



Servicios de entrega para soporte de hardware HP fuera de la oficina

Care Pack

Ventajas del servicio

- Opciones de envío flexibles
- Alternativa fiable y más económica al soporte in situ para productos utilizados en entornos domésticos o en entornos empresariales no críticos
- Soporte de alta calidad

Características más destacables del servicio

- Diagnóstico remoto y soporte telefónico
- Reparación en un centro designado por HP (materiales incluidos)
- Entrega de la unidad funcional a su ubicación
- Opciones de envío flexibles al centro de reparación designado por HP
- Tiempo de respuesta estándar en el plazo de tres días (puede variar según la zona)
- Periodo de cobertura en horario normal de oficina y semana laboral estándar

Descripción general

Los servicios de entrega para soporte de hardware de HP fuera de la oficina ofrecen la alta calidad de los servicios de entrega HP con soporte telefónico y reparación fuera de la oficina, en un centro de reparación designado por HP, para algunos productos. El servicio incluye la sustitución o la reparación fuera de la oficina, materiales y piezas, mano de obra y el coste del envío.

HP ofrece niveles de servicio con diferentes opciones de envío al centro de reparación designado por HP, como se detalla a continuación.

Algunos niveles de servicio están también disponibles con características opcionales, como la protección contra daños por accidente o la retención de soportes defectuosos.

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Diagnóstico y soporte remotos	Si experimenta un problema, el cliente debe llamar en primer lugar al número de teléfono de soporte designado. HP proporcionará asistencia técnica telefónica básica para la instalación, configuración del producto, ajustes y resolución de problemas. Antes de proceder a la asistencia remota o fuera de la oficina, HP puede pedirle al cliente que proporcione la información relevante, que inicie las herramientas de diagnóstico y que lleve a cabo otras actividades de soporte a petición de HP. A continuación, HP trabajará con el cliente de forma remota para aislar el problema de hardware.
Soporte fuera de la oficina y materiales	Si HP determina que el problema no se puede resolver de forma remota, le recomendará al cliente que envíe el producto de hardware defectuoso a un centro de reparación designado por HP, donde proporcionará soporte técnico. HP proporcionará las piezas y materiales necesarios para devolver el producto en condiciones de buen funcionamiento. A su sola discreción, HP puede optar por reemplazar esos productos de hardware en lugar de repararlos. Las piezas y productos se sustituirán por productos nuevos o que funcionen como nuevos. Las piezas y productos reemplazados pasarán a ser propiedad de HP. Además, HP puede instalar en el producto las mejoras de ingeniería que estén disponibles para ayudar a que los productos de hardware del cliente funcionen correctamente y mantener la compatibilidad con las piezas de repuesto de hardware suministradas por HP. A su discreción, HP puede instalar actualizaciones de firmware que, en su opinión, sean necesarias para que el producto cubierto por el servicio vuelva a funcionar o siga siendo compatible con HP.
Entrega	Un mensajero autorizado por HP devolverá el producto reparado o reemplazado al domicilio del cliente si está dentro de área geográfica donde se ofrece el servicio. La entrega se realizará por transporte terrestre y se tardan normalmente entre tres y siete días laborables. El cliente puede solicitar la entrega acelerada a un coste adicional.

Tabla 1. Características del servicio (continuación)

