

**TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROGRAMA TÉCNICO ESPECIALISTA
EN FINANZAS y/o MERCADEO
ADMISTRACIÓN DE EMPRESAS**

GUÍA DE INFORMACIÓN Y OPERACIÓN GENERAL

**“Impulsando la Economía a través de la
excelencia en la Gestión Empresarial”**

2017

TABLA DE CONTENIDO

A. ASPECTOS GENERALES	3
1. Justificación.....	3
2. Objetivo General	3
2.1. <i>Objetivos específicos</i>	3
3. Perfil Académico	4
4. Características de los Cursos	4
5. Metodología	5
6. Planes de estudios* (2 especialidades)	5
6.1. <i>Mercadeo</i>	5
6.2. <i>Finanzas</i>	5
7. Equipo Docente.....	6
 B. ASPECTOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS	 6
1. Prematrícula y Matrícula	6
2. Costo.....	6
3. Forma de Pago	7
4. Programación de los Cursos	9
5. Naturaleza del Programa	9
6. Asistencia y Comportamiento del Estudiante	10
7. Reconocimientos.....	11
8. Material Didáctico.....	12
9. Cupo Mínimo.....	12
10. Cambio de Grupos	12
11. Nota de Aprobación y Exámenes de Reposición	12
12. Exámenes de Reposición.....	13
13. Exámenes por Suficiencia.....	14
14. Constancia de Notas	14
15. Título Obtenido y Graduación	14
16. Evaluación del Curso	15
17. Protocolo de Seguridad.....	
18. Personal Administrativo.....	16

**Escuela de Administración de Empresas
Técnico Especialista en FINANZAS y/o MERCADEO
Administración de Empresas**

Normativa General

A. ASPECTOS GENERALES

1. Justificación

El programa Técnicos en Administración del TEC ha desarrollado con éxito un posicionamiento importante y paralelo a la excelencia de la institución, cubriendo por más de 20 años la ausencia de técnicos de alta calidad en el país. Este nivel de excelencia ha calado en los graduados del programa en quienes también ha germinado el deseo de seguir creciendo, a la luz de los resultados personales y profesionales que han obtenido luego de graduarse como técnicos en administración. Por otra parte, la institución y la escuela AE han coincidido en la necesidad de brindar a sus egresados del Programa, una serie de herramientas técnicas adicionales que les permita a los graduados extender su ámbito de acción especializándose en algunas de las funciones de las organizaciones donde participan. En este marco es que se ha desarrollado esta extensión del programa Técnicos en Administración con el nombre de Técnico Especialista en Finanzas y/o Mercadeo. A futuro, queda pendiente evaluar la posibilidad de agregar el énfasis en RRHH y algunas otras áreas específicas como Auditoría, Impuestos, Logística, entre otras.

2. Objetivo General

Desarrollar técnicos especialistas a nivel funcional en áreas como Mercadeo y/o Finanzas, por medio de un programa de especialización con una duración de seis meses.

2.1. Objetivos específicos

- ✓ Profundizar en los conocimientos de los estudiantes en las diferentes áreas funcionales de la organización según sea su interés específico. De momento estas áreas son Mercadeo, Contabilidad y Finanzas.
- ✓ Desarrollar habilidades y capacitar en las herramientas requeridas para la gestión de proyectos funcionales.

3. Perfil Académico

Al finalizar el Programa de Técnico Especialista, los estudiantes estarán en capacidad de aplicar nuevos conocimientos, técnicas y herramientas de negocios en la resolución de problemas de corto y mediano plazo en las diferentes funciones de la organización según sea la especialidad que han escogido.

Dentro de las nuevas capacidades que deberán desarrollar según el énfasis escogido se encuentran, no siendo las únicas:

- Matemáticas para finanzas
- Analizar y evaluar las estrategias de manejo del efectivo, las cuentas por cobrar y los inventarios.
- Analizar e implementar estructuras de capital
- Presupuestos
- Evaluar proyectos de inversión.
- Definir y aplicar los procesos de investigación de mercados.
- Gestión del mercadeo de servicios.
- Análisis de estrategias de publicidad e imagen de las empresas
- Gestión de ventas.
- Gerenciamiento de proyectos

4. Características de los Cursos

El Programa consta de 3 módulos, cada módulo con dos cursos y una duración de 28 horas cada uno. Los módulos a impartir en el programa están estructurados para desarrollarse en un plan de siete semanas consecutivas, con una semana de descanso entre módulo y módulo.

