



# INFORME EJECUTIVO DEL COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

*FONDO DE APORTACIONES PARA LA EDUCACIÓN  
TECNOLÓGICA Y DE ADULTOS-SUBFONDO EDUCACIÓN  
TECNOLÓGICA EJERCICIO FISCAL 2016*

COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE QUINTANA ROO A.C.



# Contenido

1 OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN.....	2
2 NOTA METODOLÓGICA.....	4
3 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA.....	6
6.1 FICHA TECNICA DEL FONDO .....	7
4 COBERTURA Y FOCALIZACIÓN.....	9
5 PRESUPUESTO .....	13
6 ANÁLISIS FODA .....	17
7CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	20
8 DATOS DEL EVALUADOR EXTERNO.....	24



# 1 OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

**Objetivo General:**

Realizar una Evaluación Específica del Desempeño con base en los Indicadores Estratégicos y de Gestión al fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos correspondiente al ejercicio fiscal 2016.

**Objetivos específicos:**

1. Presentar el origen y el destino de los recursos de los fondos y programas evaluados;
2. Analizar el proceso de planificación estratégica para el cumplimiento de los objetivos de los fondos y programas;
3. Presentar los principales hallazgos de la operación de cada uno de los programas en términos de eficacia y eficiencia;
4. Presentar la evolución en el tiempo de la cobertura de los programas;
5. Presentar el avance y evolución de los indicadores de resultados que se encuentran establecidos en su MIR;
6. Dar seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora identificados en evaluaciones anteriores;
7. Realizar un análisis FODA de los fondos y programas;
8. Realizar las recomendaciones pertinentes y entre estas los aspectos susceptibles de mejora identificados.



# 2

## NOTA METODOLÓGICA

La Presente Evaluación Específica al Desempeño se ha realizado a través de trabajo de gabinete consistente en la revisión, organización, análisis e integración de la información concentrada en documentos institucionales, registros administrativos y bases de datos, la cual fue proporcionada por el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), organismo responsable de operar este fondo.

De igual manera se realizaron consultas a la información pública de oficio e investigación de corte documental y para la obtención de datos de carácter específicos y generales.

La integración de esta evaluación se basa en el modelo TdR para la Evaluación Específica del Desempeño (EED) de fondos y programas .En el transcurso se llevaron a cabo diversas reuniones de trabajo, con el fin de obtener mayor información, presentar avances y realizar entrevistas para recoger datos a través de cuestionarios a las personas encargadas de la operación de los programas presupuestarios.

El sistema de citas y referencias bibliográficas utilizado en este trabajo es APA en la sexta edición, que permite conocer las fuentes primarias de información en el desarrollo del texto y al final del mismo. Derivado de lo anterior, se presenta el Informe Final de la presente EED.



# 3

## DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

## 6.1 FICHA TECNICA DEL FONDO

**Nombre del programa:** Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos.

**Objetivo:** contribuir a la calidad y pertinencia de la educación media superior, superior y formación para el trabajo, a fin de que contribuyan al desarrollo de México mediante e incremento de la eficiencia terminal en la Educación Profesional Técnica y la incorporación de planteles al Sistema Nacional de Bachillerato en las Entidades Federativas.

**Misión:** De acuerdo con las reglas de operación, el programa no tiene definida una misión.

**Visión:** De acuerdo con las reglas de operación, el programa no tiene definida una visión.

**Estructura orgánica:** el programa opera con la estructura del CONALEP (ver tabla 1).

### **Alineación al programa:**

Eje 1 "Quintana Roo Solidario"

Sector 1.5. Educación con Resultados:

Estrategias:

Ampliar las oportunidades de acceso a la educación, con especial atención a la población vulnerable, con espacios físicos adecuados a los nuevos enfoques de la educación.

Fortalecer el proceso educativo integral, la formación continua del personal docente, directivo y de apoyo a la educación en todos sus niveles y la gestión



escolar a fin de que los estudiantes alcancen el perfil de egresos establecidos en planes y programas.

