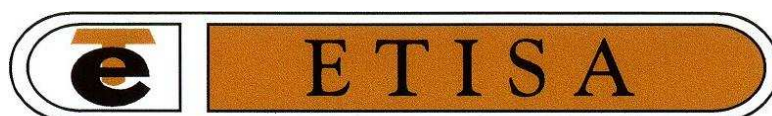




Hidráulica
y
Neumática

S. A. de C. V.



ESPECIALIDADES TECNICAS INDUSTRIALES

Pacto Mundial

Informe Anual 2009



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

INDICE

PAGINA

Listados de Principios	2
Declaración de Apoyo continuo al Pacto Mundial	
Por Nuestro Director General	3
Adhesión al Pacto Mundial del Grupo TUVANOSA.....	4
Historia de la empresa	4
Misión y Visión	5
Valores	5
Medio de comunicación para el informe anual del Pacto Mundial	5
Principio 1.-Apoyar y respetar los derechos Humanos	6
Principio 2.-Las empresas deben asegurar que no están implicados en abusos de los derechos humanos	8
Principio 3.- Apoyar los principios de libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.....	
Principio 4.-Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso realizado por coacción	9
Principio 5.-Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil	9
Principio 6.-Las empresas deben apoyar la abolición de la discriminación en el empleo y la ocupación	10
Principio 7.-Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo que favorezca el ambiente	10
Principio 8.-Las empresas deben emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medio ambiental	11
Principio 9.-Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente	11
Principio 10.-Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas incluyendo la extorsión y el soborno	12

LISTADO DE PRINCIPIOS

DERECHOS HUMANOS:

PRINCIPIO NO. 1.- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

PRINCIPIO NO. 2.- No ser cómplice de abuso de los derechos.

AMBITO LABORAL

PRINCIPIO NO. 3.- Apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO NO. 4.- Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

PRINCIPIO NO. 5.- Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

PRINCIPIO NO. 6.- Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO NO. 7.- Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

PRINCIPIO NO. 8.- Promover mayor responsabilidad medioambiental.

PRINCIPIO NO. 9.- Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

ANTICORRUPCIÓN

PRINCIPIO NO. 10.- Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

DECLARACION DE APOYO CONTINUO AL PACTO MUNDIAL POR NUESTRO DIRECTOR GENERAL

¿POR QUE SIMPATIZO CON EL PACTO MUNDIAL?

Me comprometieron

Gen I, 29-30

Dijo Dios “Hoy les entrego para que se alimenten de toda clase de plantas con semilla que hay sobre la Tierra y toda clase de árboles frutales. A los animales salvajes, a las aves del cielo y a todos los seres vivientes que se mueven sobre la Tierra, les doy pastos verdes para que coman” y así fue, con el fin de acortar una extensa explicación y llegar al génesis, donde se nos hace entrega y se nos responsabiliza de todo ser viviente que hay en la Tierra, como única condición del cuidado de ella para garantizar nuestra existencia.

Hoy observamos con angustia y preocupación el reclamo de la naturaleza porque hemos fallado a sus leyes, reclamo cada vez más frecuente y de mayor intensidad. Para muchos de nosotros son solo “fenómenos” los causantes de estos desastres naturales, fenómeno llamado “Calentamiento global” y sus hijos, fenómeno del niño y fenómeno de la niña, que da pie a que países ricos gasten enormes fortunas en explicar científicamente este fenómeno, sin menospreciar los costos de cada desastre y pérdida de vida humana. Pero la verdad es que tú y yo nos olvidamos de ser personas con dignidad humana, para convertirnos en monstruos de la naturaleza y ser los padres genéticos del fenómeno llamado “Calentamiento global” y abuelo del fenómeno del niño y fenómeno de la niña.

Hoy es demasiado tarde para ir al pasado y arreglar lo que hicimos mal, pero hoy también es una oportunidad hacer mejoras a la naturaleza, haz algo, cualquier cosa; ahorra energía, cuida el agua, los ríos, las playas, cuida cada ser viviente, en fin la naturaleza y respeta sus leyes. Sé que todos podemos ayudar a no contaminar y vivir los valores universales.

