{fechaProgramacion}

Estimada (o) {prog.Nombre}

El haber adquirido una vivienda es motivo de alegría y satisfacción, nos complace felicitarle y al mismo tiempo expresarle nuestro profundo agradecimiento por elegirnos para adquirir su patrimonio.

Le damos la más cordial bienvenida a la familia ELIX Desarrollos, nos sentimos honrados de que sea uno más de nuestros clientes. Deseamos que esta casa se convierta en un hogar, que albergue muchos momentos felices e inolvidables, que sea testigo del cumplimiento de metas y sueños, que se convierta en el lugar favorito de quienes la habiten.

Nos despedimos de usted, reiterando nuestro compromiso de brindarle un buen servicio.

A T E N T A M E N T E

José Enrique Esquer Félix

Director General

{fechaProgramacion}

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE ACCESORIOS Y REVISIÓN DE CONCEPTOS CON GARANTÍA ÚNICAMENTE EL DÍA DE ENTREGA

Recibí a entera satisfacción de DESARROLLADORES DE VIVIENDA EFE S.A. DE C.V. la casa ubicada en {prog.Direccion} bajo el siguiente inventario:

|  |  |
| --- | --- |
| CONCEPTO | CANTIDAD ESTABLECIDA |
| Llaves de la vivienda | 2 Juegos |

El juego de llaves de la casa está constituido por dos llaves por cada elemento que lleve chapa con seguro.

Libero a la vendedora DESARROLLADORES DE VIVIENDA EFE S.A. DE C.V. de todo daño total o parcial, perdida o extravío que sufran los conceptos aquí descritos, a partir de la fecha de entrega, corriendo a mi cuenta los costos por reposición de estos.

Acepto y reconozco que los siguientes conceptos tienen garantía únicamente el día de su recepción:

|  |  |
| --- | --- |
| CONCEPTO | EN BUEN ESTADO |

{#accesorios}

|  |  |
| --- | --- |
| {Descripcion} |  |

{/accesorios}

Hecha la revisión física de los conceptos anteriores, así como de los acabados del inmueble, acepto que son iguales a los que se me ofrecieron y los recibo a cabalidad, liberando a la vendedora del daño total o parcial que pudieran sufrir a partir de hoy, corriendo por mi cuenta y costo las reparaciones que sean necesarias.

"LA VENDEDORA"

**JOSÉ ENRIQUE ESQUER FÉLIX Representante legal de**

**“DESARROLLADORES DE VIVIENDA EFE, S.A. DE C.V.”.**

"EL COMPRADOR"

{prog.Nombre}

**POR SU PROPIO DERECHO**

{fechaProgramacion}

ACTA DE ENTREGA

Comprador: {prog.Nombre}

Vendedor: DESARROLLADORES DE VIVIENDA EFE S.A. DE C.V.

La vendedora en este acto procede a entregar al comprador la posesión física, virtual y jurídica de la casa ubicada en {prog.Direccion}; de conformidad con el contrato de compraventa que ambas partes celebraron, por lo que la vendedora hace entrega de las llaves del inmueble al comprador y este recibe a su entera satisfacción.

Se hace constar mediante la presente que el comprador procedió previamente a revisar en su totalidad el interior y exterior del inmueble, cuyo destino es el de casa habitación, pudo constatar que la vendedora utilizó materiales adecuados, conforme a las especificaciones de construcción contratadas, así como corroboró que todos los acabados del inmueble coinciden con los ofertados por la vendedora, por lo que está conforme con ello y manifiesta que no tiene nada que reclamarle a la vendedora.

Asimismo, se hace constar que a partir de la fecha celebración de la presente acta, la casa queda en posesión del comprador y bajo su más absoluta responsabilidad, así como bajo su cuidado y mantenimiento. Además, que, a partir de la firma de escritura de la referida casa, corren a cargo del comprador los gastos, cuotas de mantenimiento, así como impuestos, contribuciones y/o pagos de derechos correspondientes.

