



**Organismo Dominicano de Acreditación
(ODAC)**

**Segundo (2^{do}) Informe de Avance en la Implementación del
Plan de Mejora Institucional con Base en el
Modelo CAF
2021**

Segundo (2^{do}) Informe de Avances en la Implementación del
Plan de Mejora Institucional Modelo CAF (ODAC) 2021

Contenido

Introducción	3
Áreas de Oportunidad de Mejoras	4
Acciones Implementadas	5
Conclusión	13

Introducción

El presente documento corresponde al segundo (2^{do}) informe de avances obtenido por el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) en la implementación del Modelo CAF, impulsado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

El plan de mejora institucional del ODAC, está basado en los hallazgos encontrados en el autodiagnóstico CAF realizado en el año 2020, arrojando áreas de mejoras en diversos criterios que permitirá a la institución desarrollar acciones que fortalezca su sistema de gestión, de cara a mejorar los servicios brindados a la ciudadanía y a su personal interno.

Este plan está enfocado en trabajar en tres (3) criterios de lo cual está compuesto el modelo CAF:

- Criterio 3 – Personas.
- Criterio 4 – Alianzas y recursos.
- Criterio 5 – Procesos.

A partir de los hallazgos encontrados se priorizaron diez (10) áreas de mejoras divididos en cuatro (4) sub-criterios.

En este informe se presentan las evidencias de las acciones llevadas a cabo para cumplimentar nueve (9) de las diez (10) actividades programas priorizadas, obteniendo un avance en la ejecución del plan de un 40% en relación con el primer informe, para un total de 90% de su implementación, constituyendo como avance satisfactorio.

A continuación, enlistamos las oportunidades de mejora planteadas a través de los hallazgos detectados, así como las actividades realizadas para su implementación.

Áreas de Oportunidad de Mejoras

Criterio 3: Personas

Sub-Criterio 3.2: Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Hallazgo del autodiagnóstico: No se han impartido capacitaciones para el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, gestión de la diversidad y enfoque de género.

Criterio 4: Alianzas y Recursos

Sub-Criterio 4.1: Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Hallazgo del autodiagnóstico: No se han explorado las posibilidades de las agencias de colocación.

Sub-Criterio 4.5 Gestionar la tecnología

Hallazgo del autodiagnóstico: No se ha elaborado Plan de Seguridad de la Información.

Hallazgo del autodiagnóstico: No se han definido como las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado.

Sub-Criterio 4.6 Gestionar las instalaciones

Hallazgo del autodiagnóstico: La estructura física no dispone de los espacios suficientes para el desarrollo de todas las actividades.

Hallazgo del autodiagnóstico: No se posee un Plan de Seguridad, higiene y salud ocupacional implementada.

Hallazgo del autodiagnóstico: No se dispone de un personal encargado de dar seguimiento a las necesidades de mantenimiento de manera constante.

Hallazgo del autodiagnóstico: No hemos implementados estrategias para garantizar el uso eficaz de los recursos energéticos.

Hallazgo del autodiagnóstico: No contamos con los parqueos suficientes para el acceso a la edificación y la ubicación exacta no es suficiente entendible para llegar de forma rápida.

Segundo (2^{do}) Informe de Avances en la Implementación del
Plan de Mejora Institucional Modelo CAF (ODAC) 2021

Hallazgo del autodiagnóstico: No se han desarrollado una política integral para gestionar los activos físicos.

Criterio 5: Procesos

Sub-Criterios 5.1: Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Hallazgo del autodiagnóstico: No se ha evaluado ni monitorizado el impacto de las TIC en los procesos de la organización.

Acciones Implementadas

Primer (1^{er}) Informe de Avances en la Implementación del
Plan de Mejora Institucional Modelo CAF (ODAC) 2021

Criterio 4: Alianza y Recursos

Sub-Criterio 4.6: Gestionar las instalaciones

Hallazgo del autodiagnóstico: No se posee un Plan de Seguridad, higiene y salud ocupacional implementada.