¡Yo me comprometo! ¿Y tú?

José Heriberto Kuroda San

ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL DE GRUPO TUVANOSA

Al tener conocimiento que existía el Pacto Mundial y era lanzado en México en Junio de 2005, la empresa se involucró para saber qué era y en que consistía. Al revisar los puntos que comprende el Pacto Mundial y constatar que la empresa los comparte, se optó por adherirse mediante solicitud por escrito, externando el compromiso de apoyar, desarrollar y formar parte de esta cultura en las operaciones diarias para lo cual se integró un comité responsable de la promoción y difusión del **PACTO MUNDIAL** en cada una de las ciudades donde contamos con sucursales; designando en cada lugar equipos de cinco personas para el desarrollo de proyectos.

Es importante mencionar que fue muy bien aceptado este proyecto por todo el personal, concientes que necesitamos mejorar como personas y trabajadores. Nos sentimos motivados por esta iniciativa promovida por la ONU (Organización de Naciones Unidas) para tan importante proyecto, es compromiso dar nuestro mayor esfuerzo, sabemos que el camino es largo y que hay muchas cosas por hacer, pero con paciencia, perseverancia y astucia lo lograremos.

HISTORIA DE LA EMPRESA

TUVANOSA inició operaciones en julio de 1974. Su apertura obedeció a la visión que tuvo la familia Kuroda San con respecto al entorno industrial de la época, así como también al crecimiento en el ámbito de la construcción, donde el mercado demandaba cada vez más y mejores productos, así como la oportunidad de adquirirlos en la plaza.

Así nació TUVANOSA, con el objetivo de apoyar la incipiente industria que se generaba en Sinaloa. Se requería una empresa con especialidad en el servicio, atención y asesoría adecuada en el suministro de tuberías, válvulas y conexiones para conducción y control de fluidos. Debido al esfuerzo realizado, desde su fundación, el crecimiento de la empresa era inminente; se cubría desde el sur de Sinaloa (Escuinapa y Mazatlán) hasta el sur de Sonora (Navojoa y Cd. Obregón) y ocasionalmente se atendía el centro y norte de Sonora. A medida que se daba el crecimiento, se complicaba cada vez más poder atender toda la zona, por su extensión territorial.

La idea de prestar servicios a la industria mediante una empresa especializada, originó que en Julio de 1992 se abrieran sucursales en Hermosillo y Mexicali e inmediatamente en agosto de ese año en Tijuana, BC.

En Febrero de 1994, la Dirección de la empresa decide hacer mejoras en su estructura directiva, administrativa y operativa, con un recurso humano de alto potencial en cada área y una visión empresarial actualizada, analítica, dinámica y progresista.

En marzo de 1995 inicia su operación en Monterrey, N.L. TUVANOSA actualmente cuenta con 10 puntos de venta en: Tijuana y Mexicali, en Baja California; Hermosillo, en Sonora; Monterrey, en Nuevo León, Querétaro en Querétaro y en Culiacán, Sinaloa. Esta última es la oficina matriz del corporativo, y con el objetivo de crecimiento acentuado para aceptar nuevos retos, en el momento oportuno, de acuerdo a la razón de ser de la empresa, de sus directivos y empleados.

En el Año 2007 se abrió sucursal Hidráulica y Neumática en Mexicali en el estado de Baja California y Chihuahua, en el estado de Chihuahua, al igual que una nueva sucursal de Tuvanosa en este último estado, creando con esto tres nuevas fuentes de empleo y contribuyendo al desarrollo económico de nuestro país.

MISION Y VISION DE TUVANOSA, HYNSA, ETISA

MISIÓN

Proveer materiales y equipos para el control de fluidos en la industria, respaldado con ingeniería, calidad, servicio, rapidez, precios justos e inventarios adecuados bajo normas y requerimientos que dan soluciones a sus necesidades, íntegramente comprometidos con nuestra sociedad.

VISIÓN

Ser la empresa tres entre mil.

