



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTERIO DE COMUNICACIONES

EL MINISTRO

RESOLUCIÓN No. 185 /2017

POR CUANTO: El Acuerdo No. 7380 del Consejo de Ministros, de fecha 28 de febrero de 2013, en su numeral Primero, apartado Cuarto, dispone que el Ministerio de Comunicaciones tiene como función específica la de ordenar, regular y controlar los servicios de telecomunicaciones, radiocomunicaciones, informáticos y postales, nacionales e internacionales, la gestión de los recursos comunes y limitados en materia de dichos servicios y la implementación de los mismos.

POR CUANTO: El Convenio Postal Universal, tratado internacional del que Cuba es Estado parte, establece que los países miembros procurarán que todos los usuarios gocen del derecho a un servicio postal universal que corresponda a una oferta de servicios postales básicos de calidad, prestados en forma permanente en todos los puntos de su territorio a precios accesibles y dispone que los países miembros o sus operadores designados deberán fijar y publicar sus normas y objetivos en materia de distribución de envíos de correspondencia y de encomiendas de llegada, considerando además que el cumplimiento de dichas normas y objetivos por parte del Grupo Empresarial Correos de Cuba influye en la remuneración a recibir por concepto de gastos terminales y cuotas partes vinculados a la calidad del servicio.

POR CUANTO: Mediante la Resolución No. 39 del Ministro de Comunicaciones, de fecha 23 de febrero de 2015, se aprobaron las Metas e Indicadores de Acceso y Calidad de los Servicios Postales que presta el Grupo Empresarial Correos de Cuba para el período 2015-2016 y su metodología de medición, por lo que resulta necesario aprobar las metas e indicadores de acceso y calidad para el año 2017 y su metodología de medición.

POR TANTO: En el ejercicio de las atribuciones que me están conferidas en el Artículo 100 inciso a), de la Constitución de la República de Cuba;

RESUELVO

PRIMERO: Aprobar las Metas e Indicadores de Acceso y Calidad de los Servicios Postales que presta el Grupo Empresarial Correos de Cuba para el año 2017 y su metodología de medición, que se establecen en los anexos No. 1 y No. 2 y que forman parte integrante de la presente Resolución.

SEGUNDO: A los efectos de la presente Resolución, los términos que se citan a continuación tienen el significado siguiente:

a) **Puntos de acceso (admisión o entrega) a la red postal:** medios físicos y espacios habilitados por el operador postal donde los remitentes o destinatarios pueden depositar o recibir envíos postales.

b) **Tiempo de entrega:** tiempo transcurrido desde la admisión del envío postal hasta su entrega al destinatario, contándose a partir del día u hora siguiente al de su admisión.

c) **Violaciones de la seguridad postal:** hechos vinculados a la expoliación, robos, pérdidas o extravíos de los envíos postales.

d) **Zonas rurales de difícil acceso:** áreas o asentamientos humanos pertenecientes a los territorios del país que están bajo la atención de la Comisión Nacional del Plan Turquino.

TERCERO: Corresponde al Grupo Empresarial Correos de Cuba:

a) Informar al Director de Regulaciones antes del 15 de febrero del año 2018, el estado de cumplimiento de las metas e indicadores previstos y las causas objetivas que pueden haber afectado su cumplimiento;

b) establecer un sistema de control de las metas e indicadores de acceso y calidad de los servicios postales, verificable y auditable por el Ministerio de Comunicaciones;

c) mantener un control interno de los indicadores postales relacionados con el cumplimiento de los planes de recogida de buzones, de realización de los canjes postales, y los vinculados a los envíos postales mal encaminados, pendientes de porteo y con errores en la transmisión de telegramas y giros;

d) presentar al Director de Regulaciones antes del 15 de noviembre del año 2017, las propuestas de Metas e Indicadores de Acceso y Calidad de los Servicios Postales del año 2018 para su análisis y posterior tramitación para la aprobación por el que suscribe; y

e) proponer a la Dirección de Regulaciones para su análisis y posterior tramitación para la aprobación por el que suscribe, cuando existan motivos que lo justifiquen; la introducción de nuevas metas e indicadores de acceso y de calidad de los servicios postales, así como la eliminación o modificación de los existentes y la variación de los criterios de evaluación o medición de las metas e indicadores.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: El Director de Regulaciones, en coordinación con el Director General de Comunicaciones, el Director de Inspección y el Presidente del Grupo Empresarial Correos de Cuba, en base al informe entregado por este último, en cumplimiento de lo previsto en el apartado Tercero, inciso a) de la presente resolución, presenta al Consejo de Dirección del Ministerio en el mes de marzo, un dictamen sobre el estado de cumplimiento de las metas y el comportamiento de los indicadores postales para el año 2017.