Acciones Realizadas:

- Reuniones de trabajo para hacer levantamiento de Plan de Seguridad, Higiene y Salud Institucional.
- Plan de Seguridad, Higiene y Salud Institucional.

Segundo (2^{do}) Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional Modelo CAF (ODAC) 2021

ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACION
(ODAC)

PLAN DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2021

Objetivo del Plan: Definir una herramienta de gestión en donde se establezcan las actividades, pautas y criterios a seguir para que los trabajadores de la organización puedan contar con total seguridad y salud en el desempeño de sus actividades. Con estas buscamos evitar riesgos que afecten la salud y la seguridad de los colaboradores.

No	Objetivos	Metas	Acciones para la consecución	Tiempo de ejecución	Recursos necesarios			Estimación Presupuestaria	Responsable	Indicador	Medio de Verificación	Fecha de seguimiento	Porcentaje de implementación o eficiencia de las acciones
					Humanos	Tecnológicos	Financieros						
1	Identificar las zonas de mayor probabilidad de ocurrir un riesgo.	Instalar señalizaciones en el cuarto de paneles eléctricos y en el cuarto de UPS.	Instalar señalizaciones en el cuarto de paneles eléctricos y en el cuarto de UPS.	15/10/2021	X		X	\$ 5,000.00	- Yorbyn Eufracio - Luis Armando Peña	Señalizaciones colocadas en el cuarto de paneles eléctricos y cuarto de UPS.	Fotografía evidencia de la colocación de las señalizaciones.	30/10/2021	
2	Instalar un sistema alternativo de iluminación para casos de emergencia.	Instalar lámparas de emergencia en los 2 descansos de las salidas de las escaleras de emergencia, así como en los 4 pasillos que rodean la institución.	Instalar lámparas de emergencia en los 2 descansos de las salidas de las escaleras de emergencia, así como en los 4 pasillos que rodean la institución.	20/11/2021	X		X	\$ 30,000.00	- Yorbyn Eufracio - Luis Armando Peña	Lámparas colocadas en las zonas determinadas.	Fotografía evidencia de la colocación de las lámparas.	30/11/2021	
3	Contribuir con la salud y seguridad de los colaboradores.	Contar con extintores especializados que no ocasionen daños a los equipos tecnológicos.	Instalar 5 extintores especializados que no ocasionen daño a los equipos tecnológicos en caso de siniestro.	20/11/2021	X		X	\$ 30,000.00	- Yorbyn Eufracio - Luis Armando Peña	5 extintores especializados instalados.	Fotografía evidencia de la colocación de los extintores.	30/11/2021	
4	Higienizar cuarto de paneles eléctricos.	Higienizar el cuarto de paneles eléctricos.	Higienizar el cuarto de paneles eléctricos.	20/11/2021	X			\$	- Luis Armando Peña	Cuarto de paneles eléctricos higienizado.	Fotografía evidencia de la higienización del cuarto de paneles eléctricos.	30/11/2021	

Agregar filas en caso de ser necesario.


Coordinador por
Fecha: 23/09/2021




Revisado por
Fecha: 23/09/2021



Primer (1^{er}) Informe de Avances en la Implementación del
Plan de Mejora Institucional Modelo CAF (ODAC) 2021

- Reuniones de trabajo para hacer levantamiento de Plan de Seguridad, Higiene y Salud Institucional.

