

# XVI ENAC 2014

Encuentro Nacional de Áreas Comerciales

Puerto Vallarta, Jalisco



# InfoANEAS



## Inician actividades del XVI ENAC 2014

La décima sexta edición del Encuentro Nacional de Áreas Comerciales ha comenzado actividades el día de hoy y culminarán hasta el 06 de junio con sede en Puerto Vallarta, Jalisco. Este evento es posible gracias a la Asociación Nacional de Áreas Comerciales de Organismos Operadores de Agua (ACOOA), en coordinación con la Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS) y el Sistema de los Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SEAPAL), organismo anfitrión.

Con un extenso programa que tiene el objetivo de proporcionar los elementos necesarios para optimizar la operación de las Áreas Comerciales, el programa incluye 15 conferencias sobre diversos temas que abarcan el quehacer de las áreas comerciales de los organismos operadores, impartidas por calificados ponentes a nivel nacional e internacional.



### Líneas de acción administrativas para mejorar la eficiencia comercial en los organismos operadores de agua y manejo de cartera vencida

El programa técnico dio inicio con el Lic. Antonio Costal Barrionuevo, Jefe de Desarrollo de la CEA Jalisco, quien ofreció una conferencia respecto al tema de Líneas de acción administrativas para mejorar la eficiencia comercial en los organismos operadores de agua y manejo de cartera vencida.

Durante su participación comentó respecto las líneas de acción para mejorar la eficiencia comercial, recalcando que uno de los desafíos más importantes a los que se enfrentan los organismos operadores es la falta de recursos, lo cual da origen a problemas como la disposición de los usuarios para pagar así como el cobro de tarifas que es insuficiente.

Hizo hincapié en mejorar las políticas de gestión correctivas, y prestar atención en los errores de lectura de medidor, la captura de lectura, los consumos acumulados, los medidores cruzados, los errores en el tipo de uso, así como los pagos abonados y los errores en estimación de consumo.

Sobre los usuarios y pozos clandestinos comentó que genera pérdidas de millones de pesos en costos de incorporación, es un tema en el que deben trabajarse, aunado a los errores de clasificación de usuarios.

Concluyó mencionando que es importante la constante actualización y mejoramiento comercial de los organismos porque es la clave para tomar acciones administrativas y mejorar la eficiencia de los prestadores de los servicios de agua potable.



### Modificaciones al Marco Jurídico Legal Hídrico "Ley Nacional de Agua"

Un tema importante que se presentó en el marco del XVI ENAC, fue el de las Modificaciones al Marco Jurídico Legal Hídrico "Ley Nacional de Agua", presentado por la Dra. Judith Domínguez Serrano, Gerente de Políticas Públicas y Marco Legal de Conagua. Durante su presentación abordó los cambios que se han efectuado a la normativa de aguas en los ámbitos federal, estatal y municipal.

Respecto al artículo 4° de la Constitución, el cual establece que todas las personas tienen derecho al acceso de agua potable, se sabe obligación de los municipios y de los Estados prestar el servicio, sin embargo no el abastecimiento del líquido no siempre es de calidad, comentó la Dra. Serrano.

Mencionó que los diputados no comprenden la complejidad del trabajo que se necesita para cumplir esta el artículo 4° referente al DHA y el cual se presta a confusiones donde se piensa que el servicio del agua es gratis.

Sobre el artículo 27 constitucional habla sobre las propiedades de la nación, también debe realizar modificaciones sobre la Ley General de Aguas, la cual es fundamental para el desarrollo del suministro de agua potable y saneamiento. Debe modificarse en los rubros de disposiciones preliminares, derecho humano al agua, y la distribución de competencias.



Integrantes del Consejo Directivo de la ACOOA e integrantes del Comité Organizador, dan la bienvenida a los asistentes del XVI ENAC Arq. José Julio Gilberto Becerra Moreno. Presidente; Ing. Patricia Ramírez Pineda, Vicepresidente; Lic. Javier Sánchez Alegría, Secretario; Lic. Alejandro Solano Romano, Tesorero; Lic. Wilfredo García Gaxiola, Comisario; LAE. Antonio Amador Costal Barrionuevo, Vocal; y el Lic. Cesar Abarca Gutiérrez, Director General de SEAPAL Vallarta

### Estrategias de facturación que incidan en el pago oportuno ciclo facturación-cobranza



En este ciclo de conferencias, el Ing. Manuel Becerra Lizardi, Vicepresidente del Sector de Agua de CMIC expuso algunas estrategias que incidan en el pago oportuno en el ciclo de facturación y cobranza.