SEGUNDA: El Presidente del Grupo Empresarial Correos de Cuba establece la propuesta de indicadores de cobertura poblacional y geográfica por provincia, el Municipio Especial Isla de la Juventud y municipios, la cual presentará de manera oficial en los treinta (30) días posteriores a la fecha de entrada en vigor de la presente Resolución, a la Dirección de Regulaciones del Ministerio de Comunicaciones en el caso de La Habana se entrega desglosada por los tres territorios de las empresas que forman parte de esta.

TERCERA: Encargar a la Dirección de Inspección, la Dirección General de Comunicaciones y a las oficinas territoriales de control del Ministerio de Comunicaciones, el control y fiscalización de lo dispuesto en la presente Resolución.

CUARTA: Derogar la Resolución No. 39 del Ministro de Comunicaciones, de fecha 23 de febrero de 2015.

NOTIFÍQUESE al director general de Comunicaciones, a los directores de Regulaciones, de Inspección y de las oficinas territoriales de control y al presidente del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

COMUNÍQUESE a los viceministros y directores ministeriales.

ARCHÍVESE el original en la dirección Jurídica del Ministerio de Comunicaciones.

PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

Dada en La Habana, a los 15 días del mes de junio de 2017.

Maimir Mesa Ramos
Ministro

LIC. PEDRO PAVEL GARCÍA SIERRA, DIRECTOR JURIDICO DEL MINISTERIO DE COMUNICACIONES.

CERTIFICO: Que la presente Resolución es copia fiel y exacta del original que obra en los archivos de esta Dirección a mí cargo.

La Habana, 16 de junio de 2017.

Anexo No. 1. Resolución No. 185 /2017

METAS E INDICADORES DE ACCESO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES PRESTADOS POR EL GRUPO EMPRESARIAL CORREOS DE CUBA PARA EL AÑO 2017

Tabla No. 1

INDICADOR				2017
				Menor o igual a
1) Indicador cobertura poblacional geográfica y	Cobertura poblacional nacional	Admisión	Habitantes/Oficinas + Buzones	6400
		Entrega	Habitantes/Oficinas Porteadoras	17700
			Habitantes/Carteros + Agentes Postales	3000
	Cobertura geográfica nacional	Admisión	Km ² /Oficinas + Buzones	80
		Entrega	Km ² /Oficinas Porteadoras	180
			Km ² /Carteros + Agentes Postales	30

Tabla No. 2

INDICADOR		2017
2) Acceso a los servicios postales según la cantidad mínima de horas a trabajar	Cabeceras provinciales: al menos una oficina	Lunes a sábado (10 horas)
	Cabeceras municipales: al menos una oficina	Lunes a sábado (8 horas)
	Localidades con más de 5 000 habitantes: al menos una oficina, sucursal o ventanillo	Lunes a viernes (8 horas) Sábados (4 horas)
	Localidades con menos de 5 000 y más de 3000 habitantes: al menos un punto de acceso(ventanillo)	Lunes a sábado (4 horas)
	Localidades con menos de 3 000 y más de 500 habitantes: al menos un punto de acceso (ventanillo, cartero o agente postal)	Si es un ventanillo, lunes a sábado (no menos de 4 horas) Si es cartero o agente postal, no menos de 3 días a la semana y de 1 hora por día
	Zonas rurales de difícil acceso: al menos un punto de acceso (ventanillo, cartero o agente postal)	Si es un ventanillo, lunes a sábado (no menos de 4 horas) Si es cartero o agente postal, no menos de 2 días a la semana y de 1 hora por día

