

NOM-035-STPS-2018

**Los factores de riesgo psicosocial
en el trabajo - identificación,
análisis y prevención**



Objetivo:

Conocer los elementos de la NOM 035 para contribuir a su cumplimiento, prevenir riesgos y evitar multas.

Conocer criterios para la aplicación práctica de la NOM 035.

Identificar los elementos que contribuyan al fomento de una cultura organizacional sana

Contribuir en la implementación de la NOM 035 de acuerdo con el número de colaboradores

Contenido:

- ¿Qué es una NOM?
- ¿A qué se hace referencia la NOM-035-STPS-2018?
- Alcances de la NOM 035
- ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial en el trabajo?
- ¿Qué comprende la evaluación del entorno organizacional favorable?
- ¿Cuál es el proceso de aplicación y cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018?

Contenido:

Tópicos del diagnóstico

- Condiciones en el ambiente de trabajo
- Demanda de acción
- Falta de control sobre el trabajo
- Jornadas de trabajo
- Interferencia en la relación trabajo familia
- Liderazgo
- Relaciones en el trabajo
- Violencia
- Reconocimiento del desempeño
- Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad



Contenido:

Nivel de riesgo y necesidades de acción

- Trabajo saludable
- Liderazgo positivo
- Clima Organizacional
- Análisis de cargas de trabajo
- Calidad y estilos de vida
- Estrés laboral

•Medidas de prevención

- Política de prevención de riesgos psicosociales

•Medidas de Control

- Mecanismos de denuncia

•Seguimiento

¿Qué es una NOM?

De acuerdo con la PROFECO, las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) son regulaciones técnicas de observancia obligatoria, conforme a lo establecido dentro de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y a través de las cuales se establecen las reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistemas, actividad, servicio o método de producción u operación.



¿Qué sucede en México?

Un entorno laboral negativo puede causar problemas físicos y psíquicos.

El acoso y la intimidación pueden tener considerables efectos negativos en la salud mental.

La depresión y la ansiedad son los principales factores en la pérdida de productividad.

El estrés, la inseguridad laboral o el burnout o desgaste profesional tienen efectos negativos sobre la salud del trabajador

NOM 035-STPS-2018

¿A qué hace referencia?

OIT: El impacto de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con las actividades laborales ha incrementado

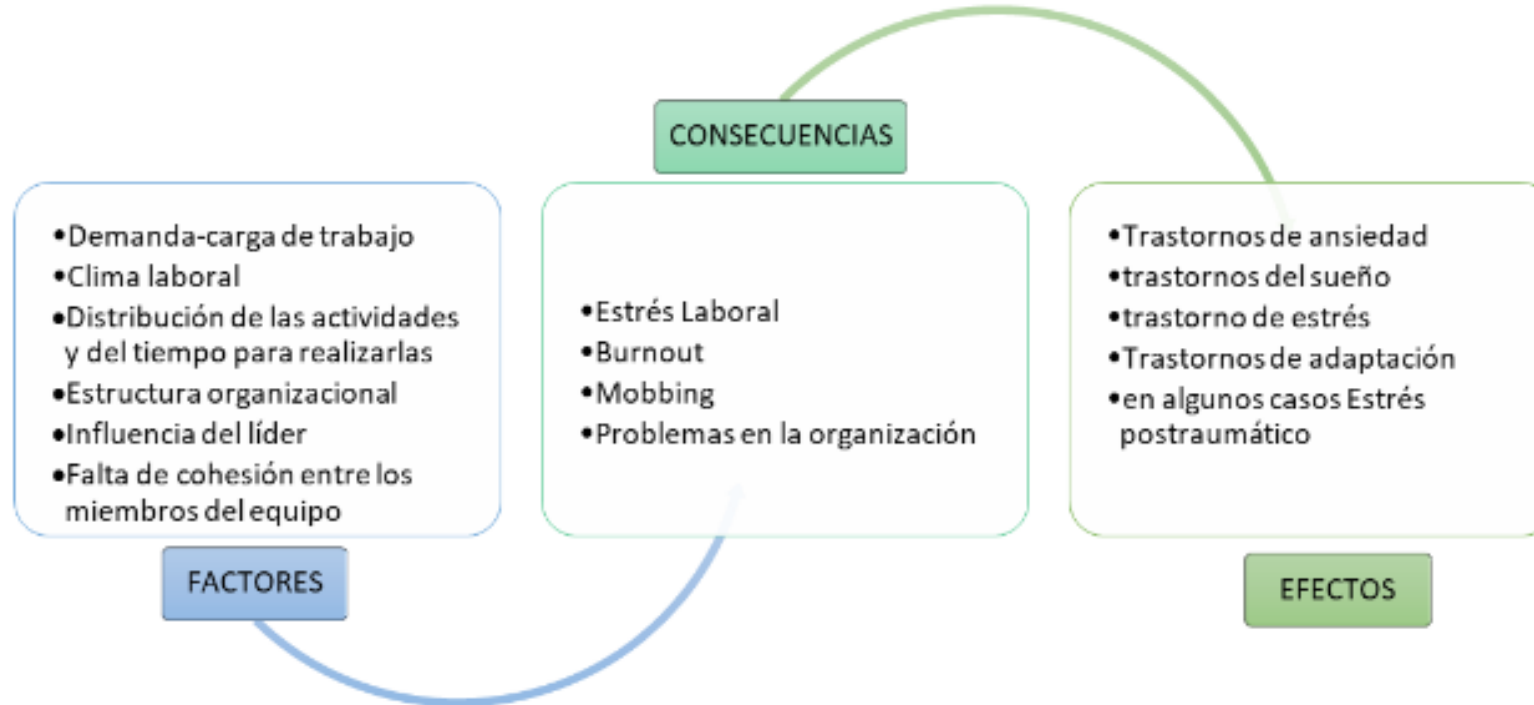
Identificación, análisis y prevención de los factores de **riesgo psicosocial**, así como promover un entorno organizacional favorable en todos los centros de trabajo a nivel nacional.