En este acto, el comprador se compromete a realizar la limpieza y mantenimiento del interior y exterior de la casa, así como de las banquetas, andadores, estacionamientos y/o zonas ajardinadas que le correspondan, a partir de esta fecha es responsable, en su caso, de reparar los desperfectos que llegue a ocasionar en las áreas comunes.

El comprador recibe el reglamento interno del condominio aceptando sus términos y condiciones.

Se hace del conocimiento del comprador que la contratación de los servicios de agua, energía eléctrica, gas, paquete de internet, T.V. y telefonía, mantenimiento y limpieza de áreas comunes serán por su cuenta y costo, así como que en caso de contar con alguno de estos servicios a nombre del vendedor será obligación del comprador realizar el cambio de titular en un plazo que no deberá exceder de 30 días naturales contados a partir de la fecha de firma de la presente acta, con lo cual está de acuerdo. Finalmente, para mayor seguridad del comprador, la vendedora le ha sugerido realizar por lo menos la instalación de una segunda chapa de seguridad en la puerta de acceso principal de la casa, no haciéndose responsable la vendedora de robo o ingreso de personas no autorizadas al inmueble, en virtud de que es responsabilidad del comprador extremar las medidas de seguridad necesarias.

Por último, en este acto se hace constar que la vendedora entrega al comprador lo siguiente:

* Recomendaciones de uso y mantenimiento
* Cartas dirigidas a JAPAC y a CFE para contratación de servicios
* Información para contratación de servicios
* Información para obtención de escritura de compraventa
* Procedimiento para levantar reportes por concepto de garantía
* Usuario y contraseña para poder ingresar a página web www.elixdesarrollos.com
* Póliza de garantía
* Acta de entrega
* Planos de la casa (Digital)
* Reglamento del condominio (Digital)
* Cláusulas de contrato de prestación de servicios de video vigilancia y teleportereo con SISELSE DE MÉXICO S.A. DE C.V.
* Carta de instrucciones del control de acceso de SISELSE DE MÉXICO S.A. DE C.V.
* Manual de usuario de cerradura inteligente instalada en puerta de acceso principal.

Sin nada más que agregar, se procede a cerrar la presente Acta de Entrega - Recepción, firmando de conformidad las partes que en ella intervinieron para debida constancia legal.

"LA VENDEDORA"

**JOSÉ ENRIQUE ESQUER FÉLIX Representante legal de**

**“DESARROLLADORES DE VIVIENDA EFE, S.A. DE C.V.”.**

"EL COMPRADOR"

{prog.Nombre}

**POR SU PROPIO DERECHO**

RECOMENDACIONES DE USO Y MANTENIMIENTO DE SU NUEVA CASA

Para preservar la eficiencia de las instalaciones de su nueva casa hemos considerado importante hacer una serie de recomendaciones para su uso, dichas recomendaciones se detallan a continuación:

1. Al recibir su casa por parte de ELIX Desarrollos, es importante que tome las medidas de seguridad necesarias para evitar el ingreso de personas no autorizadas o robos.
2. Si decide realizar alguna modificación a su casa, le recomendamos que esta sea hecha por un profesional en construcción (Ingeniero Civil o Arquitecto) para evitar debilitamiento de la estructura o el daño de instalaciones ocultas. Siempre consultar los planos constructivos de la casa.
3. Al instalar el tanque estacionario de gas LP, asegúrese de que la instalación sea realizada por personal calificado y de que no se dañe el impermeabilizante. No se debe perforar la losa.
4. Es importante evitar introducir exceso de papel y otros objetos en las instalaciones sanitarias.
5. Evitar golpear el piso con objetos pesados.
6. Es necesario mantener limpio el tinaco para evitar acumulación de lama o el taponamiento de tuberías; recomendamos instalar un filtro de agua y cambiar el cartucho cada 6 meses.
7. Realice el mantenimiento de la impermeabilización de los techos cada tres años, antes del inicio del período de lluvias.
8. Procure mantener limpia su azotea, balcones y cubos de servicio y/o ventilación para evitar obstrucciones en los desagües pluviales, si estos se tapan, su azotea podría inundarse, dañando el impermeabilizante y ocasionando goteras o humedades en su casa.
9. Le recomendamos dar mantenimiento a la pintura de su casa, esto dará una imagen más agradable a su hogar y al fraccionamiento en conjunto.
10. Fumigar su casa contra termitas, insectos y roedores una vez al año.
11. Evite excavaciones mayores a los 30 cm en áreas de jardín y patios traseros con el fin de no dañar instalaciones eléctricas e hidrosanitarias.
12. Evite perforar muros sin antes consultar los planos arquitectónicos y de instalaciones, con el fin de no dañar instalaciones eléctricas e hidrosanitarias.
13. Cuando requiera intervenir la instalación eléctrica le recomendamos contratar a un profesional.
14. Llevar a cabo la instalación de electrodomésticos por especialistas.
15. Recurra a servicios profesionales para la instalación y mantenimiento de equipos de refrigeración, asegurándose de que no dañen el impermeabilizante. No se debe perforar la losa.
16. Por último, le recomendamos contratar un seguro para su casa y sus contenidos (en caso de no tenerlo), que brinde protección ante desastres naturales, incendio, explosión, robo y/o vandalismo, responsabilidad civil, accidentes que pueda sufrir algún habitante, colisiones y todo aquello que pueda poner en riesgo su patrimonio.