VALORES

- Honestidad
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Proactividad
- Propositividad
- Trabajo en Equipo
- Congruencia

El informe Anual del Pacto Mundial se anexa a la página web de la empresa: www.tuvanosa.com

DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO 1.- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Compromiso

Brindar a cada trabajador que ingrese a nuestro grupo un trato digno, respetuoso y humano, promoviendo el desarrollo del personal dentro de nuestra organización, garantizándole el pago oportuno y justo.

Sistemas

Política.- Grupo TUVANOSA ofrece un buen ambiente laboral a cada persona que ingrese, garantizando un trato digno y humano.

Acciones

Nos apegamos a las leyes locales, municipales, federales.

Internas

- **MEJORA DEL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES**

Medición de clima laboral a sucursales mediante visita de Gerente de Recursos Humanos en entrevista con cada colaborador de la empresa, definiendo necesidades, herramientas de trabajo (vehículos, computadoras, estado de las máquinas, instalaciones físicas, relaciones humanas entre compañeros, necesidad de capacitación, insatisfacciones de servicios o productos no recibidos de sus proveedores internos, uniformes y equipo de seguridad).

Se da seguimiento diario a cada sucursal de las áreas de oportunidad detectadas durante la visita.

Se proporciona a los trabajadores atención personalizada, teniendo la opción de comunicarse directamente con la gerencia de recursos humanos mediante los diferentes medios electrónicos y/o línea directa para atender cualquier queja, aclaración o apoyo requerido.

Se otorgan préstamos asistenciales a trabajadores en situaciones no previstas (fallecimientos de familiares, accidentes, situaciones de salud), analizando su capacidad económica y ofreciendo plazos de pago de acuerdo a sus posibilidades.

Festejamos cada cumpleaños de nuestros compañeros en su día.

Cada 6 de enero se toma una foto del personal que labora, acompañado de un convivio matutino.

- Se festeja a las trabajadoras mamás mediante desayuno, un obsequio y un día de descanso.

- Se festeja a los trabajadores papás mediante una convivencia.
- Cada fin de año se realiza una cena navideña y un brindis en la sala de juntas, donde el empleado expresa sus mejores deseos a sus compañeros y durante el mismo, los directivos hacen un reconocimiento verbal a todos los trabajadores por los logros obtenidos durante el año que concluye.

Externas

Grupo TUVANOSA hace contribuciones económicas a diferentes organizaciones que apoyan la cultura, la salud y el bienestar social, como las siguientes:

- Se donaron **\$16,000.00** en el año 2009 al **Instituto Sinaloense de Asistencia psicoterapeuta** como **apoyo para consultas psiquiátricas** a personas que requieren el servicio y no cuenta con recursos económicos para pagar la consulta.
- Se donaron **\$13,000.00** en el año 2009 al Patronato Impulsor De La Cultura Humanista
- Se donaron **\$ 11,600.00** en el año 2009 a **Cruz Roja Mexicana**.
- Se donaron **\$4,000.00** Asociación de Ingenieros de minas, metalúrgicas y geólogos de México AC
- Se donaron **\$10,000.00** Patronato Jesús de la Divina Misericordia I.A.P
- Se donaron **\$13,000.00** Instituto promotora de la infancia y la juventud IAP
- Se donaron al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Sinaloa **\$2,688.50**

Se apoya mediante beca a alumnos recién egresados para que realicen sus Estancias Profesionales, contribuyendo a su formación laboral, adquiriendo experiencia que va de seis meses a un año, se trabaja en coordinación con SNE (**\$201,915.51**)

Resultados

28 % del personal de TUVANOSA ha ascendido mínimamente a un nivel jerárquico mayor e incluso a ocupar puestos directivos.

Permanencia promedio del personal

Directivos (gerentes de matriz) 10 años

Ejecutivos (gerentes comerciales) EL 60% de los gerentes tiene un promedio de 14 años, el 40% restante un promedio de 5 años haciendo mención que es personal de nuevo ingreso.

Administración 7 años promedio

Ventas 8 años promedio

Almacén 9 años

Venta de la empresa en los últimos años.