5. Metodología

El programa se desarrolla mediante clases magistrales, con la activa participación de los estudiantes, los cuales desarrollarán casos de aplicación práctica bajo la tutela y apoyo técnico del facilitador. Son cursos independientes entre sí, por lo que cada uno de ellos tiene su propia dinámica y elementos de evaluación, además se basan en una bibliografía específica.

6. Planes de estudios* (2 especialidades)

6.1. *Mercadeo*

- Investigación de Mercados
- Mercadeo de Servicios
- Relaciones Públicas
- Gestión de ventas
- Promoción y Publicidad
- Mercadeo Digital

6.2. *FINANZAS*

- Matemática Financiera
- Contabilidad Financiera
- Contabilidad de Costos
- Presupuesto y Control Financiero
- Decisiones de Inversión
- Auditoría Financiera

7. Equipo Docente

El personal docente que atiende el programa Técnico Especialista posee grado mínimo de licenciatura y/o maestría, este equipo de alto nivel se caracteriza por su facilidad de comunicación, sólida formación académica, experiencia docente y reconocida experiencia empresarial.

B. ASPECTOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS

1. Matrícula

Para el año 2016, la matrícula da inicio el lunes 23 de noviembre, la cual se extiende, hasta el viernes 18 de diciembre. En este momento el programa se ofrece en Liberia y Cartago en una especialidad y en San José se ofrecerán los dos énfasis. Una vez formados los grupos respectivos con los estudiantes que califiquen, se procederá a llamar a los estudiantes para que se garanticen su cupo con el pago del primer bloque, por un monto de 170,000 colones (ciento setenta mil colones). El inicio de clases es el 11 de enero del 2016.

Quien desee integrarse al Especialista, deberá hacerlo mediante la Solicitud de Ingreso, desde el enlace:

www.fundatec.ac.cr/IngresoEspecialistaTAE

2. Costo

Cada módulo tiene un costo de ₡170,000.00 (ciento setenta mil colones), que incluye matrícula. El libro base que será utilizado en cada uno de los cursos será indicado por el profesor correspondiente para que los estudiantes lo adquieran o lo busquen en las bibliotecas.

Además de lo anterior, es responsabilidad del estudiante adquirir la póliza estudiantil de ₡5,500.00 (cinco mil colones) en la entidad aseguradora de su preferencia.

3. Forma de Pago

Para efectos de pago que obedezca a cualquier rubro del Programa, la gestión se realiza **ÚNICAMENTE** por **CONECTIVIDAD**, de cualquiera de las formas que se detallan como sigue:

1. Si se tiene cuenta en el Banco Nacional, Banco de Costa Rica, Bancrédito o en BAC Credomatic. Para lo cual, si el interesado conoce el proceso de pagos desde su banco, puede acceder directamente al enlace:

- Banco Nacional de Costa Rica: <https://www.bnonline.fi.cr>
- Banco de Costa Rica: <https://www.bancobcr.com>
- Bancrédito: <https://www.bancreditocr.com>
- BAC Credomatic: <https://www.baccredomatic.com>

Sin embargo, en caso de que el interesado no esté familiarizado (a) con el proceso de pago desde su cuenta bancaria, el proceso se explica con detalle al ingresar al siguiente enlace:

http://prezi.com/rqk-_7w_cjnd/?utm_campaign=share&utm_medium=copy

2. Con su tarjeta de crédito o débito, en el siguiente enlace al ingresar su número de cédula:

<https://www.inscribete.co.cr/fundatec/Paginas/InscripcionPendiente.aspx>

3. En cualquier BN Servicios con su número de Cédula, indicando que el pago es por CONECTIVIDAD para FUNDATEC.
4. En cualquier cajero humano dentro de estos bancos, con su número de cédula, indicando que el pago es por CONECTIVIDAD para FUNDATEC.

