****

**2018. URTEKO ERANSKINA**

ANEXO 2018

**Galdesorta hau beteta lortuko ditugun datuak “Gizarte-ekonomiaren estatistika” egiteko erabiliko dira eta datu horiek tratatzeko, fitxategi automatizatu batean sartuko dira, Estatistika – eragiketa hori 190904 zenbakiarekin arautzen du ekainaren 27ko 8/2019 Legeak, 2019-2022 Euskal Estatistika Planaren baitan.**

**Zentzu honetan, eta Euskal Autonomi Erkidegoko Estatistika Legearen 19tik 23ra bitarteko artikuluek diotenarekin bat, zure enpresa eskatzen, zaion estatistika-informazioa erraztera behartuta dago. Aldi berean, emandako datu guztiak babestuak izango dira eta estatistika-sekretupean gordeak izango dira.**

Los datos obtenidos mediante este cuestionario se utilizarán para la “Estadística de la economía social”, operación estadística regulada con el número 190904 en la Ley 8/2019, de 27 de junio, del Plan Vasco de Estadística 2019–2022, y a tal fin, se incorpora automatizado para su tratamiento.

En este sentido, y conforme a lo dispuesto en los artículos 19 a 23 de la Ley de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi, su empresa está obligada a suministrar la información estadística que se le requiere. Igualmente, todos los datos suministrados serán objeto de protección y quedarán amparados por el secreto estadístico.

|  |
| --- |
| **ENPRESAREN DATUAK** / DATOS DE LA EMPRESA |
| **KODEA: I.F.Z.:**CODIGO:⎝\_\_⎠⎝\_\_⎠⎝\_\_⎠⎝\_\_⎠ C.I.F.:⎝\_\_⎠ ⎝\_\_⎠⎝\_\_⎠⎝\_\_⎠⎝\_\_⎠⎝\_\_⎠⎝\_\_⎠⎝\_\_⎠⎝\_\_⎠ Letra **I.F.Z**. / C.I.F. **ENPRESAREN IZENA EDO MERKATARITZA-IZENA:** NOMBRE COMERCIAL o DENOMINACION DE LA EMPRESA:  |

|  |
| --- |
| **GESTIOA**/ GESTIÓN |
| **1.** **Zure establezimenduak badauzka Dokumentu idatzi hauek?** /¿Cuenta su establecimiento con los siguientes Documentos escritos?**Bai**/Sí **Ez**/No **Ed/Ee**/Ns/Nc1 ❑ **Plan Estrategikoa** / Plan Estratégico 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑2 ❑ **Kudeaketa-plana** / Plan de Gestión 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑3 ❑ **Lanpostuen Baloraziorako Eskuliburua** / Manual de Valoración de Puestos de Trabajo 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑4 ❑  **Prestakuntza-plana** / Plan de Formación: 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑**Lanpostu desberdinetarako beharrezkoa den prestakuntza**/Formación necesaria para los diferentes puestos de trabajo5 ❑ **Barne-arautegia** / Reglamento de Régimen Interno 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑6 ❑ **Etika eta Jokabide Kodea edo antzeko dokumentorik**/  Código de Conducta - Ético o documento similar 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑7 ❑ **Erantzukizun Sozial Korporatiboa (ESK) formalizatzen den**  **dokumentua edo/eta GEK-ari buruzko informe edo gizarte balantzea/**Documento en el que se formaliza la Política de Responsabilidad  Social Corporativa (RSE) y/o Informes sobre RSE o balance social 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑8 ❑ **Berdintasun eta Lana eta familia bateragarri egiteko Plana**/  Plan de Igualdad y Conciliación de la vida familiar y laboral 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑**2**. **Datozen bi urteotan (2019-2020) aipaturiko Dokumentu/Erraminta hauetariko bat gehitzea pentsatua al duzu?**/ ¿Tiene previsto incorporar alguno de estos documentos/herramientas en el plazo de los próximos 2 años (2019-2020)?1 ❑ **Bai**/Sí 2 ❑ **Ez**/No 3 ❑ **Ed/Ee**/Ns/Nc 🡮**Zein/Zeintzuk** / Cuál/Cuáles ⎝\_\_⎠ ⎝\_\_⎠ |
| **3.** **Ingurumenaren inguruko neurri edo ekintzarik egiten al duzu?** /¿Realiza algún tipo de medidas o acciones en materia de medio ambiente?  1 ❑ **Bai**/Sí 2 ❑ **Ez**/No 3 ❑ **Ed/Ee**/Ns/Nc |
| **4.** **Jarraian aipatzen diren gaien inguruan azken bi urteetan nolabaiteko neurririk ezarri al duzu?** /¿Ha implantado en los dos últimos años algún tipo de medida para favorecer alguna de las siguientes cuestiones?  **Bai**/Sí **Ez**/No **Ed/Ee**/Ns/Nc1 ❑ **Telelana** / Teletrabajo 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑2 ❑ **Ordutegi malgua**/ Flexibilidad horaria 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑3 ❑ **Lanaldi murriztua** / Jornada reducida 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑4 ❑ **Haurtzaindegi zerbitzua** / Servicios de guardería 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑5 ❑ **Desgaitasuna duten pertsonen gizarteratzea eta lanerako sarbidea**/  Inserción y acceso al empleo de colectivos con discapacidad 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑6 ❑ **Enpresa-balioetan eta ESK-an formakuntza espezifikoa** /  Formación específica en valores empresariales y en RSE 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ |

|  |
| --- |
| **ELKARKIDETZA/**INTERCOOPERACIÓN |
| **5**. **Zure enpresa-establezimenduak baditu beste enpresekin lankidetza-harremanak?** /¿Su establecimiento empresarial mantiene relaciones de cooperación con otras empresas?1 ❑ **Bai**/Sí 2 ❑ **Ez**/No 3 ❑ **Ed/Ee**/Ns/Nc  |
| **6**. **Lankidetza-harremanak dituen enpresen tipologia eta** **Enpresen arteko elkarlankidetzaren izaera** /Tipología de las Empresas con las que mantiene relaciones de Cooperación y Naturaleza de las relaciones de Intercooperación:(1 **Aliantza Estrategikoak**/Alianzas estratégicas, 2 **Lankidetza Puntualak**/Colaboraciones puntuales, 3 **Akzioen Elkartrukea** /Intercambio accionarial, 4 **Joint Venture**/Joint Venture, 5 **Bigarren mailako Kooperatibak**/Cooperativas de segundo grado, 6 **Bestelakoak** /Otras) |
| **Era Juridikoa**/Forma Jurídica |  |
| 1❑ **Kooperatibak**/Cooperativas\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑ 6 ❑  |
|  |  |
| 2❑ **LSAk/LSMak**/SALes/SLLes\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑ 6 ❑  |
|  |  |
| 3❑ **Merkataritzako sozietateak/**Sociedades Mercantiles\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑ 6 ❑  |
|  |  |
| 4❑ **Beste sozietateak**/Otras Sociedades  …………………………………………………………………………………………… | 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑ 6 ❑ |
| **7.** **Adieraz ezazu enpresa hauen kokapen geografikoa** /Señale la localización geográfica de estas empresas :1 ❑ **Euskal Autonomia Erkidegoa**/Comunidad Autónoma de Euskadi 3 ❑ **Europako Elkartea** /Unión Europea2 ❑ **Estatu Espainola** /Estado Español 4 ❑ **Mundua** /Resto Mundo**8. Nola baloratzen du zure enpresak beste enpresekin mota honetako Elkarkidetza-harremanak mantentzeko beharra/garrantzia?** /¿Cómo valora su empresa la necesidad/importancia de mantener este tipo de relaciones de Intercooperación con otras empresas? ❑ **Estrategiko edo oso garrantzitsutzat** / Estratégico o muy importante  ❑ **Beharrezko edo nahiko garrantzitsutzat** / Necesario o bastante importante  ❑ **Ez oso garrantzitsu edo ez beharrezkotzat** / Poco importante o no necesario**9. Etorkizunera begira, nola eboluzionatuko dute mota honetako Elkarkidetza-harremanek zure enpresan**  /A futuro, ¿Cómo evolucionarán este tipo de relaciones de Intercooperación en su empresa? ❑ **Gorantz egingo dute**/ Al alza ❑ **Mantendu egingo dira** / Se mantendrán  ❑ **Beherantz egingo dute** / A la baja ❑ **Ed/Ee**/Ns/Nc**10.** **Gizarte ekonomiako** **Federazio-entitate edo enpresa-elkarte baten kide al zara?** /¿Se encuentra asociada a algún tipo de Entidad Federativa o Asociación de Empresas de Economía Social? 1 ❑ **Bai**/Sí 2 ❑ **Ez**/No 3 ❑ **Ed/Ee**/Ns/Nc |
| **HEZIKETA/**FORMACIÓN |
| **11.** **Azken 2 urte hauetan kooperatibako edo lan-sozietateko langileek lan-sozietateen edo kooperatiben arloko heziketa-jardueratan parte hartu al dute?** /¿En los últimos 2 años ha participado el personal de la Cooperativa o de la Sociedad Laboral en actividades de **Formación Cooperativa o de Sociedades Laborales?** 1 ❑ **Bai**/Sí 2 ❑ **Ez**/No 🡺 **Amaiera**/Fin 3 ❑ **Ed/Ee**/Ns/Nc 🡺 **Amaiera**/Fin 🡮**Partaide-kopurua eta Heziketa nori zuzentzen zaion**/La Formación se ha dirigido a: (indicar con una X)1 ❑ **Bazkideak**/Socios 2 ❑ **Administratzaileak**/Administradores 3 ❑ **Arterkaritza Kontseiluaren Partaideak** /Miembros del Consejo Rector:4 ❑ **Bestelakoak**/Otros \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| **PARTE-HARTZEA/**PARTICIPACIÓN |
| **12.** **Nola balioztatzen duzu bazkideen parte hartzea enpresako zuzendaritza organuetan eta, zehazki, Batzar Nagusian?** ¿Cómo valora el grado de participación de los/as socios/as en los órganos de dirección de la empresa y, especialmente, en la Asamblea General?. 1 ❑ **Eskas** /Escaso 2 ❑ **Egokia** /Adecuado 3 ❑ **Gogobetegarria** /Satisfactorio 4 ❑ **Ed/Ee**/Ns/Nc**12.1. Balorazioa Eskasa izan den kasuan, parte hartzea handitzeko neurriak hartu dituzu?** En el caso de que la valoración sea Escaso: ¿ Ha tomado medidas para impulsar una mayor participación?. 1 ❑ **Bai** / Si 🡪 **azaldu zeintzuk/** describa cuales\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2 ❑ **Ez /**No |
| **SOLDATA TARTEAK ENPRESAN**/ BANDAS SALARIALES EN LA EMPRESA |
| **13.** **Enpresa barnean dagoen soldata desberdintasuna edo soldata tartea (soldata maila baxuenaren eta soldata maila altuenaren arteko desberdintasunaren** **emaitza) honako desberdintasun tartean kokatzen da:**/ La diferencia o banda salarial en la empresa (medida como diferencia entre el rango salarial mínimo y el rango salarial máximo) se sitúa:❑ **1etik 1-2-3rako desberdintasuna** / Diferencia de 1 a 1-2-3 veces❑ **1etik 4-5-6rako desberdintasuna** / Diferencia de 1 a 4-5-6 veces❑ **1etik 7-8-9rako desberdintasuna** / Diferencia de 1 a 7-8-9 veces ❑ **1etik 10 edo gehiagorako desberdintasuna** / Diferencia de 1 a 10 veces o superior |