NOM 035-STPS-2018

A partir del 23 de octubre de 2019, entrará en vigor la NOM 035 STPS la cual será de carácter obligatorio para todas las empresas a nivel nacional.

Esta norma permite a las empresas identificar y prevenir los **riesgos psicosociales** que derivados de actividades laborales contribuyan en la adopción de padecimientos como: depresión, ansiedad, conductas adictivas, síndrome de burnout, estrés laboral así como disminuir el ausentismo, rotación e incrementar la productividad y el sentido de pertenencia.

Alcance de la NOM 035



Factores de riesgo psicosocial



Riesgos Psicosociales

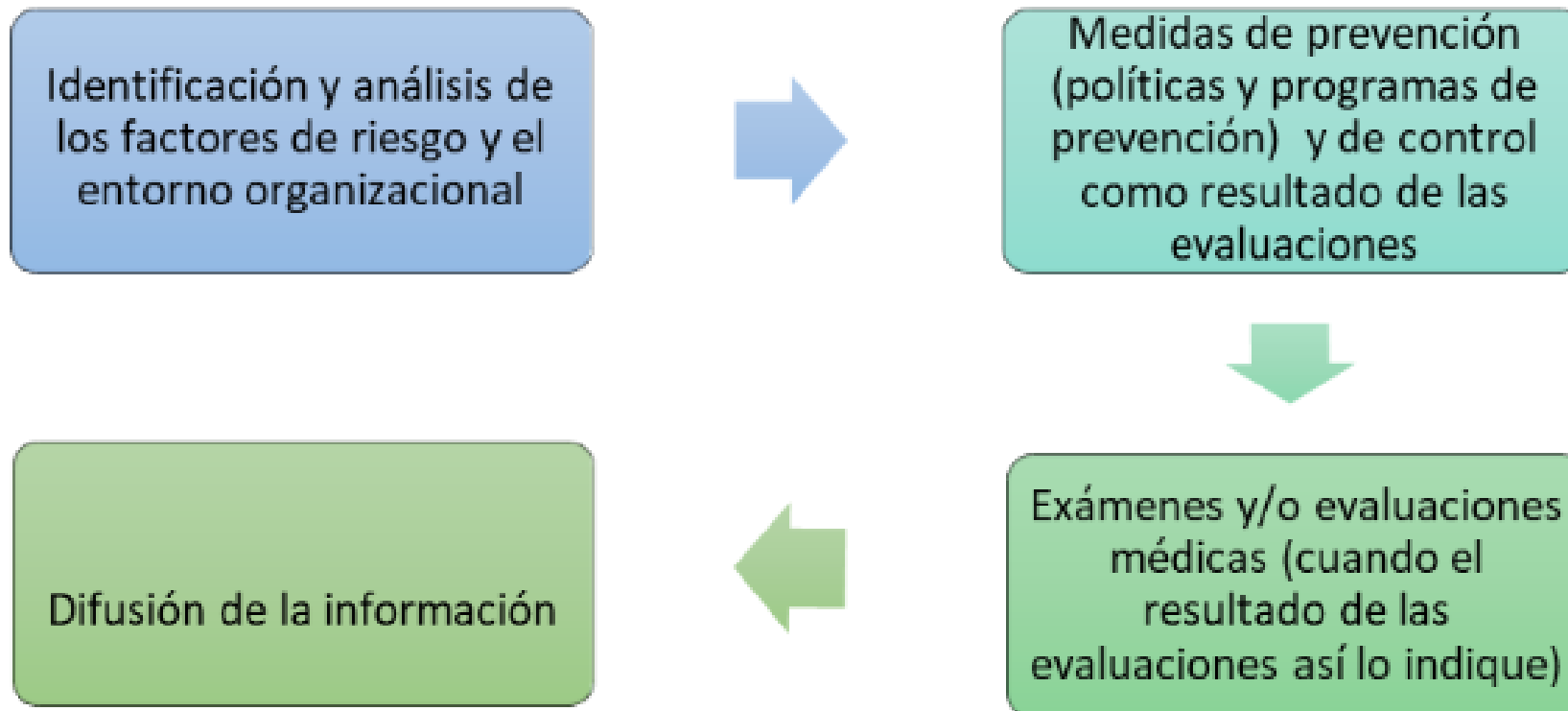
“Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado”.

