



**PULSO** osc



Reporte de hallazgos del tercer diagnóstico de PULSO  
**Desafíos en sociedad civil organizada**  
**Caso Nuevo León**





**PULSO** osc



# Índice

Introducción	1
1. Capacidad operativa	6
2. Sostenibilidad Financiera	14
3. Capacidad Legal y fiscal	18

# Índice de ilustraciones

<b>Ilustración 1</b>	Figura Legal de las OSC en NL	1
<b>Ilustración 2</b>	Temática de actividades realizadas por las OSC de NL	2
<b>Ilustración 3</b>	ODS principal al que impacta el trabajo de las OSC en NL	3
<b>Ilustración 4</b>	Grupos atendidos por las OSC de NL	4
<b>Ilustración 5</b>	Personas atendidas por las OSC de NL	5
<b>Ilustración 6</b>	Cambios de las OSC respecto a la plantilla de colaboradores	9
<b>Ilustración 7</b>	Problemas que afectaron a los colaboradores de las OSC de NL	10
<b>Ilustración 8</b>	Problemas operativos que presentaron las OSC de NL	11
<b>Ilustración 9</b>	Necesidades tecnológicas de las OSC de NL	12
<b>Ilustración 10</b>	Cambios en la demanda de servicios	13
<b>Ilustración 11</b>	Alianzas con otras OSC	13
<b>Ilustración 12</b>	OSC que realizaron cambios en su plan financiero	14
<b>Ilustración 13</b>	Cambios aplicados por las OSC a su plan financiero	15
<b>Ilustración 14</b>	Cambios en los ingresos	16
<b>Ilustración 15</b>	Razón por la que disminuyeron los ingresos de las OSC	16
<b>Ilustración 16</b>	Percepción de riesgo de las OSC para dejar de operar	17
<b>Ilustración 17</b>	Colaboradores en nómina	20
<b>Ilustración 18</b>	OSC que cuentan con aviso de privacidad	21
<b>Ilustración 19</b>	OSC que han tenido problemas por incumplir obligaciones fiscales	21
<b>Ilustración 20</b>	OSC que sufrieron revocación de la donataria autorizada	22
<b>Ilustración 21</b>	Causas de revocación de Donataria Autorizada a las OSC	23

# Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Personas atendidas según el grupo de edad y género	5
<b>Tabla 2</b>	Personas atendidas por las OSC en Nuevo León	7
<b>Tabla 3</b>	Colaboradores de las OSC en NL	8
<b>Tabla 4</b>	OSC que presentaron el Informe CLUNI 18	18
<b>Tabla 5</b>	Presentación de avisos PLD por parte de las OSC	19
<b>Tabla 6</b>	Problemas enfrentados por las OSC en el tema fiscal	22

# Reporte de hallazgos del tercer diagnóstico de PULSO Caso Nuevo León

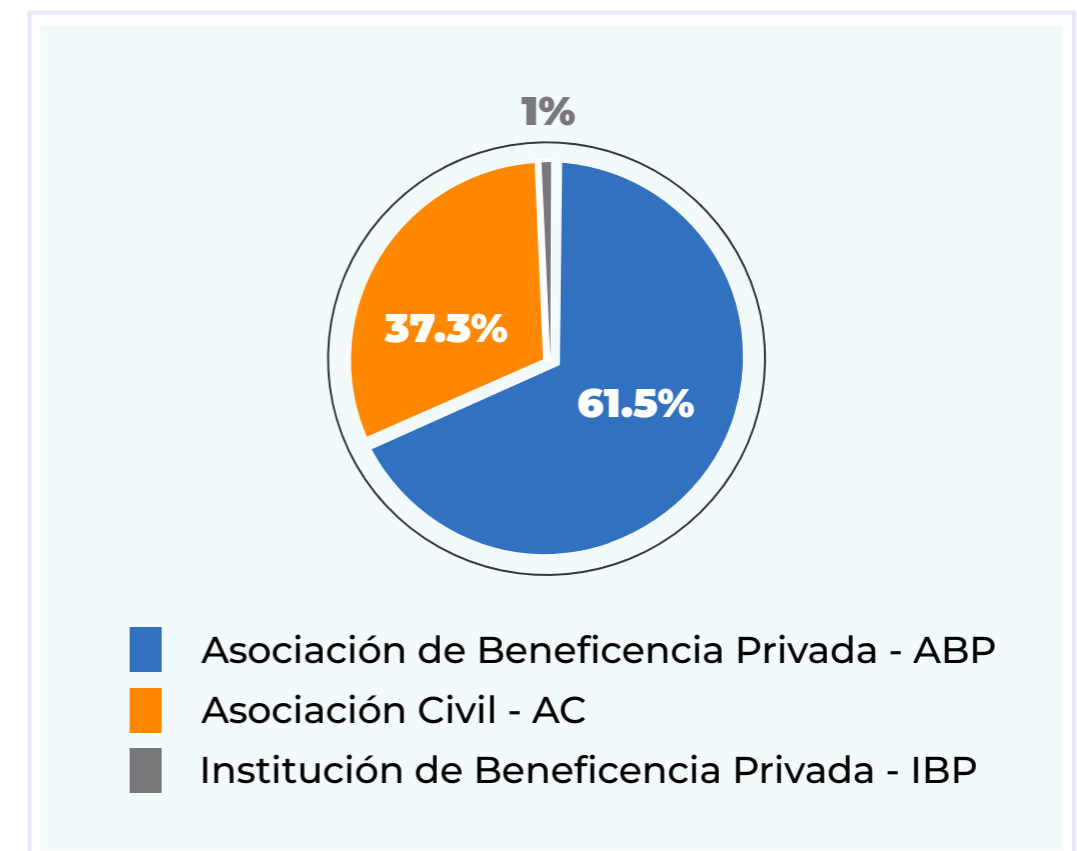
## Introducción

PULSO OSC es una iniciativa impulsada en el 2020 por instituciones donantes y fortalecedoras a nivel nacional, con la intención de conocer la situación y necesidades de las organizaciones de la sociedad civil. A través de diagnósticos anuales, se recolecta y comparte información que ayuda a la toma de decisiones y mejora de las condiciones de trabajo en el tercer sector.

De octubre de 2022 a abril de 2023 se realizó el levantamiento de encuestas del 3er. Diagnóstico en el que se contó con las respuestas de 857 organizaciones de todo el país.

En el caso de Nuevo León participaron **91 OSC**, de las cuales el **61.5% pertenece a la figura Asociación de Beneficencia Privada (ABP)**, el **37.3% está representado por Asociaciones Civiles (AC)** y el **1.05% está registrado como Institución de Beneficencia Privada (IBP)**.

Ilustración 1 Figura Legal de las OSC en NL

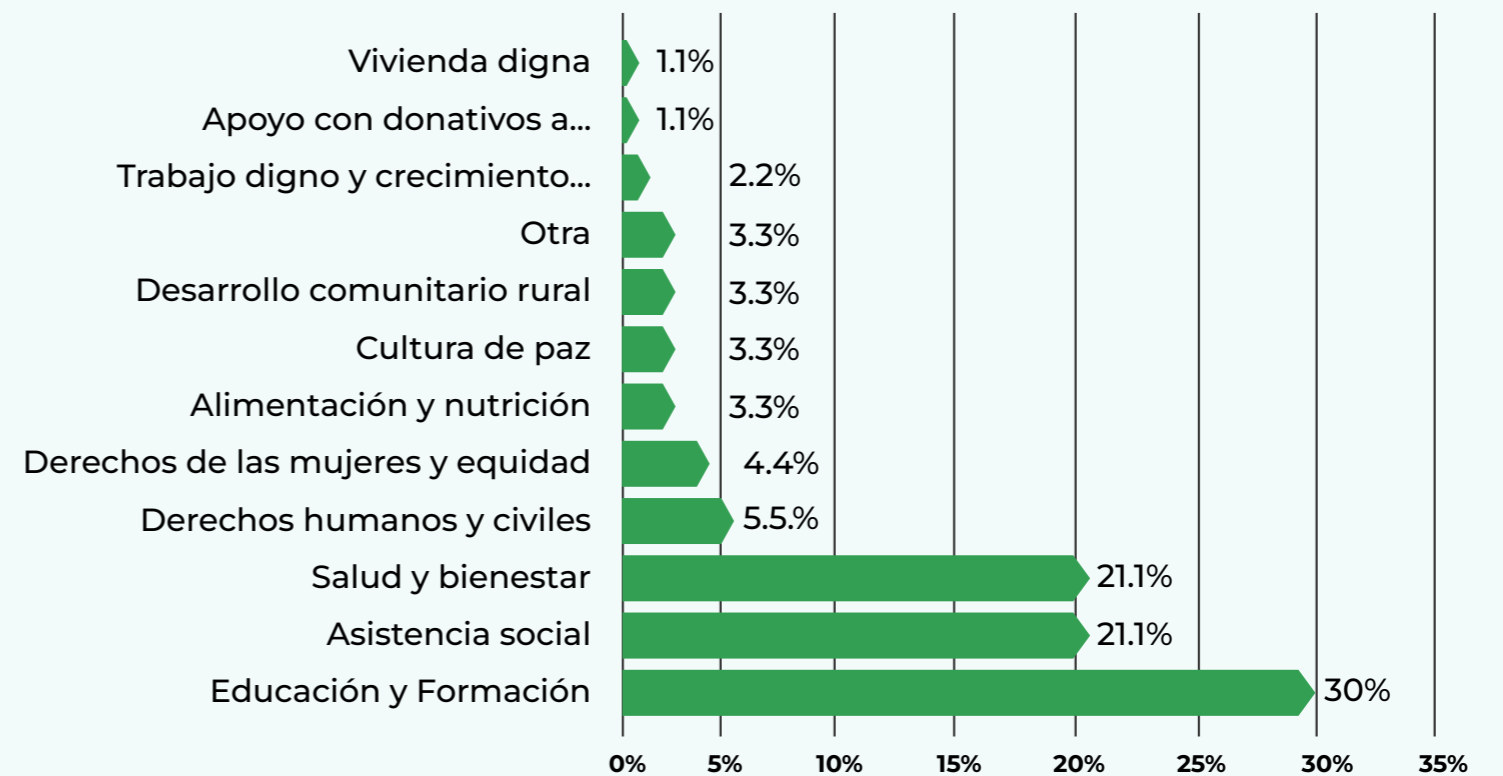


Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

En lo referente a las temáticas principales de las actividades que realiza cada OSC, se encontró que el **30% está enfocada a “Educación y Formación”**, seguida con 21.1% por las opciones “Salud y Bienestar” y “Asistencia social”. A nivel nacional coinciden estas temáticas como las 3 con mayores menciones.