En caso de haber pagado el bimestre correspondiente y el estudiante decide y expresa por escrito que no ingresará al programa en ese bimestre, o si asiste tan solo a la primera semana lectiva, del reembolso a su cuenta se descontará el **20% por gastos administrativos.**

FECHAS DE PAGO:

NO. DE BLOQUE	CURSOS	INICIA	FINALIZA
I	Administración General y Espíritu Emprendedor	Período de prematrícula	Primera semana del I bloque
II	Mercadeo I Estrategia Empresarial	Primer día de la última semana del bloque anterior	Último día de la primera semana de cada bloque
III	Mercadeo II Economía		
IV	Contabilidad I Recursos Humanos		
V	Contabilidad II Análisis Administrativo		
VI	Finanzas Comportamiento Organizacional		

NOTA IMPORTANTE:

A partir de la segunda semana de cada bloque si el estudiante no ha realizado el pago, se le considera en estado de morosidad.

Si un estudiante en estado de morosidad no presenta el recibo de cancelación del bloque correspondiente a la fecha del primer examen del curso, no podrá realizarlo y tampoco se le reprogramará la prueba respectiva. Adicionalmente habrá un recargo automático del 10%.

Un estudiante en estado de morosidad no tiene posibilidad de solicitar constancias o certificaciones de cursos cumplidos ni de notas obtenidas.

De mantener la situación de morosidad al inicio del siguiente bloque, el estudiante no podrá continuar en el Programa y debe cancelar lo adeudado.

El profesor está autorizado a solicitar y verificar, sin previo aviso, el comprobante de pago del bloque respectivo, por lo que se recomienda a todos los estudiantes portar el recibo correspondiente durante los bloques.

4. Programación de los Cursos

Los cursos se imparten bajo la modalidad de bloques, tres en total, con una duración de siete semanas. A continuación se detallan las fechas correspondientes a cada período.

NO. DE BLOQUE	CURSOS MERCADEO	INICIA	FINALIZA
I	Investigación de Mercados Mercadeo de Servicios	3 de julio 2017	19 de agosto 2017
II	Relaciones Públicas Gestión de Ventas	28 de agosto 2017	14 de octubre 2017
III	Promoción y Publicidad Mercadeo Digital	23 de octubre 2017	09 de diciembre 2017

NO. DE BLOQUE	CURSOS FINANZAS	INICIA	FINALIZA
I	Matemática Financiera Contabilidad Financiera	3 de julio 2017	19 de agosto 2017
II	Contabilidad de Costos Presupuesto y Control Financiero	28 de agosto 2017	14 de octubre 2017
III	Decisiones de Inversión Auditoría Financiera	23 de octubre 2017	09 de diciembre 2017

Por la naturaleza intensiva con que se imparte el Programa, no se contemplan los días feriados, es por ello que si el profesor o profesora requiere trasladar alguna lección, podrá impartirla en la semana libre del bloque correspondiente, previa coordinación con la administración y el grupo.

5. Naturaleza del Programa

En un período de 6 meses se ofrece una capacitación tendiente a formar a los participantes en la administración superior de negocios. Entregándoles un título de aprovechamiento como Técnico Especialista en Mercadeo o Finanzas

según sea el caso. Para cursar el programa es requisito poseer el título de Técnico en Administración de Empresas.

La capacitación es de naturaleza **terminal**, esto significa que los cursos no se reconocen como materias de ningún programa académico universitario (Bachillerato, Licenciatura y Maestría) y otros de extensión profesional del TEC ni de otra institución universitaria reconocida.

6. Asistencia y Comportamiento del Estudiante

Por la dinámica teórico práctico y el trabajo en equipos, el programa Especialista TAE TEC es de asistencia obligatoria a todos sus cursos.

El estudiante solamente puede ausentarse del curso dos veces por motivos que deberán ser justificados con un máximo de 24 horas después de la sesión a la que se faltó, solamente se pueden justificar ausencias por enfermedad con un comprobante médico, o bien, por la muerte de algún familiar muy cercano. Para ello, es permitido el envío de la imagen del documento que compruebe lo que corresponde utilizando la vía del correo electrónico o la aplicación What's app. Lo anterior aplica también para los casos de ausencias a exámenes, por lo que el profesor deberá solicitar el comprobante de incapacidad antes de aprobar el repetir una prueba. Dicha incapacidad debe ser emitida por cualquiera de las instituciones de la Caja Costarricense del Seguro Social, C.C.S.S.