Qué comprende la evaluación de EOF

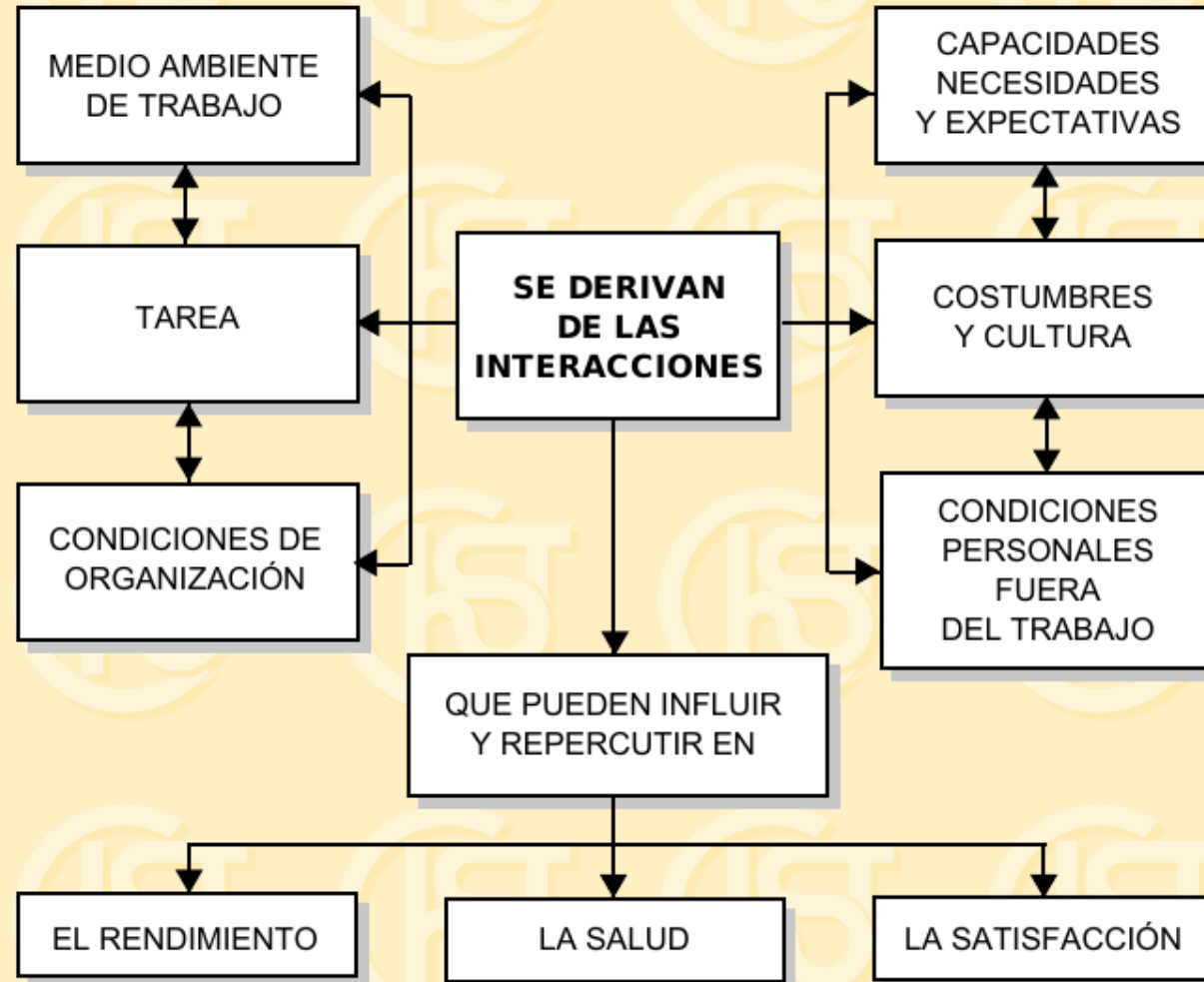
ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE

- * Sentido de pertenencia con la organización
- * Capacitación adecuada
- * Definición clara de las responsabilidades
- * Adecuada comunicación
- * Apropia distribución de las cargas de trabajo
- * Jornadas laborales regulares
- * Evaluación
- * Reconocimiento

¿Cuál es el proceso de aplicación y cumplimiento?



FACTORES PSICOSOCIALES (O.I.T)