RECIBÍ INFORMACIÓN

{prog.Nombre}

**POR SU PROPIO DERECHO**

{fechaProgramacion}

**JAPAC**

Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Culiacán

Departamento de contrataciones

Por medio de la presente hacemos constar que el Sr. (a): {prog.Nombre} ha adquirido de nosotros la casa ubicada en {prog.Direccion}.

Extendemos la presente con el fin que los adquirientes tramiten ante ustedes la contratación de los servicios de agua potable y drenaje sanitario.

Agradeciendo de antemano su atención quedo a la orden.

ATENTAMENTE

Arq. Rubí Alondra Medina Magaña

Depto. de Servicio a Clientes

{fechaProgramacion}

**CFE**

COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD

Departamento de contrataciones

Por medio de la presente hacemos constar que el Sr. (a): {prog.Nombre} ha adquirido de nosotros la casa ubicada en {prog.Direccion}.

Extendemos la presente con el fin que los adquirientes tramiten ante ustedes la contratación de los servicios de energía eléctrica.

Agradeciendo de antemano su atención quedo a la orden.

ATENTAMENTE

Arq. Rubí Alondra Medina Magaña

Depto. de Servicio a Clientes

{fechaProgramacion}

INFORMACIÓN PARA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Servicios de Agua Potable

Para contar con los servicios que proporciona JAPAC, deberá presentarse en sus oficinas para realizar el contrato con la siguiente documentación.

* Carta de entrega de vivienda con fecha **no mayor a un año** (emitida por la constructora).
* Copia de identificación oficial vigente

**JAPAC CENTRO:** Calle Gral. Ángel Flores 120 Poniente, Entre Carrasco y Rubí, Centro, Culiacán, Sin. C.P. 80000

**JAPAC COUNTRY:** Blvd. Rolando Arjona Amabilis 2571 Nte., Tres Ríos, Culiacán, Sin. C.P. 80020

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8 am a 3:30 pm

Sábados de 8 am a 12:30 pm

La contratación de los servicios de JAPAC tiene un costo aproximado de $5,000.00 pesos.

Servicio de Energía Eléctrica

Su casa cuenta con todos los aditamentos necesarios para que la Comisión Federal de Electricidad (CFE) pueda colocar el medidor e iniciar de inmediato el suministro de energía, para su contratación se requiere la siguiente documentación.

* Copia de identificación oficial vigente
* Dirección (calle, número exterior/ interior, colonia, municipio, estado, código postal) donde se prestará el servicio, especificando las entrecalles.
* RFC
* Correo Electrónico
* Número de Celular

Puede realizar su contratación acudiendo a la ventanilla de un Centro de Atención a Clientes; el trámite de la contratación no tiene costo, sólo se debe pagar un depósito de garantía en el primer recibo.