Por otro lado, las temáticas **“Vivienda digna” y “Apoyo con donativos a organizaciones sociales”** recibieron el **1.1% de las menciones**.

**Ilustración 2** Temática de actividades realizadas por las OSC de NL



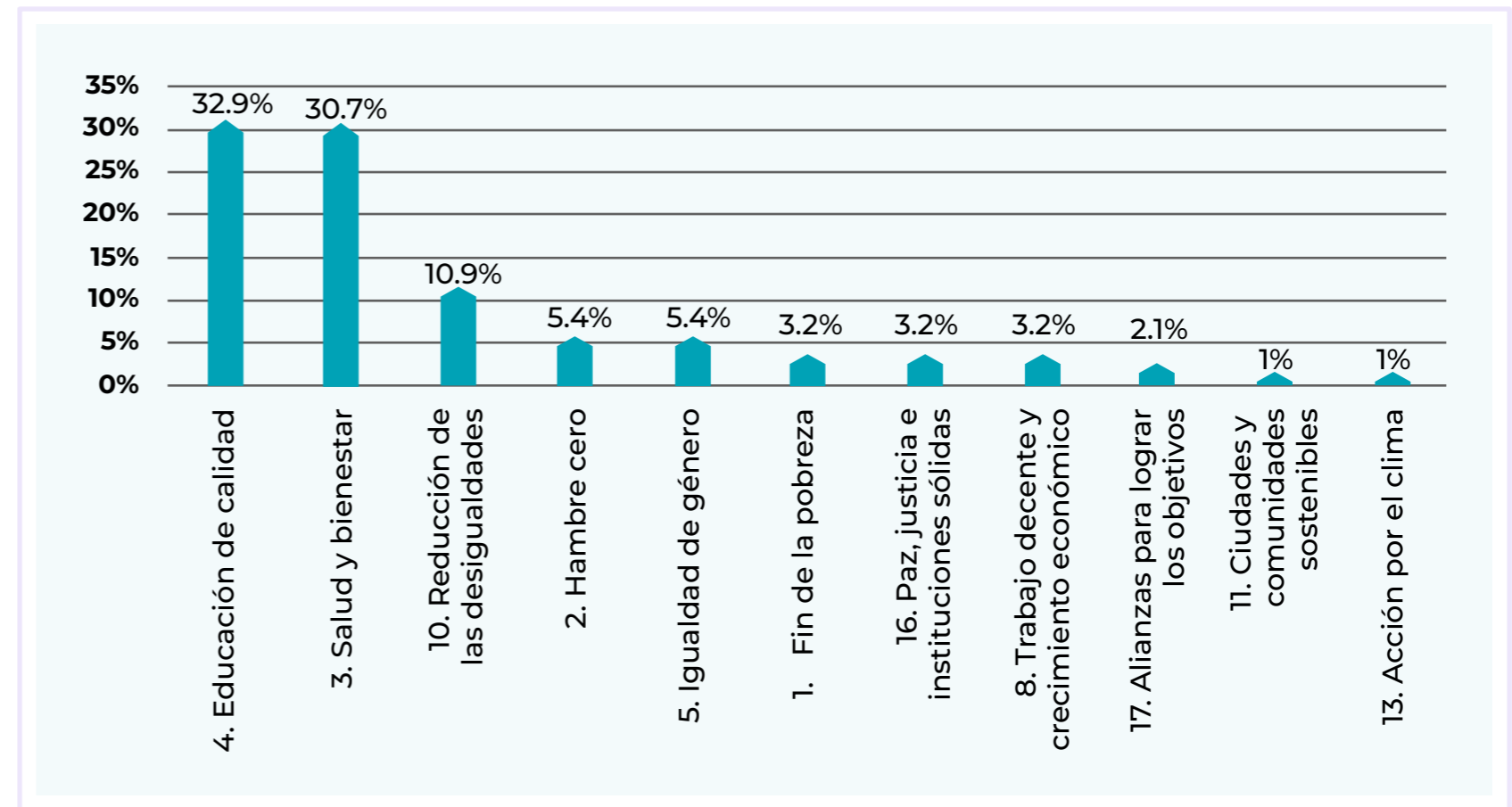
*Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC*



Al cuestionar acerca de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** impactados con el trabajo de las OSC de Nuevo León, el **32.9%** está enfocado al **objetivo 4 “Educación de calidad”**. En segundo lugar de menciones se encuentra “Salud y bienestar” con **30.7%**. Los dos primeros lugares coinciden también con lo contestado por las OSC del entorno nacional.

Los ODS con menos menciones en Nuevo León fueron el Obj.11 “Ciudades y comunidades sostenibles” y el Obj.13 “Acciones por el clima”, con **1.09%** cada uno.

**Ilustración 3** ODS principal al que impacta el trabajo de las OSC en NL



Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

Ilustración 4 Grupos atendidos por las OSC de NL

En lo referente a los **grupos en situación de vulnerabilidad atendidos**, las OSC tuvieron oportunidad de seleccionar varias opciones. Se encontró que la opción mencionada principalmente fue **“Personas en situación de pobreza” con 22.1%**, seguida en segundo lugar, con el 12% por **“Personas con discapacidad”**. La causa “Víctimas de desaparición forzada” reportó menos del 1%.

Se encontró también que 4 OSC trabajan directamente con otras organizaciones, por lo que no atienden directamente a personas en situación de vulnerabilidad.



\*Datos referidos por 87 OSC

Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC



Al analizar los grupos poblacionales atendidos según el género, se observa que en total **se atendieron 249,704 personas**, de las cuales el 55% fueron mujeres, el 44% hombres y menos del 1% identificadas con la comunidad LGBTQQI+.

Se encontró también que **predomina la atención en el grupo poblacional de mujeres entre 30 a 59 años, con el 18%**, quienes representan a 44,282 personas, en contraste con el 10% (24,709 personas) de hombres, del mismo grupo de edad.

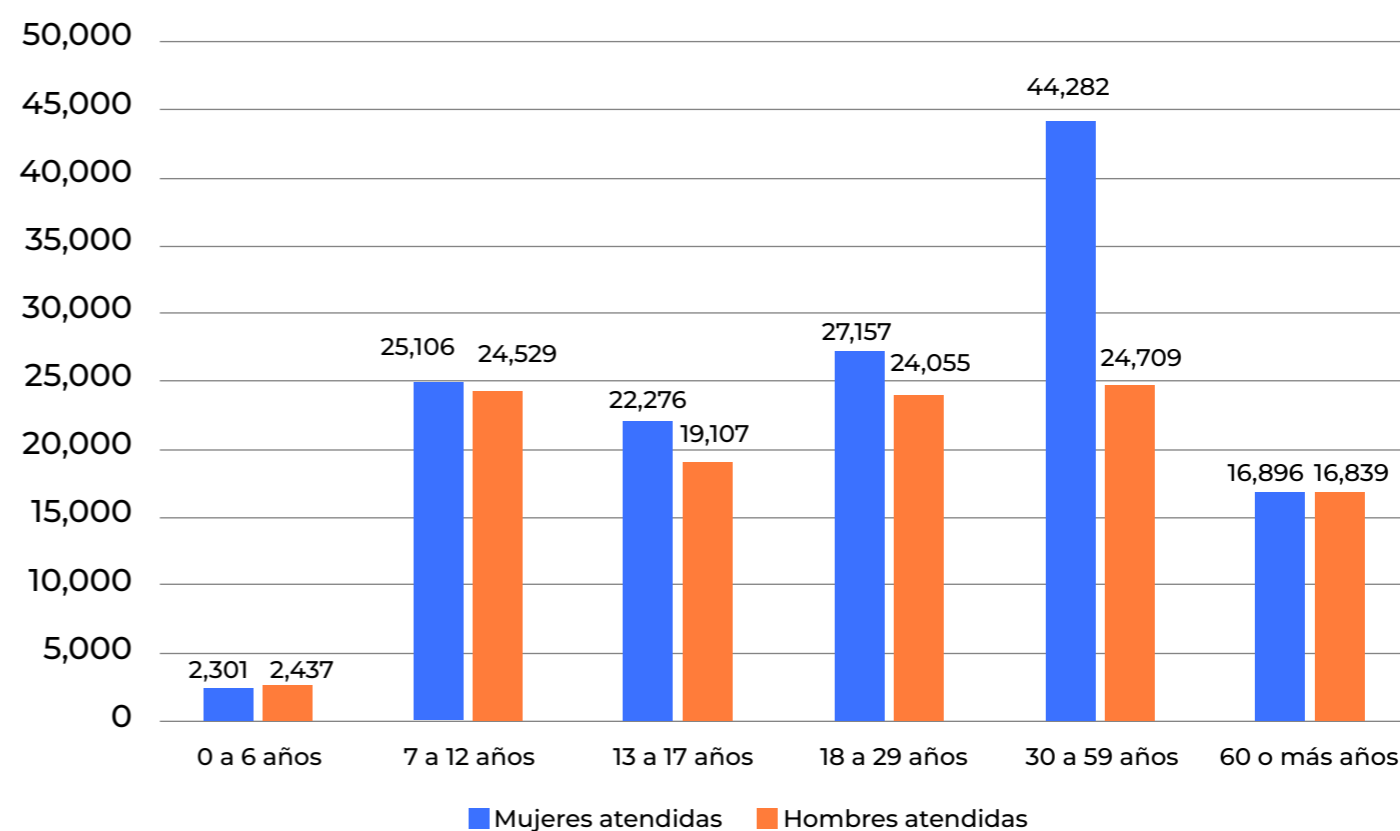
**El grupo de 0 a 6 años fue el que menos atención recibió** con 2,301 niñas y 2,437 niños, es decir, aproximadamente el 1% cada uno.