Manual para Comités Mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo

Anexo I. Modelo Acta de reunión Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Nombre Institución							
Acta de Reunión Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo							
Fecha:	16/09/2021	Hora Inicio:	10.00am	Hora Término:	11.00am	Lugar:	ODAC
ASISTENTES A LA REUNIÓN							
MIEMBROS	P	Ausente		Firma			
		J	NJ				
María Eugenia Benítez	✓						
Yorbyn Eufrazio	✓						
Miguel Alburquerque	✓						
José Miguel Duvergé	✓						
Edwin Domínguez							
Génesis Cruz	✓						
Freddy Veras		✓					
Asesor Técnico:							
Aprobación del Acta Anterior			SÍ	NO			
Temas Tratados							
Presentación de informe emitido por el Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo, sobre el levantamiento realizado en nuestra institución.							
Lluvia de ideas para elaboración de plan de contingencia para mitigar las observaciones realizadas por los Bomberos.							
ACUERDO							
ACUERDOS	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN	Logros				
			Sí	No			
Realizar requisiciones para compras de señalizaciones, extintores, iluminación	Yorbyn Eufrazio	22/09/2021					
Velar y garantizar la compra de los materiales anteriores	Edwin Domínguez	30/09/2021					
Enviar comunicación a Administrativo para coordinación con edificio Equinox	María Eugenia Benítez	17/09/2021					
Colocación de señalizaciones, extintores y luminarias	Luis Peña	15/10 al 20/11/2021					
Higienizar cuarto de paneles eléctricos	Luis Peña	20/11/2021					
Fecha Próxima Reunión: A definir							

Firma Secretario

Firma Presidente

Primer (1^{er}) Informe de Avances en la Implementación del
Plan de Mejora Institucional Modelo CAF (ODAC) 2021

Sub-Criterio 4.6: Gestionar las instalaciones

Hallazgo del autodiagnóstico: No se dispone de un personal encargado de dar seguimiento a las necesidades de mantenimiento de manera constante.

ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN
(ODAC)

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO 2022

Objetivo del Plan: Establecer y mantener los parámetros adecuados de funcionamiento de las instalaciones, garantizando la calidad en la prestación del servicio, salvaguardando la salud, higiene y un ambiente seguro para que los colaboradores puedan realizar sus funciones de forma adecuada.

No	Acciones para la consecución	Recursos necesarios			Estimación Presupuestaria	Responsable	Cronograma 2022															
		Humanos	Tecnológicos	Financieros			T - I T - II T - III T - IV															
							Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
1	Mantenimiento de fumigación contra plagas.	X		X	\$ 88,000.00	- Luis Armando Peña																
2	Mantenimiento preventivo de aires acondicionados.	X		X	\$ 389,400.00	- Luis Armando Peña - Dept. Administrativo Financiero																
3	Revisión de instalaciones eléctricas: Lámparas, extractores, interruptores, sensores de lámparas, etc.	X		X		- Dept. Administrativo Financiero - Luis Armando Peña																
4	Revisión y mantenimiento de puertas: Llavines, gomas de puertas, cristales de puertas.	X		X		- Luis Armando Peña																
5	Revisión y mantenimiento de pinturas y piso.	X		X	\$ 477,400.00	- Luis Armando Peña																
6	Revisión y mantenimiento de baños: grifo, urinarios, dispensadores de colores.	X		X		- Luis Armando Peña - Yenify Quezada																
7	Mantenimiento de Plantas Ornamentales.	X		X		- Yenify Quezada																
8	Revisión y mantenimiento de muebles de oficina y estanterías	X		X		- Luis Armando Peña																
9	Mantenimiento y Reparación de Equipos de Transporte																					
10	Revisión y mantenimiento de equipos de seguridad: Extintores, alarma contra incendios, sensores detectores de humo.	X		X	\$ 15,600.00	- Luis Armando Peña - Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo																

Elaborado por:


José Miguel Dussan
Ejec. Dept. Planificación y Desarrollo
Fecha: 10/11/2021



Aprobado por:


Angel David Tabares Difo
Director Ejecutivo
Fecha: 12/11/2021



Primer (1^{er}) Informe de Avances en la Implementación del
Plan de Mejora Institucional Modelo CAF (ODAC) 2021

Hallazgo del autodiagnóstico: No se han desarrollado una política integral para gestionar los activos físicos.

- Procedimiento de Manejo y control de Activos Fijos.

	PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE ACTIVOS FIJOS	Código N°:	Páginas:
		ODAC-AF-P-04	1 de 5
		Fecha emisión:	Versión:
		2019/07/01	01

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	1
2	ALCANCE.....	1
3	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	1
4	DEFINICIONES.....	1
5	RESPONSABILIDADES.....	2
6	POLÍTICAS:.....	2
7	ANEXOS.....	2
8	DIAGRAMA DE PROCESO.....	5
9	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS.....	5

1 OBJETIVO

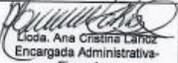
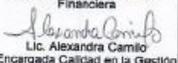
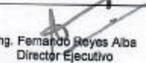
Definir los lineamientos para obtener la información cuantitativa y cualitativa del total de los activos fijos, para llevar el registro y mantener el control de los mismos.

2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos, actividades y colaboradores del ODAC del área Administrativa – Financiera.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley No.1982, Ley que instituye la Dirección General de Bienes Nacionales.
- Ley No.126-01, mediante la cual se crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- Resolución Núm. 001/11, dictada por la Contraloría General de la República del 19 de septiembre del 2011, que emite las Normas Básicas de Control Interno del Sector Público Dominicano.
- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de la República Dominicana, de septiembre 2011, Guía III sobre las Actividades de Control.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de entrada en vigencia:
 Ing. Maria Eugenia Benitez Enc. Div. de Presupuestos	 Licda. Ana Cristina Linares Encargada Administrativa- Financiera  Lic. Alexandra Camilo Encargada Calidad en la Gestión	 Ing. Fernando Reyes Alba Director Ejecutivo	2019/07/02

COPIA NO CONTROLADA
Gestión de Calidad

Segundo (2^{do}) Informe de Avances en la Implementación del
Plan de Mejora Institucional Modelo CAF (ODAC) 2021

Sub-Criterio 4.5: Gestionar la tecnología.

Hallazgo del autodiagnóstico: No se ha definido cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado.

- Capacitar y/o Sensibilizar al personal respecto a las ventajas del uso de las TIC's.
- Documentar estrategias, planes y lineamientos que ayuden a mejorar los procesos de la organización.

Sub-Criterio 5.1: Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Hallazgo del autodiagnóstico: No se ha evaluado ni monitorizado el impacto de las TIC en los procesos de la organización.

- Sensibilizar al personal respecto a las ventajas del uso de las TIC's.
- Elaboración de plan y lineamiento que ayuden a mejorar los procesos de la organización.

Remisión de Presentación de Sensibilización y Portada de Presentación

Sensibilización Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) Recibidos x

 **Maria Eugenia Benitez**
para Todo mié, 29 sep. 14:20 ☆ ↶ ⋮

Buenas tardes estimados,

De acuerdo a las acciones de mejora establecidas en el Plan de Mejora Institucional 2020-2021, adjunto encontrarán una **Sensibilización** sobre las TICs (Tecnología de la Información y Comunicación); en esta encontrarán informaciones respecto a qué son, ventajas y desventajas, impacto de las mismas y como ayudan a mejorar los servicios que brinda nuestra institución.

Espero que sea de interés para todos.

Saludos,

--

Maria Eugenia Benitez
Enc. Div. Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP
Telf: 809-227-9100 | Ext:155
mobile: 1 (849) 410-8269
www.odac.gob.do

 **Organismo Dominicano de Acreditación**
Av. Núñez de Cáceres, # 11 2do Piso Edf. Equinox
Bella Vista, Santo Domingo, D.N.

["Evita imprimir este mensaje si no es estrictamente necesario. De esta manera ahorras agua, energía y recursos forestales."](#)



Segundo (2^{do}) Informe de Avances en la Implementación del
Plan de Mejora Institucional Modelo CAF (ODAC) 2021



Plan de Mejora de las TIC's

ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACION
(ODAC)

PLAN DE MANEJO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICS)

Objetivo del Plan:

Determinar las estrategias necesarias para potencializar, mejorar y eficientizar el uso correcto de las TICs en nuestra institución.