Ningún profesor está autorizado a permitir más de dos ausencias. Las llegadas tardías de los estudiantes se cuantifican, cada una, como "la cuarta parte de una ausencia", por lo que la suma de ellas también podría alcanzar el rango suficiente para reprobar un curso.

Llegada tardía será considerada cuando el estudiante llegue a clase dentro de los primeros 20 minutos de la lección. Después de los primeros 20 minutos de clase y hasta la hora del receso, la no asistencia será considerada media ausencia. Posterior al receso, aplican los mismos tiempos para llegada tardía y media ausencia, siendo que dos tardías en la misma clase, serán consideradas como media ausencia, y dos medias ausencias, son tomadas como una ausencia.

Solo en casos especiales, ocasionales y justificados, el profesor o profesora valorará si es posible justificar una llegada tardía.

A la tercera ausencia, justificada o no, automáticamente se reprueba el curso.

En relación con el comportamiento de los y las estudiantes, no será permitido el ingreso a las clases a aquellos(as) estudiantes que se encuentren bajo los efectos comprobados de licor u otro tipo de drogas, ni aquellos cuyo comportamiento sea ofensivo o que se considere agrede la integridad física o mental de sus compañeros o compañeras. El profesor tendrá plena autoridad para aplicar las medidas que considere pertinentes, en cuyo caso emitirá un documento de explicación con los testigos que soporten su decisión. De acuerdo al debido proceso la coordinación del programa definirá si, el o la estudiante, puede continuar en el mismo.

Adicionalmente se prevendrá a todos los estudiantes respecto a la ilegalidad y la prohibición de realizar y entregar trabajos, de cualquier tipo, que sean comprobados como plagio. Para dicho comportamiento se tomará como base la normativa TEC al respecto.

Por razones de seguridad del edificio, y solo en el caso particular de los estudiantes que matriculan el Programa en el Centro de Capacitación de San Pedro, se les hará entrega de una tarjeta de acceso a las instalaciones, que deberán retirar en la recepción de la Escuela AE. Esta tarjeta es de uso obligatorio para todos los estudiantes, cada vez que entren y/o salgan de las instalaciones. En caso de pérdida, robo o daño, deberán cancelar el monto de \$10.00 o su equivalente al tipo de cambio del día.

Es importante tomar en cuenta que sin esta tarjeta, no será posible el ingreso a las instalaciones.

7. Reconocimientos

Si el estudiante ha cursado alguna materia en otra universidad y desea que se le reconozca, debe presentar una solicitud por escrito dirigida al Coordinador del Programa, al correo wjaubert@tec.ac.cr, adjuntando el contenido del programa del curso y la certificación de aprobación del curso, esto con un tiempo de antelación de un 1 mes antes de iniciar el bloque que contiene el curso.

Se reconoce tan solo un curso por Especialista, y en caso de que se apruebe su convalidación, se debe cancelar la suma de ₡42,500 (cuarenta y dos mil quinientos colones). Para tal efecto, es necesario confirmar la activación del cobro por CONECTIVIDAD al correo ehowell@tec.ac.cr o al teléfono 2550-9071.

8. Material Didáctico

En cada curso se utiliza un libro base que deberá ser de consulta para los estudiantes, por lo que pueden adquirirlo en las librerías del país o asistir a las bibliotecas que los faciliten.

9. Cupo Mínimo

Los grupos deben tener un mínimo de 25 alumnos debidamente matriculados, cuando la matrícula sea inferior a esta cantidad, la coordinación evaluará si los alumnos son integrados en otros grupos.

10. Cambio de Grupos

El estudiante que por algún motivo requiera cambiar de grupo en el cual matriculó inicialmente, debe presentar la solicitud por escrito a la Coordinación del Programa, para la autorización correspondiente, sin este trámite no podrá hacer el traslado. Sin embargo quedará a juicio de la coordinación el poder aprobar el cambio solo en caso de que haya posibilidades de hacerlo, sobre todo porque serán muy pocos los grupos que serán abiertos en el país.

11. Nota de Aprobación y Exámenes de Reposición

La calificación mínima para aprobar cada curso es de 70 puntos. El sistema de evaluación de cada materia será indicado por el profesor o la profesora, al inicio de cada curso, según lo establecido en cada materia e indicado en el folleto correspondiente.