**Tabla 1** Personas atendidas según el grupo de edad y género

Grupo de edad	Mujeres atendidas	Hombres atendidos	LGBTQQI+ atendidos
0 a 6 años	2,301	2,437	1
7 a 12 años	25,106	24,529	0
13 a 17 años	22,276	19,107	5
18 a 29 años	27,157	4,055	4
30 a 59 años	44,282	24,709	0
60 o más años	16,896	16,839	0
<b>Total</b>	<b>138,018</b>	<b>111,676</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>			<b>249,704</b>

Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

**Ilustración 5** Personas atendidas por las OSC en NL



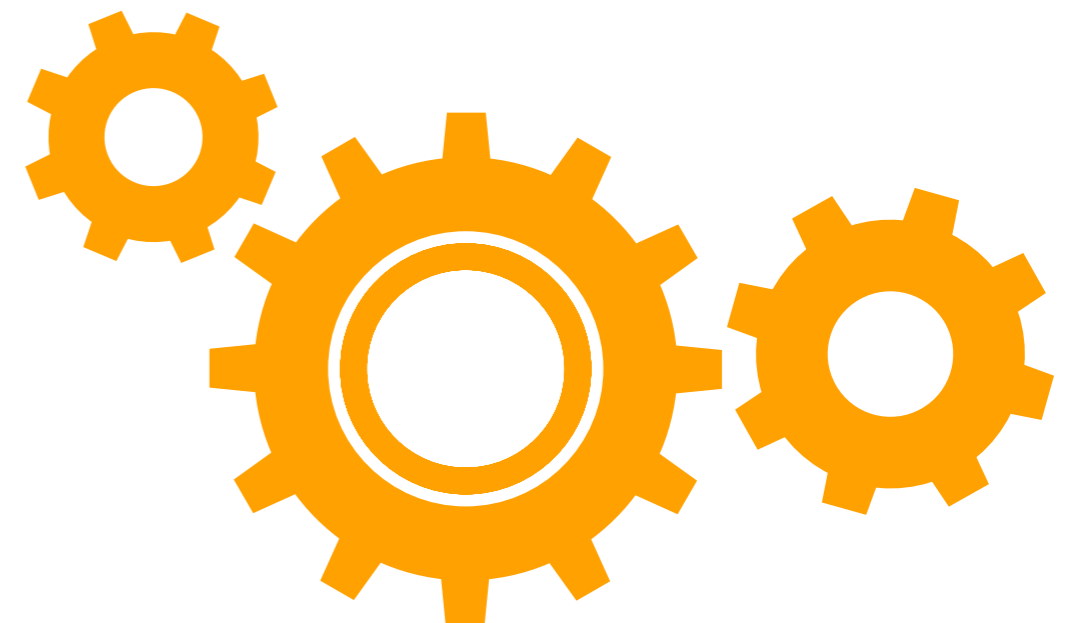
Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

El tercer diagnóstico de Pulso está dividido en 3 dimensiones para conocer de manera sistémica la capacidad operativa, sostenibilidad financiera y cumplimiento legal y fiscal de las OSC. A continuación se presentan los resultados arrojados por las OSC de Nuevo León para cada una de estas dimensiones.

# 1. Capacidad operativa

Dentro del apartado capacidad operativa se incluyeron preguntas para conocer información acerca de cómo realizan su trabajo las OSC, los problemas que aquejan a sus colaboradores y las necesidades que presentan en el tema tecnológico.

Según la información que brindaron las 91 OSC de Nuevo León, **6,328 colaboradores participan en el sector**, de los cuales el **29.8%** se encuentran como **empleados en nómina** y el **64.6% son voluntarios**. También se reportó el trabajo de 90 consultores externos que representan el 1.4% del total de colaboradores y 257 personas (4%) que colaboran a través del esquema de honorarios asimilados a salarios. **La relación entre voluntarios y colaboradores es de 2:1.**



En los resultados del 3er. Diagnóstico de Pulso a nivel nacional, se observa un comportamiento diferente en la distribución de colaboradores de las OSC. **En los datos nacionales, el porcentaje de voluntarios fue de 45%, es decir, menor al casi 65% registrado en Nuevo León.**

**Tabla 2** Colaboradores de las OSC en NL

Tipo de colaboradores	Número	%	Promedio	Mediana <sup>1</sup>
Nómina	1,888	29.8%	21	8
Voluntarios	4,093	64.6%	45	20
Consultores	90	1.4%	1	0
Honorarios	257	4%	3	1
<b>Total</b>	<b>6,328</b>	100%		

*Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC*

<sup>1</sup>Mediana es el número que indica la posición central de un grupo de valores que parte la distribución en dos, es decir, con la misma cantidad de valores a cada lado.

Por otro lado, en el rubro de **colaboradores por honorarios, a nivel nacional se reportó el 29%, mientras que en Nuevo León el porcentaje fue de 4%**. En contraste, los **colaboradores dados de alta en nómina a nivel nacional fueron de 21% del total y en el caso particular de Nuevo León fue de 29.8%**, lo que nos indica que en Nuevo León existen mejores condiciones laborales que en el entorno nacional, al presentarse mayor número de empleados en nómina, con acceso a prestaciones de ley y menos empleados con contratos por honorarios.

**El género que predomina en los colaboradores de las OSC** encuestadas de Nuevo León **son las mujeres con 2,092**, en tanto que los hombres son 1,146 y sólo 5 personas se identificaron como miembros de la comunidad LGTBTTIQ+.

En cuanto al **grupo de edad con más colaboradores en Nuevo León, éste es el de 30 a 59 años** con 1,017 mujeres, 548 hombres y 4 LGTBTTIQ+, seguido del grupo de 18 a 29 años con 979 mujeres y 556 hombres y 1 LGTBTTIQ+.

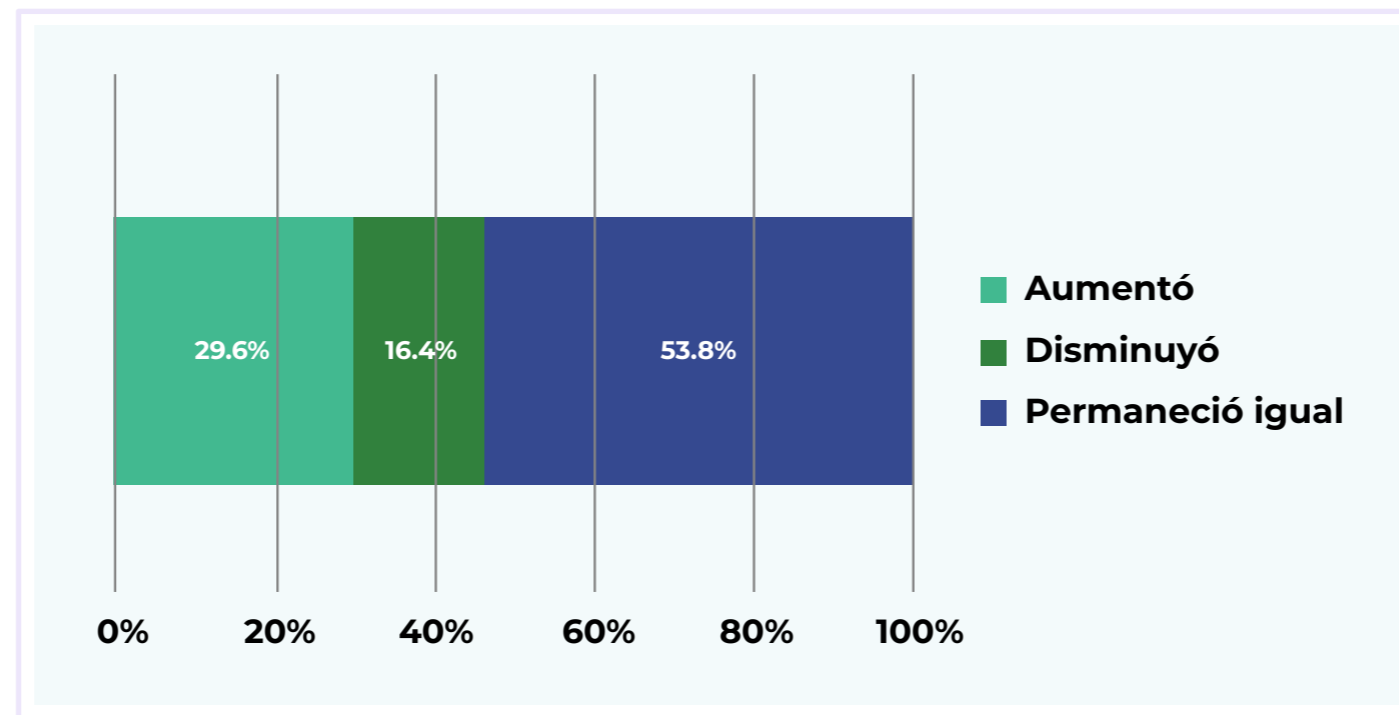
**Tabla 3** Colaboradores de Nuevo León por Género y Edad

Grupo de edad	# Mujeres	% Mujeres	# Hombres	% Hombres	# LGTBTTIQ+	% LGTBTTIQ+
18 a 29 años	979	46.8%	556	48.5%	1	20%
30 a 59 años	1017	48.6%	548	47.8%	4	80%
60 o más años	98	4.6%	42	3.6%	0	0%
<b>Total</b>	<b>2092</b>		<b>1146</b>		<b>5</b>	

Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

Al cuestionar sobre si hubo cambios en la **plantilla de colaboradores** con respecto al año anterior, el **53.8% de las OSC de NL** encuestadas mencionaron que el número **permaneció igual**, mientras que el 29.6% mencionó que aumentó y el 16.4% comentó que disminuyó, relación que coincide con las respuestas que brindaron las OSC a nivel nacional (54% se mantuvo igual, 25% aumentó y 21% disminuyó).