Característica	Especificaciones de la prestación
Envío al centro de reparación designado por HP	<p>Según el nivel de servicio adquirido, HP ofrece distintas opciones de envío para la entrega del producto defectuoso en el centro de reparación designado por HP:</p> <ul style="list-style-type: none">• Entrega por parte del cliente: Con esta opción, el cliente es el responsable de entregar el producto defectuoso en el centro de reparación designado por HP. El cliente debe asegurarse de que el producto está embalado de forma adecuada para el método de entrega elegido. La entrega se puede realizar en persona o por medio de un servicio comercial de entrega a domicilio.• Recogida por parte de HP: Un mensajero autorizado por HP recogerá el producto defectuoso en el domicilio del cliente si está dentro del área geográfica donde se ofrece el servicio y lo entregará en el centro de reparación designado por HP. Es responsabilidad del cliente empaquetar y preparar el producto de forma adecuada para que lo recoja el mensajero. Las solicitudes de servicio deben recibirse antes de las 12.00 hora local para activar la recogida el mismo día. El resto de solicitudes de servicio se programarán para su recogida el siguiente día laborable.
Tiempo de respuesta	<p>El tiempo de respuesta de este servicio será de tres (3) días laborables para algunas zonas, excepto si hay fallos intermitentes o las piezas no están disponibles, en cuyo caso es posible que se requiera un tiempo de reparación adicional. El tiempo de respuesta se mide en días laborables transcurridos desde el momento en que HP recibe el producto defectuoso hasta el momento en que el producto reparado o reemplazado está listo para enviárselo de nuevo al cliente. Recibido por HP significa (dependiendo de la opción de envío utilizada): (1) que ha sido recogido en el emplazamiento del cliente por un mensajero autorizado por HP o (2) que se ha recibido durante el horario comercial de HP en el centro de reparación designado por HP, en caso de que lo haya entregado o enviado el cliente. El tiempo de respuesta no incluye el tiempo que el producto reparado o reemplazado está en tránsito para volver al cliente. Si el producto se recibe en el centro de reparación designado por HP después de las 17.00 hora local, el tiempo de respuesta de tres días laborables comienza el siguiente día laborable.</p> <p>El tiempo de respuesta de tres días laborables no está disponible en todas las áreas geográficas y puede ser más largo fuera de las áreas metropolitanas.</p>
Período de cobertura	<p>El período de cobertura especifica el tiempo durante el cual se prestan los servicios descritos, in situ o de forma remota. El servicio está disponible de 08.00 a 17.00 horas, de lunes a viernes, excepto los días festivos en HP (puede variar según la zona).</p>

Tabla 2. Características opcionales del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Retención de soportes defectuosos	<p>Para los productos que cumplan los requisitos, esta característica de servicio opcional permite que el Cliente conserve los componentes de la unidad de disco duro o de SSD/Flash defectuosos elegibles a los que el cliente no quiere renunciar porque el disco («unidad de disco o SSD/Flash») que cubre este servicio contiene datos confidenciales. Todas las unidades de disco o SSD/Flash de un sistema incluidas en la cobertura deben participar en la retención de soportes defectuosos. Sin perjuicio de lo que se estipule en contra en este documento o en los términos de asistencia de pedido único de HP, HP anula el derecho a la posesión y titularidad de una unidad de disco o SSD/Flash defectuosa incluida en la característica de servicio opcional de retención de soportes defectuosos si le proporciona al cliente una unidad de disco o SSD/Flash de sustitución. El cliente retendrá todas las unidades de disco o SSD/Flash defectuosas que estén cubiertas por un acuerdo de soporte técnico HP.</p>

Tabla 2. Características opcionales del servicio (continuación)

Característica	Especificaciones de la prestación
Protección contra daños accidentales	<p>Para algunos productos se pueden ofrecer niveles de servicio específicos con protección contra daños por accidente. En esos casos, el cliente recibe protección contra daños por accidente como parte de este servicio para el producto de hardware cubierto.</p> <p>Los daños por accidente se definen como los daños físicos que sufre un producto como resultado de un incidente fortuito, siempre y cuando tal daño se produzca en el curso de un uso habitual. Entre los riesgos que se cubren están incluidos derramados en la unidad de manera no intencionada, caídas, choques y subidas de tensión. Esto incluye las pantallas de cristal líquido (LCD) rotas o dañadas, o las piezas rotas. Los detalles adicionales y las exclusiones concernientes a la función del servicio de protección contra daños accidentales se detallan en la sección «Limitaciones del servicio».</p>