Mencionó los que los procesos fundamentales para la adecuada gestión del organismo, depende de la correcta medición, facturación y cobranza; debe enfocarse en revisar las eficiencias físicas y comerciales, realizar verdaderas lecturas, conocer las normas y tener recursos humanos capacitados.

Los beneficios de la medición permite realizar una correcta facturación y cobranza, eliminación de procesos innecesarios, mejoramiento institucional e incremento de tarifas. Comentó que algunas de las acciones para cobranza son las notificaciones y renotificaciones, reducciones y cortes, embargos, ingresar a los deudores en el Buró de crédito, contratación de terceros, cancelación de adeudos incobrables y los autopagos y cajeros.

Para conseguir una mejor eficiencia comercial es necesario que exista continuidad, organización, tarifas adecuadas y capacitación para realizar un mejor desempeño en el trabajo. Concluyó diciendo que México tiene sólo un 33% global de eficiencia en comparación con Alemania que tiene un 87%.

### Desarrollo de capacidades de los trabajadores de organismos operadores

El Mtro. Federico Martino Silis, Vicepresidente de Certificación de la Cámara Nacional de Empresas de Consultoría, durante su conferencia de Desarrollo de Capacidades de los Trabajadores de organismos operadores, comentó que la orientación principal es la de profesionalizar a través del diseño de los estándares de competencia, y de esta forma poder certificar al mayor número de colaboradores de los Sistemas de Agua.

Mencionó que el fortalecimiento y compatibilidad del servicio profesional de carrera, deberá estar soportado en el desempeño individual del trabajador y de la revalidación del cumplimiento de los estándares de competencia, los cuales estarán sujetos a una revisión periódica.

Además refirió que será necesario ligar las planeaciones, y desarrollo de los Sistemas de Agua y el uso de nuevas tecnologías, con el capital humano, desarrollado y certificado para cubrir estos nuevos requerimientos.

Para concluir, mencionó que la capacitación permitirá el mejoramiento en la prestación del servicio de cantidad y calidad del mismo en beneficio de los usuarios y de la población en general. Esto, permite a los empleados proporcionar un espacio para facilitar un desarrollo y crecimiento, así como asegurarles la continuidad en el servicio del sector.



### El valor económico del agua

Un tema interesante fue el de El valor económico del agua, presentado por el Lic. Arturo Franco Lozano, Ex Subdirector de Hacienda Municipal en INDETEC y Ex Presidente Municipal de Tlaquepaque.

El ponente explicó que la utilidad es lo que determina su valor, y referente al agua, su utilidad total del agua es enorme, mientras más se consume, menor es su utilidad marginal. Los recursos hídricos son el bien más útil para la vida y la salud, por ejemplo el agua potable es reconocido por el Sistema Jurídico como un derecho humano bajo el principio de interdependencia, es decir, con alto sentido de sentido de complementariedad y una estrecha correlación.

Así, establecer la utilidad de un servicio público municipal como el agua está altamente correlacionado con resolver necesidades vitales básicas y cotidianas. Para los consumidores, este servicio público municipal es irrenunciable, es decir, están obligados a consumirlo porque de ello depende la vida misma.

Estas necesidades, por ser vitales y cotidianas por definición de la teoría económica, se registran con muy elevada intensidad. Finalmente, mencionó que la naturaleza de las necesidades vitales y cotidianas, constituyen la determinante definitiva de la importancia de los beneficios que se le reconocen al servicio de agua potable.

### La eficiencia de un sistema comercial: Caso SEAPAL Vallarta

El Lic. Jorge Luis García Delgado, Gerente de Calificación y Catastro del organismo anfitrión del XVI ENAC, presentó el Caso de SEAPAL Vallarta sobre la eficiencia de un sistema comercial. SEAPAL es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado, creado en 1977, con personalidad jurídica y patrimonio propios, encargado de la creación de fuentes de captación y abastecimiento de agua potable; la recolección y tratamiento de aguas residuales. El organismo, sus servicios en la zona urbana del municipio de Puerto Vallarta y en las localidades de: El Pitillal, Las Juntas, Ixtapa, Las Palmas y Mismaloya, representa una población superior a los 350,000 habitantes, incluyendo población flotante.