**Ilustración 6** Cambios de las OSC respecto a la plantilla de colaboradores

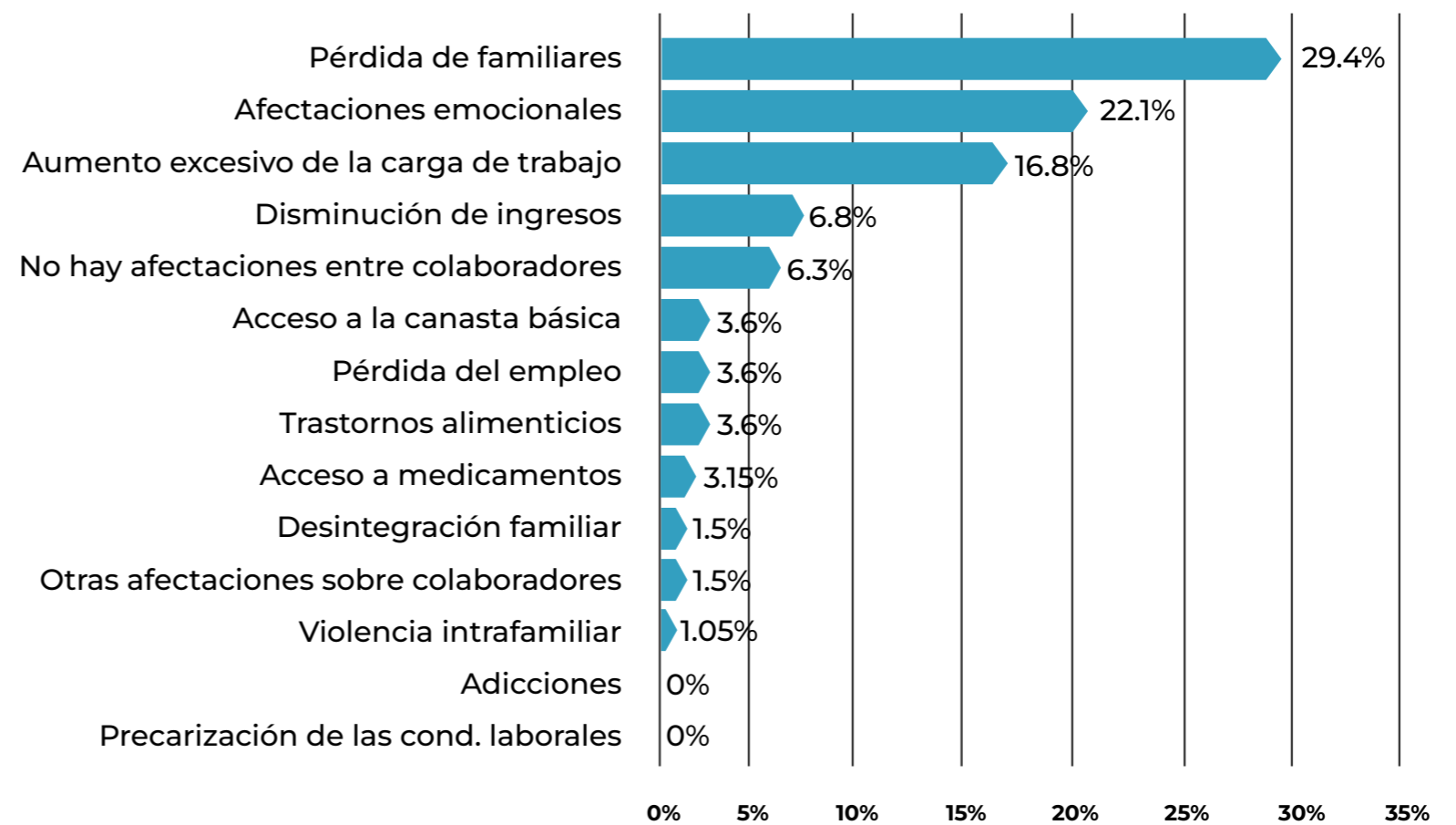


Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

Se cuestionó también acerca de los temas que afectaron directamente a los colaboradores de las OSC en el último año y se encontró que la respuesta con mayores menciones fue **la pérdida de familiares con 29.4%**, seguida de **22.1%** con la respuesta afectaciones **emocionales**.

Para efecto del 3er diagnóstico, y en consecuencia del trabajo híbrido de las organizaciones posterior al COVID, se incluyeron las opciones “Aumento excesivo de la carga de trabajo”, mencionado por un 16.8% y “Precarización de las condiciones laborales”, el cual no presentó ninguna mención.

**Ilustración 7** Problemas que afectaron a los colaboradores de las OSC de NL



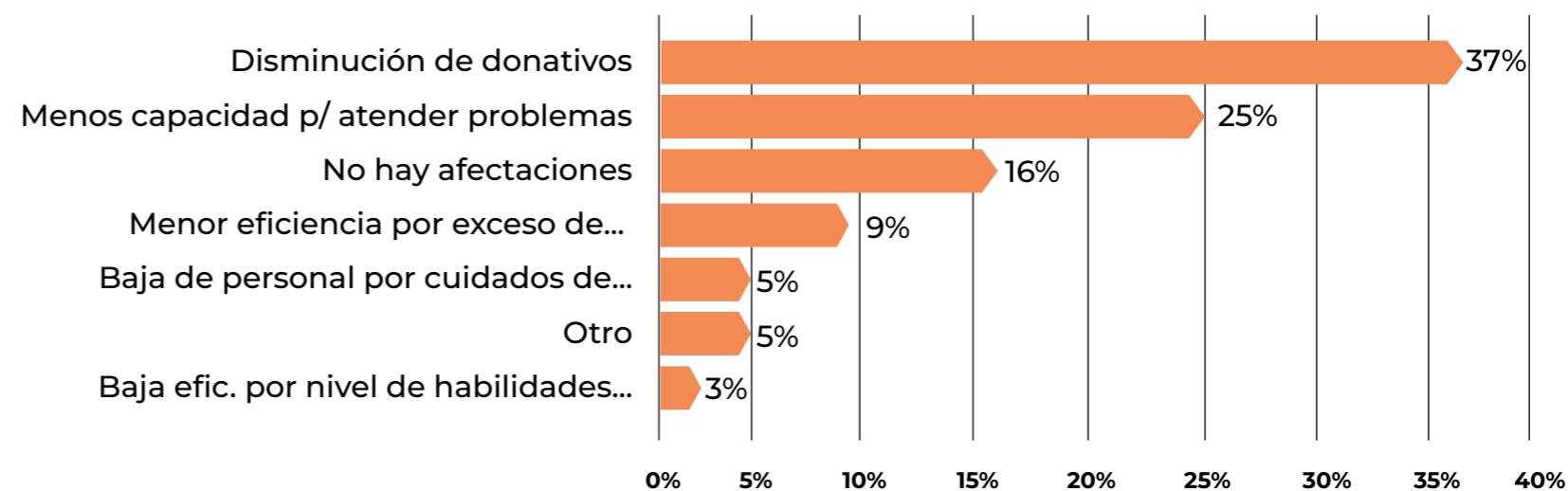
\*Las OSC encuestadas podían seleccionar más de una opción

Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

Al cuestionar sobre las afectaciones en la operación de las OSC el **37% de las menciones fue para “Disminución de donativos”**. En segundo lugar, con el **25% mencionaron que tuvieron “Menor capacidad para atender a la población objetivo”**.

Por otro lado 6 OSC, esto es el 5% de los encuestados, mencionó “Otra afectación”, entre las que se encontraron: “Disminución de participación en eventos virtuales”, “Baja de participantes por no tener capacidades” o “Falta de equipo para conectarse de manera virtual”.

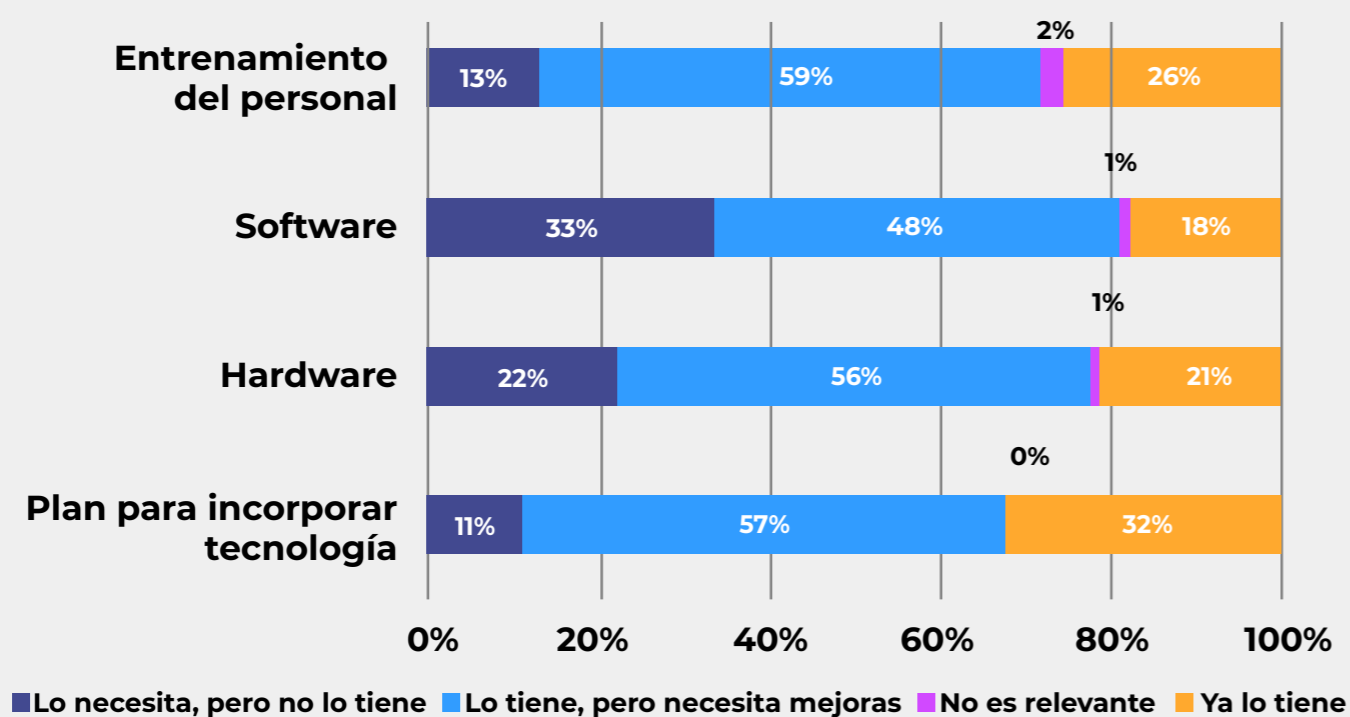
**Ilustración 8** Problemas operativos que presentaron las OSC de NL



\*Las OSC encuestadas podían seleccionar más de una opción

Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

Ilustración 9 Necesidades tecnológicas de las OSC de NL



Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

Actualmente el tema tecnológico representa una necesidad para la operación de las OSC y se detectó que la mayoría de las organizaciones encuestadas consideran que, aunque cuentan con entrenamiento del personal (59%), con software (48%), hardware (56%) y un plan para incorporar tecnología (57%), aun así necesitan mejoras.

