

Informe Anual de Seguimiento a los Planes Operativos Anuales

dirección de planificación y política sectorial

2016

|  |  |
| --- | --- |
| CONTENIDO | |
|  |  |
| **I.** | **PRESENTACIÓN** |
| **II.** | **OBJETIVOS** |
| **III.** | **EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR UNIDAD.** |
| **IV.** | **RESULTADOS E INDICADORES POR UNIDAD.** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. **PRESENTACIÓN**

El presente Informe de Seguimiento a los Planes Operativos Anuales, recoge la información proporcionada por cada una de las unidades organizativas durante el año 2016, el cual pretende identificar los resultados alcanzados; asimismo se muestran indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.

1. **OBJETIVO**

Determinar el cumplimiento de las metas establecidas por cada unidad organizativa y la ejecución de las actividades programadas.

1. **EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR UNIDAD.**

En los siguientes cuadros se muestran la ejecución presupuestaria por unidad hasta el 31 de diciembre de 2016 (Proporcionada por la UFI, Preliminar).



La información que se presenta en el cuadro anterior muestra datos preliminares ya que al momento de realizar el informe no se tiene el cierre contable definitivo.

Haciendo un comparativo la mayoría de unidades lograron una ejecución entre el 70% al 91%, excepto la Unidad de Relaciones Públicas y de Informática que lograron un 55%, promediando a nivel institucional una ejecución en base a lo devengado del 76.41%.

1. **RESULTADOS E INDICADORES POR UNIDAD**

Se presentan los resultados de mayor relevancia por unidad organizativa, durante la gestión del año 2016.

1. **Dirección de Contraloría Sectorial.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **META SEGÚN POA** | **INDICADOR** | **RESULTADO PROGRAMADO** | **RESULTADO OBTENIDO** | **% de cumplimiento** | **OBSERVACIONES Y/SUGERENCIAS** |
| ***Actividad A.1: Coordinar el trámite de las solicitudes presentadas para optar a la Declaratoria de Proyectos de Interés Nacional.*** | | | | | |
| **Asesoramiento a inversionistas sobre requisitos y procedimientos para declaratoria de Proyectos de Interés Turístico Nacional (PITN).** | No. de asesoramientos | 30 | 27 | 90% | El 90% de cumplimiento en la meta es aceptable, para el año 2017 se sugiere formular acciones en el POA para promover los beneficios que otorga la Ley de Turismo a los inversionistas. |
| **Coordinar la evaluación y análisis de proyectos presentados.** | No. de proyectos para análisis y evaluación | 5 | 6 | 120% | Aunque depende de los proyectos presentados se sugiere informar a la Dirección de Planificación y Política Sectorial con mayor detalle sobre proyecciones de resultados, ya que algunos proyectos se encuentran en evaluación durante el Bimestre y que no son reflejados como parte de los logros. |
| **Coordinar las inspecciones a realizar a los proyectos.** | No. de inspecciones a proyectos presentados | 5 | 5 | 100% | Los proyectos presentados fueron 6 y el resultado en esta actividad presenta 5, se solicitó aclarar a la Dirección de Contraloría Sectorial y la razón de ser es porque depende del proceso, de los 6 que entraron en el año realizaron inspección a 4 y 1 del año anterior, quedando en la etapa del proceso dos. |
| **Elaboración del Dictamen Final de cada proyecto presentado.** | No. de dictámenes finales | 5 | 3 | 60% | En este proceso se depende de los actores involucrados y de los resultados de las evaluaciones para obtener el Dictamen Final |
| **Actividad A2*: Dirigir la gestión de inspecciones por procedimiento de inscripción o renovación en el Registro Nacional de Turismo.*** | | | | | |
| **Coordinar las inspecciones a realizar por solicitud del Registro Nacional de Turismo.** | No. de inspecciones | 80 | 112 | 140% | Se sugiere reformular la meta en el año 2017 de las inspecciones ya que la tendencia es que se supera la meta en más del 100%. |
| **Realización de evento de Rendición de Cuentas y edición de documentos.** | No. de informes | 1 | 1 | 100% | La meta se logró en un 100% en el mes de agosto. |