Tabla 3. Opciones de nivel de servicio

Opción	Especificaciones de la prestación
Servicio de entrega HP	<p>HP proporciona un servicio de entrega que incluye la reparación o la sustitución y la devolución del producto defectuoso, incluidas todas las piezas, la mano de obra y el transporte. Al seleccionar la opción del servicio de entrega HP, el cliente asume la responsabilidad de empaquetar y enviar o entregar el producto defectuoso en un centro de reparación designado por HP.</p> <p>HP devolverá el producto reparado o sustituido al emplazamiento del cliente si está dentro de la zona geográfica donde se ofrece el servicio. El tiempo de respuesta de este servicio será de tres días laborables para algunas zonas, excepto si hay fallos intermitentes, en cuyo caso es posible que se requiera un tiempo de reparación adicional. El tiempo de respuesta se mide en días laborables transcurridos desde el momento en que HP recibe el producto hasta el momento en que el producto reparado o reemplazado está listo para enviárselo de nuevo al cliente. El tiempo de respuesta no incluye el tiempo que se requiere para el envío de retorno del producto reparado o sustituido. El cliente puede solicitar el envío de retorno acelerado por un coste adicional que se le facturará al cliente.</p> <p>Se puede llamar al Servicio de asistencia técnica al cliente de HP entre las 08.00 y las 17.00 hora local, de lunes a viernes, excepto los días festivos en HP. Para algunos productos puede estar disponible un soporte técnico telefónico ampliado (los horarios pueden variar según la zona).</p>
Servicio de recogida y entrega HP	<p>HP ofrece un servicio puerta a puerta que incluye la recogida, reparación o sustitución del producto defectuoso y la entrega del producto en funcionamiento. El tiempo de respuesta de este servicio será de tres días laborables para algunas zonas, excepto si hay fallos intermitentes, en cuyo caso es posible que se requiera un tiempo de reparación adicional.</p> <p>El tiempo de respuesta se mide en días transcurridos desde el momento en que se recoge el producto en el emplazamiento del cliente, si está dentro de la zona geográfica donde se ofrece el servicio, hasta el momento en que el producto reparado está listo para entregárselo al cliente. El tiempo de respuesta no incluye el tiempo que se requiere para el envío de retorno del producto reparado o sustituido. El cliente puede solicitar el envío de retorno acelerado por un coste adicional que se le facturará al cliente.</p> <p>Se puede llamar al Servicio de asistencia técnica al cliente de HP entre las 08.00 y las 17.00 hora local, de lunes a viernes, excepto los días festivos en HP. Las solicitudes de servicio deben recibirse antes de las 12.00 hora local para activar la recogida el mismo día. El resto de llamadas se programarán para su recogida el siguiente día laborable. Para algunos productos puede estar disponible un soporte técnico telefónico ampliado (los horarios pueden variar según la zona).</p>

Cobertura

Todos los accesorios estándar incluidos con el número de pieza de la unidad base de HP y todos los componentes internos suministrados por HP, como las tarjetas HP Jetdirect, la memoria y las unidades de CD-ROM están cubiertas con este servicio.

Además, los accesorios externos limitados al ratón, el teclado y la fuente de alimentación de CA de la marca HP que se incluyen con el producto principal, o que se adquieren junto con el producto principal, están cubiertos.

No están cubiertos por este servicio, entre otros, los siguientes elementos:

- Consumibles, entre los que se incluyen a título enunciativo, pero no limitativo, baterías y lápices para Tablet PC. Las baterías de larga vida para portátiles y tablets HP tienen una cobertura máxima de tres (3) años.
- Kits de mantenimiento y otros consumibles
- Dispositivos de otros fabricantes
- Los accesorios adquiridos adicionalmente a la unidad base, como docking stations y replicadores de puerto
- Todos los productos previamente reparados por un técnico o usuario no autorizado

Responsabilidades del cliente

En los casos en que el Cliente no actúe bajo las responsabilidades del Cliente que se indican más adelante, HP o un proveedor de servicios autorizado de HP no estará obligado a proporcionar los servicios como se describen.

Si HP se lo solicita, el Cliente o un representante de HP autorizado debe registrar el producto de hardware al que se va a dar soporte técnico en un plazo de diez (10) días desde la adquisición de este servicio, siguiendo las instrucciones de registro incluidas en Care Pack o en el documento de correo electrónico proporcionado por HP o dirigido por HP de cualquier otro modo. En el caso de que un producto cubierto cambie de emplazamiento, el registro (o un ajuste apropiado al registro HP existente) debe producirse en un plazo de diez (10) días desde que se efectúe el cambio.