Tabla No. 3

INDICADOR			2017
3) Acceso para enviar y recibir envíos postales según la localidad	enviar	Cartas, tarjetas postales, envíos para ciegos e impresos, telegramas	Todos los puntos de acceso ubicados en las localidades
	recibir		Todas las oficinas porteadoras ubicadas en las localidades
	Pequeños paquetes y encomiendas		Cabeceras provinciales, municipales y localidades mayores a 5 000 habitantes al menos una oficina
	Servicios financieros postales (expedición y pago de giros)		Todas las oficinas

Tabla No. 4

INDICADOR		2017	
		Norma	Meta
4) Tiempo de entrega de envíos postales y nivel de cumplimiento			
Tiempo de entrega de los envíos de correspondencia ordinaria	Capital	D+3	75%
	Cabeceras provinciales	D+4	
	Resto de los municipios	D+5	
Tiempo de llegada de la prensa a las cabeceras municipales	Cabeceras Municipales	H+10	87%
Tiempo de entrega de los telegramas	Urgentes (gravedad)	H+5	90%
	Ordinarios (en oficinas informatizadas)	H+10	90%
	Ordinarios (en oficinas no informatizadas)	H+12	90%
Tiempo de entrega de las encomiendas (aviso)	Capital	D+5	75%
	Cabeceras provinciales	D+6	
	Resto de los municipios	D+7	
Tiempo de entrega del aviso de giros nacionales	En oficinas informatizadas	D+1	80%
	En oficinas no informatizadas	D+5	

Nota: **D**– Día de admisión o imposición del envío. **H** – Hora de admisión o imposición del envío. En el caso de la prensa es la hora de fin de la carga en el poligráfico.

Tabla No. 5

INDICADOR	2017	
5) Porcentaje de reclamaciones sobre envíos postales nacionales con respuesta antes del plazo máximo (en días)	Plazo máximo	%
	23	95%

Tabla No. 6

INDICADOR		2017
6) Proporción de violaciones de la seguridad por envío postal	Correspondencia	1 cada 700 000
	Encomiendas	1 cada 2 000

Tabla No. 7

INDICADOR		2017	
		Norma	Meta
7) Tiempo de entrega de los envíos EMS y nivel de cumplimiento (en el caso de los EMS internacionales, después de liberados por la Aduana)	Zona 1	D+1	90%
	Zona 2	D+2	
	Zona 3	D+3	
	Zona 4	D+4	
	Zona 5	D+5	
	Zona 6	D+6	

Zona 1: Capital del país.

Zona 2: Capitales de las provincias de Pinar del Río, Artemisa, Mayabeque (San José de las Lajas) y Matanzas.

Zona 3: Capitales de las provincias de Holguín, Santiago de Cuba y Guantánamo.

Zona 4: Capitales de las provincias de Villa Clara (Santa Clara), Cienfuegos, Sancti Spíritus y Ciego de Ávila.

Zona 5: Capitales de las provincias de Camagüey, Las Tunas y Granma (Bayamo).

Zona 6: Municipio Especial Isla de la Juventud y resto del país.

Tabla No. 8

INDICADOR		2017	
		Norma	Meta
8) Tiempo de entrega de los envíos de Correo Oficial y nivel de cumplimiento	Capital	D+1	95%
	Resto del país	D+3	

Nota: En relación a esta tabla el término resto del país se entiende como el territorio nacional excluyendo el que ocupa la capital de la nación.

Tabla No. 9

INDICADORES	2016	
9) Porcentaje de reclamaciones sobre envíos postales EMS resueltas antes del plazo máximo (en días)	Plazo máximo	porcentaje
	23	98%

Tabla No. 10

INDICADORES	2016	
10) Porcentaje de reclamaciones sobre envíos postales de Correo Oficial resueltas antes del plazo máximo (en días)	Plazo máximo	porcentaje
	11	98%

Tabla No. 11

INDICADORES		2016
11) Proporción de violaciones de la seguridad por envío postal EMS	Documentos	1 cada 4 000
	Paquetes	1 cada 3 000

Tabla No. 12

INDICADORES		2016
12) Proporción de violaciones de la seguridad por envío postal de Correo Oficial	Documentos	1 cada 4 000
	Paquetes	1 cada 3 000

Tabla No. 13

INDICADOR		2017	
		Norma	Meta
13) Tiempo de entrega de los envíos de correspondencia certificada	Capital	D+4	75%
	Cabeceras provinciales	D+5	
	Resto de los municipios	D+6	

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LOS INDICADORES UTILIZADOS PARA ESTABLECER LAS METAS DE ACCESO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES PRESTADOS POR EL GRUPO EMPRESARIAL CORREOS DE CUBA PARA EL AÑO 2017

INDICADOR (1): Cobertura poblacional y geográfica.