1. **DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y POLÍTICA SECTORIAL**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **META SEGÚN POA** | **INDICADOR** | **RESULTADO PROGRAMADO** | **RESULTADO OBTENIDO** | **% de cumplimiento** | **OBSERVACIONES Y/SUGERENCIAS** |
| ***Actividad A1. Fortalecimiento Institucional*** | | | | | |
| **Publicación de documentos.** | No. de documentos | 2 | 3 | 150% | Como parte de las gestiones de Política Sectorial, se elaboraron 3 documentos, 1) Informe de Labores de junio 2015 al 31 de mayo de 2016, 2) Guía de Planificación Turística y 3) Estudio de Caso sobre la Formación Técnica y Profesional para Turismo en El Salvador. Se cumplió con la meta. Se sugiere que de contar con presupuesto para el rubro de impresiones se generen más documentos. |
| **Consultoría para el seguimiento de políticas, programas y estrategias relacionadas a la Política Nacional de Turismo.** | No. de consultorías | 1 | 1 | 100% | Los resultados se lograron en un 100%, se sugiere en el 2017 programar sobre temas relacionados a la Política Nacional de Turismo, principalmente con la temática de Desarrollo del Turismo Sostenible. |
| **Elaboración de estudios, diagnósticos, opiniones técnicas de turismo. Realización de talleres participativos con actores del sector.** | No. de informes | 2 | 3 | 150% | Si bien se ha cumplido el resultado se sugiere replantear el No. de informes ya que se elaboran más que lo que se programa. |
| **Participación en Comisiones de trabajo con instituciones privadas y gubernamentales a fin de promover el fortalecimiento institucional.** | No. de informes | 2 | 2 | 100% | La meta se ha cumplido durante el año. |
| ***Actividad A2. Internacionalización del Turismo Salvadoreño.*** | | | | | |
| **Fomentar y dar seguimiento a la integración del Ministerio de Turismo con Instituciones Gubernamentales, Regionales, Nacionales e Internacionales.** | No. de informes | 1 | 1 | 100% | La meta se ha cumplido durante el año. |
| ***Actividad A3. Cooperación Internacional.*** | | | | | |
| **Realización de eventos de cooperación.** | No. de informes | 2 | 1 | 50% | La meta no fue cumplida en un 100%, solamente se realizó un evento de Cooperación. Se sugiere revisar la meta para el año 2017. |
| **Formular perfiles de proyectos de cooperación y propuestas para el desarrollo del turismo sostenible de acuerdo a las prioridades identificadas.** | No. de perfiles de proyectos | 10 | 9 | 90% | Hubo cumplimiento acercado a lo programado. |
| **Identificar y desarrollar programas y proyectos que fortalezcan el desempeño del turismo en función de los objetivos de las instituciones adscritas del sector turístico.** | No. de informes | 1 | 1 | 100% | El informe de la Dirección de Planificación y Política Sectorial, presenta 10 actividades que tienen relación con Organizaciones como Central America Tourism Agency (CATA), Organización Mundial de Turismo (OMT), Organización de las Naciones Unidas (ONU), Organización Mundo Maya (OMM), Consejo Centroamericano de Turismo (CCT); Mesa de Turismo Rural Comunitario, Embajada de Canadá y Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) |