Si al finalizar el curso, el estudiante no obtiene la nota mínima establecida (70) y su promedio final se encuentra en el rango de 57.51 y 67.49, tiene derecho a realizar un examen de reposición. En el artículo 13 de esta normativa se detalla el procedimiento a seguir en estos casos.

Los profesores deben entregar a los estudiantes sus resultados en un período máximo de diez días hábiles después de realizada una prueba parcial o tarea asignada.

Máximo siete días hábiles después de finalizado el curso, los docentes harán llegar a sus estudiantes el resultado, de manera electrónica y con una lista creada con el número de cédula correspondiente. El reporte se hace en múltiplos de cinco, lo que normalmente llamamos promedio redondeado, a saber, 70, 75, 80, 85, 90, 95 ó 100.

En el caso de los proyectos o trabajos finales, el profesor o profesora coordinará la entrega con los alumnos, esto con el fin de evitar extravíos, o bien, quejas por parte de los estudiantes.

La Coordinación no reporta ningún promedio a los estudiantes, es responsabilidad de cada docente llevar a cabo esta función.

12. Exámenes de Reposición

La calificación mínima para aprobar cada curso es de 70 puntos. Si al finalizar el curso, el estudiante no obtiene la nota mínima establecida (70) y su promedio final se encuentra en el rango de 57.51 y 67.49 (por los redondeos que aplica el TEC), tiene derecho a realizar un examen de reposición.

Corresponde al docente del curso indicar al estudiante el día y la hora del examen de reposición. Siempre será dentro de las instalaciones del Programa y se debe evaluar toda la materia vista durante el curso. Este examen deberá realizarse, máximo 8 días naturales, después de entregadas las calificaciones del curso.

Máximo tres días hábiles después de efectuada la prueba, el docente debe reportar al estudiante el resultado; también, lo reportará a la Coordinación, a través de un documento formal.

Es importante aclarar que la nota que se consigna en el acta será de 70 aunque el estudiante obtenga una nota superior en el examen de reposición.

De reprobar el curso en el examen extraordinario, se le brinda al estudiante una reposición II, la cual gestiona directamente con la Coordinación y será esta quien defina el día y la hora, así como el profesor que realizará la evaluación.

Este segundo examen tiene un costo de ₡20.000 (veinte mil colones) que deberán ser cancelados por CONECTIVIDAD y antes de realizar la prueba escrita. Para ello, se debe solicitar la activación del cobro en el sistema al correo ehowell@tec.ac.cr o al teléfono 2550-9071.

El estudiante que cometa fraude, en exámenes, proyectos, quices o cualquier otro tipo de evaluación, será expulsado del Programa.

* El o la estudiante, de las sedes de Heredia y San Pedro, deberá presentarse al edificio Condal en San Pedro en la fecha y hora que se le indique. Los estudiantes de las otras sedes, realizarán los exámenes en sus respectivas sedes.

13. Exámenes por Suficiencia

Cuando un estudiante considera que domina el contenido de un curso, puede solicitar por escrito a la Coordinación del Programa, un examen por suficiencia antes de que se imparta la materia que desea, le sea evaluada bajo este sistema. Se permite tan solo un curso.

El examen tiene un costo de ₡42,500 (cuarenta y dos mil quinientos colones) los que, de ser aprobada la solicitud de aplicación de esta prueba, debe pagar por CONECTIVIDAD, habiendo antes solicitado la activación del cobro en el sistema al correo ehowell@tec.ac.cr o al teléfono 2550-9071.

Una vez realizado el pago, se le informará el día, la hora y el lugar en el que realizará la prueba.

14. Constancia de Notas

El o la estudiante que necesite la emisión de una constancia, deberá primero, estar al día con sus pagos, y al confirmar su condición de no tener saldos pendientes con el Programa, podrá ingresar al enlace <http://www.fundatec.ac.cr/solicitarConstancia> para solicitar el documento. Una vez en el formulario, deberá ingresar en él, la información que se le solicita y al presionar Enviar, se le direccionará a los enlaces en los que podrá realizar el pago del trámite por CONECTIVIDAD, cuyo monto es de ₡4,000.00 (cuatro mil colones). Una vez que se recibe la solicitud de emisión de la constancia, se disponen de 8 días naturales para la entrega del documento.