Descripción: Cantidad media de habitantes cubierta por puntos de acceso, con facilidades de admisión y de entrega y la superficie geográfica media cubierta por puntos de acceso, con facilidades de admisión y de entrega.

Unidades de medida: habitantes y Km²

Fórmula de Cálculo:

Habitantes/Oficinas+Buzones \leq 6400

Habitantes/Oficinas Porteadoras \leq 17700

Habitantes/Carteros+Agentes Postales \leq 3000

km²/ Oficinas+Buzones \leq 80

km²/ Oficinas Porteadoras \leq 180

km²/ Carteros+Agentes Postales \leq 30

INDICADOR (2): Acceso a los servicios postales según cantidad mínima de horas a trabajar.

Descripción: Cantidad total de puntos de acceso con facilidades para acceder a los servicios postales que funcionan durante los días y horas establecidas según la localidad.

Los horarios específicos de servicios al público de cada oficina de correos se concilian con las autoridades locales, cumpliendo la cantidad de horas establecidas.

Unidad de medida: U

Fórmula de Cálculo:

TOCPH/TOCP/ \geq 1

TOCMH/ TOCM/ \geq 1

TPALMaH /TPALMa \geq 1

TPALMeH /TPALMe ≥ 1 (Nota: Esta fórmula puede utilizarse para localidades con menos de 5 000 y más de 3000 habitantes o para localidades con menos de 3 000 y más de 500 habitantes.

TPAZR/TPAZR ≥ 1

TOCPH: Total de oficinas ubicadas en cabeceras provinciales que cumplen con la cantidad de horas mínimas a trabajar.

TOCP: Total de oficinas ubicadas en cabeceras provinciales.

TOCMH: Total de oficinas ubicadas en cabeceras municipales que cumplen con la cantidad de horas mínimas a trabajar.

TOCM: Total de oficinas ubicadas en cabeceras municipales.

TPALMaH: Total de oficinas ubicadas en localidades mayores a 5000 habitantes que cumplen con la cantidad de horas mínimas a trabajar.

TPALMa: Total de oficinas ubicadas en localidades mayores a 5000 habitantes.

TPALMeH: Total de puntos de acceso ubicados en localidades con menos de 5 000 y más de 3000 habitantes o para localidades con menos de 3 000 y más de 500 habitantes que cumplen con la cantidad de horas mínimas a trabajar.

TPALMe: Total de puntos de acceso ubicados en localidades con menos de 5 000 y más de 3000 habitantes o para localidades con menos de 3 000 y más de 500 habitantes.

TPAZRH: Total de puntos de acceso ubicados en zonas rurales de difícil acceso que cumplen con la cantidad de horas mínimas a trabajar.

TPAZR: Total de puntos de acceso ubicados en zonas rurales de difícil acceso.

En todos los casos se incluyen únicamente los que funcionan durante los días y horas establecidos en el indicador reflejado en la Tabla No. 2.

INDICADOR (3): Acceso para enviar y recibir envíos postales según la localidad.

Descripción.- Cantidad total de puntos de acceso con facilidades para enviar y recibir envíos postales según la localidad.

El envío de las cartas, tarjetas y telegramas se debe garantizar en todas las oficinas de correos según los horarios definidos.

Las encomiendas y pequeños paquetes se deben garantizar en las cabeceras provinciales y municipales y en localidades mayores a 5000 habitantes, según los horarios definidos. Éste alcance se precisará a partir del estudio de los volúmenes de imposición y de los flujos de recogida y transportación de este tipo de envíos.