Lo que la gerencia de de Calificación y Catastro realiza es la clasificación oficial de categoría de cada toma, elabora los cálculos de crédito a cargo de los usuarios, con base en las cuotas correspondientes o en las lecturas de los medidores. Mencionó García Delgado que deben verificar que las



cuotas correspondan a los usuarios conforme a los datos que recabe a través de la sección de inspección que también está bajo su manejo y control.

Además el área se encargó de formular la documentación relativa al cobro de los servicios prestados por el Sistema, ya fueren los pagos hechos dentro o fuera del término. Otra de sus funciones es formar, actualizar y controlar el padrón de usuarios, así como el control estadístico y catastral de la existencia e instalación de medidores y de tomas. Finalmente, las funciones de esta gerencia culminan con la atención a los usuarios, concluyó el ponente.

## INAUGURACIÓN



**Corte del listón.** El Lic. César Abarca Gutiérrez, Director General de SEAPAL Vallarta; el Ing. Roberto Olivares, Director General de ANEAS; el Ing. Emiliano Rodríguez Briceño, Subdirector General de Planeación de la Conagua; el Ing. Felipe Tito Lugo Arias, Director General de la CEA Jalisco; el Mtro. Víctor Bourguett Ortiz, Director General del IMTA; el Arq. Luis Munguía; el Ing. Eduardo Legorreta Chauvett, Consejero representante de la iniciativa privada de SEAPAL; el Arq. Julio Becerra, Presidente de la ACOOA; y Ana María de la Torre Coronado de la empresa URREA.

Durante el segundo día de actividades se realizó la ceremonia de inauguración oficial del XVI Encuentro Nacional de Áreas Comerciales 2014, en Puerto Vallarta. Tras realizar el corte de listón de la Expo, los integrantes del honorable presidium dieron la bienvenida formal a los asistentes de este exitoso encuentro.

El presidium estuvo conformado por el Lic. César Abarca Gutiérrez, Director General de SEAPAL Vallarta; el Ing. Roberto Olivares, Director General de ANEAS; el Ing. Emiliano Rodríguez Briceño, Subdirector General de Planeación de la Conagua; el Ing. Felipe Tito Lugo Arias, Director General de la CEA Jalisco, en representación del Gobernador del Estado, Aristóteles Sandoval Díaz; el Mtro. Víctor Bourguett Ortiz, Director General del IMTA; el Arq. Luis Munguía, representante del Presidente Municipal de Puerto Vallarta; el Ing. Eduardo Legorreta Chauvett, Consejero representante de la iniciativa privada de SEAPAL; y el Arq. Julio Becerra, Presidente de la ACOOA.

César Abarca mencionó sentirse honrado de ser anfitriones de este encuentro y reiteró el crecimiento que ha tenido el organismo así como el esfuerzo que han realizado porque los usuarios consuman menos agua. Por su parte, Lugo Arias se congratuló de la participación de los presidentes municipales del Estado de Jalisco y la presencia de 28 Estados del país. Finalmente, el Ing. Olivares inauguró las actividades del XVI ENAC, mencionó que el agua es noticia y debe trabajarse en corresponsabilidad; aunado a ello felicitó a los anfitriones del evento que se desarrolla con el lema: "Agua... Valor y Bienestar".



### Mecanismos para la recuperación de la cartera vencida: Caso Estado de México

Durante la conferencia del Lic. Cristino Cueto Estrada, Coordinador de Normas, Procedimientos y Evaluación del IHAEM habló sobre el Instituto Hacendario del Estado de México, el cual pretende generar acuerdos para fortalecer las haciendas públicas y recuperar la credibilidad de la población en el uso honesto y transparente de los recursos públicos.