El o la estudiante, también puede solicitar certificaciones, en cuyo caso, el costo es de ₡20,000.00 (veinte mil colones), para ser entregadas 15 días naturales después de pagada la solicitud.

NO se certifican créditos de cursos ya que los cursos del TAE NO tienen créditos.

Si alguno de estos documentos se requiere para tramitar el pago de cada bloque, es responsabilidad del estudiante solicitarlo al finalizar el bloque anterior.

15. Título Obtenido y Graduación

Al finalizar los tres (3) módulos, la Fundación Tecnológica del **TECNOLÓGICO DE COSTA RICA** entregará un certificado de aprovechamiento en el programa **TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESPECIALISTA EN MERCADEO y/o FINANZAS**, según sea el caso. Además de este, el estudiante tiene la oportunidad de graduarse con honores al cumplir los siguientes requisitos que para tal efecto, se establecen:

- a) Que sus notas en **todos** los cursos sean iguales o mayores a 90.
- b) Que el promedio ponderado de sus notas, sea igual o mayor de 95.

Para la entrega de los títulos se organiza un acto de graduación en enero y julio, según sea la promoción que corresponde, en un hotel y fecha por definir.

Este acto es totalmente académico, pues por normativa del Tecnológico de Costa Rica, ningún estudiante puede recibir un título extendido por éste sin haber sido juramentado, por tanto, si un graduando por motivos de fuerza mayor no se puede presentar ese día, debe coordinar con la Coordinación del Programa, la fecha y hora **de la próxima graduación** para la entrega de su certificado.

Los costos de graduación serán los siguientes:

Derechos de graduación	¢ 50.000.00
Derechos por acompañante	¢ 40.000.00

(con un máximo dos personas por estudiante a graduar)

En lo referente al pago de los montos, este se hace de igual manera por **CONECTIVIDAD**.

16. Evaluación del Curso

Con la finalidad de conocer el grado de satisfacción que los estudiantes obtienen en los cursos respecto al profesor, al curso, al material bibliográfico utilizado y a las instalaciones donde se imparte el curso, se programa una evaluación.

Este es un medio para que el estudiante exprese en forma objetiva sugerencias, inquietudes y opiniones, con el fin de mejorar el desarrollo del Programa.

Esta evaluación es de manera virtual, por lo que en la semana 6 de cada bloque, la Coordinación envía al correo de cada estudiante el link personalizado que le direcciona al formulario correspondiente para que evalúe los aspectos indicados.

17. Protocolo de seguridad

El Programa TAE estará informando a todos los estudiantes, sobre los protocolos de seguridad que se deben seguir en las diferentes sedes. Serán los profesores del Programa quienes implementen el protocolo y guíen el proceso, en caso de una eventualidad, un siniestro o una emergencia.

18. Personal Administrativo

Doctor Alejandro Masís Arce, e-mail: amasis@tec.ac.cr
Director de la Escuela y Coordinador General

M.A.E. William Jaubert
Coordinador Específico
e-mail: wjaubert@tec.ac.cr
Teléfono 2550-9059 / 8826-7357

T.A.E. Shirley Fonseca Quirós
Asistente Financiera
e-mail: sfonseca@tec.ac.cr
Teléfono: 2550-2112 / 7300-5346

Bach. Eugenia Howell
Asistente Académica
e-mail: ehowell@tec.ac.cr
Teléfono: 2550-9071 / 7300-5347

Brigitte Sánchez Calderón
Asistente Operativa
e-mail: brsanchez@tec.ac.cr
Teléfono: 2550-9071 / 7300-5348

Asistentes de Zona:

MSc. Zurayé Abarca, e-mail: zabarca@tec.ac.cr
Teléfono: 7300-5349 - Guanacaste

M.A.E. Alexandra Mora, e-mail: almora@tec.ac.cr
Teléfono: 7300-5350 – Ciudad Quesada y Zona Norte

Lic. Lorena Madrigal, e-mail: mlmadrigal@tec.ac.cr
Teléfono: 7300-5351 - Pacífico Central

La Dirección de la Escuela de Administración y la Coordinación del Programa de Técnicos en Administración, le da una cordial bienvenida y se pone a sus órdenes para cualquier consulta o trámite que requiera.