CAUSAS



CONSECUENCIAS



El estrés
laboral



Inseguridad
contractual



Violencia u
hostigamiento
laboral



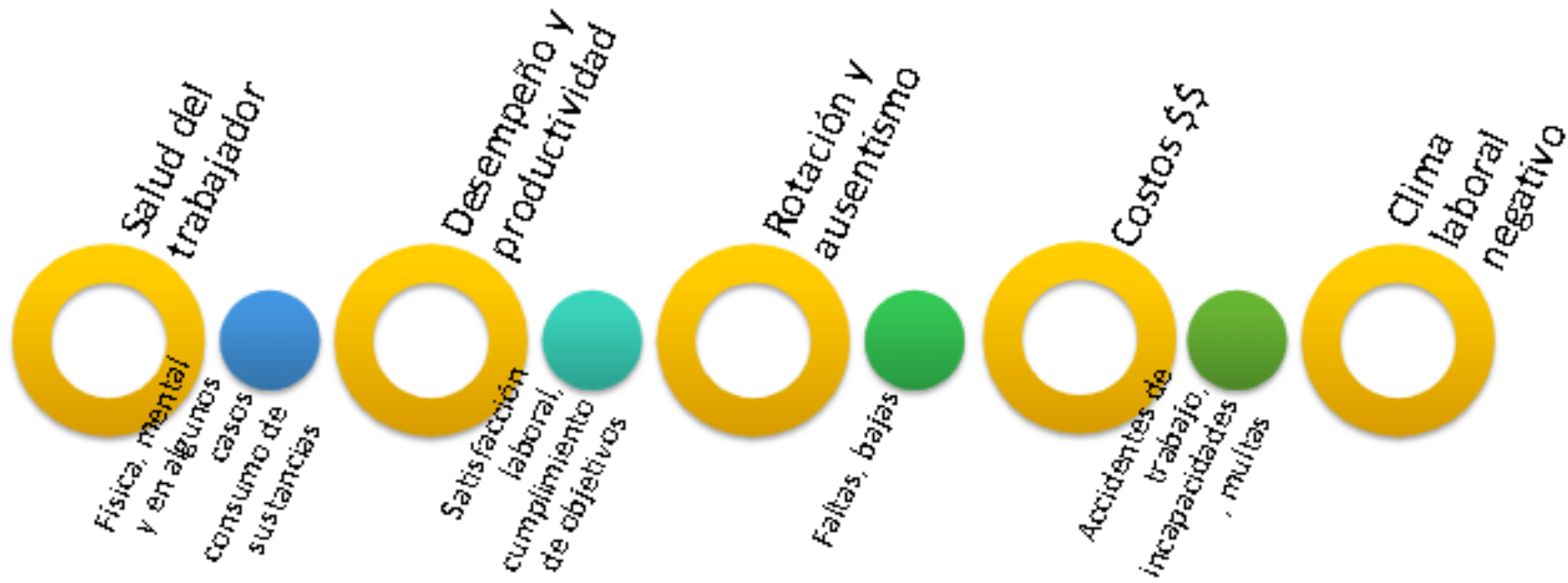
Burnout



Conflicto
trabajo-familia



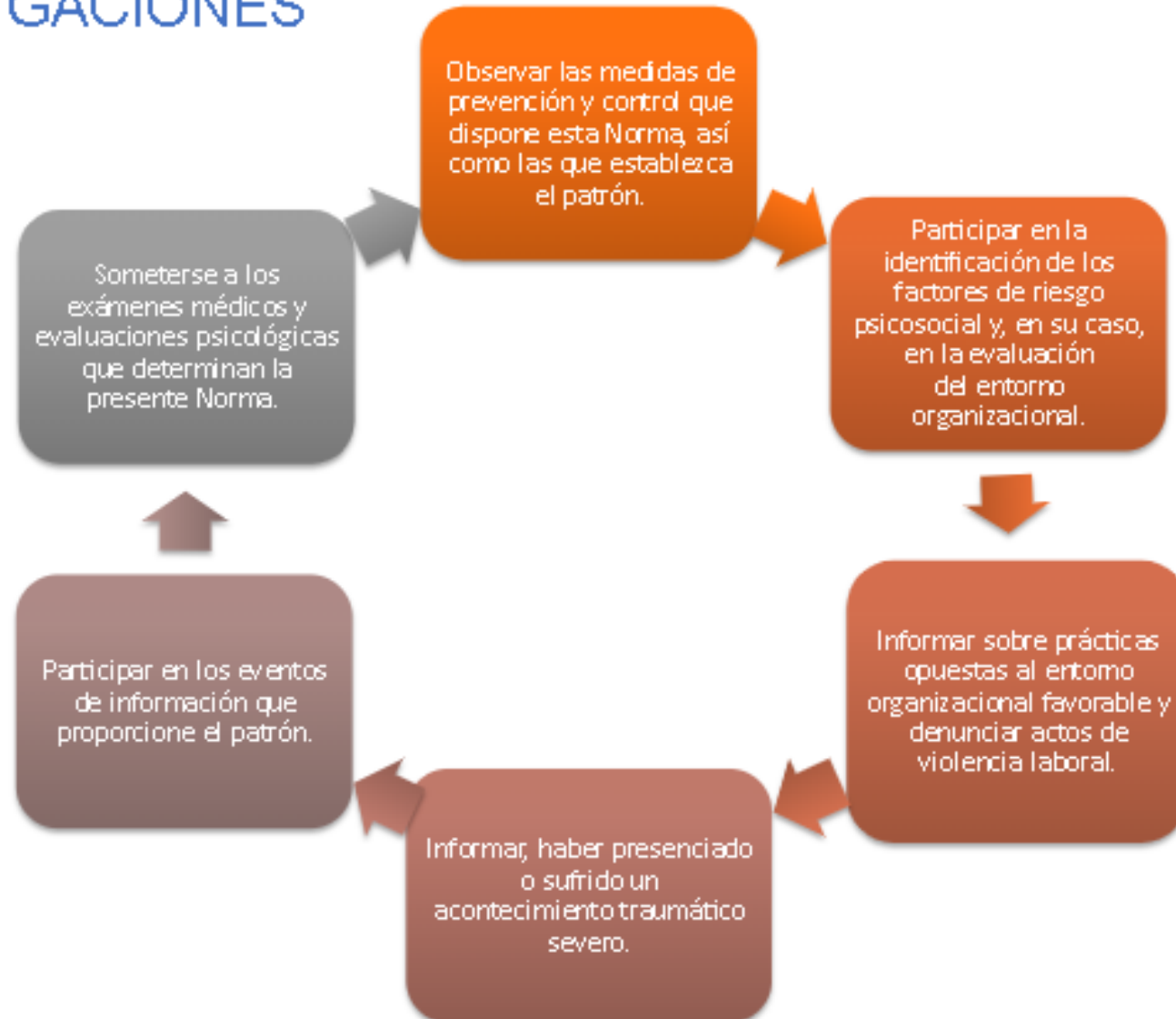
IMPACTO



OBLIGACIONES

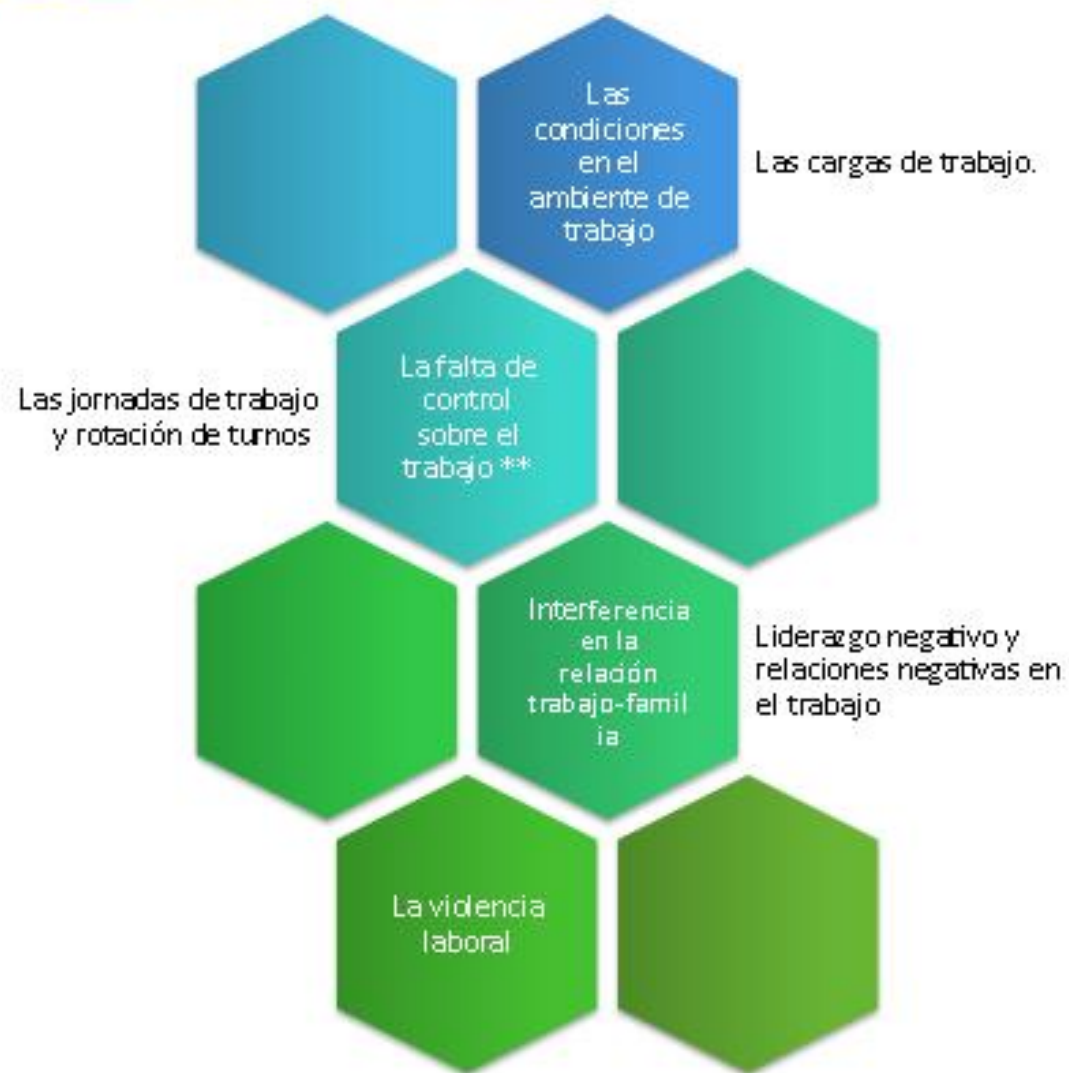


OBLIGACIONES





TÓPICOS DEL DIAGNÓSTICO



Molestia o acoso psicológico

Actos perjudiciales para la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o la integridad del trabajador que degeneren en depresión, aislamiento, pérdida de su autoestima, como son:

- descrédito
- insultos
- humillaciones
- devaluación
- marginación
- indiferencia
- comparaciones destructivas
- rechazo
- restricción a la autodeterminación, o
- amenazas



No se considera el acoso sexual

Hostigamiento

Es el ejercicio de poder en un nexo de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas:

- requerir mayor cantidad de trabajo a un subordinado
- exigir a un colaborador que labore más tiempo de lo que dure su jornada, o
- propinar golpes



Malos tratos

Son las conductas que, de manera continua y persistente (más de una vez o en diferentes ocasiones) consisten en:

- burlas
- humillaciones, p
- ridiculizaciones



GUÍA DE REFERENCIA 1

Sección / Pregunta	Respuesta	
	Si	No
I.- Acontecimiento traumático severo		
<p>¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:</p> <p> Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?</p> <p> Asaltos?</p> <p> Actos violentos que derivaron en lesiones graves?</p> <p> Secuestro?</p> <p> Amenazas?, o</p> <p> Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?</p>		



GUÍA DE REFERENCIA 2

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					



GUÍA DE REFERENCIA 3

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					

NIVEL DE RIESGO

MEDIO

Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la prevención de la violencia laboral así como reforzar su aplicación.

ALTO

Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio para determinar acciones de intervención, contemplar campañas de sensibilización y programas para la prevención de factores psicosociales.

MUY ALTO

Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio para determinar acciones de intervención, contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales.



Oganización
Mundial de la Salud



5 Características del Liderazgo

1

Capacidad de tomar decisiones

Muchos jefes toman decisiones arbitrarias que el equipo no comparte o respeta.

