

Dirección está abierta en todo momento a atender las solicitudes de sus trabajadores, en materia de conciliación laboral y familiar. Se estima que el 40% de la plantilla, tiene algún tipo de ajuste horario que beneficie su jornada, con el fin de atender sus obligaciones familiares. Desde el año 2022 se han establecido horarios más flexibles para la conciliación, así como el mantenimiento de la opción del teletrabajo dependiendo de las circunstancias.

## **Formación y desarrollo profesional**

**20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

### **20.1. Información adicional.**

Los trabajadores pueden en todo momento proponer a la organización la realización de cursos de formación que mejoren su empleabilidad, a través de la mejora de su nivel de competencias, y favorezcan la mejora del rendimiento en la prestación de servicios. Así mismo, en las entrevistas personales o en las encuestas de clima laboral, pueden proponer las acciones formativas que estimen oportunas.

Además, debido a los continuos cambios normativos y legislativos que afectan al servicio, se hace imprescindible dotar a la plantilla de los conocimientos necesarios que les permitan desarrollar sus tareas de forma eficaz, a través de acciones formativas planificadas y plasmadas en el Plan de Formación que es revisado cómo mínimo anualmente.

**21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

### **21.1. Información adicional.**

Se ha sistematizado la elaboración de un Plan de Formación Anual, en el que se recogen tanto las acciones formativas necesarias derivadas de los cambios normativos y legislativos que afectan a la prestación de los servicios ofertados, como aquellas acciones formativas que a petición de los empleados se consideran relevantes para el eficaz desarrollo de su actividad o para mejorar su nivel de competencias.

## **Seguridad y Salud**

**22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

### **22.1. Información adicional.**

Existe un servicio externo de prevención de riesgos laborales que gestiona todo lo relacionado con la prevención de riesgos laborales y de salud de los trabajadores, quienes son sometidos de forma periódica a reconocimientos médicos.

Se dispone de un Plan de Medidas de Emergencia que recoge los protocolos de actuación ante cualquier emergencia que surja en las instalaciones. Éste se ha comunicado a todas las personas, asegurándose Dirección que ha sido comprendido e interiorizado, con el fin de minimizar los accidentes que pudieran producirse.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

**23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

### **23.1. Información adicional.**

El proceso de compra se intenta llevar a cabo en comercio de cercanía para fomentar el negocio local, pequeño y de proximidad. Todo esto favorece el desarrollo de una zona o barrio y a su vez, protegemos el medio ambiente.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

### **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

#### **24.1. Información adicional.**

Como se ha comentado anteriormente, intentamos realizar todo nuestro sistema de compras en comercio local y de proximidad. Además consideramos especialmente importante seleccionar a aquellos proveedores que ofrezcan una buena relación calidad-precio, y que además fomenten la Responsabilidad Social y el respecto al medioambiente.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

##### **25.1. Información adicional.**

En OFICINCA se trabaja de forma continua en fomentar y promover el compromiso establecido con la sociedad. Colaboramos con entidades de carácter social, como Cáritas Diocesana, y participamos en eventos organizados por la AECC (Asociación Española Contra el Cáncer), como la Carrera de la mujer Contra el Cáncer, en la que los ingresos obtenidos se destinan a gestionar la investigación contra esta enfermedad.

Por otro lado, colaboramos con centros de formación, con el fin de que sus estudiantes puedan finalizar sus prácticas y obtener sus titulaciones. En nuestros centros se realizan las prácticas tanto de grado medio como superior de Administración y las prácticas de diversos grados universitarios relacionados con la actividad de la empresa. Anualmente, contamos con una media de cuatro personas en prácticas, en nuestras instalaciones.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

##### **26.1. Información adicional.**

La colaboración con centros de formación, nos permite que algunos de los estudiantes que realizan las prácticas con nosotros pasen a formar parte de nuestro equipo.

De esta forma podemos captar perfiles con las aptitudes y actitudes necesarias, a los que dotar, a través de una formación continua, de las competencias requeridas con el fin de que tengan la oportunidad de lanzar su carrera profesional de la forma más satisfactoria posible al mismo tiempo que contamos con perfiles comprometidos con nuestra Organización.

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

**27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

### **27.1. Información adicional**

Las actuaciones realizadas por OFICINCA en materia social tratan de ser comunicadas a toda la organización, aunque no se hace de una forma sistematizada ni utilizando canales de comunicación previamente definidos. Se aprovecha por ejemplo en la jornada de convivencia para comentar estas actuaciones y favorecer su conocimiento por toda la organización. Igualmente, y en cuanto al programa de gestión de prácticas de estudiantes, son conocidas por los trabajadores para que pueden difundirlo a su entorno por si alguna persona pudiera estar interesada en realizarlas.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

### **28.1. Información adicional**

A día de hoy no se ha planificado una comunicación proactiva en nuestra Comunidad Local, de cara al conjunto de la sociedad, si bien prácticamente la totalidad de las actuaciones en materia social tienen un ámbito local/comarcal.

Sí que mantenemos una comunicación continua con las instituciones con las que colaboramos y los centros de formación, con el fin de que conozcan nuestro compromiso con la Responsabilidad Social.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

**29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

### **29.1. Información adicional.**

En OFICINCA, a pesar de no tener implantado un Sistema de Gestión Medioambiental, trabajamos comprometidos con el medio ambiente, fomentando la sensibilización sobre las buenas prácticas medioambientales entre los integrantes de la Organización.

Tomamos por ejemplo medidas en materia de separación de residuos (papel y cartón, plásticos y latas, residuos orgánicos, pilas, tóner?) y tenemos en cuenta el consumo energético. En 2024 se ha establecido el compromiso/objetivo de reducción de papel, disminuyendo así el impacto medioambiental.

### **Compromiso frente al cambio climático**

**30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

#### **30.1. Información adicional.**

Con objeto de minimizar el impacto ambiental que nuestra actividad puede ocasionar, se trabaja en fomentar la sensibilización ambiental, con el fin de que todos los integrantes de la Organización cumplan con las buenas prácticas medioambientales establecidas.

### **Economía circular**

**31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

#### **31.1. Información adicional**

Tomamos medidas en materia de separación de residuos ( papel/cartón, plásticos y latas, residuos orgánicos, pilas, tóner....) y tenemos en cuenta el consumo energético.

### **Comunicación ambiental**

**32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

#### **32.1. Información adicional**

Como se ha comentado anteriormente, no existe un plan específico de Gestión Medioambiental, y las comunicaciones realizadas tienen un carácter informal, si bien desde Dirección se hace gran hincapié en que sean comprendidas e interiorizadas, con el fin de que trabajemos en equipo sobre las mismas líneas de actuación, respetando el Medioambiente, fomentando su cuidado y minimizando los impactos que nuestra actividad pueda tener sobre el mismo.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

**33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito**

**en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

-

### **Valoración Global**

**34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Las medidas implantadas por la Organización respecto a la conciliación laboral y familiar, han tenido gran aceptación. Desde Dirección se trabaja en facilitar a los trabajadores el desarrollo de su vida diaria familiar a la vez que su rendimiento se ve asimismo favorecido.

**36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

La gestión en los ámbitos social y medioambiental requiere un proceso independiente que permita identificar los objetivos e indicadores para poder realizar un seguimiento pormenorizado de los mismos.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**