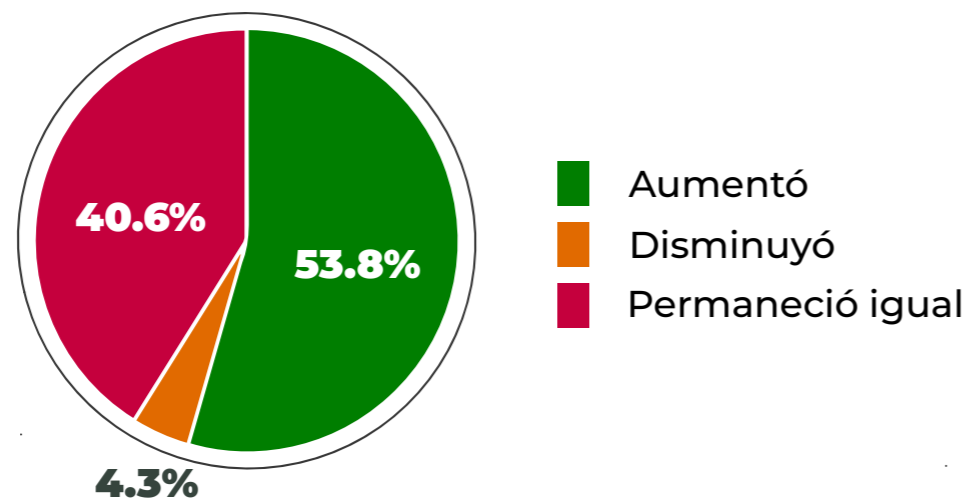
Por otro lado, el 33% mencionó que necesitan software, pero no lo tienen.



De 91 OSC encuestadas, el **54%** considera que **aumentó la demanda de sus servicios durante el último año.**

Respecto a las alianzas establecidos con otras OSC, el **56%** de las organizaciones encuestadas en el 3er. Diagnóstico mencionó que no cuentan con alianzas.

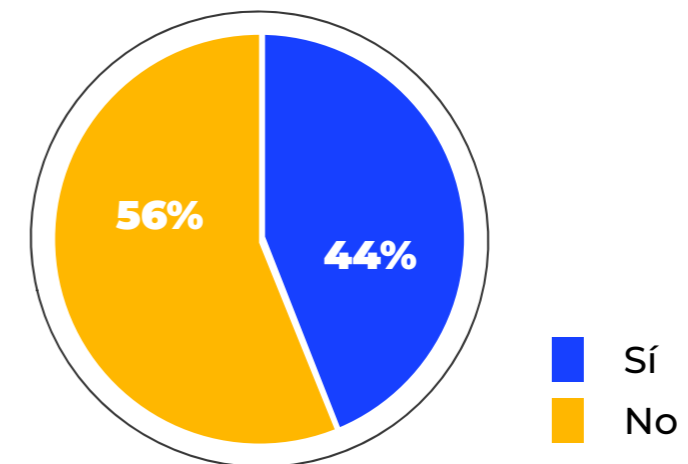
**Ilustración 10** Cambios en la demanda de servicios



**Nota:** Una OSC (1.09%) no contestó la pregunta

**Fuente:** Tercer Diagnóstico PULSO OSC

**Ilustración 11** Alianzas con otras OSC



**Fuente:** Tercer Diagnóstico PULSO OSC

## 2. Sostenibilidad financiera

En este rubro se busca conocer información respecto al estado financiero de las OSC, con el fin de ayudarles a lograr sostenibilidad en el tiempo.

En el caso de Nuevo León, sólo **84 organizaciones de 91 compartieron detalles sobre su información financiera**. La suma de los ingresos de estas OSC asciende a \$720.10 millones de pesos (MDP), mientras que el promedio de ingresos es de \$7.91 MDP.

**El 28.5% de las organizaciones** que compartieron datos financieros

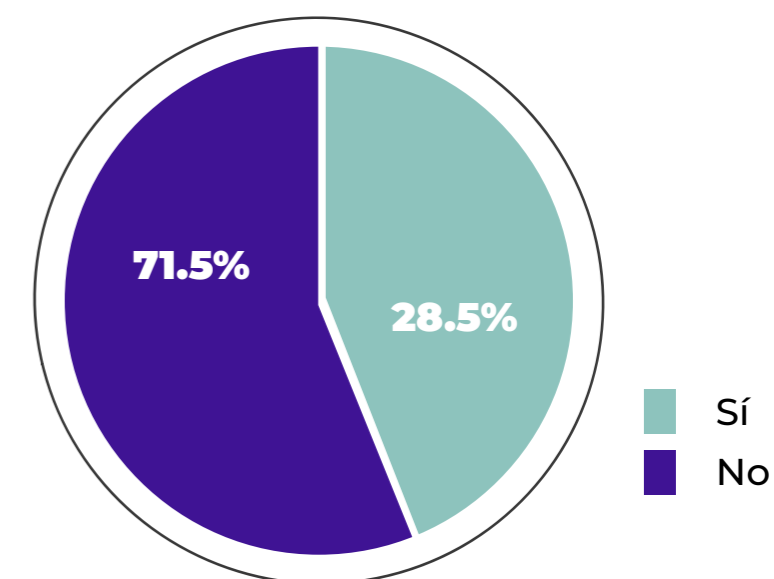
mencionaron que **realizaron cambios en el plan financiero en el último año**, mientras que el **71.5% restante no realizó cambios** en el mismo.

En las encuestas del 3er. Diagnóstico aplicadas a nivel nacional, la proporción fue diferente, se observó que el 54% de las OSC aseguó haber realizado cambios en su plan financiero, contra 41% que mencionó que no haber realizado modificaciones.



### Ilustración 12

OSC que realizaron cambios en su plan financiero



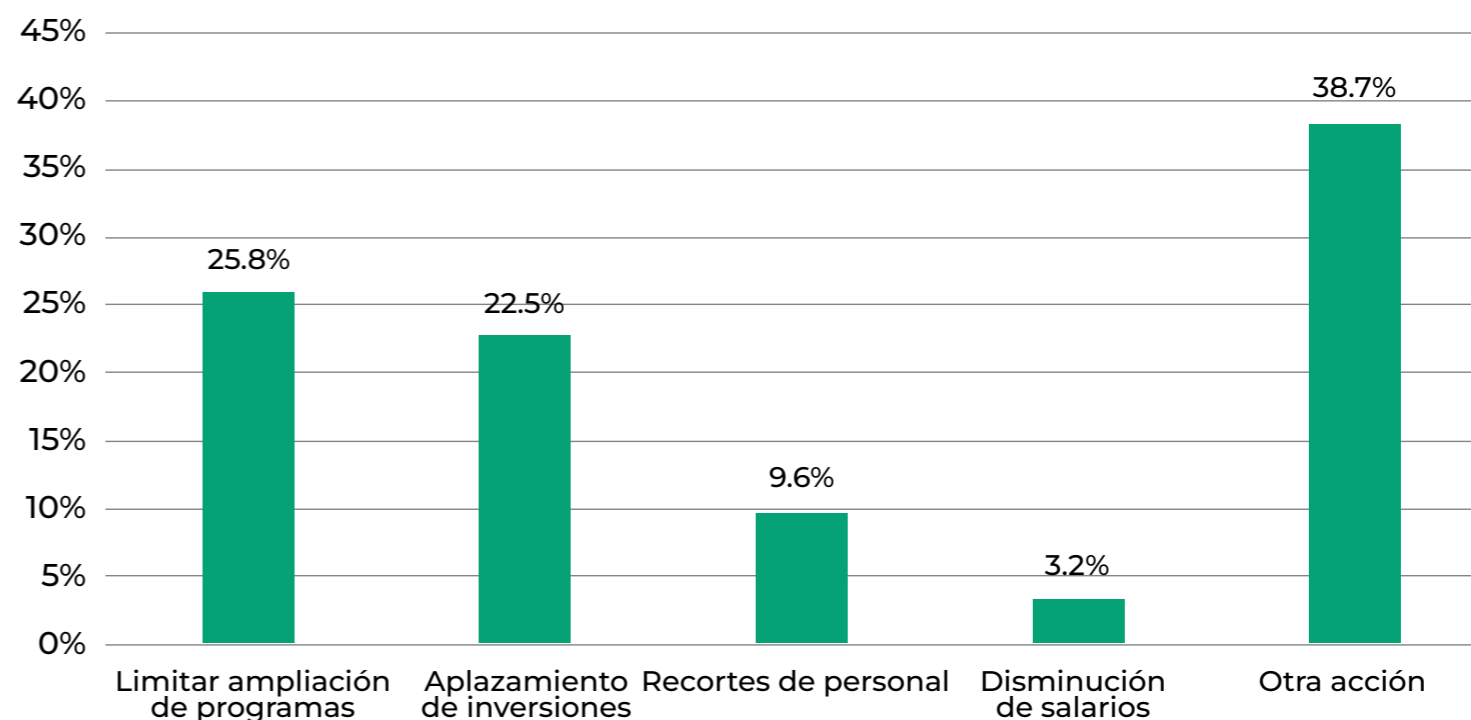
Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

Entre los cambios aplicados por las OSC a su plan financiero se encuentra “Limitar la ampliación de programas” y “Aplazamiento de inversiones” con 25.8% y 22.5% respectivamente.

La opción que mencionaron con mayor frecuencia las OSC fue “Otra acción” con el 38.7% del total, donde se incluyeron respuestas como “Dejar de rentar oficinas”, “Ya no contratar consultores, sino capacitar al personal interno”, “Eliminar bonos de puntualidad y vales de despensa”, “Economizar en algunos gastos” e “Incluir auto ingresos”, entre otros.