No	Objetivos	Metas	Acciones para la consecución	Tiempo de ejecución	Recursos necesarios			Estimación Presupuestaria	Responsable	Indicador	Medio de Verificación	Fecha de seguimiento	Porcentaje de implementación o eficiencia de las acciones
					Humanos	Tecnológicos	Financieros						
1	Eficientizar los procesos	Capacitar al personal en el manejo de las TICs	Capacitar a los colaboradores en el uso básico de Windows 365	1/21/2022	X	X	-	0	Miguel Albuquerque	Cantidad de colaboradores capacitados en Office 365	Lista de asistencia de la capacitación	1/25/2022	
2	Eficientizar el uso de las impresoras	Capacitar al personal en el manejo básico de impresoras	Capacitar a los colaboradores en el uso básico de las impresoras institucionales	2/1/2022	X	X	-	0	Miguel Albuquerque	Cantidad de colaboradores capacitados sobre el uso de las impresoras institucionales	Lista de asistencia de la capacitación	2/5/2022	
3	Mejorar el uso de los canales de comunicación institucional	Sensibilizar al personal en el correcto uso del teléfono institucional	Sensibilizar al personal sobre las funciones básicas del teléfono institucional y sobre su uso	2/7/2022	X	X	-	0	Miguel Albuquerque	Cantidad de colaboradores sensibilizados	Lista de asistencia de la sensibilización	2/12/2022	
4	Mejorar los servicios de las TICs para eficientizar las labores	Sensibilizar a los colaboradores sobre el manejo y uso de los servicios de TICs para ayudar a eficientar el trabajo	Sensibilizar al personal sobre las funciones del correo electrónico, las unidades compartidas y las nubes de almacenamiento	1/11/2022	X	X	-	0	Miguel Albuquerque	Cantidad de colaboradores sensibilizados	Evidencia del correo enviado a los colaboradores con la sensibilización	1/15/2022	
5		Fomentar y dinamizar al correcto uso de las TICs y herramientas	Crear cápsulas informativas sobre como las TICs pueden mejorar los procesos laborales.	3/7/2022	X	X	-	0	Miguel Albuquerque	Cantidad de colaboradores informados	Lista de asistencia de la sensibilización/socialización	3/11/2022	
6	Eficientizar el uso de las TICs	Sensibilizar a las colaboradoras	Socializar con las diferentes áreas de la institución sobre como las TICs pueden agilizar sus procesos	3/15/2022	X	X	-	0	Miguel Albuquerque	Cantidad de colaboradores sensibilizados	Lista de asistencia de la sensibilización/socialización	3/18/2022	

Agregar filas en caso de ser necesario.



Segundo (2^{do}) Informe de Avances en la Implementación del
Plan de Mejora Institucional Modelo CAF (ODAC) 2021

Listado

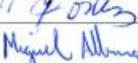
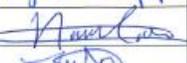
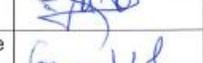
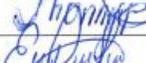
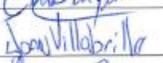
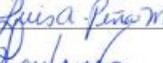
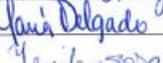
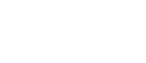
ACUSE DE RECIBO