Mencionó que existen algunos programas de capacitación, profesionalización y certificación, normatividad hacendaria, estudios hacendarios y operación regional. Los retos del IHAEM consisten en el fortalecimiento de la Hacienda Pública, por medio de la promoción de la participación de los gobiernos locales en el sistema de coordinación hacendaria, formar servidores públicos, éticos, capaces y competentes, contar con un marco jurídico eficiente y una gestión pública basada en resultados.

En el marco de su presentación el Lic. Francisco Núñez, Director OPDM, habló sobre el caso del Organismo Público Descentralizado Municipal para la Prestación de los Servicios de Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, el cual se encontraba sumamente endeudado con CONAGUA, CAEM y diversos proveedores, además de registrar una eficiencia comercial pobre. Actualmente ha mejorado la eficiencia comercial a través de diversas estrategias como la participación en programas con recursos federales: PRODDER, PROME, PROSANEAR y APAZU, lo que ha conllevado a que la inversión en obras se quintuple.

### Línea morada, innovación para el futuro. Comercialización del agua tratada, estrategias para la seguridad hídrica

Representando al Estado de Baja California Sur, el Ing. Jesús Salvador Beltrán Cota, Secretario Técnico de OOSAPAS, Los Cabos se presentó en conferencia para hablar sobre el proyecto de la Línea Morada, el cual es una innovación tecnológica y responsable con el medio ambiente.

Mencionó que el objetivo de la Línea Morada es orientar el uso de las aguas residuales para cumplir de manera eficiente con el ciclo del agua, desde su extracción hasta su reuso.

Para el proyecto se establecieron acciones concretas para elevar la cobertura de saneamiento en la ciudad, entre las que destacaban la construcción de la planta de tratamiento Los Cangrejos, la modernización de las plantas de tratamiento de Mesa Colorada y La Sonoreña. El agua de las PTAR's se usa para comercializarla con empresas y generar recursos para mejorar la eficiencia del organismo. Cabe mencionar que el proyecto ganó el Premio PISAPyS 2012.



### Programas federalizados como apoyo en el incremento en la eficiencia comercial

En el marco de la presentación del Ing. Milton Henestroza Zarate, Gerente de Programas Federales de Agua Potable y Alcantarillado de Conagua, presentó a los asistentes del XVI ENAC 2014 los objetivos de los programas federales.

El objetivo, es incrementar el acceso de la población de zonas urbanas y rurales a los servicios de agua potable, así como elevar la eficiencia en el uso del agua, fortalecer los organismos, sociedades y asociados responsables del manejo de los servicios en zonas urbanas y rurales, y proporcionar agua para los diversos usos, fundamentalmente.

El Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Zonas Urbanas (APAZU) impulsa acciones tendientes al mejoramiento e incremento de la prestación de los servicios, para el beneficio de habitantes de comunidades urbanas del país, a través del apoyo financiero y técnico a las entidades federativas, municipios y sus organismos operadores.



Sobre el Programa de Mejoramiento de Eficiencias de Organismos Operadores (PROME), el conferencista mencionó que es parcialmente financiado con recursos provenientes de crédito externo, a través de un contrato que préstamo formalizado con el Banco Mundial. La intención es mejorar la calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, mediante el incremento de la eficiencia física, comercial y global de los prestadores de servicios de agua potable participantes, por medio de asistencia técnica y financiamiento.



### El valor del agua

Luego de la inauguración oficial, el Ing. Emiliano Rodríguez Briceño, Subdirector de Planeación de la Conagua, fue el ponente de la Conferencia el Valor del Agua. Comentó que el valor del agua se reconoce como un conjunto de valores económicos, sociales y ambientales, en los que para cada zona geográfica, ciudad o incluso sector, puede adquirir diferentes ponderaciones dependiendo en las condiciones en las que se suministre y los fines de su uso.

Mencionó que no es un término nuevo, sin embargo se requiere más que nunca su correcta valoración e incorporación en los diferentes organismos gestores del agua, así como su entendimiento en la sociedad. El uso, reuso y reciclado del agua es indispensable para un desarrollo sustentable.

En cuanto al valor económico del agua se tiene el tradicional enfoque de considerarla como un simple recurso productivo, y no integrar los otros valores que trae consigo, han llevado a una situación en la que el precio del agua es subsidiado y sólo en algunos casos es superior al del costo de suministrar el servicio.