Según los datos brindados por las OSC encuestadas, los cambios realizados en el plan financiero de su organización repercutieron en que **no fue posible incluir a 1,782 personas a sus programas.**

**Ilustración 13** Cambios aplicados por las OSC a su plan financiero

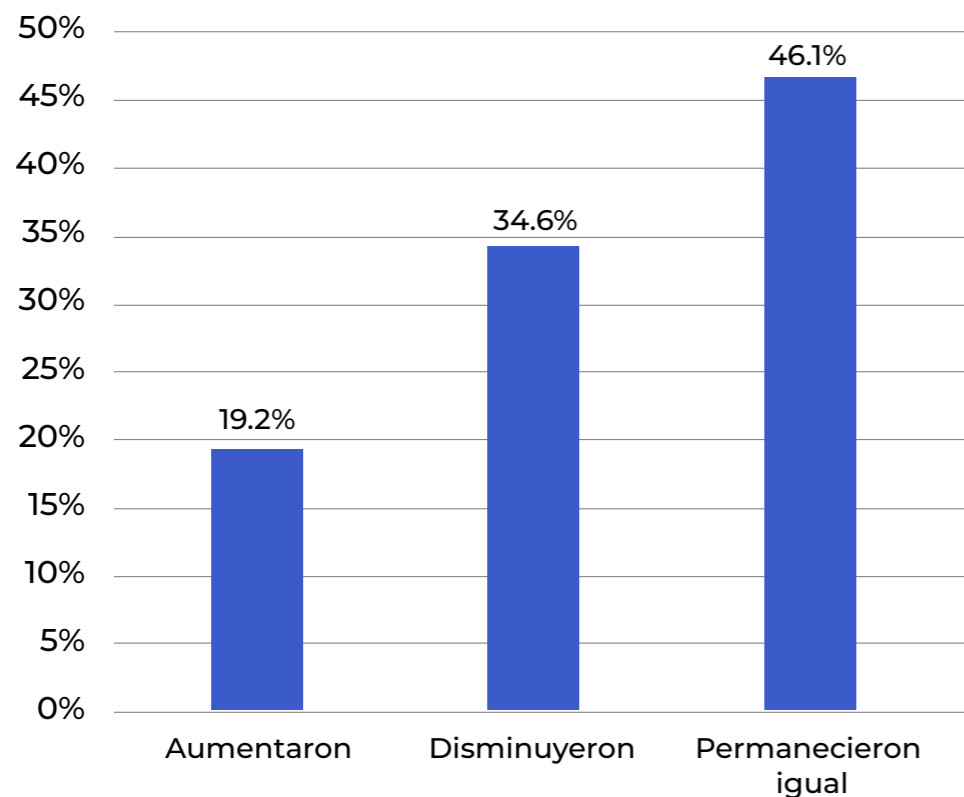


\*Podrían seleccionar más de una opción

Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

De las 26 OSC que mencionaron haber realizado cambios en su plan financiero, al preguntarles sobre **el comportamiento que tuvieron sus ingresos, el 46.1% mencionó que permanecieron iguales en el último año, mientras que el 34.6% aseguró que disminuyeron.**

**Ilustración 14** Cambios en los ingresos

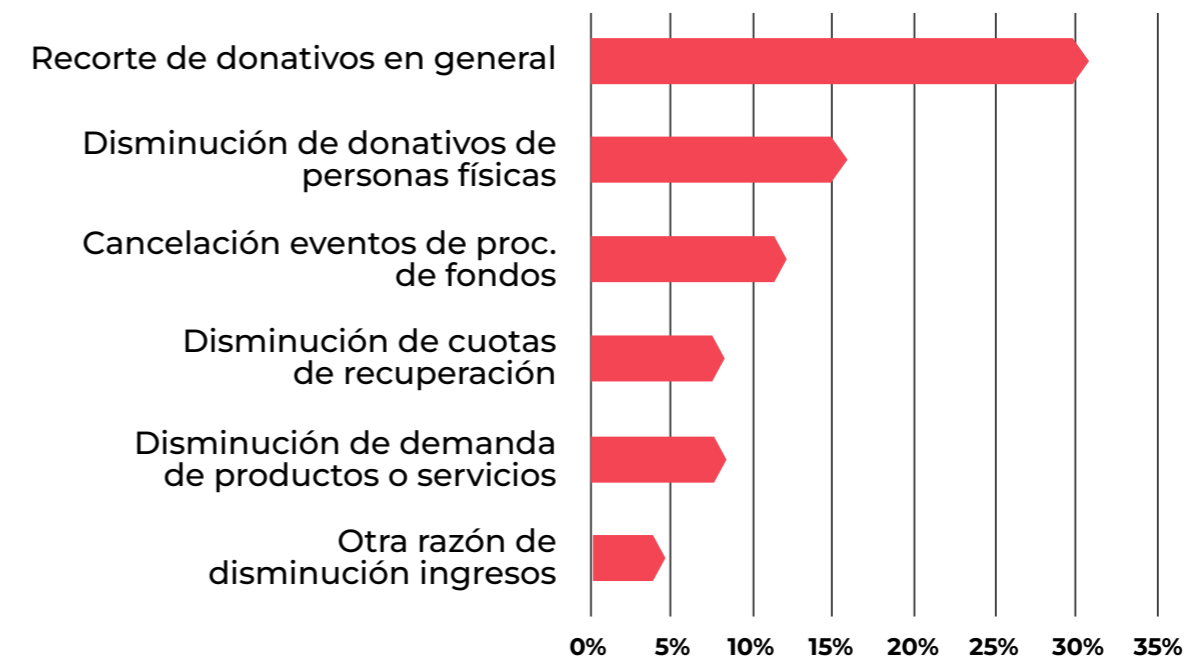


Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

\*Esta pregunta solo aplica para las 26 OSC que realizaron cambios en su plan

La principal causa de la disminución fue el **“Recorte de donativos en general” con 31%**, seguida de “Disminución de donativos de personas físicas” con 15%.

**Ilustración 15** Razón por la que disminuyeron los ingresos de las OSC



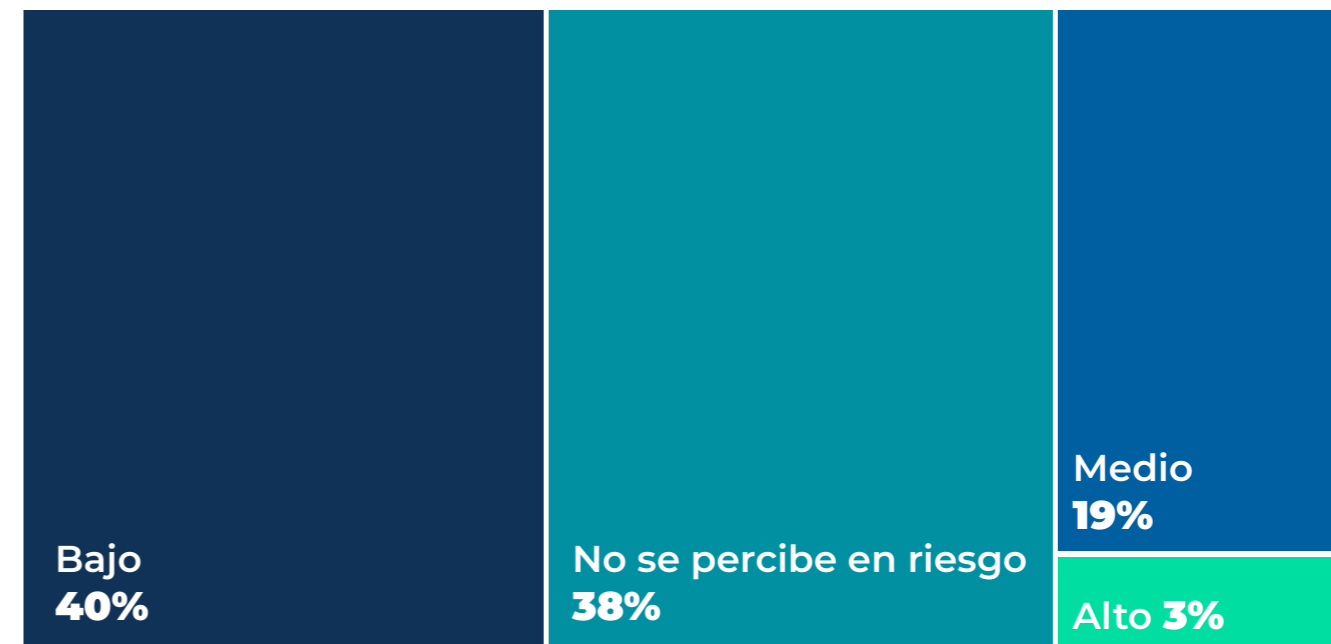
Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

\*Esta pregunta solo aplica para las 26 OSC que realizaron cambios en su plan

Al cuestionar a las OSC respecto a su percepción del riesgo que presentan para dejar de operar, el **40% percibe un riesgo bajo** y el 38% no percibe ningún riesgo. Por otro lado, **el 19% percibe un riesgo medio y el 3% un riesgo alto**. Es decir que la mayor parte de las OSC de Nuevo León se consideran fuertes y sostenibles.

Es importante prestar atención a las OSC que mencionaron un riesgo medio o alto de suspender actividades, con el fin de generar programas que les ayuden a fortalecerse, como el Ciclo de Mejora, que ofrece yCo. Centro de Fortalecimiento.

**Ilustración 16** Percepción de riesgo de las OSC para dejar de operar



Alto Medio Bajo No se percibe en riesgo

Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

### 3. Capacidad legal y fiscal

En virtud de la importancia de que las OSC cumplan con sus obligaciones legales y fiscales, en el presente apartado se mide la capacidad que tienen las organizaciones en este rubro.

**El total de las OSC** encuestadas en Nuevo León mencionaron que **cumplieron con presentar su declaración anual al SAT**, lo que nos habla de un alto sentido de responsabilidad en las organizaciones.

En lo **referente al informe CLUNI, el 75.8% mencionó que lo presentó en tiempo y forma**, contrario al 4.3% que no presentó su informe. Por otro lado, el 19.7% de las OSC mencionaron que no cuentan con CLUNI.

**Tabla 4** OSC que presentaron el Informe CLUNI

Presenta informes CLUNI	# de OSC	% de OSC
Sí	69	75.8%
No	4	4.3%
No tengo CLUNI	18	19.7%

Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

El SAT solicita la presentación de avisos de Prevención de Lavado de Dinero (PLD) a las OSC con el objeto de identificar y transparentar el origen de los recursos de las operaciones realizadas, identificando a los clientes o usuarios de posibles actos de lavado de dinero y preservar la economía nacional.

De las OSC encuestadas el **87.9%** mencionó realizar el PLD de manera oportuna, mientras que el **7.6%** aseguró que no lo hace.

El **4.3%** de las OSC mencionó que no conoce cómo debe hacerlo, lo que representa un área de oportunidad para incluir la temática en acciones de fortalecimiento para las OSC.