|  |
| --- |
| **ENPRESAN GOGOBETETZE MAILA ETA LAN-KLIMA** / SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA  |
| **14. Gaur egun enpresak bere barnerako langileen gogobetetze maila neurtzen al du?** / ¿Actualmente la empresa mide internamente la satisfacción de las personas trabajadoras?1 ❑ **Bai**/Sí 2 ❑ **Ez**/No  ⮱ **Baiezkoa bada…** /En caso afirmativo… **14.1.** **Orokorrean, nola baloratzen du enpresak azken neurketan/ebaluaketan lorturiko emaitza** / Globalmente, ¿cómo valora la empresa el resultado obtenido en la última medición/evaluación realizada?❑ **Enpresak lan giroa, nagusiki EGOKITZAT hautematen du** / La empresa percibe un clima laboral de mayoritaria SATISFACCIÓN ❑ **Enpresak lan giroa, nagusiki EZ EGOKITZAT hautematen du /** La empresa percibe un clima laboral de mayoritaria INSATISFACCIÓN  |

|  |
| --- |
| **ENPRESA TALENTUAREN ERAKARTZE ETA MANTENTZEAREN KUDEAKETA/**GESTIÓN DE LA CAPTACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO EMPRESARIAL |
|

|  |
| --- |
| **15. Kualifikatuago den eta enpresa erronka berriei hobeago egokitzen den pertsonala erakarri edo/eta mantentzeak zure enpresarentzat gaur egun arazo bat suposatzen du?** / ¿La captación y/o la retención del personal más cualificado y mejor adaptado a los nuevos retos empresariales, constituye actualmente un problema para su empresa? |
|  | 1. **TALENTUA ERAKARTZEKO GARAIAN/**

EN EL CASO DE LA CAPTACIÓN DEL TALENTO  | ❑ **Bai**/Sí  | ❑ **Ez**/No  |
|  | 1. **TALENTUA MANTENTZEKO GARAIAN/**

EN EL CASO DE LA RETENCIÓN DEL TALENTO | ❑ **Bai**/Sí | ❑ **Ez**/No  |
|  | **15.1.** **Etorkizunean, ezaugarri hauek dituzten pertsonalaren erakartze nahiz mantentzean arazoak izango dituzula aurreikusten duzu?** / ¿Prevé que en el futuro va a tener dificultades en la captación y/o en la retención de este tipo de personal? |
|  | 1. **TALENTUA ERAKARTZEKO GARAIAN** /EN EL CASO DE LA CAPTACIÓN DEL TALENTO

❑ **Bai**/Sí 🡪 **zein neurritan kokatuko zenuke errealitate honen garrantzia edo larritasuna** /  en qué medida sitúa la relevancia o gravedad de esta realidad ❑ **ez da garrantzitsua**/ poco importante  ❑ **nahiko garrantzitsua**/ bastante importante  ❑ **oso garrantzitsua** /muy importante❑ **Ez**/No  |
|  | 1. **TALENTUA MANTENTZEKO GARAIAN** /EN EL CASO DE LA RETENCIÓN DEL TALENTO

❑ **Bai**/Sí 🡪 **zein neurritan kokatuko zenuke errealitate honen garrantzia edo larritasuna** /  en qué medida sitúa la relevancia o gravedad de esta realidad ❑ **ez da garrantzitsua** / poco importante  ❑ **nahiko garrantzitsua** / bastante importante  ❑ **oso garrantzitsua** /muy importante❑ **Ez**/No  |