Fortalecer el proceso educativo integral, la formación continua del personal docente, directivo y de apoyo a la educación en todos los niveles y la gestión escolar a fin de que los estudiantes alcancen el perfil de egreso establecidos en planes y programas de estudio

Líneas de Acción:

Afirmar las acciones de los programas de logro educativo que reducen el riesgo de reprobación y abandono escolar en todos los niveles.

Fortalecer la vinculación de los estudiantes de educación media superior, superior y capacitación para el trabajo con los sectores productivos para la realización del servicio social, estancias y prácticas profesionales.

Afirmar las acciones que promueven la formación en valores y hábitos saludables en los centros escolares.



# 4

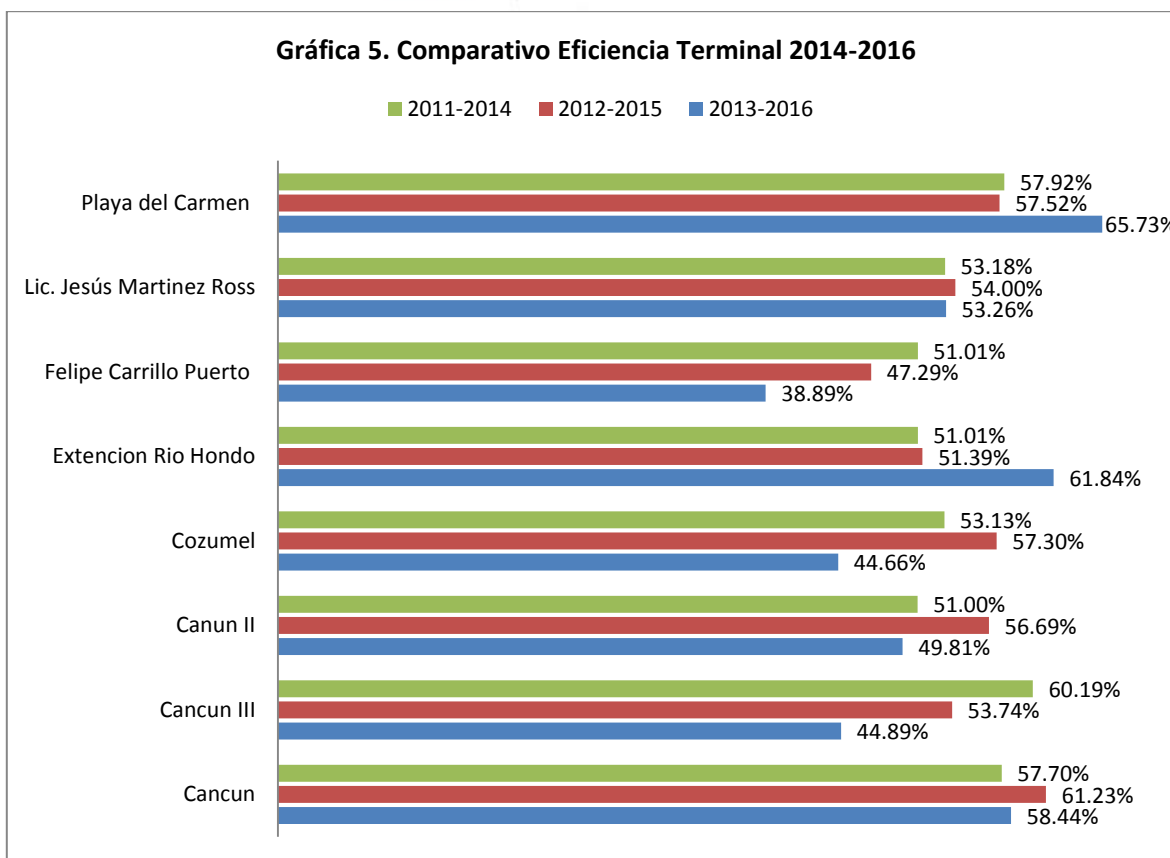
## COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