2003	27.73%
2004	68.42%
2005	7.12%
2006	71%
2007	21%
2008	37.8%
2009	- 17.07%

MEJORA DEL NIVEL ECONÓMICO DE LOS TRABAJADORES.

En el 2009 se crearon 3 nuevos puestos: 1 en TUVANOSA (Matriz), 2 en Hidráulica y Neumática S.A. de C.V. (Matriz y Sucursal Mazatlán).

Se estableció pago de incentivos de productividad con máximo 10 días de sueldo por mes, de acuerdo a evaluación de desempeño mensual, para los empleados, exceptuando al personal que recibe comisiones.

PRINCIPIO 2.- Las empresas deben asegurar que no están implicados en abusos de los derechos humanos

Compromiso

Es compromiso del GRUPO TUVANOSA el respetar y hacer respetar el trato digno, respetuoso y humano con cada persona con que sostenga una relación: personal, cliente, proveedor y gobierno.

Sistemas

Responder a los compromisos económicos y legales asumidos con gobierno, proveedores y clientes en tiempo y forma convenidos. (Pagos oportunos: de impuestos, proveedores y empleados)

Ofrecer certificados de calidad que aseguren que nuestros productos van a funcionar para lo que fueron solicitados.

Sostener relaciones comerciales con clientes y proveedores que aseguren la calidad de su empresa, de su gente y de su producto.

Acciones

Control diario de los compromisos de pago a proveedores, trabajadores, seguro social e impuestos gubernamentales.

Coordinar visitas de apoyo técnico de nuestros proveedores con nuestros clientes, en las etapas de diseño de ampliaciones de plantas industriales ó nuevas naves, cuando se requiere un nivel mayor de asesoría técnica.

Promover cursos de nuestros proveedores con los clientes.

Resultados

Una imagen de empresa, solvente, responsable que genera confianza y tranquilidad en sus empleados y proveedores.

Obtención de mejores tratos financieros

Reconocimiento de IMSS, e INFONAVIT por ser una empresa cumplida.

ESTANDARES LABORALES

PRINCIPIO 3.- Apoyar los principios de libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Compromiso

Crear un diálogo constructivo donde la libertad de asociación y el ejercicio de la negociación colectiva creen soluciones que representen beneficios tanto para la empresa como trabajadores.

Sistemas

Comunicación abierta y efectiva con el personal.

Acciones

TUVANOSA vigila el bienestar de su gente, con el objetivo de defender, propiciar y mantener una conducta orientada a generar ese equilibrio, equidad y valoración que merece la gente en cualquier lugar que ocupe dentro de la organización.

Resultados

Mejorar la comunicación interna y la resolución de conflictos de interés mediante la negociación colectiva relacionada con el personal y la empresa, donde ambos obtengan un beneficio de acuerdo a los derechos y obligaciones tanto patronales como laborales.

PRINCIPIO 4.- Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y coacción.

Compromiso

Es compromiso del grupo **TUVANOSA** tener a la persona adecuada en el puesto adecuado con la mejor actitud y aptitud posible, mediante evaluación, capacitación oportuna y con el número suficiente de personal de acuerdo a los niveles de operación de cada sucursal.

Sistemas

Planeación y programación de actividades al igual que la capacitación.

Acciones

Se programan las entregas de material a nuestros clientes, organizando que el personal regrese antes de su hora de salida, y en los casos en que los trabajadores de almacén lleguen después de su hora de trabajo se buscará la manera de compensar ya sea con día de descanso o económicamente.

Resultados

Distribución de carga de trabajo equitativo por área, satisfacción del personal, eleva la calidad de vida de los trabajadores.

Dentro de las prioridades del grupo se encuentra: una nueva cultura laboral, la excelencia operativa y administrativa.

PRINCIPIO 5.- Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Compromiso

Es compromiso de Grupo TUVANOSA la contratación de personal mayor de 18 años.

Sistemas

POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Se cumplen las recomendaciones laborales legales sobre las edades mínimas autorizadas para contratar.