2021/10/01

**Sensibilización Tecnología de la Información y Comunicación
(TIC)
Departamento de Planificación y Desarrollo**

No.	Nombre	Posición	Firma
1	Ángel David Taveras Difo	Director Ejecutivo	
2	Alexandra Camilo	Enc. Div. Calidad en la Gestión	Alexandra Camilo
3	Génesis Zofai Cruz	Asistente Dirección Ejecutiva	Génesis Cruz
4	Ruth Morales	Asistente Dirección Ejecutiva	Ruth Morales
5	Rafaela Peña	Enc. Div. Recursos Humanos	Rafaela Peña
6	Jesús Iván Espinal	Director Técnico	Jesús Iván Espinal
7	Carmen del Castillo	Enc. Depto. Organismos de Inspección	Carmen del Castillo
8	Pedro Ferrer	Enc. Depto. Acreditación de Cert. De SPP	Pedro Ferrer
9	Darío Encarnación	Administrador de Procesos de Evaluación y Acreditación	Darío Encarnación
10	María Sánchez	Enc. Depto. de Laboratorios	María Sánchez
11	José Altagracia Adams	Enc. de Tecnología de la Información	José Adams
12	Ana Cristina Lahoz	Enc. Administrativo y Financiero	Ana Cristina Lahoz
13	Aura M. Segura Matos	Enc. Administrativo y Financiero	Aura M. Segura Matos
14	Evangelista Vásquez	Analista Financiero	Evangelista Vásquez
15	Claribel Abreu	Enc. de Contabilidad	Claribel Abreu
16	José Miguel Duvergé	Enc. Depto. Planificación y Desarrollo	José Miguel Duvergé
17	Edith Araujo	Secretaria Dirección Técnica	Edith Araujo
18	Eliezer Gesualdo Guerra	Mensajero	Eliezer Gesualdo Guerra
19	Romana Berroa	Conserje	Romana Berroa
20	Yenfry Quezada	Conserje	Yenfry Quezada
21	Daysi M. Esteban	Conserje	Daysi M. Esteban
22	Wanda Valera	Camarera	Wanda Valera
23	Grace Batista	Analista Div. Calidad en la Gestión	Grace Batista
24	María Eugenia Benítez	Enc. Div. Formulación PPP	María Eugenia Benítez

Segundo (2^{do}) Informe de Avances en la Implementación del
Plan de Mejora Institucional Modelo CAF (ODAC) 2021

25	Alexandra Elizabeth Ramos	Técnico. Compras y Contrataciones	
26	Cynthia Mañan	Oficial de Acceso a la Información	
27	Fior Ortiz	Analista de Recursos Humanos	
28	Miguel Alburquerque	Soporte Técnico	
29	Neil Castro	Técnico Evaluador	
30	José Daniel Guerrero	Técnico Evaluador	
31	Génesis Vásquez	Analista Acreditación de Laboratorios	
32	Freddy Veras	Asistente Técnico de la DE	
33	Jhonny Franco	Analista Depto. Acreditación de Cert. De SPP	
34	Erica K. Díaz	Enc. Comunicaciones	
35	Joan Manuel Villabrille	Diseñador grafico	
36	Luis Armando Peña	Supervisor de Mayordomía	
37	Edwin Domínguez G.	Analista de compras	
38	Leiny M. Jaquez R.	Analista Legal	
39	Ángel A. Sánchez G.	Contador	
40	Ivonnee A. Hernández	Relacionador Público	
41	José Alberto Valerio	Analista Financiero	
42	Omar Gómez	Enc. Oficina Acceso a la Inf.	
43	Blanca Viera	Consultora en materia de Acr.	
44	Yorbin Aybar	Enc. Seguridad	
47	Ana Silvia Andújar	Analista de Proyectos	
48	María V. Delgado	Recepcionista	
49	Yenifer Sosa	Auxiliar Administrativo	

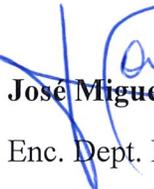
Conclusión

El Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) presenta los resultados de 2^{do} informe de implementación del Plan de Mejora Institucional Modelo CAF para el periodo 2020-2021, presentando un avance significativo en la ejecución de las acciones planteadas en dicho plan.

El accionar de dicho plan arroja los siguientes resultados: consecución de nueve (9) de diez (10) acciones comprometidas, equivalente al 90% ejecutado. Este resultado contribuye a robustecer e implementar herramientas al sistema de gestión para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y los clientes internos.

Con estos avances se demuestra el compromiso asumido por la Dirección Ejecutiva y su personal, de contribuir con el robustecimiento de los servicios brindados, así como mejorar las instalaciones y habilidades de su personal para mejorar su desempeño.

Elaborado por:



José Miguel Duvergé José

Enc. Dept. Planificación y Desarrollo