**Tabla 7. Matrícula por Plantel y semestres 2016**

Plantel	1er	%	2do	%	3ro	%	total	%
<b>Cancún</b>	926	45.80%	613	30.32%	483	23.89%	2022	24.86%
<b>Cancún III</b>	406	44.96%	266	29.46%	231	25.58%	903	11.10%
<b>Cancún II</b>	701	42.98%	521	31.94%	409	25.08%	1631	20.06%
<b>Cozumel</b>	360	47.06%	197	25.75%	208	27.19%	765	9.41%
<b>Extensión Rio Hondo</b>	103	48.13%	69	32.24%	42	19.63%	214	2.63%
<b>Felipe Carrillo Puerto</b>	225	49.13%	131	28.60%	102	22.27%	458	5.63%
<b>Lic. Jesús Martínez Ross</b>	638	41.89%	507	33.29%	378	24.82%	1523	18.73%
<b>Playa del Carmen</b>	199	32.31%	277	44.97%	140	22.73%	616	7.58%
	3558	43.75%	2581	31.74%	1993	24.51%	8132	100.00%

Fuente: elaboración propia a partir de CONALEP, 2016.

La gráfica anterior representa la matrícula de todos los planteles de CONALEP en el estado y el total de estudiantes por semestre de cada uno de ellos; por lo que se observa que los planteles en los que existe mayor matrícula son los de Cancún y Cancún II concentrando el 45% de la población total, respecto a los planteles que guardan el menor número de alumnos se encuentra los planteles de Rio Hondo y Felipe Carrillo Puerto dando un 7% entre las dos instituciones, respecto a los semestres en los que se encuentra la mayor población estudiantil cursando un programa de estudio, se observa que es en el primer semestre; los alumnos de nuevo ingreso conforman la mayor cantidad de estudiantes con un 43.75% del total de la matrícula.



Fuente: elaboración propia a partir de CONALEP, 2016.

La presente gráfica representa un comparativo de la eficiencia terminal por planteles del CONALEP a lo largo de tres periodos y en el cual se puede observar el comportamiento de esta variable a lo largo del tiempo.

Tomando como base el año 2014 se observa que el mayor porcentaje de egresados tuvo lugar en los planteles de Playa de Carmen y Cancún III con un 57.92% y 60.19%, los demás planteles se mantuvieron por arriba del 50% de eficiencia terminal.

En cuanto al año del 2015 la mayor eficiencia terminal se encuentra en los planteles de Playa del Carmen y Riviera del Río Hondo los dos con más del 60% siendo así el periodo en el que más estudiantes terminaron en tiempo y forma sus estudios.



Para el periodo 2016 se registró la eficiencia terminal con los porcentajes más bajos en Felipe Carrillo Puerto y Cozumel (38.89%) y (44.66%), por lo que se identifica una tendencia a la baja de este indicador.



Instituto Mexicano de  
**Contadores Públicos**  
Quintana Roo

# 5 PRESUPUESTO

En el presente apartado se realiza un análisis de la ejecución del presupuesto, respecto a lo que fue aprobado, modificado y en su momento ejercido, así como también se señala cuáles fueron los tipos y objetos del gasto, el comportamiento del presupuesto a través del tiempo y se identifica las unidades administrativas a través de las cuales se realizó la asignación, gestión y rendición de los recursos financieros públicos así como el cumplimiento de los proceso de dichas unidades vinculados a los Pp; de esta manera se evalúa la congruencia entre la programación y el ejercicio de los recursos para poder determinar si hubo calidad en el gasto de la institución.

**Tabla 8. Clasificación Funcional del Gasto**

Concepto	Aprobado	Ampliaciones /reducciones	Modificado	Devengado	Pagado	subejercicio
Desarrollo social (Educación)	\$210,901,922.22	\$72,117,412.33	\$283,019,335.32	\$250,013,397.59	\$250,013,397.59	\$33,005,937.73

Fuente: Elaboración propia a partir CONALEP, 2016.