Servicio de internet, T.V. y telefonía

Su vivienda ya cuenta con la preparación necesaria para recibir de la compañía Megacable estos servicios, usted podrá contratar el paquete de servicios que mejor se ajuste a su presupuesto llamando al siguiente teléfono: 55 8950 9427 o en la página www.megacableinternet.mx

Las oficinas se encuentran ubicadas en:

Paseo Niños Héroes 976, Las Quintas, Culiacán, Sin., C.P. 80060.

Yo {prog.Nombre} acepto que DESARROLLADORES DE VIVIENDA EFE S.A. DE C.V. me informo que el robo de energía eléctrica es un delito federal que se castiga con cárcel (3 a 10 años de prisión) y con multa de 1,000 días de salario, de igual forma me informo que el robo de agua es un delito federal que se sanciona dependiendo de la infracción, por lo que queda bajo mi responsabilidad hacer los trámites de contratación para contar con los servicios antes mencionados en la vivienda que adquirí.

Acepto y reconozco

{prog.Nombre}

{fechaProgramacion}

INFORMACIÓN SOBRE ENTREGA DE ESCRITURAS

Por lo que respecta a los trámites legales de su casa, se lleva a cabo un proceso de formalización de las escrituras, después de haberse firmado, la notaría realiza el pago del impuesto de adquisición de bienes inmuebles para luego proceder a su inscripción en el Registro Público de la Propiedad.

Todo el proceso se realiza en aproximadamente 3 meses, tiempo en el cual usted se podrá comunicar a la notaría que protocolizo la compraventa para hacer una cita y recoger copia certificada de la escritura.

Es importante que realice el pago del impuesto predial a tiempo para evitar el pago de multas y/o recargos, este impuesto lo pagamos hasta el trimestre en el cual se formaliza la compraventa ante Notario Público, a partir de esta fecha le corresponde realizar los pagos correspondientes.

PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAR REPORTE POR CONCEPTO DE GARANTÍA

Por otro lado, el expediente de entrega de vivienda contiene la póliza de garantía de esta, lo invitamos a leerla detenidamente. Para hacer efectivo lo estipulado en la póliza el proceso es el siguiente:

1. Ingresar con su usuario y contraseña a la página web [www.elixdesarrollos.com](http://www.elixdesarrollos.com), tenga su póliza de garantía a la mano.
2. Levantar reporte en la opción de servicio a clientes y agendar cita para que uno de nuestros especialistas acuda a su domicilio a dictaminar si procede el reporte; en caso de proceder se le informará fecha de inicio y fecha tentativa de terminación de trabajos.
3. Al terminar las reparaciones, le pediremos que nos firme de conformidad por los trabajos realizados.

Servicio a clientes: Arq. Rubí Alondra Medina Magaña

Teléfono: 667 455 4705 y 667 455 7042 Ext. 1006

Correo electrónico: [servicioaclientes@elixdesarrollos.com](mailto:servicioaclientes@elixdesarrollos.com).mx

Dirección de oficina: Blvd. Rotarismo 2095, Int. 15, Desarrollo Urbano Tres Ríos, Culiacán, Sinaloa, C.P. 80020.

Horario de servicio: Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 Hrs. y de 16:00 a 19:00 Hrs.

**NOTAS IMPORTANTES**:

La vendedora únicamente se entenderá con el comprador, en caso de que el comprador este imposibilitado para dar el seguimiento a los reportes emitidos de su vivienda y de requerir que otra persona de seguimiento a los mismos, la vendedora solicita la notificación formal por parte del propietario indicando los datos de la persona que autoriza para dar inicio, seguimiento o cierre a la atención de los reportes derivados de vicios ocultos.

El personal de servicio a clientes no podrá ingresar a la vivienda para generar una visita de valoración o para la ejecución de trabajos en atención a un reporte, sin estar presente un responsable de la casa, encargado de salvaguardar la propiedad y los bienes que en ella se encuentran.

Agradeciendo de antemano su atención quedo a la orden.