Si se lo solicita HP, el Cliente deberá ayudar a HP en sus esfuerzos para solucionar el problema de manera remota. El Cliente se comprometerá a:

- Proporcionar toda la información necesaria para que HP ofrezca una asistencia remota puntual y profesional y para permitir que HP determine el nivel de soporte idóneo
- Iniciar pruebas automáticas e instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico
- Dentro de lo razonable, realizar las actividades que solicite HP para ayudarle a identificar o solucionar los problemas

El cliente debe asegurarse de que el producto está embalado y preparado para la recogida o el método de entrega elegido o su envío al centro de reparación designado por HP. HP puede pedirle al cliente que incluya una copia de los resultados de las pruebas de autocomprobación realizadas previamente junto con el producto defectuoso.

Es responsabilidad del cliente eliminar todos los datos personales o confidenciales del producto defectuoso antes de su entrega en el lugar designado por HP para la reparación o la sustitución; HP no será responsable de los datos almacenados en el producto entregado.

Con la característica de servicio opcional de retención de soportes defectuosos, además de las anteriores, el cliente tendrá las siguientes responsabilidades:

- Retirar todas las unidades de disco o SSD/Flash antes de que el producto defectuoso se entregue en el lugar designado por HP para su reparación o sustitución; HP no será responsable de los datos que contengan las unidades de disco o SSD/Flash
- Asegurarse de que los datos confidenciales de la unidad de disco o SSD/Flash retenida se destruyen o siguen estando seguros
- Proporcionar a HP información de identificación de cada unidad de disco o SSD/Flash retenida en virtud del contrato y confirmar la retención de las unidades de disco o SSD/Flash en un documento suministrado por HP

- Destruir la unidad de disco o SSD/Flash retenida o garantizar que no se vuelva a utilizar
- Desechar todas las unidades de disco retenidas en cumplimiento de las leyes y normas de protección del entorno vigentes

En el caso de unidades de disco o SSD/Flash suministradas por HP como préstamo, alquiler o leasing, el cliente devolverá de inmediato las unidades de disco de sustitución o unidades SSD/Flash en el momento en que se produzca el vencimiento o la finalización del servicio de soporte de HP. El cliente será el único responsable de borrar todos los datos confidenciales antes de devolver la unidad de disco o SSD/Flash obtenida de HP mediante préstamo, alquiler o leasing.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, se prestará el servicio mediante una combinación de diagnóstico y asistencia remotos, servicios fuera de sus instalaciones y otros métodos de prestación de servicios. Un método alternativo de prestación de servicios podría ser la entrega, mediante un servicio de mensajería, de piezas reemplazables por el cliente como teclados y ratones, o bien, de acuerdo con el cliente, la entrega de otras piezas catalogadas por HP como piezas de reparación autónoma o productos de repuesto enteros. HP decidirá el método de entrega apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y puntual, y para cumplir, si es necesario, con el compromiso de tiempo de llamada para reparación.

HP ha invertido de forma significativa en el diseño de sus productos para que puedan ser reparados por los clientes. La reparación autónoma (CSR) es un elemento clave de los términos de las garantías de HP. Permite a HP enviar directamente al cliente piezas de repuesto, como teclados, ratones u otras partes clasificadas como piezas CSR, una vez se ha confirmado un fallo. Las piezas generalmente se envían durante la noche para que lleguen a su destino lo antes posible. Posteriormente, los clientes pueden reemplazar las piezas como les convenga.

La CSR «obligatoria» forma parte de la garantía estándar asociada a algunos productos. La CSR es opcional para los clientes que dispongan de un HP Care Pack o un contrato de asistencia. Con «opcional» nos referimos a que es el cliente quien decide si quiere realizar la CSR o si prefiere que el personal de soporte de HP se encargue de hacer la sustitución sin coste adicional durante el periodo de cobertura de asistencia del producto.

Si un cliente que dispone de un Care Pack o un contrato de asistencia en el que se hace referencia a reparaciones «en sus instalaciones» solicita la CSR, HP le enviará directamente las piezas para la CSR; si, por el contrario, el cliente decide que no quiere realizar la CSR, un miembro del personal de asistencia de HP se desplazará a sus instalaciones para realizar la reparación.