En la presente gráfica se puede observar que las funciones que desempeña el CONALEP son de Desarrollo Social específicamente educación y que al cierre del año 2016 se devengó la cantidad de \$250, 013,397.59 pesos para tales actividades.

**Tabla 9. Clasificación Administrativa del Gasto**

Concepto	Aprobado	Ampliaciones /reducciones	Modificado	Devengado	Pagado	subejercicio
Despacho de la Dirección General	\$ 40,631,934.05	\$13,893,993.47	\$ 54,525,927.52	\$ 48,167,070.92	\$ 48,167,070.92	\$ 6,358,856.60
Dirección plantel Cancún	\$ 26,901,839.97	\$ 9,199,020.37	\$ 36,100,860.34	\$ 31,890,749.58	\$ 31,890,749.58	\$ 4,210,110.76
Dirección plantel Cancún II	\$ 18,901,943.85	\$ 6,463,474.89	\$ 25,365,418.74	\$ 22,407,283.62	\$ 22,407,283.62	\$ 2,958,135.12
Dirección plantel Cozumel	\$ 17,228,208.64	\$ 5,891,145.09	\$ 23,119,353.73	\$ 20,423,156.50	\$ 20,423,156.50	\$ 2,696,197.23
Dirección plantel Felipe Carrillo Puerto	\$ 13,497,054.56	\$ 4,615,285.78	\$ 18,112,340.34	\$ 16,000,064.95	\$ 16,000,064.95	\$ 2,112,275.39

Dirección plantel Cancún III	\$ 20,480,905.93	\$ 7,003,397.20	\$ 27,484,303.13	\$ 24,279,062.06	\$ 24,279,062.06	\$ 3,205,241.07
Dirección plantel Lic, Jesús Martínez Ross	\$ 36,375,088.47	\$ \$12,438,375.22	\$ 48,813,463.69	\$ 43,120,799.13	\$ 43,120,799.13	\$ 5,692,664.56
Dirección plantel Playa del Carmen	\$ 12,096,844.79	\$ 4,136,487.39	\$ 16,233,332.18	\$ 14,340,188.18	\$ 14,340,188.18	\$ 1,893,144.00
Jefatura de proyecto de formación técnica	\$ 1,613,296.18	\$ 551,662.80	\$ 2,164,958.98	\$ 1,912,479.77	\$ 1,912,479.77	\$ 252,479.21
Jefatura de proyecto de servicios escolares	\$ 1,216,185.67	\$ 415,871.80	\$ 1,632,057.47	\$ 1,441,725.64	\$ 1,441,725.64	\$ 190,331.83
Jefatura de departamento de promoción y vinculación	\$ 1,588,487.03	\$ 543,179.39	\$ 2,131,666.42	\$ 1,883,069.79	\$ 1,883,069.79	\$ 248,596.63
Jefatura de proyecto de asuntos jurídicos y enlace	\$ 683,886.56	\$ 233,853.37	\$ 917,739.93	\$ 810,712.38	\$ 810,712.38	\$ 107,027.55
Jefatura de proyecto de informática	\$ 730,829.45	\$ 249,905.40	\$ 980,734.85	\$ 866,360.78	\$ 866,360.79	\$ 114,374.07
Jefatura de proyecto de servicios administrativos	\$ 17,447,840.74	\$ 5,966,247.76	\$ 23,414,088.50	\$ 20,683,519.06	\$ 20,683,519.06	\$ 2,730,569.44
Despacho de la subcoordinación de planeación y modernización	\$ 1,507,577.10	\$ 515,512.40	\$ 2,023,089.50	\$ 1,787,155.23	\$ 1,787,155.23	\$ 235,934.27
<b>Total</b>	\$210,901,922.99	\$72,117,412.33	\$283,019,335.32	\$250,013,397.59	\$250,013,397.60	\$33,005,937.73

Fuente: Elaboración propia a partir de CONALEP, 2016.