Acepto y reconozco

{prog.Nombre}

{fechaProgramacion}

PÓLIZA DE GARANTÍA

GARANTÍA QUE OTORGA DESARROLLADORES DE VIVIENDA EFE S.A. DE C.V CON DOMICILIO EN BLVD. ROTARISMO 2095, INT. 15, DESARROLLO URBANO TRES RÍOS, CULIACÁN, SINALOA, C.P. 80020, A FAVOR DE {prog.Nombre}, RESPECTO DE LA VIVIENDA UBICADA EN {prog.Direccion}.

1. REQUISITOS:

DESARROLLADORES DE VIVIENDA EFE S.A. DE C.V. SE OBLIGA A LA REPARACIÓN DE LAS FALLAS TÉCNICAS ABAJO ENLISTADAS, QUE SE PRESENTEN EN LA CASA HABITACIÓN ANTES MENCIONADA, SIEMPRE QUE SEAN REPORTADAS ANTES DE LA FECHA DE EXPIRACIÓN DE CADA CONCEPTO Y SE HAYAN ACATADO LAS RECOMENDACIONES DE USO Y MANTENIMIENTO DEL BIEN GARANTIZADO; LA EMPRESA NO SE HACE RESPONSABLE POR DESPERFECTOS DERIVADOS POR DESGASTE NORMAL, POR MAL USO, FALTA DE MANTENIMIENTO O POR MODIFICACIONES REALIZADAS POR PARTE DEL PROPIETARIO EN ESTRUCTURA O EN INSTALACIONES, ASÍ COMO TAMPOCO CUANDO SE TRATE DE DAÑOS OCASIONADOS POR DESASTRES NATURALES, CAUSAS FORTUITAS O DE FUERZA MAYOR.

LOS PERIODOS DE VIGENCIA DE LA PRESENTE PÓLIZA DE GARANTÍA COMENZARÁ A PARTIR DEL {fechaProgramacionSolamente}

1. LA PRESENTE PÓLIZA TENDRÁ UNA VIGENCIA DE:

{#vigencias}

**{Vigencia}**

{#Descripciones}

{.}

{/Descripciones}

{/vigencias}

LAS PARTES ACUERDAN QUE, SI EL COMPRADOR REALIZA, EN TODO O EN PARTE, CAMBIOS Y/O MODIFICACIONES Y/O ADECUACIONES AL INMUEBLE, AUTOMÁTICAMENTE SE PERDERÁ EL DERECHO DE GARANTÍA OTORGADO POR LA VENDEDORA.

LOS TRABAJOS DE REPARACIÓN SE INICIARÁN EN UN TERMINO NO MAYOR A 10 DÍAS NATURALES, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE EL DEPTO. DE SERVICIO A CLIENTES DICTAMINE QUE PROCEDE EL REPORTE.

EL COMPRADOR RECONOCE QUE, EN CASO DE EXISTIR VICIOS OCULTOS, TAL CIRCUNSTANCIA DE NINGUNA MANERA LO LIBERA DEL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y DE PAGO EN RELACIÓN CON LA VIVIENDA, CON LA VENDEDORA, CON LA INSTITUCIÓN FINANCIERA QUE LE OTORGÓ EL CRÉDITO, ASÍ COMO DEL PAGO DE SUS CUOTAS DE MANTENIMIENTO Y PAGOS DE SERVICIOS.

"LA VENDEDORA"

**JOSÉ ENRIQUE ESQUER FÉLIX Representante legal de**

**“DESARROLLADORES DE VIVIENDA EFE, S.A. DE C.V.”.**

"EL COMPRADOR"

{prog.Nombre}

**POR SU PROPIO DERECHO**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Estimado cliente, para que podamos mejorar nuestro servicio, por favor denos su opinión sobre la atención recibida durante los siguientes procesos:

**EXCELENTE BUENO REGULAR MALO**

Proceso de venta

Proceso de Firma de Escritura



Proceso de Entrega de Vivienda

**¿Recomendaría comprar a ELIX DESARROLLOS?**

Un dibujo de una persona

Descripción generada automáticamente con confianza baja

Sí No

**¿Porqué?** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Si tiene alguna observación que quiera realizar sobre su vivienda, le pedimos la realice en el siguiente espacio:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* Gracias por su valioso tiempo, sus respuestas nos ayudan a mejorar nuestro servicio.*