Los servicios financieros postales (expedición y pago de giros) se deben ofrecer en todas las oficinas ubicadas en las localidades y se deben ir ampliando de acuerdo a las necesidades de los usuarios y las posibilidades técnicas y financieras del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

Se debe garantizar la entrega de la correspondencia a domicilio (excepto los pequeños paquetes sujetos al cobro de derechos arancelarios) o en la propia oficina de correos. Para los telegramas se garantizará su entrega a domicilio.

Se mantiene la entrega del aviso a domicilio de las encomiendas y pequeños paquetes sujetos al cobro de derechos arancelarios.

En el caso de los giros se debe garantizar la entrega a domicilio del aviso y el pago al destinatario en la oficina de correos.

Unidad de medida: U

Fórmula de Cálculo:

$TPAEC/TPA = 1$

$TOPRC/TOP = 1$

$TOCPMEC/TOCPM \geq 1$

$TOCPGP/TOCP \geq 1$

TPAEC: Total de puntos de acceso (oficinas, ventanillos y buzones) que permiten a los usuarios enviar cartas, tarjetas postales, envíos para ciegos, impresos y telegramas.

TPA: Total de puntos de acceso (oficinas, ventanillos y buzones).

TOPRC: Total de oficinas porteadoras que permiten a los usuarios recibir cartas, tarjetas postales, envíos para ciegos, impresos y telegramas.

TOP: Total de oficinas porteadoras.

TOCPMEC: Total de oficinas en cabeceras provinciales, municipales y en localidades mayores a 5000 habitantes que permiten a los usuarios enviar o recibir pequeños paquetes o encomiendas.

TOCPM: Total de oficinas ubicadas en cabeceras provinciales, municipales y en localidades mayores a 5000 habitantes.

TOCPGP: Total de oficinas que permiten a los usuarios enviar o recibir giros postales.

TOCP: Total de oficinas.

En todos los casos se incluyen los que funcionan según lo establecido en el indicador reflejado en la Tabla No. 3.

INDICADORES (4, 7, 8 y 13): Tiempo de entrega de envíos postales y nivel de cumplimiento.

Descripción: Es el porcentaje desglosado de envíos postales de correspondencia ordinaria, prensa, telegramas, encomiendas y giros que son entregados según la norma y la meta establecida.

En el caso de la prensa se considera como “H” la hora en que el poligráfico concluye la entrega a correo de la totalidad de los ejemplares de prensa.

En los telegramas y los giros se considera como “H” la hora de su admisión.

Al utilizar la norma (H +...) el plazo de entrega se calcula sumando las horas hábiles de trabajo que transcurren hasta la entrega de la prensa, el telegrama o el giro. Excepto en los telegramas “Urgentes” en que se mide por las horas transcurridas a partir de su admisión.

Al utilizar la norma (D +...) el plazo de entrega de la correspondencia (cartas, tarjetas postales, impresos, envíos para ciegos) y las encomiendas, se calcula sumando los días naturales que transcurren hasta su entrega, considerando (D=0) como el día de admisión.

En el caso de los giros y las encomiendas postales con el primer aviso se considera cumplida la entrega.

De acuerdo a las recomendaciones de la Unión Postal Universal, se establece para el caso del Grupo Empresarial Correos de Cuba no tener en cuenta como días de porteo de la correspondencia (cartas, tarjetas postales, impresos, envíos para ciegos) y las encomiendas y como horas de porteo en el caso de la prensa, los telegramas y los giros; el domingo y los días u horas no laborables establecidos en la legislación laboral vigente (actualmente 10 días según la legislación laboral vigente) por lo que los envíos admitidos esos días se consideran como admitidos el siguiente día u hora laborable de admisión, para más detalle ver el ejemplo siguiente:

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5						
	D	D+1	D+2	D+3	D+4		D+5				
		D	D+1	D+2	D+3		D+4	D+5			
			D	D+1	D+2		D+3	D+4	D+5		
				D	D+1		D+2	D+3	D+4	D+5	
					D		D+1	D+2	D+3	D+4	D+5

Ejemplos:

1. Al utilizar el método operacional y la norma (D+3), el plazo de entrega de un envío que se admita un lunes finaliza el jueves; sumando tres (3) días sin contar el día de imposición.
2. Utilizando la misma norma (D+3) y en el caso que la admisión se haga el miércoles el plazo de entrega de un envío finaliza el sábado.
3. En el caso que la admisión se haga el viernes (D+3) el plazo de entrega de un envío finaliza el martes.