La clasificación administrativa muestra como es la distribución del gasto a través de las unidades administrativas del colegio y como estas ejecutaron el recurso en el ejercicio fiscal, tal como se muestra en la presente tabla en la que se indica que el despacho de la dirección general y la dirección del plantel Chetumal son los que más recursos se les asigna, se observa que los planteles son los que reciben mayores recursos respecto a todas las unidades administrativas, esto por las funciones que desempeñan y los cuales son los que concentran a los beneficiarios.

No obstante, se identifica que todas las unidades tienen subejercicios en la ejecución de sus recursos por lo que se recomienda mejorar la planeación y programación del CONALEP, es importante mencionar que no se proporcionó información referente a estas situaciones identificadas y del porqué de ellas.



**Tabla 10. Clasificación Económica del Gasto**

Concepto	Aprobado	Ampliaciones /reducciones	Modificado	Devengado	Pagado	subejercicio
<b>Gastos Corrientes</b>	\$210,901,922.99	\$70,912,688.33	\$281,814,611.32	\$248,862,939.23	\$248,862,939.23	\$32,951,672.09
<b>Gastos de Capital</b>		\$ 1,204,724.00	\$ 1,204,724.00	\$ 1,150,458.36	\$ 1,150,458.36	\$ 54,265.64
<b>total</b>	\$210,901,922.99	\$72,117,412.33	\$283,019,335.32	\$250,013,397.59	\$250,013,397.59	\$33,005,937.73

Fuente: Elaboración propia a partir de CONALEP, 2016.

En la tabla anterior se observa que la naturaleza del gasto en un 99.57% se destinó a gasto corriente y solo el 0.42% se destinó a gasto de inversión o de capital, cabe resaltar que este último porcentaje se obtuvo de las modificaciones que se le realizó al presupuesto del colegio.

**Tabla 11. Clasificación por Objeto de Gasto**

Concepto	Aprobado	Ampliaciones /reducciones	Modificado	Devengado	Pagado	subejercicio
<b>Servicios Personales</b>	\$188,550,783.00	\$33,160,103.10	\$221,710,886.10	\$219,244,276.13	\$219,244,276.13	\$ 2,466,609.97
<b>Materiales y Suministros</b>	\$ 4,346,089.04	\$ 3,771,915.65	\$ 8,118,004.69	\$ 6,368,183.96	\$ 6,368,183.96	\$ 1,749,820.73
<b>Servicios Generales</b>	\$ 18,005,050.95	\$33,980,669.58	\$ 51,986,720.53	\$ 23,249,979.14	\$ 23,249,979.14	\$28,735,741.39
<b>Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 500.00	-\$ 500.00
<b>Bienes Muebles, inmuebles e intangibles</b>	\$ -	\$ 1,204,724.00	\$ 1,204,724.00	\$ 1,150,458.36	\$ 1,150,458.36	\$ 54,265.64
<b>Total</b>	\$210,901,922.99	\$72,117,412.33	\$283,020,335.32	\$250,012,897.59	\$250,013,397.59	\$33,005,937.73

Fuente: Elaboración propia a partir de CONALEP, 2016.

De acuerdo a la información proporcionada por la institución se observa que el 78.33% del presupuesto se le destino al capítulo de servicios personales, lo cual quiere decir que se utilizó principalmente para el pago de nómina y servicios profesionales, el capítulo que se refiere a materiales y suministros operó un monto de \$8, 118,004.69 el cual equivale a 2.86% del total del presupuesto en cuanto a los servicios generales se empleó el 18.36% a este rubro.



# 6 ANÁLISIS FODA

El análisis FODA debe ser identificado y explorado para sentar las bases del proceso de planeación en las instituciones, esto se logra reconociendo las fortalezas, señalando las consecuencias de las debilidades que reducen la eficacia en el actuar, aprovechando las oportunidades que se encuentran en el entorno y por último, tomando medidas de prevención para las amenazas que refiere dicho análisis. Lo anterior con el fin también de definir los elementos necesarios para delinear las estrategias y las acciones específicas que se llevarán a cabo (SHCP, 2017).