 |

|  |
| --- |
| **GIZARTE EKONOMIAREN ROL BEREIZGARRI ETA BISIBILIZAZIO GRADUAREN PERTZEPTZIOA/** PERCEPCIÓN DEL ROL DIFERENCIAL Y GRADO DE VISIBILIZACIÓN DE LA ECONOMÍA SOCIAL  |
| **16.1 Zure iritziz, euskal biztanleriak Gizarte Ekonomiaren forma juridikoek (Kooperatibek, LSak) jokatzen duten rol bereizgarria gainontzeko enpresa ehunarekin alderatuz hautematen al dute?** /En su opinión, ¿Percibe la sociedad vasca el rol diferencial que desempeñan las formas de la economía social (Cooperativas, SLes) en relación al resto del tejido empresarial??1 ❑ **Bai**/Sí 2 ❑ **Ez**/No 3 ❑ **Ed/Ee**/Ns/Nc |
| **16.2. Zure iritziz, euskal biztanleriak Kooperatibek eta Lan Sozietateek euskal giza-ekonomia ehunean egiten duten ekarpena hautematen dute?** /En su opinión, ¿Percibe la sociedad vasca suficientemente la contribución de las Cooperativas y de Sociedades Laborales al tejido socioeconómico vasco?1 ❑ **Bai**/Sí 2 ❑ **Ez**/No 3 ❑ **Ed/Ee**/Ns/Nc |
| **16.3. Nola balioztatzen duzu edo ikusten duzu gaur egun erakundeek Gizarte Ekonomiaren agerikotasunera bideratua egiten duten lana?** /¿Cómo valora o considera la labor institucional actual orientada a la visibilización de la Economía Social? 1 ❑ **Modu positiboan**/De forma positiva 2 ❑ **Egokia da**/Resulta adecuada  3 ❑ **Ez da nahikoa**/Resulta insuficiente 4 ❑ **Ed/Ee**/Ns/Nc |

