

RSA - PYMES

Empresa evaluada

MONTAJES ELÉCTRICOS BARRAQUETA, S.L.
CIF:B99396475
Ctra. Muel 70 nave 5
50290 - Épila
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

MONTAJES ELECTRICOS BARRAQUETA S.L.

02 - Dirección - CP - Población

CTRA MUEL 70, NAVE 5, EPILA, 50290, ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

INSTALACIONES ELÉCTRICAS

04 - Año comienzo actividad.

2013

05 - Número de personas empleadas

6 TRABAJADORES POR CUENTA AJENA Y DOS AUTÓMOS

06 - Persona contacto

INMACULADA ROY PUEYO

07 - E-mail contacto

inmaroy@barraqueta.com

08.- Página web

www.barraqueta.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)

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

1.1 Información adicional

Para una micro empresa, tamaño en el que podríamos englobar mi organización se ve diariamente afectada por todos y cada uno de los temas globales expuestos.

El problema está en que en la mayoría de las ocasiones no tenemos medios técnicos ni económicos para hacerles frente. Además de que muchos de los conocimientos necesarios los vamos adquiriendo en nuestra formación continuada. Imagínense que a nivel de marketing, legalidad, PRL ó tramitaciones en administraciones públicas en la mayoría de los casos hay que externalizar las necesidades de este tipo de organizaciones lo que supone un gasto continuado o tener a alguien en plantilla que saque adelante todo esto en la mayoría de los casos sin tener toda la formación académica para ello.

Si además sumamos que se desarrollen estas actividades empresariales en el medio rural, como es nuestro caso, los problemas se disparan.

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

No

2.1. Información adicional

En nuestro caso nunca estaremos al nivel de las grandes empresas que operan en nuestro sector. Y muchos menos en la línea de negocio de las renovables.

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?

No hay una planificación formal en la organización

3.1. Información adicional

Integramos como un reto social la contratación de una persona extranjera no comunitaria, para ayudarla en su desarrollo laboral proporcionándole formación y un futuro laboral decente. Dejando en un segundo plano la rentabilidad propia.

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

4.1. Información adicional

No se ha valorado todavía ninguna acción a corto/medio plazo al respecto.

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.

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

5.1. Información adicional

Tenemos claramente identificados empleados y clientes (activos y potenciales)

Pero además de ello somos conocedores de los grupos de interés con los que nos relacionamos.

Consideramos importante ser conocedores de las expectativas y necesidades de nuestros trabajadores y clientes para seguir adelante.

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

6.1. Información adicional

En cuanto a los grupos más identificados. Con nuestros trabajadores tenemos de manera recurrente reuniones informales en las que se pone de manifiesto la dirección en la que queremos continuar y las acciones a poner en marcha para ello.

En cuanto a nuestro clientes intentamos estar siempre preparados para cubrir sus necesidades y expectativas.

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?

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

7.1. Información adicional

Se informa verbalmente tanto al inicio de la actividad con nosotros como en las reuniones casi semanales que se tienen. Pero somos conscientes que hemos de elaborar un plan formal para ello. De momento con la implantación de nuestro nuevo ERP creemos que vamos a implantar nuevas pautas a seguir por todos para iniciar la implantación del nuevo plan de actuación que queremos poner en marcha a corto plazo.

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

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

8.1. Información adicional

La relación entre las personas que conformamos la organización es como la de una familia. Va mucho más allá que una simple relación laboral.

Estamos comprometidos a mantener la confidencialidad de las acciones que se llevan a cabo entre el equipo y con nuestros grupos de interés.

Plan de Responsabilidad Social

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

9.1. Información adicional

Estamos empezando a andar en nuestro compromiso en responsabilidad social y nuestro primer paso ha sido adherirnos a este plan para empezar la formación y conseguir nuestro sello.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

10.1. Información adicional

Estamos iniciando nuestra andadura al respecto, y aunque no existen actuaciones determinadas de manera formal si que empezamos a tener inquietud ya que nosotros por una de nuestras líneas de negocio sí que aportamos eficiencia energética y sostenibilidad con el medio ambiente.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

11.1. Información adicional

NO hemos puesto en marcha ningún mecanismo para conocer de manera oficial la satisfacción del cliente.