1. **Unidad Coordinadora del Programa de Desarrollo Turístico de la Franja Costero Marina.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **META SEGÚN POA** | **INDICADOR** | **RESULTADO PROGRAMADO** | **RESULTADO OBTENIDO** | **% de cumplimiento** | **OBSERVACIONES Y/SUGERENCIAS** |
| ***Componente 1. Puesta en valor de atractivos turísticos.*** | | | | | |
| **1.1) Complejo Turístico Puesto de la Libertad en Plaza Marinera, 1.2) Muelles acondicionados, 1.3) Infraestructura Parque de Aventura Walter Thilo Deininger construida y 1.8) Bosque Encantador Funcionando.** | No. de informes | 1 | 1 | Promedio del 21% de avance físico | Si bien el informe presenta los resultados de ejecución en términos presupuestarios, es necesario tener la información según el POA sobre la meta en aspectos cualitativos y de tiempo. Así mismo detallar los proyectos por cada actividad de los Componentes. A partir del año 2017 se solicitará incluir la información.  Según el informe existen 5 procesos que fueron fallidos.  1 contratación en proceso y 1 TDR en proceso, 2 estudios ejecutados y 1 estudio en proceso de ejecución. |
| ***Componente 2. Emprendimiento Local.*** | | | | | |
| **2.1) Diagnóstico y plan de necesidades de capacitación y análisis de causas de informalidad en el sector turístico, 2.2) Estudios y metodología de inclusión social en la cadena de valor turística, 2.3) Recursos Humanos de las MIPYMES de los departamentos de La Libertad y Usulután y 2.4) MIPYMES con recursos de cofinanciamiento (matching grants)** | No. de informes | 1 | 1 | Promedio 53% avance físico | Un estudio y un diagnóstico fueron contratados y finalizados.  Se encuentran en proceso de elaboración de contrato 3 y 1 por generar la orden de inicio. La actividad 2.4 se reprogramó para el año 2017. |
| ***Componente 3. Gobernanza Turística*** | | | | | |
| **3.1) Sistemas Gerenciales de Estadística y Registro, 3.5) Fortalecimiento a la POLITUR y 3.6) Fortalecimiento de los municipios en la Gobernanza Turística del Desarrollo Local.** | No. de informes | 1 | 1 | Promedio del 17.33% de avance físico | Y una en proceso de contratación sobre Diagnóstico, Diseño e Implementación del Sistema de Registro Nacional de Turismo.  Un proyecto ha sido ejecutado con un 28% de avance físico en cuanto a la actividad 3.5 relacionada al Fortalecimiento de la POLITUR y una se encuentra en proceso de contratación.  Queda pendiente para el año 2017 la contratación de equipo de transporte acuático y un Diagnostico de fortalecimiento de la Gobernanza Turística en el Desarrollo Local. |
| ***Componente 4. Gestión Ambiental*** | | | | | |
| **4.1) Plan de comunicación del programa ambiental ejecutado, 4.2) Planes maestros de áreas turísticas realizados, 4.5) Plantas de tratamiento de aguas residuales en municipios turísticos prioritarios construidas o mejoradas** | No. de informes | 1 | 1 | Promedio del 6% de avance físico | Se encuentran en proceso de elaboración de Términos de referencia para realizar los Planes de Comunicación y Planes Maestros en Áreas Turísticas. |

1. **Despacho Ministerial**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **META SEGÚN POA** | **INDICADOR** | **RESULTADO PROGRAMADO** | | **RESULTADO OBTENIDO** | | **% de cumplimiento** | **OBSERVACIONES Y/SUGERENCIAS** |
| ***A1. Conducción de la Política y del Plan de Promoción, Fomento y Regulación del Turismo Nacional.*** | | | | | | | |
| 1. **Ejercer representación legal del Ministerio al Interior y Exterior del país y 2) Ejecución de proyectos específicos delegados por los Titulares.** | **No. de informes** | 24 | 24 | | 100% | | Se cumplió con la meta anual |
| ***A2. Gestión de Logística, Control y Seguimiento Institucional*** | | | | | | | |
| 1. **Coordinación de agenda de actos protocolarios, visitas y reuniones del Despacho, 2) Control, clasificación y archivo de correspondencia y) Elaboración de correspondencia.** | **No. de informes** | 30 | 30 | | 100% | | Se cumplió la meta anual |