Acciones

La empresa cuenta con incentivos de productividad y pago de comisiones que permiten elevar el nivel socioeconómico de los trabajadores, eliminando la necesidad de mandar a sus hijos menores de edad a trabajar.

En lo referente a las edades y sabiendo que el futuro de nuestro planeta está en manos de los niños y jóvenes, queda estrictamente prohibido contratar personal menor de edad, para lo cual desde la entrevista se cuenta con el filtro que aplica para todos los candidatos.

Los niños deben ser niños, actuar como niños, formarse, educarse, madurar en su momento, su lugar y su espacio. Respetar el derecho de ser niño es nuestro compromiso.

Resultados

Niños plenos con goce de su infancia y dignidad ayudando a la integración familiar. Además se contribuirá al desarrollo económico mundial ya que los niños que trabajan y dejan su educación nunca adquirirán las habilidades necesarias para obtener un empleo.

PRINCIPIO 6.- Las empresas deben apoyar la abolición de la discriminación en el empleo y la ocupación

Compromiso

Tratar a las personas como profesionistas, sin importar sexo, religión o estado civil.

Sistemas

A toda persona que desee desempeñar un puesto, se evaluarán sus capacidades físicas, intelectuales, sin considerar como limitantes su sexo, religión o estado civil, únicamente que genere el resultado establecido para ese puesto.

Acciones

Actualmente el gerente de compras nacionales de TUVANOSA es una persona con capacidades diferentes. Admiramos el trabajo realizado por este colaborador activo que con su gran actitud de servicio y aptitud vemos en él un ejemplo, y nos demuestra que no existen límites solamente el que uno se pone.

En matriz (en donde se establecen las líneas de dirección a todas las sucursales) contamos con 3 gerencias que están representadas por mujeres, siendo 4 plazas las de nivel gerencial autorizadas.

Gerente de Sistemas
Gerente de Finanzas
Gerente de Recursos Humanos

Resultados

El desempeño obtenido por Gerencia de Compras Nacionales ha formado parte del desarrollo de la empresa, al igual que del mismo crecimiento personal y profesional.

Las mujeres representan el 29% del total de la plantilla de Tuvanosa.

MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7. Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Compromiso

En relación a los productos que estén dañando al medio ambiente será nuestro compromiso anticipado a las legislaciones del Estado, no venderlos, buscando alternativas para brindar soluciones a nuestros clientes. **No vender productos que dañen al medio ambiente, estén o no regulados por el Estado.**

Independientemente de la necesidad de encausar en el individuo la creación de una conciencia del uso eficiente de la energía, las empresas deben dar el primer paso para mostrar la viabilidad de la utilización de ideas sencillas que nos llevan conseguir de manera práctica este objetivo.

El reto de este siglo será la optimización de los recursos de nuestro planeta.

Sistemas

Trabajar en coordinación con una red de empresas, así como dependencias de gobierno para la implementación de planes y programas, que logren la optimización de recursos.

Acciones

Se involucra a empresas, compañeros de trabajo, vecinos, amigos, familiares, con la finalidad de crear conciencia sobre la situación actual del planeta, generar una cultura de respeto y cuidado del medio ambiente e invitarlos a sumarse con acciones pequeñas pero que conllevan a grandes cambios.

Propiciar una dinámica de involucramiento del individuo en una mejora continua de las condiciones de la sociedad que lo rodea y por lo tanto lo afectan.

Resultados

Ver Proyecto:

- Ahorro de Energía en bombeo Agrícola
- Resumen de presentaciones CNA, Empalme Sonora
- Si me tiras contaminas
- Proyecto Mangles cuarta etapa, donde se sembraron 77 mil semillas de mangle, del cual 10% logró sobrevivir.



PRINCIPIO 8.- Las empresas deben emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medio ambiental.

Compromiso

Cuidar nuestro entorno, nuestro medio ambiente, nuestro planeta, nuestro mundo, ser parte de una solución, crear cultura y conciencia en todo el personal del grupo e invitar a empresas y dependencias de gobierno a contribuir al cuidado del medio ambiente con acciones y actividades que estén a nuestro alcance.