Pero si es verdad que nos hemos dado cuenta que después de destinar un importante importe económico en posicionamiento SEO, tener activo el blog, RRSS, e incluso publicidad en radio; los clientes casi en el 100% de las ocasiones son recurrentes, tenemos clientes sobre todo de empresas y administración pública desde hace años y en el caso del cliente particular el "boca a boca" es nuestra mejor publicidad. No tenemos la menor duda. Y al nivel de una organización como la nuestra no hace falta un plan escrito para darse cuenta de lo que estoy exponiendo. Nuestros clientes son nuestra mejor red comercial.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

12.1. Información adicional

Hemos ido implementando mejoras en alguna de nuestras vías de negocio, como pueden ser la instalación de renovables, y a través de nuestro departamento administrativo y de

ingeniería hemos gestionado ayudas, subvenciones e incluso deducciones fiscales a nuestros clientes en calidad de representantes de estos ante la administración pública además de ser su empresa instaladora y hasta el momento todos los expedientes resueltos han sido satisfactorios.

Hemos conseguido que hayan sido beneficiarios de ayudas a las que ellos no hubiesen podido optar por la tramitación con la administración, imposible para ellos, ya que en su mayoría no tienen acceso a las TIC. Y no han tenido la necesidad de contratar estos servicios en profesionales externos ya que los que los hemos incluido en el importe total de las instalaciones.

Todos estos servicios se han gestionado en el entorno rural.

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?

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

13.1. Información adicional

Como he explicado en el apartado anterior intentamos estar al día en cuanto a facilitar al cliente ayudas para favorecer nuestras líneas de negocio. Estudiamos la manera siempre de que este no tenga que hacer esfuerzo alguno para obtener resultados satisfactorios.

Intentamos estar al día con proveedores que nos ofrecen formación y productos en los que valoramos la calidad y el soporte técnico post venta sobre todo.

Entendemos que revierte directamente en el cliente ante posibles circunstancias post venta que se puedan dar.

Además de que somos plenamente conocedores de nuestras obligaciones de calidad en nuestros productos y servicios.

Calidad de los productos y servicios

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

14.1. Información adicional

Nosotros no producimos nada pero consideramos vital la información transparente al cliente de los productos que instalamos aportando fichas técnicas de los equipos.

Además administrativamente tenemos procedimientos habituales, que aunque no plasmamos en ningún plan, están interiorizados en nuestra forma de trabajar.

Por ejemplo: Siempre que se hace una tramitación con la empresa distribuidora de energía en Aragón se pone al cliente en copia en cada correo electrónico que se envía. De ese modo este siempre está al corriente del estado de su expediente. Lo mismo con las gestiones que se realizan en las administraciones públicas, se envía al cliente copia del resguardo de presentación de cada gestión realizada en el momento.

Otro ejemplo de otra de nuestras vías de negocio: Hacemos asesoría energética y estudiamos las facturas de los suministros de luz y gas de nuestros clientes. Y es

totalmente reconfortante ver como se acercan a nuestras oficinas personas de avanzada edad para consultarnos y como en numerosas ocasiones nos han dicho: "vengo aquí porque sé que no me vas a engañar". Para nosotros la honestidad en nuestro trabajo y con las personas que nos rodean es de largo nuestra máxima fortaleza.

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

15.1. Información adicional

Informamos a nuestros clientes de posibles defectos en los equipos instalados y somos proactivos ante sus demandas cuando surgen problemas.

En el caso de las instalaciones de autoconsumo las tenemos todas monitorizadas y se realiza un seguimiento diario de su estado. Se ofrece mantenimiento preventivo en todas ellas a nuestros clientes.