|  |
| --- |
| **BERRIKUNTZARAKO JARDUERAK ETA ONDORIOAK/**ACTIVIDADES E IMPACTO DE LA INNOVACIÓN |
| **17. Azken bi urteetan, jarraian azaltzen diren jardueretako bat garatu duzu berrikuntzaren eremuan?** /¿En los últimos 2 últimos años, ha desarrollado en el ámbito de la innovación alguna de las actividades que se señalan a continuación? |
| **17.1. BERRIKUNTZA TEKNOLOGIKOARENTZAKO JARDUERAK: BARNEKO ETA KANPOKO I+G/** ACTIVIDADES PARA LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA: I+D INTERNA Y EXTERNA |
|  |  | **Bai/**Sí | **Ez/**No |
| 1. **BARNEKO I+ G**/ I+D INTERNA
 | ❑ | ❑ |
|  | **Enpresan barneko ezaguera-bolumena handitzeko asmoz burututako lan sortzaileak, software-ikerketa barne, eta/edo aplikazio berriak, hobetutako produktu berriak (ondasunak/zerbitzuak) eta/edo prozesu berriak sortzeko enpresaren ezaguera-biltegi hau aplikatzeko jarduerak. /**Trabajos creativos llevados a cabo dentro de la empresa a fin de aumentar el volumen de conocimientos internos a la misma, incluida la investigación en software, y/o actividades orientadas a aplicar este stock de conocimientos de la empresa para concebir nuevas aplicaciones, productos nuevos mejorados (bienes/servicios) y/o nuevos procesos.  |  |  |
| **B) I+G ESKURATZEA (KANPOKO I+G)/**AQUISICIÓN DE I+D (EXTERNA)  | ❑ | ❑ |
|  | **Aurreko jarduera berdinak baina enpresan eginak edo ezarriak, beste erakunde batzuen bidez /**Las mismas actividades anteriores pero realizadas para la empresa, o aplicadas en la misma, por otras organizaciones  |  |  |
| **17.2. PRODUKTU ETA PROZESUAREN BERRIKUNTZARENTZAKO JARDUERAK/** ACTIVIDADES PARA LA INNOVACIÓN DE PRODUCTO Y PROCESO |
|  |  | **Bai/**Sí | **Ez/**No |
| 1. **PRODUKTU-BERRIKUNTZA (ONDASUN EDO ZERBITZUAK)/** INNOVACIÓN DE PRODUCTO (BIENES O SERVICIOS)
 | ❑ | ❑ |
|  | **Enpresak zerbitzu edo ondare berriak sartzea, merkatuan nabarmenki hobetutakoak. /**Introducción por parte de la empresa de bienes o servicios nuevos o sensiblemente mejorados en el mercado  |  |  |
| **B) PROZESU BERRIKUNTZA/** INNOVACIÓN DE PROCESO | ❑ | ❑ |
|  | **Enpresak ekoizpeneko edo laneko prozesuei buruzko elementu berritzaileak edo nabarmenki hobetutako ekoizpen edo lan prozesuak sartzea. Hauek izango lirateke: fabrikazio eta ekoizpen prozesuak; logistika sistemak edo banaketa metodoak edo/eta prozesuetarako laguntza jarduera berriak edo hobetuak.** Introducción por parte de la empresa de elementos innovadores, con actuaciones nuevas o sensiblemente mejoradas, en aspectos relativos a los procesos de producción o de trabajo. Se entienden por tales aspectos, los siguientes: métodos de fabricación o producción; y/o sistemas logísticos o métodos de entrega o distribución y/o actividades de apoyo para sus procesos, nuevos o sensiblemente mejorados  |  |  |