2

Comunicativo

También es necesario que sepa transmitir las motivaciones que tiene a la hora de tomar ciertas decisiones.

3

Planificación y organización

Tener habilidades para coordinar y estar en control del proceso todo el tiempo.

4

Empático

Sacar el máximo potencial del grupo conociendo el estado de ánimo de cada integrante.

5

Optimista

Debe mantener siempre una actitud positiva y transmitirla a su equipo para mantener la motivación en alto.







CAFICON M.R.
"CAPACITADORA FISCAL Y CONTABLE
HERNANDEZ Y ASOCIADOS"

10 TIPS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL



TOMA PEQUEÑOS
DESCANSOS



MANTENER ORDEN
Y LIMPIEZA



COME DE FORMA
SALUDABLE



ESCUCHA MÚSICA PARA
RELAJARTE



SENTIDO DEL
HUMOR



UTILIZA LA TÉCNICA DE
RESPIRACIÓN PROFUNDA



DUERME ENTRE 7 Y 8
HORAS



ANOTA LAS COSAS PARA
HACER DURANTE EL DÍA



TOMA 2 LITROS
DE AGUA



REALIZA ESTIRAMIENTOS
PARA LIBERAR TENSION

MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Política de prevención de riesgos psicosociales

La política de prevención de riesgos psicosociales es la declaración de principios y compromisos definidos por los patrones para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral en los centro de trabajo, así como para la promoción de un entorno organizacional favorable para desarrollar una cultura en la cual se procure el trabajo decente o digno y la mejora continua

MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Política de prevención de riesgos psicosociales



Política de prevención de riesgos psicosociales

En este centro de trabajo (razón social) en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, asume los compromisos siguientes:

1. Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo
2. Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable
3. Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas
4. Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos
5. Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación
6. Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención
7. Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo
8. Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y
9. Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados



1. PROPÓSITO

Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en _____

2. ALCANCE

La presente política aplica para todas las áreas _____

3. CONTENIDO

- a. Es obligación de coordinadores, jefes y gerentes, aplicar esta política y predicar con el ejemplo.
- b. Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable;
- c. Es obligación de coordinadores, jefes y gerentes realizar acciones de sensibilización, programas de información y capacitación;

La política se basa en los principios siguientes:

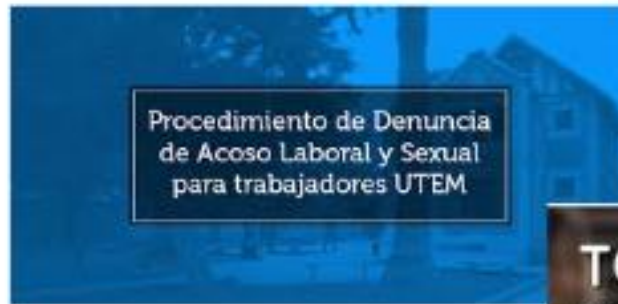
1. Para favorecer un entorno organizacional favorable, en _____:
 - a) Realizaran reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo;
 - b) Es obligación de cada trabajador mantener limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos;
 - c) Es obligación de todos los trabajadores tratar con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;
 - d) Se atenderán por parte de la coordinación de Talento Humano todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;
 - e) La Coordinación de Talento Humano está obligado a realizar exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;

Ejemplo:

- a) Realizar reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo;
- b) Mantener limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos;
- c) Tratar con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;
- d) Atender todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos.
- e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;
- f) Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuente con capacidades y preparación acordes.
- g) Realizan planes de promoción interna.
- h) Capacitar a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.