Toda nuestra facturación lleva un mensaje o invitación alusivo al cuidado del medio ambiente tales como: no tirar basura, reciclado, planta un árbol, etc., que siempre estará presente.

Sistemas

Se promueven estrategias de responsabilidad del medio ambiente con empresas con las se tenga alguna comunicación y/o relación, involucrando a la organización y su entorno.

Acciones

Proyecto Mexicali sin grafiti

Proyecto Mexicali Manzana Segura (Bomberos uso de extintores)

Proyecto Playas Limpias



Resultados

Lograr la participación progresiva de más empresas, compañeros, familiares y amigos, decididos a contribuir con hechos, con la certeza de lo que hagamos hoy serán nuestros resultados mañana.

El Proyecto Mangle se convirtió en una actividad permanente donde cualquier época del año es posible plantar mangle y contar con plantas que son donadas por un vivero de la región.

PRINCIPIO 9.- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Compromiso

Es nuestra filosofía fomentar el cuidado del medio ambiente en todas nuestras actividades diarias y la comercialización de productos amigables con el medio ambiente motivando a los proveedores a innovar en sus productos contribuyendo de esta forma con la preservación de nuestro planeta Tierra.

Sistemas

Implementación de sistema computacional, disminuyendo así la impresión excesiva de papel innecesario, política de ventas, cultura organizacional.

Acciones

Concientizar a nuestros trabajadores para fomentar el reciclado de papel, cuidado de energía, agua y luz entre otros.

Sistema de auto-facturación.

Programa de renovación de flotillas de autos.

Bitácora de mantenimiento de vehículos, desde nuevos hasta que cumplen el ciclo de vida dentro de la empresa.

Resultados

Sistema de auto-facturación.- Para la SHCP (Secretaría de Hacienda y Crédito Público) somos un contribuyente transparente que realizamos todas nuestras operaciones conforme a lo que establece su legislación y para nuestros clientes, presencia e imagen.

En cuanto al ahorro de papel, ha disminuido en un 40% debido a que se elimina el papel carbón, y dos hojas por cada juego de factura. De igual manera, se ha implementado la corrección de errores de elaboración de factura, dentro del propio sistema, para su posterior impresión de manera correcta.

Programa de Renovación de Flotillas.- Se renovaron en el año 2009, 5 vehículos de los cuales fueron: 4 Automóviles cuatro cilindros, una Nissan chasis de cuatro cilindros.

ANTICORRUPCIÓN

PRINCIPIO 10.- Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas incluyendo la extorsión y sobornos.

Compromiso

Desde el nacimiento de esta empresa, quedó plasmado que por ningún motivo se compra o se soborna a algún cliente para obtener sus pedidos. En ningún momento compramos material que no esté garantizando a través de una factura que esté dentro de la legalidad. Siempre nos unimos a empresas que tengan valores en su forma de comercializar, así mismo, aquellas que fabriquen productos que cuenten con la calidad o la certificación aprobada por institutos internacionales. En otras palabras, no compramos y no vendemos productos de dudosa calidad o vicios ocultos, con lo que pudieran resultar dañados terceros.

Sistemas

Cuando los clientes se acercan a nosotros, por haber otorgado pedidos de materiales a nuestros competidores y al recibirlos los productos no cumplen con las especificaciones cotizadas, nuestros ejecutivos de venta le muestran al cliente cómo detectar el abuso sufrido, mediante datos de fabricación que determinan materiales reconstruidos y otras similares.

Promover compromisos de anticorrupción con las empresas proveedoras así como nuestros clientes y si sucede algo, notificarlo.

Debido a que no aceptamos ningún soborno, ahí se detiene el problema, nuestros agentes de ventas están capacitados para responder a todo tipo de insinuación corrupta.

Acciones

Comercializamos únicamente materiales nuevos y no reconstruidos, asegurando la calidad ofrecida.

Resultados

Personal con visión ética.

Permanencia en el mercado y mejora de imagen.