En el siguiente gráfico, se presenta el análisis FODA del CONALEP:



Factores Internos

Factores externos

**Fortalezas** Aumentar

- ✓ Existe transparencia por parte de la dependencia en cuanto al acceso y entrega de la información solicitada.
- ✓ La institución tiene alineados estratégicamente sus objetivos a los planes de desarrollo lo que permite orientar sus acciones a un objetivo específico.
- ✓ La institución cuenta con documentos de control interno y organización así como estructura orgánica vigentes para el óptimo ejercicio de sus funciones.
- ✓ La institución cuenta con infraestructura y tecnología para el cumplimiento de sus objetivos.
- ✓ Los servidores públicos integrantes del comité manifiestan total disposición e interés para todas las etapas comprendidas en el proceso de evaluación.

**Oportunidades** Aprovechar

- ✓ Avances en las tecnologías de la información para el mejoramiento del servicio educativo institucional.
- ✓ Mayor capacidad de gestión de recursos federales por parte de las autoridades correspondientes.
- ✓ Celebración de convenios con sector gubernamental y privado para impulsar la vinculación de la comunidad capacitada con el sector laboral.
- ✓ Oferta de capacitaciones para el personal administrativo e instructivo.

**FODA**

**Debilidades** Minimizar

- \* No existe cobertura en todos los municipios del estado.
- \* No se cuenta con marco normativo de uso de ingresos propios.
- \* No se cuenta con manual de procedimientos actualizado en el ejercicio fiscal correspondiente.
- \* No se proporcionó evidencias para corroborar el logro de la metas además de los reportes del SEIPOA.

**Amenazas** Neutralizar

- Recortes presupuestales en el orden federal y estatal que ocasione disminución de recursos para la institución.
- Disminución de la recaudación de ingresos propios.
- Desinterés y falta de compromiso entre los actores involucrados para la educación de los usuarios.
- Crecimiento de la competencia al incrementar la oferta de la educación media superior.
- Contingencias sociales, laborales, políticas y climatológicas.



# 7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Quintana Roo durante el ejercicio fiscal 2016, presto servicios de educación media superior a la población del Estado con capacidad de ofrecer este tipo de servicios mediante la operación del Programa Público E049 Prestación de Servicios de Educación Profesional Técnica con Bachillerato; y del cual se emiten las siguientes conclusiones de acuerdo al análisis previo de la presente evaluación:

- La institución cuenta con la vinculación en el proceso de planeación estratégica en el ámbito educativo y refiere transparencia en cuanto a la constatación del manejo y ejecución de las actividades gubernamentales especificadas y calificadas con eficacia y eficiencia.
- En términos de resultados se cumplen con los objetivos estratégicos del programa federal al contribuir al fortalecimiento de la institución para que esta pueda otorgar mayor cobertura, inclusión y equidad educativa a través de sus diferentes acciones para prestar los servicios de educación media superior.
- El financiamiento federal obtenido del programa en comento contribuye a apoyar al gasto de operación, que considera el costo de los servicios personales de directivos, docentes y administrativos así como recursos para adquirir materiales y suministros.
- Se puede determinar que la cobertura estatal es la adecuada ya que dentro de las instituciones convergen diferentes actores involucrados en el logro de los objetivos del organismo.
- La institución cuenta con un marco normativo que lo faculta y guía para el cumplimiento de sus funciones y objetivos.
- La institución no cuenta con un marco normativo en cuanto al uso de ingresos propios.
- La institución empleó parcialmente la Metodología del Marco Lógico de forma que la lógica horizontal y vertical de la MIR cumple con algunas

recomendaciones por lo que tiene coherencia y es congruente, no obstante cuenta con detalles en la descripción de los medios de verificación y supuestos, la implementación es parcialmente satisfactoria al no utilizar con totalidad la metodología.

- Los objetivos estratégicos planteados en la MIR tuvieron avances significativos en sus metas, aunque no se cumplió al 100% con lo programado el avance alcanzado esta dentro del rango aceptable de semaforización.
- Los resultados en los niveles de gestión se encuentran en semaforización verde ya que tienen el 100% reportado en el término del ejercicio, estos contribuye en la afectación a los niveles de cumplimiento alcanzados estratégicamente.
- Del total de los recursos recibidos por el instituto, con corte al 31 de diciembre del 2016, se observa que se ha devengado el 88.33% del presupuesto.