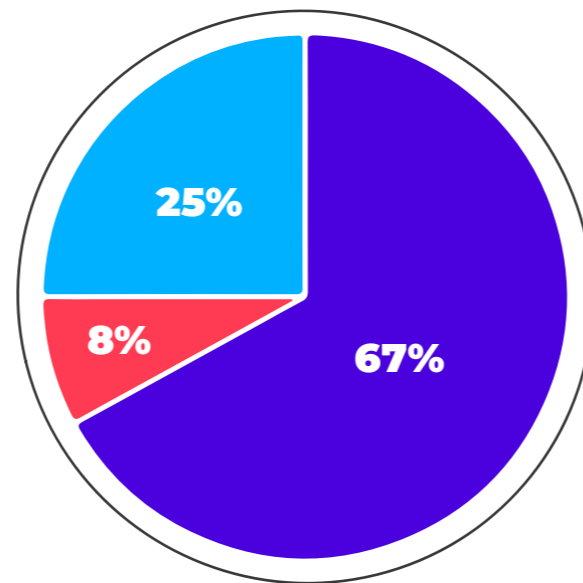
**Tabla 5** Presentación de avisos PLD por parte de las OSC

Presenta avisos de PLD	# de OSC	% de OSC
Sí	80	87.9%
No	7	7.6%
No sé cómo hacerlo	4	4.3%

**Fuente:** Tercer Diagnóstico PULSO OSC

En referencia a **si los colaboradores se encuentran dados de alta en nómina e inscritos en el IMSS, el 67% dio una respuesta afirmativa** sin embargo, un 8% mencionó que aunque si tiene colaboradores trabajando en la organización, no están dados de alta en el IMSS. Por otro lado, el **25% aseguró que no cuenta con colaboradores en relación de subordinación.**

**Ilustración 17** Colaboradores en nómina



- Sí, tengo colaboradores y están en nómina
- Sí, tengo colaboradores pero no están en nómina
- No tengo colaboradores en relación de subordinación

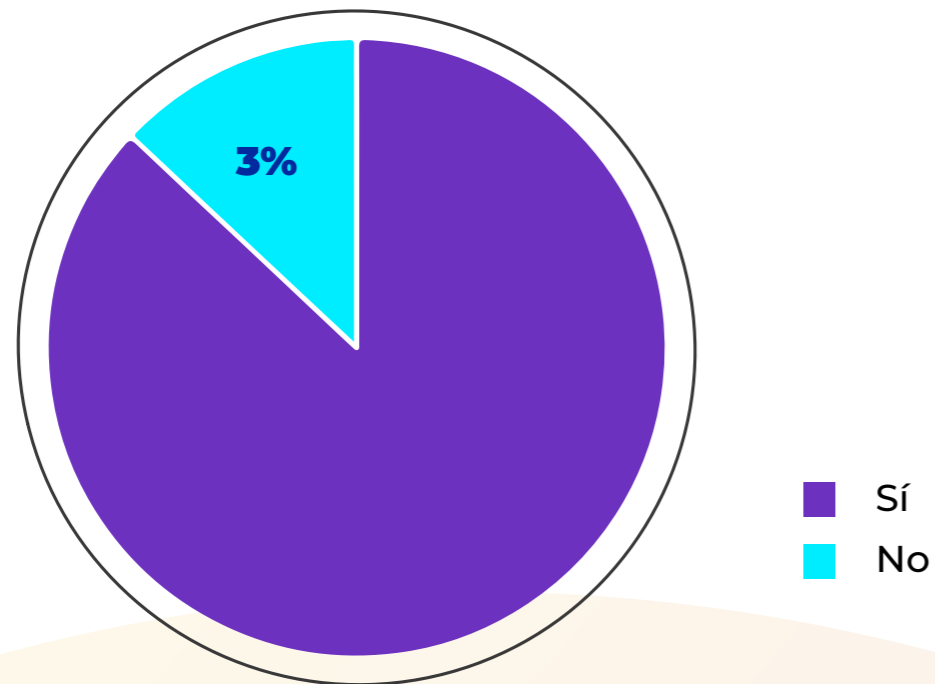
*Fuente:* Tercer Diagnóstico PULSO OSC

El que las OSC cuenten con avisos de privacidad es importante para garantizar la seguridad de los datos personales de sus beneficiarios y colaboradores y evitar problemas legales.



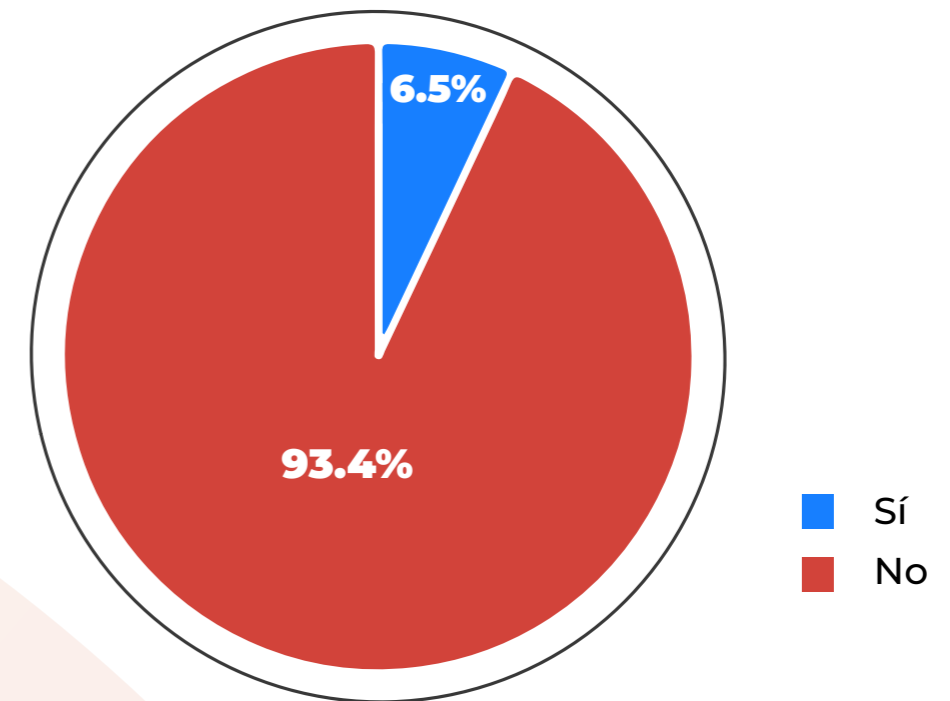
Del total de las organizaciones que brindaron información, el 6.5% (6 OSC) mencionó haber tenido problemas por incumplir con obligaciones fiscales y el problema más mencionado fue “Multas”, con 3 menciones.

**Ilustración 18** OSC que cuentan con aviso de privacidad



Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

**Ilustración 19** OSC que han tenido problemas por cumplir obligaciones fiscales



**Tabla 6** Problemas enfrentados por las OSC en el tema fiscal

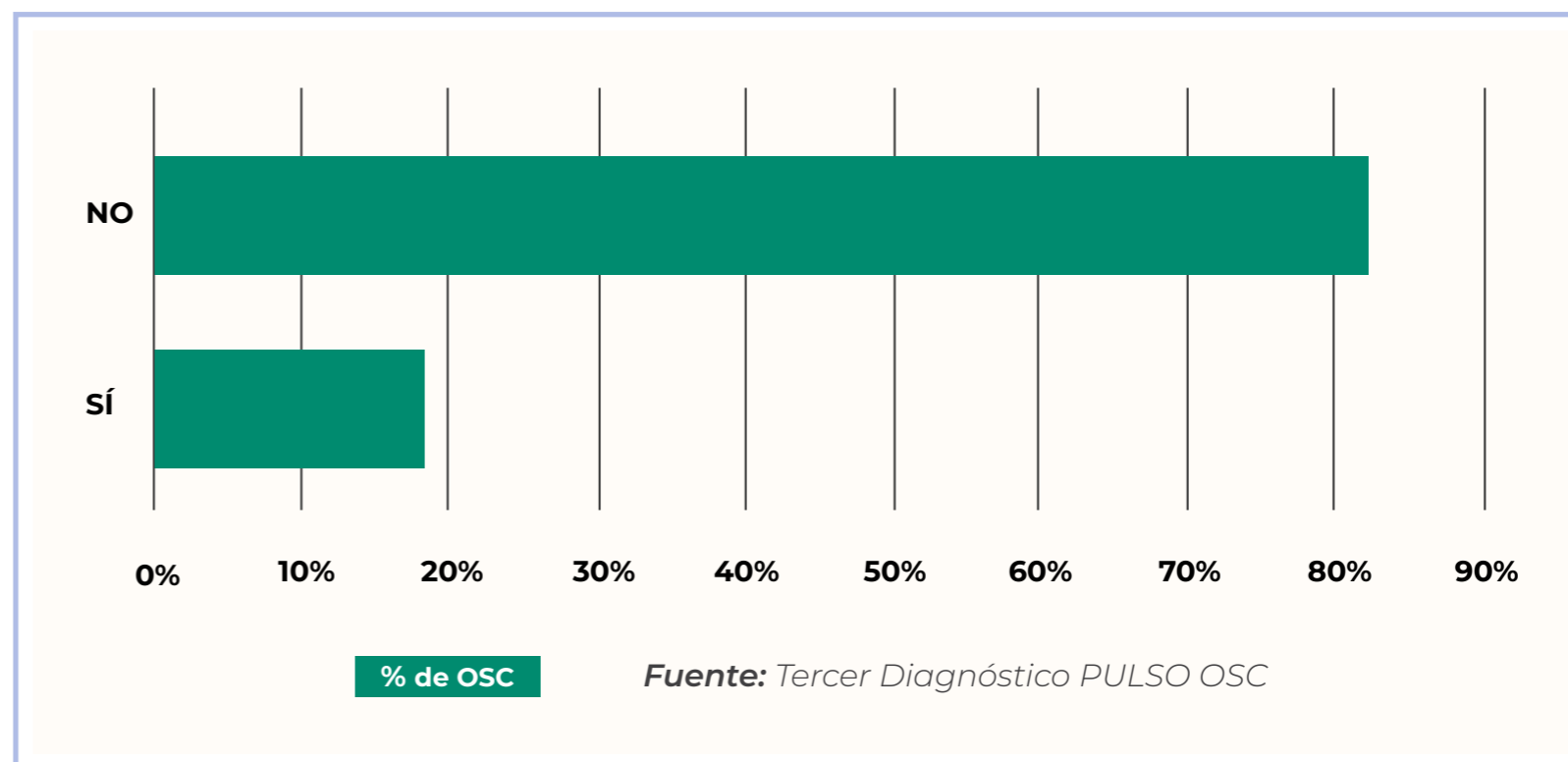
¿Qué problemas han enfrentado?*	# de OSC	% de OSC
Invitación de cumplimiento	1	16.6%
Multas	3	49.9%
Requerimientos	1	16.6%
Revocación de donataria autorizada	1	16.6%