Unidad de medida: %

Fórmula de Cálculo: $\% = (TE / V) \times 100$

%: Es el porciento de envíos postales entregados cumpliendo la norma y la meta establecida.

TE: Es la cantidad de envíos postales entregados cumpliendo la norma y la meta establecida.

V: Es la cantidad total de envíos postales.

Esta fórmula debe ser utilizada para cada uno de los tipos de envíos desglosados en el indicador reflejado en la Tabla No. 4 y en los indicadores relacionados con los envíos EMS, de Correo Oficial y de correspondencia certificada reflejados en las tablas No. 7, 8 y 13.

INDICADORES (5, 9 y 10): Porcentaje de reclamaciones sobre envíos postales nacionales resueltas en el plazo máximo.

Descripción: Total de reclamaciones nacionales, de ellas el porcentaje resueltas dentro del plazo establecido, a partir de que se conozca la reclamación en cualquier nivel que se presente.

Unidad de medida: U

Fórmula de Cálculo: $(TRNR*100)/TRN = PRNR$

TRNR: Total de reclamaciones sobre envíos postales nacionales resueltas en el plazo establecido.

TRN: Total de reclamaciones sobre envíos postales nacionales.

PRNR: Porcentaje de reclamaciones sobre envíos postales nacionales resueltas en el plazo establecido.

Esta fórmula debe ser utilizada desglosando las reclamaciones relacionadas con la correspondencia, las encomiendas postales, los envíos nacionales EMS y los de Correo Oficial según lo reflejado en las tablas No. 5, 9 y 10.

INDICADORES (6, 11 y 12): Proporción de violaciones de la seguridad por envío postal.

Descripción: Proporción de violaciones de la seguridad ocurridas por cada envío de correspondencia, encomienda o giro que ingresan al flujo postal.

Unidad de medida: U

Fórmula de cálculo: $1*PVSEP = TEIFP / TVSP$

1*PVSEP: Proporción de violaciones de la seguridad por envío postal que ingresan al flujo.

TEIFP: Total de envíos que ingresan al flujo postal.

TVSP: Total de violaciones de la seguridad postal.

Esta fórmula debe ser utilizada desglosando las violaciones de la seguridad relacionadas con la correspondencia, las encomiendas postales, los envíos EMS y los de Correo Oficial según lo reflejado en las tablas No. 6, 11 y 12.

A. INDICACIONES METODOLÓGICAS COMPLEMENTARIAS PARA DETERMINAR EL ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS E INDICADORES DE ACCESO Y CALIDAD DE SERVICIOS POSTALES A PARTIR DE LA REALIZACIÓN DE MUESTREOS POSTALES

A fin de determinar el comportamiento de las metas e indicadores de acceso y calidad de los servicios postales puede ser necesario efectuar un estudio estadístico del comportamiento del flujo postal, mediante un muestreo del flujo postal. El muestreo es utilizado en determinadas ocasiones cuando resulte imposible medirlos a partir de la cantidad total de envíos postales, incluidos los giros que componen el flujo anual de un operador. El muestreo puede realizarse por el propio operador postal, por la unidad organizativa del Ministerio de Comunicaciones encargada para realizarlo o comisionar a una tercera entidad para que lo ejecute.

Para que los resultados estadísticos sean válidos, debe aplicarse al efectuar el muestreo estadístico y la estimación, los principios siguientes:

1. El muestreo como la estimación debe reflejar la composición del tráfico postal, la planificación del programa de muestreo se adapta en función de las características de su flujo postal y de los recursos con que se cuente.
2. El muestreo estadístico debe diseñarse de modo que sea posible lograr una precisión estadística, con un error muestral no mayor a $\pm 5\%$, con un índice de confiabilidad no menor del 95%.
3. La selección de los panelistas o colaboradores (personas jurídicas o naturales), debe garantizar la distribución de forma equitativa geográfica y poblacional, las distintas cargas de volumen y que ningunos de estos participe en los estudios durante más de cuatro (4) años consecutivos.