Refirió que resulta imprescindible inducir a la sociedad en su conjunto a reconocer el valor económico del agua, y mencionó que el gobierno debe aplicar una política pública que promueva la autosuficiencia, fomentar la autonomía del Organismo Operador, y establecer un apoyo claro y transparente en caso de subsidio.

### Gestión Comercial. Caso: Aguas de la Habana, Cuba

Para finalizar las conferencias del segundo día de actividades, el Ing. Enrique Alatorre Saldivar presentó el caso de Aguas de La Habana, Cuba referente a la gestión comercial. Expuso a los asistentes que la empresa de servicios de agua potable en la isla es mixta, reconocida como una sociedad concesionaria para la Gestión y el Fomento de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Drenaje Pluvial.

En cuanto a la gestión comercial, comentó que se compone por una dirección comercial que a su vez se divide en tres áreas que son facturación, cobros y la gestión comercial. Cuba maneja tres tipos de monedas nacionales, tres bases de datos que es la estatal, divisa y doméstica, mientras las dos primeras facturan mensualmente, la tercera lo hace bimestral.

Otras de las características que comentó Alatorre, son que realizan exoneraciones anuales, facturación extra consumo, índice de consumo a partir de una norma publicada desde 1995, aunque la suspensión de servicio por impago no está autorizado en el sector estatal y residencial, en divisa solo con previa autorización del INRH.



Mencionó que los retos a los que se enfrentan son la crisis económica mundial, que repercute en Cuba, y que el país se encuentra inmerso en un proceso de ajustar su modelo económico, dijo que este año se pretende unificar la moneda, así como ampliar la cobertura y realizar la gestión comercial integral a un total de 154 mil nuevos clientes.



Foto oficial XVI Encuentro Nacional de Áreas Comerciales 2014, Puerto Vallarta, Jal.



## Clausura

La décimo sexta edición del Encuentro Nacional de Áreas Comerciales en Puerto Vallarta, culminó tras tres días de actividades en el que se incluyeron 15 conferencias y una Expo con 35 stands, al evento se dieron cita 28 estados de la República y se registraron más de 400 asistentes.

Para concluir con las actividades, se realizó la ceremonia oficial de clausura cuyo presidium estuvo conformado por el Lic. Antonio Costal Barrionuevo, Jefe de Desarrollo de la CEA Jalisco; el Lic. César Abarca, Director General de Seapal Vallarta; la Dra. Verónica Romero, Asesora de Mercadotecnia y Comunicación Social de ANEAS; el Arq. Julio Becerra, Presidente de ACOOA; el Ing. Rigoberto Félix Díaz, Director General de JUMAPAM; Ana de la Torre, Encargada de responsabilidad social de Urrea; y el Director General de SAPAL, el Ing. Enrique Torres.

Durante la ceremonia se rizaron dos estancias a Mazatlán cuyos ganadores fueron José Motolinea del Estado de Hidalgo y Jorge Manuel Cabrera de San Luis Potosí.

Para finalizar se entregó un reconocimiento a Urrea por el apoyo conedido a Seapal para la realización del evento, y el Director General de JUMAPAM anunció que sería el anfitrión para el Encuentro Nacional de Áreas Comerciales en Mazatlán.

### NUMERALIA

- 513 registrados
- 16 ponentes
- 38 stands
- 27 Estados
- 80 Municipios de Jalisco
- 10 millones de derrama económica



### La Cobranza de los Servicios en América Latina: Caso Chile

En el marco del XVI ENAC se presentaron casos internacionales sobre gestión comercial, para exponer el caso de Chile, la Ing. Damaris Orphanópoulos Stehr habló sobre el funcionamiento de los servicios de agua potable en su país. Mencionó como primer principio del Sistema de Chile que el agua potable es considerada como un producto que debe estar determinado por el control de la producción, el control total de las ventas y la obligación del pago.

Comentó que el segundo principio debe ser la separación de los roles entre el Estado como regulador fiscal, el proveedor y los usuarios. El Tercer principio es una entidad empresarizada, es decir claramente definida y fiscalizable, con criterios comerciales de eficiencia, sin pérdidas y con utilidades.

También, el agua potable en Chile se basa en tarifas a costo real y el subsidio es focalizado, el Estado ayuda a los más pobres, pero es parcial pues ellos también pagan, comentó.