1. **Auditoría Interna**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **META SEGÚN POA** | **INDICADOR** | **RESULTADO PROGRAMADO** | | **RESULTADO OBTENIDO** | | **% de cumplimiento** | **OBSERVACIONES Y/SUGERENCIAS** |
| ***Exámenes Especiales***  ***Actividad A1.8*** | | | | | | | |
| **Examen Especial sobre el Programa de Desarrollo Turístico de la Franja Costero Marina al 30 de junio de 2016.** | **No. de informes** | 1 | 1 | | 100% | | Se dio cumplimiento a la meta, generando un Informe de Auditoría y una Carta de Gerencia. |
| **Examen Especial al Área de Recursos Humanos y Remuneraciones.** | **No. de Informes** | 1 | 1 | | 100% | | Se dio cumplimiento a la meta, generando un Informe de Auditoría y Carta de Gerencia. |
| **Examen Especial sobre el Programa de Desarrollo Turístico de la Franja Costero Marina al 31 de octubre de 2016.** | **No. de Informes** | 1 | 1 | | 100% | | Se dio cumplimiento a la meta y se generó Informe Final sin hallazgos de Auditoría. |

1. **Unidad Ambiental**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **META SEGÚN POA** | **INDICADOR** | **RESULTADO PROGRAMADO** | | **RESULTADO OBTENIDO** | | **% de cumplimiento** | **OBSERVACIONES Y/SUGERENCIAS** |
| ***A1. Fortalecer la Gobernanza Turístico Ambiental del MITUR.*** | | | | | | | |
| 1. **Fungir como enlace en las mesas técnico ambientales interinstitucionales,** 2. **Representación en la plataforma de trabajo del Sistema Nacional de Gestión Ambiental (SINAMA) y** 3. **Acciones de coordinación interinstitucional para el impulso de la gestión medio ambiental en proyectos públicos.** | **No. de informes** | 2 | 1 | | 50% | | Se sugiere revisar la meta, ya que según el POA es un informe semestral y la frecuencia de informes depende del No. de convocatorias. |
| ***A2. Brindar asesoría técnica en materia turística ambiental para el desarrollo de proyectos. turísticos institucionales.*** | | | | | | | |
| 1. **Atención de solicitudes de apoyo técnico en materia turístico ambiental.** 2. **Apoyar a la Unidad Coordinadora del Programa de Desarrollo Turístico de la Franja Costero Marina.** | **No. de informes** | 2 | 1 | | 50% | | El cumplimiento de la meta depende de las solicitudes que se presenten. |
| ***A3. Fortalecimiento de la Educación Ambiental en actividades del Ministerio de Turismo.*** | | | | | | | |
| 1. **Desarrollar acciones de sensibilización en materia medio ambiental y relacionada con el turismo para actores del sector.** 2. **Elaborar revistas digitales de la Unidad Ambiental para alojar en la página web.** | **No. de informes** | 2 | 1 | | 50% | | Se realizaron documentos solicitados por el Titular. |

1. **Unidad Financiera**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **META SEGÚN POA** | **INDICADOR** | **RESULTADO PROGRAMADO** | | **RESULTADO OBTENIDO** | | **% de cumplimiento** | **OBSERVACIONES Y/SUGERENCIAS** |
| ***A1. Administración Financiera*** | | | | | | | |
| **Dirigir la gestión financiera institucional llevando a cabo la planificación, coordinación, integración y supervisión de las actividades de presupuesto, tesorería y de contabilidad gubernamental.** | No. de Informes | 43 | 43 | | 100% | | La meta se cumplió según los procedimientos que exige la Normativa Legal y al Manual de Procedimientos de la UFI |
| ***A2. Administración del Ciclo Presupuestario*** | | | | | | | |
| 1. **Apoyar a las unidades en la elaboración de los POA´s y Planes de Compra, 2) Ingresar el proyectos presupuesto al Sistema remoto SAFI, 3) Elaborar la programación de Ejecución Presupuestaria (PEP en el SAFI) 4) Registrar los compromisos presupuestarios, reprogramaciones y ajustes en los procesos de ejecución presupuestaria del MITUR y Adscritas. 5) Elaborar conciliaciones sobre información presupuestaria y conciliaciones bancarias.** | No. de informes | 65 | 77 | | 118% | | El número de informes realizados es superior a los programados, esto se debió a la generación de m |
| ***A3. Garantizar el manejo adecuado de los Recursos Financieros del MITUR para cumplir con las obligaciones presentes y futuras.*** | | | | | | | |
| 1. **Solicitar al Ministerio de Hacienda asignaciones de cuotas para pago de proveedores del MITUR y requerimientos de las instituciones adscritas, 2) Elaborar propuestas de pago de las asignaciones de cuotas, 3) Efectuar pago a proveedores de bienes y servicios, 4) Verificar la correcta aplicación de descuentos en la planilla, 5) Pago de planillas de salarios y retenciones** | No. de informes | 88 | 88 | | 100% | | La meta fue cumplida de acuerdo a lo programado. |
| **A4. Emitir, analizar y presentar Estados Financieros a la Administración Superior.** | | | | | | | |
| 1. **Registro diario y cronológico de todas las transacciones que modifiquen la composición de los recursos y obligaciones de la institución,** |  |  |  | |  | |  |