\* Sólo respondieron esta pregunta quienes aseguraron haber tenido problemas para cumplir obligaciones fiscales

Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

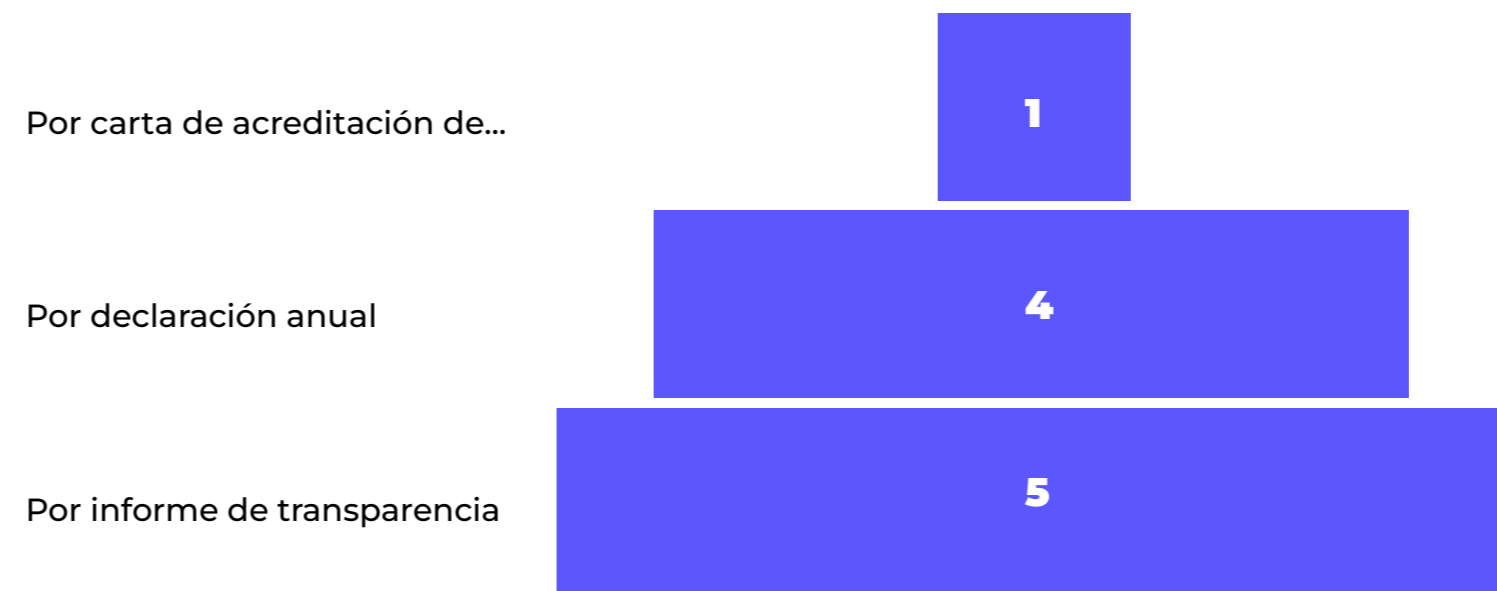
**Ilustración 20** OSC que sufrieron revocación de la donataria autorizada

Al cuestionar respecto a si han sido sujetos a revocación de donataria, el 18.1% dio una respuesta afirmativa sin embargo, comentaron que les fue posible recuperarla. En contraste, 81.8 % de las OSC respondieron que no han perdido su donataria autorizada.



Al indagar sobre las causas de revocación, 5 de las OSC mencionaron que se debió a la falta del Informe de Transparencia, 4 por incumplir con la Declaración Anual y 1 por ausencia de la carta de acreditación de actividades. Se les dio la opción de responder “No” en las opciones anteriores y 6 OSC respondieron negativamente en todas las opciones por lo que se desconoce la causa.

**Ilustración 21** Causas de revocación de Donataria Autorizada a las OSC



\*Podían seleccionar “no” en todas las opciones Fuente: Tercer Diagnóstico PULSO OSC

## Recomendaciones

### Mejora tus capacidades tecnológicas

Una de las enseñanzas que nos dejó la pandemia por COVID-19 fue valorar la necesidad del uso de tecnologías con el fin de eficientar los procesos de las OSC. Actualmente, según los hallazgos del tercer diagnóstico, más de la mitad de las organizaciones cuenta con un plan para incorporar tecnología a su organización, sin embargo, requieren apoyo para perfeccionarlo y que sea más eficaz.

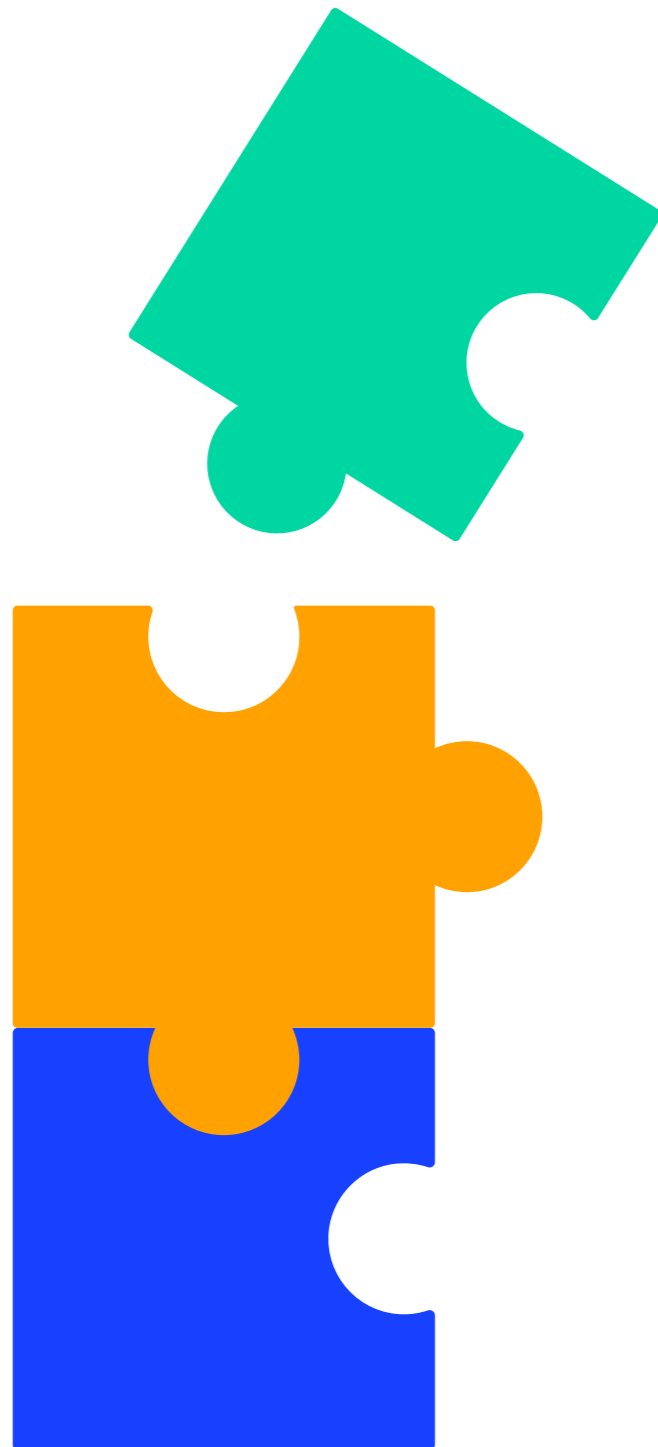
De igual manera, más de la mitad de las OSC encuestadas mencionó que cuentan con hardware y software, pero consideran deberían mejorarlo para que les sea de mayor beneficio. Es importante buscar alternativas para mejorar en el tema tecnológico y facilitar la operación de las OSC a través de capacitaciones y procurando recursos enfocados a ese tema.



### Prioriza el bienestar de tus colaboradores

Para las organizaciones de la sociedad civil uno de los grandes retos es garantizar la salud mental de sus colaboradores, ya que las afectaciones emocionales representaron la segunda afectación más mencionada por los encuestados en el tercer diagnóstico de PULSO.

El sector social debe dotar a sus trabajadores de un entorno saludable a través de incentivos laborales tales como seguridad social, horarios flexibles, lograr un equilibrio entre el trabajo y la familia y una dinámica laboral a través del cumplimiento de metas.



### Fortalece tu OSC

Nuevo León, a diferencia del entorno nacional, cuenta con un mayor porcentaje de voluntarios, lo que podría en primera instancia traducirse en un alto interés de la ciudadanía por aportar en causas sociales a través de la participación ciudadana. Sin embargo, por otro lado, se deduce que este voluntariado puede ser transitorio y exista en ese caso fuga de talento hacia otros sectores, que derive en alta rotación del personal, lo que afecta directamente la operación de las OSC.

Se recomienda dedicar recursos a la profesionalización de los colaboradores y los procesos de la OSC, con el fin de fortalecer su capacidad institucional y operativa y fortalecer su resiliencia ante los cambios que se den en su entorno.

El presente documento surge como una colaboración entre PULSO OSC e yCo. Centro de Fortalecimiento para contribuir a la cultura de datos del sector social. yCo. Centro de Fortalecimiento es una de las áreas de incidencia de Consejo Cívico.

**Agradecemos a PULSO OSC** por brindarnos los datos del tercer diagnóstico referentes a Nuevo León, con lo que fué posible realizar éste documento.

**Créditos:**

Secretaría Técnica PULSO OSC, **Beatriz Martínez**

Dirección de Consejo Cívico, **Sandrine Molinard**

Directora de yCo. Centro de Fortalecimiento, **Ana Luz Lozano**

Análisis de datos y redacción, Coordinadora de Investigación yCo., **Marcela Cavazos**

Dirección de Comunicación, **Lorena Chapa**

Coordinación de Comunicación, **Martha Pérez Tejada**

Diseño gráfico, **Jannia Arroyo**