Creemos que ese es uno de los motivos para que sigan confiando en nosotros de manera recurrente y recomiendan nuestros servicios como lo hacen.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

De algunos productos se proporciona información sobre sus características

16.1. Información adicional

No se proporciona la totalidad de las características de todos los productos en toda la oferta comercial pero si por ejemplo en los estudios de las instalaciones fotovoltaicas de autoconsumo a nuestros clientes se detallan las fichas técnicas, características... de los productos y servicios que se ofertan.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

17.1. Información adicional

La relación del equipo en nuestra empresa es la primera prioridad y una de nuestras fortalezas sin duda.

Realizamos varias reuniones a lo largo del año, de manera informal, tanto individualmente como en grupo en las que se tratan y debaten los aspectos de la organización en este aspecto.

Tenemos claro que lo hacemos bien cuando la mayoría de estudiantes de la zona que quiere dedicarse al sector pide hacer prácticas con nosotros.

Colaboramos con el instituto de Salesianos La Almunia en la parte práctica de la formación de los chicos de Epila y sus alrededores.

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)?

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

18.1. Información adicional.

No hemos juzgado nunca la procedencia de nuestros trabajadores, De hecho hemos dado la oportunidad de trabajo a un extranjero sin formación inicial ni cualificación proporcionándole el acceso a un puesto de trabajo decente y a su formación. De ese modo el va a poder desarrollar una profesión y nosotros vamos a proporcionarle todas las herramientas necesarias.

Por otro lado, contratamos a otra persona con un entorno familiar complicado, sin juzgar su procedencia, que después de casi tres años con nosotros está desarrollando y demostrando amplia capacidad para el desarrollo de esta profesión para la que también poco a poco sigue formándose. Se le dan oportunidades y acceso a su desarrollo y lo está cumpliendo con creces.

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?

Se aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

Por la dimensión de la empresa no tenemos ningún plan escrito de medidas ante situaciones de necesidad de cualquier persona de nuestro equipo porque no lo necesitamos.

Las necesidades de conciliación en nuestra organización se resuelven siempre que surgen o se necesitan.

Consideramos que debe ser una de las características principales de formar parte de un equipo.

Formación y desarrollo profesional

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

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla. Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

20.1. Información adicional.

Realizamos formaciones continuadas sobre todo a través de nuestros proveedores y

marcas comerciales.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

21.1. Información adicional.

Además de la formación profesional propia del puesto de trabajo se usan medios (programa de gestión interno) para el desarrollo de nuestros trabajadores en el uso de las TIC

de ese modo conseguimos la casi desaparición del uso del papel en nuestro trabajos y comunicaciones diarias.

Seguridad y Salud

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

22.1. Información adicional.

Existe una planificación de la acción preventiva. Se tiene especial atención al cumplimiento de la PRL y a la formación general y específica para el desarrollo de nuestra actividad. Se realizan reuniones internas en las que se trata el tema de la PRL, el uso de EPÍ'S y su importancia dado el riesgo que conlleva la actividad sobre todo por los numerosos trabajos en altura que se realizan.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

En la compra de productos, bienes y servicios, no se han definido criterios medioambientales y sociales.

23.1. Información adicional.

Uno de los principales motivos de elección de nuestros proveedores es la facilidad por su parte en la interacción para las compras con plataformas o páginas web que las permiten con venta on-line.

Además de que hemos solicitado a todos nuestros proveedores la factura electrónica para el NO uso de papel.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio

fundamentalmente y la calidad del servicio.

24.1. Información adicional.

Valoramos de igual manera la calidad del servicio y la transparencia en las transacciones como el precio del producto.

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?

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual

25.1. Información adicional.

Hemos colaborado en varias ocasiones en ofrecer a través de los ayuntamientos cercanos a la formación a través de charlas, sobre todo a grupos de asociaciones de mujeres, amas de casa y personas mayores acercando la eficiencia energética y la importancia de su conocimiento por el impacto que tiene en el entorno y en lo económico.

Hemos facilitado a grupos de jóvenes equipaciones y sufragado el importe de las inscripciones en torneos para el desarrollo de deportes como el fútbol sala.