1. **Unidad Administrativa**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **META SEGÚN POA** | **INDICADOR** | **RESULTADO PROGRAMADO** | | **RESULTADO OBTENIDO** | | **% de cumplimiento** | **OBSERVACIONES Y/SUGERENCIAS** |
| ***A1. Apoyo administrativo*** | | | | | | | |
| **Gestiones de apoyo administrativo para el funcionamiento institucional** | No. de gestiones de compra | 51 | 49 | | 94% | | La meta se cumplió de manera aceptable, según informa la Unidad Administrativa, tres actividades no se gestionaron por modificaciones presupuestarias. |
| No. de reportes | 12 | 12 | | 100% | | Los reportes realizados son de control en el consumo de vales de combustible. |
| ***A2. Apoyo Recursos Humanos*** | | | | | | | |
| **Gestiones de fortalecimiento y seguridad del Recurso Humano** | No. de gestiones de compra | 5 | 4 | | 80% | | La actividad que no se ejecutó con presupuesto fue la de capacitaciones, ya que se desarrollaron mediante apoyo interinstitucional. |

1. **Unidad de Acceso a la Información Pública**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **META SEGÚN POA** | **INDICADOR** | **RESULTADO PROGRAMADO** | **RESULTADO OBTENIDO** | | | **% de cumplimiento** | **OBSERVACIONES Y/SUGERENCIAS** |
| ***A1. Gestión de Información*** | | | | | | | |
| **1) Actualización de la Clasificación de la Información, según la LAIP, 2) Coordinación de la publicación de la información oficiosa en la página web del MITUR.** | No. de informes | 5 | | 5 | 100% | | Existe cumplimiento de las actividades programadas y del resultado esperado. |
| ***A2. Gestión de solicitudes de información*** | | | | | | | |
| **Gestionar y resolver solicitudes de información interpuestas en la UAIP-MITUR y llevar el registro de las mismas.** | No. de informes | 4 | | 4 | 100% | | Existe cumplimiento de las actividades programadas y del resultado esperado. |
| ***A3. Desarrollar acciones de sensibilización y divulgación*** | | | | | | | |
| **1)Desarrollar capacitaciones relacionadas a la LAIP, el Acceso a la Información Pública y la Transparencia, 2) Brindar acceso a la información y fomentar la participación ciudadana, a través de las tecnologías de información y mecanismos de divulgación de la gestión pública del MITUR** | No. de informes | 3 | | 3 | 100% | | Existe cumplimiento de las actividades programadas y del resultado esperado. |