Los Care Pack y los contratos de asistencia que incluyen términos asociados a «fuera de sus instalaciones», como «recogida», «devolución» o «devolución a HP», implican que el cliente debe entregar los productos en un punto de reparación autorizado de HP o enviar el producto a HP, a criterio de HP, en caso de que el cliente decida no realizar la CSR.

Se excluyen de este servicio las siguientes actividades:

- Copia de seguridad, recuperación y soporte del sistema operativo, otro software y datos
- Localización de problemas de interconexión o compatibilidad
- Servicios necesarios debidos a que el cliente no aplicó correcciones, reparaciones, revisiones o modificaciones del sistema que HP le proporcionó
- Servicios necesarios porque el cliente no tomó las medidas preventivas aconsejadas por HP
- Servicios, según HP, necesarios debido al intento no autorizado de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software por personal ajeno a HP
- Servicios que, en opinión de HP, son necesarios debido al tratamiento o al uso no apropiado del producto
- Mantenimiento preventivo del usuario

Limitaciones de la característica de servicio opcional de retención de soportes defectuosos

La característica de servicio opcional de retención de soportes defectuosos se aplica sólo a las unidades de disco que HP ha diagnosticado como defectuosas durante el diagnóstico remoto del problema. No se aplica a la sustitución de unidades de disco que no tienen fallos.

Las unidades SSD/Flash especificadas por HP como piezas consumibles y/o que hayan superado el límite de uso del tiempo de vida compatible máximo como se establece en el manual de funcionamiento, las especificaciones rápidas del producto o los datos técnicos no optan a la opción de característica de retención de soporte defectuoso.

HP supervisa constantemente las tasas de fallo de las unidades de disco duro y se reserva el derecho de cancelar este servicio previo aviso de 30 días si considera de manera razonable que el cliente está abusando de la característica de servicio opcional de retención de soportes defectuosos (p. ej., cuando la sustitución de las unidades de disco duro defectuosas excede materialmente las tasas de fallo estándar del sistema afectado).

HP no se responsabiliza en ningún caso del contenido ni de la destrucción de las unidades de disco retenidas por el cliente. Sin perjuicio de lo establecido en contra en los términos de asistencia de pedido único de HP o en la ficha técnica de datos, HP o sus filiales, subcontratistas o proveedores en ningún caso serán responsables por daños indirectos, fortuitos, especiales o emergentes, ni por daños derivados de pérdida o mala utilización de los datos afectados por este servicio de retención de soportes defectuosos.

Exclusiones de la característica de servicio opcional de protección contra daños por accidente

La capacidad para acceder a características de servicios de protección ante daños accidentales requiere que el producto esté cubierto por una garantía de fábrica o una garantía de ampliación del servicio con una duración de la cobertura igual o superior a la característica de servicios de protección por daños accidentales. La característica de protección por daños accidentales ante daños accidentales repentinos o no previstos fruto del manejo, siempre que los daños se produzcan en el curso del uso regular. No cubre las siguientes situaciones de daños debidos a:

- Desgaste normal por el uso; cambios en el color, la textura o el acabado; deterioro gradual; óxido; polvo; o corrosión
- Fuego, un accidente de tráfico o del propietario (en dichos casos el accidente lo cubre la póliza de seguro u otra garantía del producto), fuerzas de la naturaleza (incluyendo, sin limitarse a, inundaciones) u otros peligros que se originen fuera del producto
- Exposición a condiciones meteorológicas o ambientales que estén fuera de las especificaciones de HP, exposición a materiales peligrosos (incluyendo riesgos biológicos), negligencia del operario, mal uso, mala manipulación, fuente de alimentación eléctrica impropia, modificaciones al equipo impropias y no autorizadas, accesorios o instalación, vandalismo, daños producidos por animales o infestación de insectos, baterías defectuosas, fuga del ácido de la batería, falta de mantenimiento especificado por el fabricante (incluyendo el uso de limpiadores no adecuados)
- Error en el diseño, la fabricación, la programación o las instrucciones del producto
- Mantenimiento, reparación o sustituciones necesarias por la pérdida o los daños resultantes de alguna causa que difiera del uso normal, almacenamiento y funcionamiento del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y el manual del propietario
- Robo, pérdida o desaparición misteriosa o extravío
- Pérdida o daño de datos; interrupciones empresariales
- Fraude (incluyendo, sin limitarse a, una explicación incorrecta, engañosa, errónea o incompleta de cómo se produjeron los daños en el equipo al adjudicador del cliente, al administrador o a HP)
- Daños accidentales o de otro índole al producto que sean de naturaleza superficial, lo que significa que no tengan un impacto en el funcionamiento ni en el rendimiento del ordenador
- Imperfecciones en la pantalla del monitor del ordenador incluyendo, sin limitarse a, píxeles apagados o que faltan, causados por el uso y el funcionamiento normal del producto
- Daño a productos cuyos números de serie se hayan eliminado o alterado
- Daños o fallos del equipo cubiertos por comunicados de fábrica, retirada o garantía del fabricante.
- Daños causados durante el envío del cliente del producto a una o de otra ubicación
- Daños al hardware, software, soporte, datos, etc., de causas que incluyen, pero no se limitan a, virus; programas de aplicaciones; programas de red; actualizaciones; formatos de cualquier tipo; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; código de objetos o datos de propiedad; cualquier soporte, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos; o uso de soportes dañados o defectuosos
- Todas y cada una de las condiciones preexistentes que se produjeron (es decir, tuvieron lugar) antes de la fecha de adquisición del Care Pack
- Obsolescencia del producto
- Cualquier equipo reubicado fuera del país de adquisición no está cubierto por un Care Pack de protección ante viajes + daños accidentales
- Pantallas LCD dañadas o defectuosas cuando el fallo está provocado por un abuso o excluidos de otra forma aquí
- Daños intencionales que resulten en una pantalla de ordenador rota o monitor dañado

- Daños debidos a la acción policial, guerra declarada o no declarada, incidente nuclear o terrorismo
- Alteración o modificación del producto cubierto de cualquier forma
- Desaparición no explicada o misteriosa y cualquier acto voluntario que cause daños al producto cubierto
- Conducta imprudente, negligente o abusiva durante la manipulación o el uso del producto. Si el producto cubierto se entregó con elementos de protección como las fundas, maletines de transporte o bolsas, etc., o se pusieron a su disposición, el Cliente debe utilizar de forma continua estos accesorios del producto para optar a la protección ante esta característica de servicio de protección por daños accidentales. La conducta imprudente, negligente o abusiva incluye, sin limitarse a, el trato y el uso de los productos cubiertos de forma dañina, injuriosa u ofensiva que pueda resultar en daños y cualquier daño voluntario o intencional al producto. Cualquier daño resultante de estos actos NO quedará cubierto por esta característica de protección por daños accidentales.

Para los productos o de consumo HP, los daños accidentales por manipulación se limitan a un incidente por producto por período de 12 meses que empieza en la fecha de inicio del Care Pack.

Una vez alcanzado el límite, el coste de cualquier reclamación adicional se cobrará en función del tiempo y de los materiales, pero el resto de aspectos de Care Pack adquiridos continuarán en efecto a no ser que se documente específicamente de otra forma en el país de adquisición.

Para aquellos Clientes con un historial significativo de muchas reclamaciones, HP también se reserva el derecho de denegar la aceptación de solicitudes de adquisición de la característica de servicio de daños accidentales por manipulación.

Provisiones generales/otras exclusiones

Se pueden aplicar costes de desplazamiento; contacte con su oficina HP local.

Datos para pedidos

Para obtener más información o para pedir Servicios de devolución fuera de las instalaciones de asistencia de hardware, contacte con un representante de ventas HP local.

Más información en
hp.com/go/computingservices

Regístrese y reciba las actualizaciones
hp.com/go/getupdated

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones de HP aplicables del servicio que proporciona o indicado al Cliente en el momento de la adquisición. El Cliente puede tener derechos legales adicionales según las leyes locales aplicables, y dichos derechos no están de ninguna forma afectados por los términos y condiciones de servicio de HP ni la Garantía limitada de HP que se proporciona con un producto HP.

© Copyright 2005, 2015–2016 HP Development Company, L.P. La información incluida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios HP están establecidas en las declaraciones de garantía expresas que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí contenido debe interpretarse como constituyente de una garantía adicional. HP no se hará responsable de errores técnicos o editoriales u omisiones aquí contenidos.