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?

Se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

26.1. Información adicional.

En el IES Rodanas de Epila, colaboramos en un proyecto llamado Brucano. Se hizo la renovación completa de un contenedor de barco para crear un espacio de inclusión a través de la lectura y los juegos de mesa en el patio para todos los chavales. Nosotros aportamos una instalación fotovoltaica con baterías de almacenamiento. Una pequeña parte la abonaron y la otra corrió de nuestra parte.

El proyecto nació con una iniciativa social de Caixa, pero con su presupuesto no cubrían la expectativa que tenían para el proyecto, así que con la ayuda del ayuntamiento y la colaboración de otras empresas locales como la nuestra la hicimos realidad. Además del trabajo y compromiso de chavales y profesores.

Además fue la primera vez que trabajábamos en el instituto ya que su mantenimiento lo lleva otra empresa instaladora de la localidad.

A partir de entonces hemos tenido algún contacto más, nos hemos reunido con los estudiantes a través del departamento de tecnología y hemos hablado y resuelto dudas acerca de este tipo de tecnologías, su uso y aporte al medio ambiente. E incluso en un par de ocasiones se acercaron a nuestras instalaciones a conocer el material y el funcionamiento de una de ellas.

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?

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

27.1. Información adicional

En el caso de realizar este tipo de actuaciones se comunican de manera verbal e informal. Se les ofrece la oportunidad de participar si se da el caso.

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?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

28.1. Información adicional

Somos activos en RRSS en nuestro blog, comunicamos las actuaciones que realizamos, aunque no sean muchas.

Y si, tenemos externalizado este servicio por lo que aquí si hay un control de la comunicación.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

29.1. Información adicional.

Reciclamos todos los residuos generados. Además de que ya tenemos un vehículo eléctrico y otro híbrido que recargamos aprovechando los recursos de nuestra propia instalación fotovoltaica. Es la línea en la que queremos continuar.

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?

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

30.1. Información adicional.

No existen actividades en marcha de manera interna ni pública de manera formal pero si que en nuestra forma de actuar de manera cotidiana vamos adquiriendo hábitos y

realizamos acciones que evidencian nuestro compromiso con el medio ambiente frente al cambio climático.

Economía circular

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

31.1. Información adicional

x

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?

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

32.1. Información adicional

Se comunica a través sobre todo de RRSS formas de ahorro de energía y como nosotros podemos facilitar soluciones para ello.

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)

- 1 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 2 - Capacitar a las personas de la empresa
- 3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 4 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 5 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 6 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 8 - Disponer de presupuesto
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

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?

9

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Para nosotros el mayor punto fuerte que tenemos es el equipo. Hemos tenido un crecimiento tranquilo y natural como organización y en este momento el equipo que tenemos

es maravilloso y eso se nota. Nuestros clientes nos felicitan en numerosas ocasiones.

En un momento en que la mayoría de las empresas consideran que es difícil encontrar personal proactivo y comprometido nosotros creemos que lo tenemos. Nos gusta dar responsabilidades a los miembros del equipo. Les enseñamos que detrás de cada fallo hay un aprendizaje para la próxima vez y nos está funcionando. El equipo va adquiriendo más valor dentro de la organización. Además de que nos gusta reconocer y que se reconozcan entre ellos los trabajos bien realizados. El valor entre compañeros es super importante. La empresa es algo de todos en cierto modo.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

En muchas ocasiones yo les digo cuando nos reunimos que tenemos que dedicar más tiempo a formación. Nos meneamos en un sector en constante desarrollo y crecimiento y debemos estar super actualizados para seguir trabajando.

Hemos de encontrar un equilibrio entre la cantidad de trabajo que hemos de desarrollar y el tiempo que debemos dedicar a formación para dar el mejor servicio de los productos que instalamos.

Creo que aquí sí deberíamos preparar un plan de mejora formal Sin grandes expectativas pero algo que podamos ir cumpliendo poco a poco y que nos haga mejorar.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

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

Si

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

- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.