| **18. Zure enpresak azkenengo bi urteetan I+G jarduera-motaren bat edo berrikuntza-jardueraren bat garatutako kasuan**/En el caso de que su empresa haya desarrollado algún tipo de actividad en I+D o de innovación en los dos últimos años |
| **18.1. ZEIN IZAN DA BERRIKUNTZAREN ERAGINA GUZTIKO ENPLEGU KOPURUAREN BILAKAERAN? /** ¿CÓMO HA CONTRIBUIDO LA INNOVACIÓN A LA EVOLUCIÓN DEL EMPLEO TOTAL? |
|  | **Era adierazgarrian**/De forma significativa | **Era mugatuan**/De forma limitada |
| ❑ **Ez du eragin adierazgarririk izan guztiko enpleguaren gain/** No ha tenido impacto significativo sobre el empleo total |  |  |  |
| ❑ **Guztiko enplegu-kopurua handitzeko aukera eman du /** Ha permitido aumentar el empleo total  | Zer neurritan?¿En qué medida?🡪 | ❑ | ❑ |
| ❑ **Guztiko enplegu-kopurua mantentzeko aukera eman du** /  Ha permitido mantener el empleo total  | Zer neurritan?¿En qué medida?🡪 | ❑ | ❑ |
| ❑ **Enplegu-kopuruaren gutxiagotze-maila mugatzeko aukera eman du /** Ha permitido limitar la reducción en el nivel de empleo total | Zer neurritan?¿En qué medida?🡪 | ❑ | ❑ |
| ❑ **Guztiko enplegu-kopurua murriztu du /**Ha reducido el empleo total | Zer neurritan?¿En qué medida?🡪 | ❑ | ❑ |
| **18.2. ZEIN IZAN DA BERRIKUNTZAREN ERAGINA ENPLEGU GAITUAREN BILAKAERAN?/** ¿CÓMO HA CONTRIBUIDO LA INNOVACIÓN A LA EVOLUCIÓN DEL EMPLEO CUALIFICADO? |
|  | **Era adierazgarrian**/ De forma significativa | **Era mugatuan** /De forma limitada |
| ❑ **Ez du eragin adierazgarririk izan enplegu gaituaren gain/** No ha tenido impacto significativo sobre el empleo cualificado |  |  |  |
| ❑ **Enplegu gaitua handitzeko aukera eman du/** Ha permitido aumentar el empleo cualificado  | Zer neurritan?¿En qué medida?🡪 | ❑ | ❑ |
| ❑ **Enplegu gaitua mantentzeko aukera eman du** /  Ha permitido mantener el empleo cualificado  | Zer neurritan?¿En qué medida?🡪 | ❑ | ❑ |
| ❑ **Enplegu gaituaren gutxiagotze-maila mugatzeko aukera eman du /**Ha permitido limitar la reducción en el nivel de empleo cualificado | Zer neurritan?¿En qué medida?🡪 | ❑ | ❑ |
| ❑ **Enplegu gaitua murriztu du /**Ha reducido el empleo cualificado | Zer neurritan?¿En qué medida?🡪 | ❑ | ❑ |
| **HARREMANETARAKO PERTSONA/**PERSONA DE CONTACTO: |