1. **Unidad de Asesoría Jurídica**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **META SEGÚN POA** | **INDICADOR** | **RESULTADO PROGRAMADO** | | | **RESULTADO OBTENIDO** | | **% de cumplimiento** | **OBSERVACIONES Y/SUGERENCIAS** |
| ***A1. Elaboración de Leyes, Reglamentos y Regulaciones*** | | | | | | | | |
| 1. **Asesorar en la elaboración de propuestas de Ley, reglamentos, instructivos, manuales, acuerdos y otra documentación de tipo legal vinculada a las actividades del Ministerio y 2) Publicación de convocatorias públicas para cubrir los cargos de Directores del Sector Gubernamental de las Juntas Directivas de CORSATUR e ISTU.** | No. de documentos | 14 | | 14 | | 100% | | La meta fue cumplida según lo programado |
| ***A2. Delegaciones a Consejos o Comités Interinstitucionales.*** | | | | | | | | |
| 1. **Participación en convocatorias del Consejo Nacional contra la Trata de Personas y Comité Nacional para la Erradicación de las peores formas del Trabajo Infantil y 2) Realizar la implementación de charla de sensibilización del delito de la Trata de Personas y sus modalidades.** | No. de memorias. | | 5 | 4 | | 80% | | El cumplimiento de la meta depende de las actividades que se programen a través del Consejo Nacional contra la Trata de Personas y Comité Nacional para la Erradicación de las peores formas del Trabajo Infantil. |
| ***A3. Contratos y Convenios*** | | | | | | | | |
| **Revisión y elaboración de Contratos y/o Convenios.** | No. de documentos | | 9 | 40 | | 444% | | El resultado obtenido es superior a la meta programada, se sugiere que en el POA del 2017 se modifique el resultado esperado. |
| ***A4. Asesoría Legal*** | | | | | | | | |
| **Brindar asesoría legal al Despacho Ministerial, Direcciones y demás unidades del Ministerio.** | No. de informes | | 4 | 4 | | 100% | | Se sugiere que en el indicador se especifique la frecuencia de los informes. |
| ***A5. Comisiones Evaluadoras de Ofertas.*** | | | | | | | | |
| **Participar en comisiones de Evaluación de Ofertas.** | No. de evaluaciones | | 1 | 1 | | 100% | | El cumplimiento de la meta está relacionado a la participación en Comisión de Evaluación de Ofertas respecto al proceso SCC-03/2016, “Diagnóstico, diseño e implementación de programa de fortalecimiento municipal en gobernanza turística para el desarrollo local” |
| ***A7. Calificación de Proyectos de Interés Turístico Nacional*** | | | | | | | | |
| 1. **Tramitar los procesos de calificación de los Proyectos de Interés Turístico Nacional (PITN) y 2) Elaborar los Acuerdo de Calificación de los PITN.** | No. de proyectos y acuerdos. | | 6 | 17 | | 283% | | Existe cumplimiento de la meta con resultados superiores a los programados, se sugiere revisar el indicador. |
| ***A8. Servicios Notariales*** | | | | | | | | |
| **Brindar servicios notariales para contratos, convenios, certificaciones, legalizaciones de documentos.** | No. de documentos | | 9 | 10 | | 80% | | Se logró la meta aproximada a lo programado. |
| ***A9. Normativa Institucional*** | | | | | | | | |
| **Sensibilización, difusión, divulgación e impresión de normativa turística.** | No. de documentos | | 1 | 1 | | 100% | | Se impartió charla sobre Incentivos Fiscales a Delegación de China, en instalaciones de PROESA. |

1. **Unidad de Informática**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **META SEGÚN POA** | **INDICADOR** | **RESULTADO PROGRAMADO** | **RESULTADO OBTENIDO** | | | **% de cumplimiento** | **OBSERVACIONES Y/SUGERENCIAS** |
| ***A1. Fortalecimiento técnico de la institución.*** | | | | | | | |
| **1)Adquisición de equipo informático, audiovisual y equipo diverso; 2) Mantenimiento de la red institucional, 3) Renovación de Licencias, 4) Renovación de webhosting y dominio, 5) Renovación de servicios de internet y Renovación de contratos de impresión y fotocopias.** | No. de informes | 8 | | 5 | 100% | | La información proporcionada no refleja los resultados obtenidos en términos cualitativos sino que cuantitativos a nivel de presupuesto. |
| ***A2. Fortalecimiento técnico de la institución.*** | | | | | | | |
| 1. **Actualización del inventario computacional de todas las unidades, verificando hardware y software instalado en los equipos, 2) Actualización del portal web institucional, 3) Soporte y Asistencia Técnica a las Unidades y 4) Creación de normativas y políticas de uso del equipo informático.** | No. de informes | 20 | |  |  | |  |