Partiendo de la presente Evaluación Específica del Desempeño es que se emiten las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se recomienda agregar medios de verificación de acuerdo a la MML los cuales deben ser documentos de acceso público en el que se describan: el nombre del documento, la ubicación y el periodo en el que se generó la información.
- ✓ se identifica que falta la información del árbol de problemas y objetivos dentro del diseño de la MIR por lo que se sugiere hacer revisión y diseñar documentos de planeación estratégica para emprender que pueda contribuir a mejorar el desempeño del programa que opera la institución.
- ✓ La información de la población atendida no se desagrega por género por lo que se recomienda hacerlo, para saber mayor el impacto que se tiene en los hombres y mujeres del Estado y poder hacer una planeación de acuerdo a las necesidades de cada grupo poblacional.

- ✓ Generar un marco normativo de ingresos propios que permita definir lineamientos específicos para el uso de este tipo de recursos.
- ✓ Actualizar manuales de procedimientos para determinar y dar certeza a las actividades y e integración de las mismas.
- ✓ Implementar mayores procesos de control y seguimiento por parte de los directivos y responsables de programas, así como los niveles operativos que se relacionen con en el cumplimiento de las metas.
- ✓ Generar y sugerir a las áreas, información visible y legible para ser manejada con mayor facilidad, principalmente a los ciudadanos solicitantes de la información.
- ✓ Procurar mayor transversalidad entre las unidades ejecutoras del recurso para la generación de mejores datos que permitan no solo dotar de mayores elementos a los despachos evaluadores, sino que refieran mayores cualidades de transparencia y rendición de cuentas.
- ✓ Se recomienda dar seguimiento a todos los hallazgos presentados y expuestos en el informe, a través del comité de evaluación y nombrando responsables para tales funciones.





# 8

## DATOS DEL EVALUADOR

### EXTERNO

<b>Tabla 15. Datos del Despacho Evaluador</b>	
Nombre oficial/legal del responsable evaluador, ya sea persona física o moral	Colegio de Contadores Públicos de Quintana Roo A.C.
Dirección física completa	Av. Independencia No. 112 Col. Centro C.P. 77000
Teléfono	(983) 83 2 95 75
Página Web	<a href="http://www.ccpqroo.com.mx">www.ccpqroo.com.mx</a>
Correo electrónico	<a href="mailto:ccpqroo@gmail.com">ccpqroo@gmail.com</a>
Demás datos necesarios para su localización	FB: C C P de Quintana Roo Twitter: @ccpqroo1
Datos del coordinador de las evaluaciones	L.C.C. y M.G.A.P. Luis Alain Matos Argüelles
Datos del principal equipo evaluador	L.G.G.P. Viridiana Aracely Acosta Sánchez L.G.G.P. Ilse Garrido Cervera
Fuente: elaboración propia, 2017.	

Resumen curricular y actividades desarrolladas de los participantes en la evaluación:

**Coordinador General:** Luis Alain Matos Argüelles, Licenciado en Contaduría, Certificado en Auditoría y Contabilidad Gubernamental y Maestro en Gestión y Análisis de Políticas Públicas.

Asistencia a reuniones, organización del cuerpo de la evaluación, análisis y estructuración de la información financiera, revisión y corrección general de la totalidad de contenidos.

**Evaluadoras Principales:** Viridiana Aracely Acosta Sánchez, Licenciada en Gobierno y Gestión Pública y Maestrante en Evaluación de Políticas Públicas.

Ilse Garrido Cervera, Licenciada en Gobierno y Gestión Pública y Especialista en Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Asistencia a reuniones requeridas, solicitud de información complementaria, investigación documental, recopilación, revisión, integración y análisis de información, presentación de borradores de informes finales, valoración de indicadores y cuestionarios.