En conclusión, los resultados de este modelo son que es un Sistema que funciona, es solidario y respeta al medio ambiente, además de ser coherente con los estudios de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el que se asegura el éxito técnico, social y financiero del Sistema sanitario con un compromiso tripartito, instituciones fiscales fuertes y tarifas técnicas.



### Los servicios de agua potable y alcantarillado de Medellín

Otro de los casos internacionales que se presentó fue el de Medellín, Colombia por el Federico Jaramillo Lodoño, Presidente de Empresas Públicas de Medellín (EPM) en México. Durante la exposición que realizó dio a conocer las características más relevantes de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado asociadas fundamentalmente a la gestión comercial y al marco regulatorio y tarifario que aplica en Colombia y en el área de servicio en el Valle del Aburrá donde está localizada la ciudad de Medellín y otros nueve municipios.

EPM ofrece los servicios públicos domiciliarios de energía, acueducto y saneamiento, gestión de residuos sólidos, gas natural y telecomunicaciones, está compuesto por 46 empresas 24 de ellas en Centroamérica, Estados Unidos, Chile, México, España y el resto en Colombia.

Comentó que el propósito que los mueve es fomentar el desarrollo de territorios competitivos y sostenibles. Hay dos grandes enfoques en la comunicación consecuentes con el segmento del mercado, el corporativo y el masivo; el primero es la atención personalizada a los usuarios, el segundo es hacer visible lo invisible por medio de campañas, BTL, estudios de satisfacción del cliente, para generar conocimiento, valoración y cultura alrededor del agua.

Como conclusiones finales sobre la gestión, comentó que debe bajarse el consumo promedio con medición individual y buena tarifa así como tener organismos independientes para fijar tarifas y para supervisarlas.

### Filosofía del servicio al cliente

El último día de actividades del XVI ENAC comenzó con la ponencia Filosofía del servicio al cliente, presentada por la Dra. Verónica Romero, Asesora de Mercadotecnia y Comunicación Social de ANEAS. Durante su exposición, comentó un panorama general sobre las áreas comerciales, la cual debe encargarse de la promoción, comercialización y cobro de los servicios, así como de la expansión del mercado usuario.

Comentó que es el área comercial es la que establece contacto directo con el cliente además de tener mayor visibilidad social. Se basa en la comunicación permanente con la población y en especial con los usuarios de los servicios.

La Dra. Romero, mencionó que la filosofía de servicio a clientes, es una forma de pensamiento y de acción orientada a brindarle la máxima satisfacción al cliente; ello implica involucrar y capacitar a todos los miembros de una organización, tengan o no contacto con el usuario.

Concluyó con la reflexión de que la capacidad operativa es fundamental en materia de prestación de servicios de servicios de agua potable, sin embargo, la calidad de la gestión del servicio al cliente está estrechamente ligada con el capital humano de la organización.



### La importancia de la eficiencia física en los organismos operadores

El programa de conferencias terminó con la presentación del Ing. Agustín Báez Vázquez del organismo de SAPAL, quien trató el tema de la importancia de la eficiencia física en los operadores. Comenzó mencionando que la misión de los brindadores de servicios de agua potable, consiste en proporcionar el suministro del agua, con calidad, oportuna y con presión suficiente.

Mencionó que la eficiencia física se determina de la relación de volumen facturado y el volumen producido.

Declaró que en México la eficiencia física en promedio anda por debajo del 60%. Durante su participación, mencionó que las pérdidas físicas son aquellas fugas visibles o no perceptibles que se pierden a lo largo de la producción a la distribución; mientras que las pérdidas comerciales son aquellas que el agua físicamente es entregada al usuario, pero que no es debidamente contabilizada.

Recalcó que lo ideal es identificar las pérdidas en cada fase del proceso y medir para asegurar la disminución éstas, lo que no se mide no se controla, comentó.

En sus ideas finales habló sobre la importancia de establecer la medición en general del volumen del agua, por medio de variantes como el uso eficiente de agua, recuperación de agua, control de pérdidas, balance de agua y agua no contabilizada.



**¡Te esperamos en el XVII ENAC Mazatlán!**

# GALERÍA



# GALERÍA



# ¡GRACIAS!