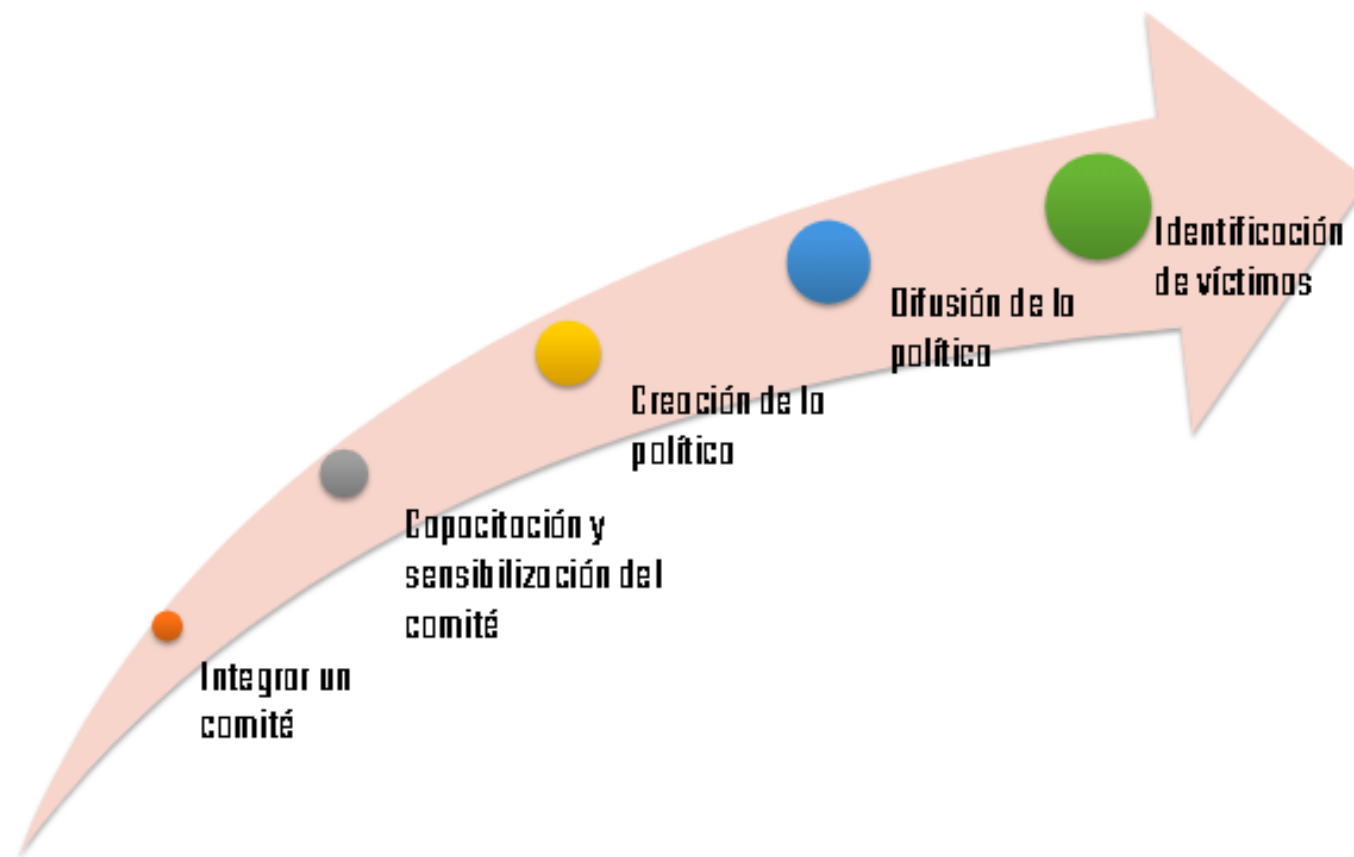
MEDIDAS DE CONTROL

Mecanismos de denuncia



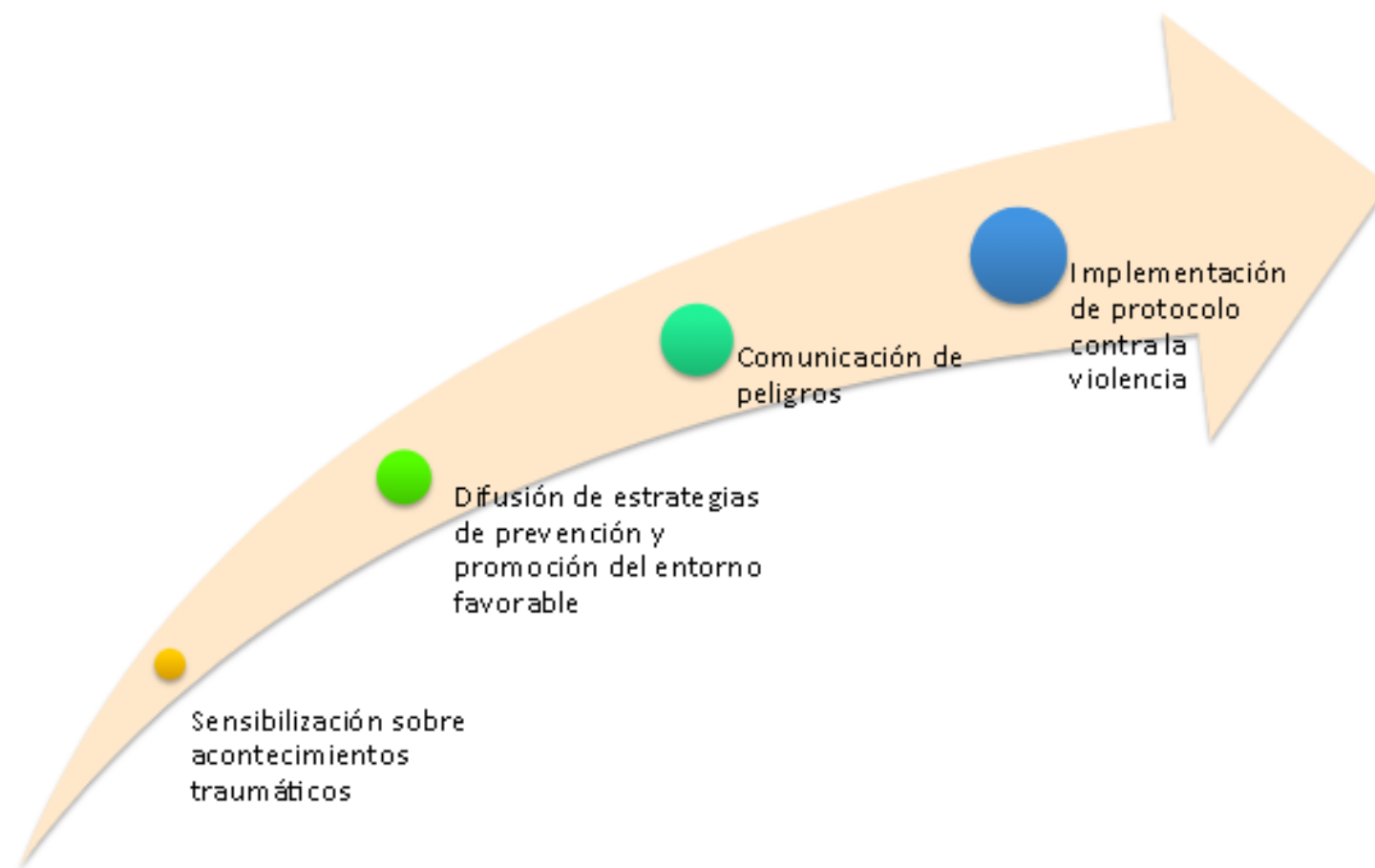


SUGERENCIAS DE IMPLEMENTACIÓN



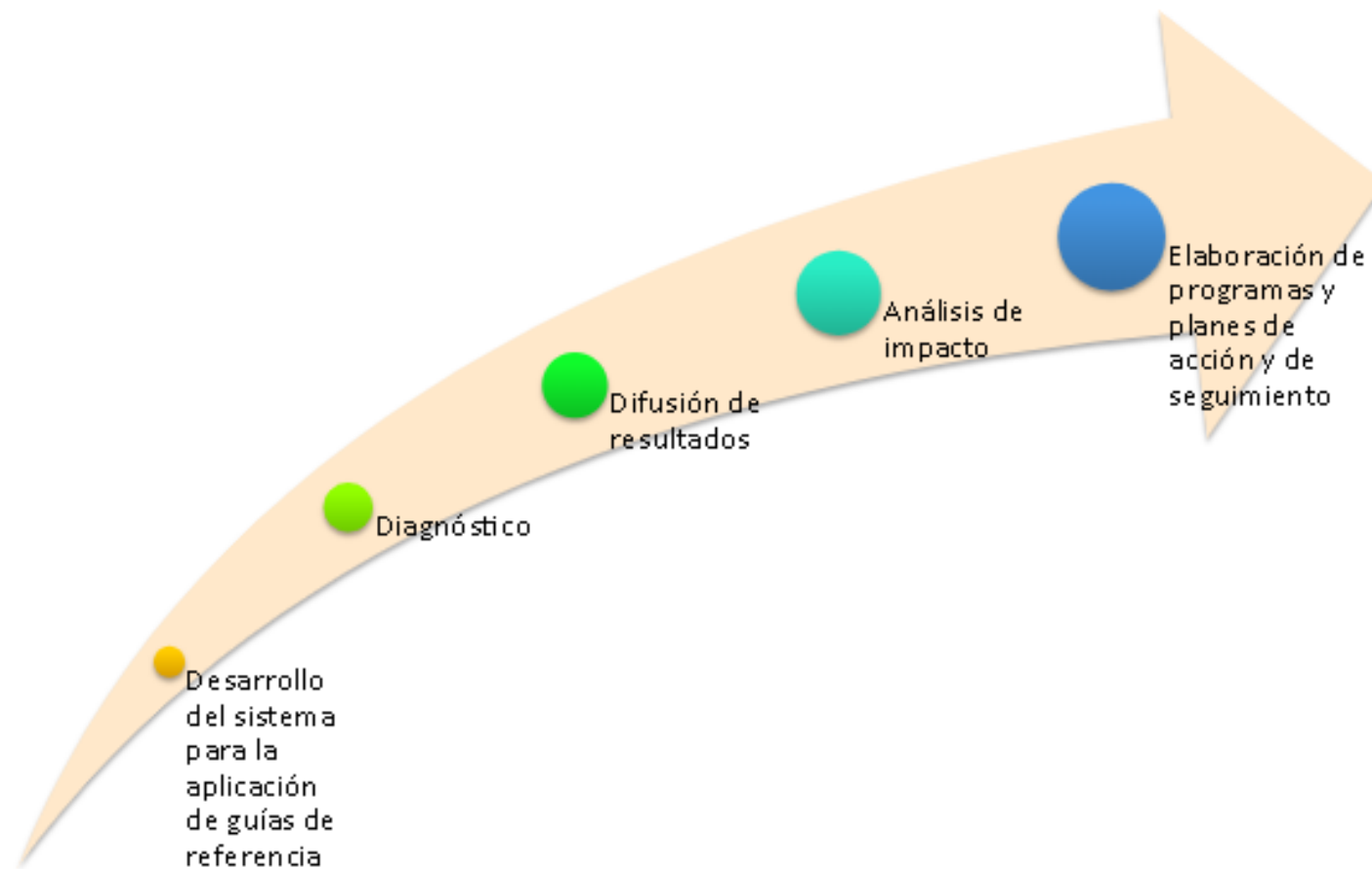


SUGERENCIAS DE IMPLEMENTACIÓN





SUGERENCIAS DE IMPLEMENTACIÓN



CONSIDERACIONES

- La NOM 035 está alineada con las obligaciones del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- El cumplimiento de las obligaciones serán de acuerdo al número de trabajadores
- La participación de especialistas sólo es requerida para los casos que com prueben gravedad a la exposición de los riesgos psicosociales
- Enfatiza la prevención
- Proporciona un método para identificar y analizar los factores de riesgo, pero permite el uso de otros métodos.

CONSIDERACIONES

Para la adecuada atención de la norma, se recomienda al patrón mantener una clara comunicación con sus trabajadores sobre las medidas preventivas que llevará dentro del centro de trabajo tales como:

- Establecer y difundir una política de prevención de riesgos psicosociales.
- Establecer las medidas que se adoptarán para combatir prácticas opuestas a las consideradas como parte del entorno organizacional favorable y actos de violencia, así como los mecanismos de denuncia.
- Dar seguimiento a los resultados de la identificación y análisis de riesgo psicosocial y en aquellos casos en los que aplique la evaluación del entorno organizacional.

CONSIDERACIONES

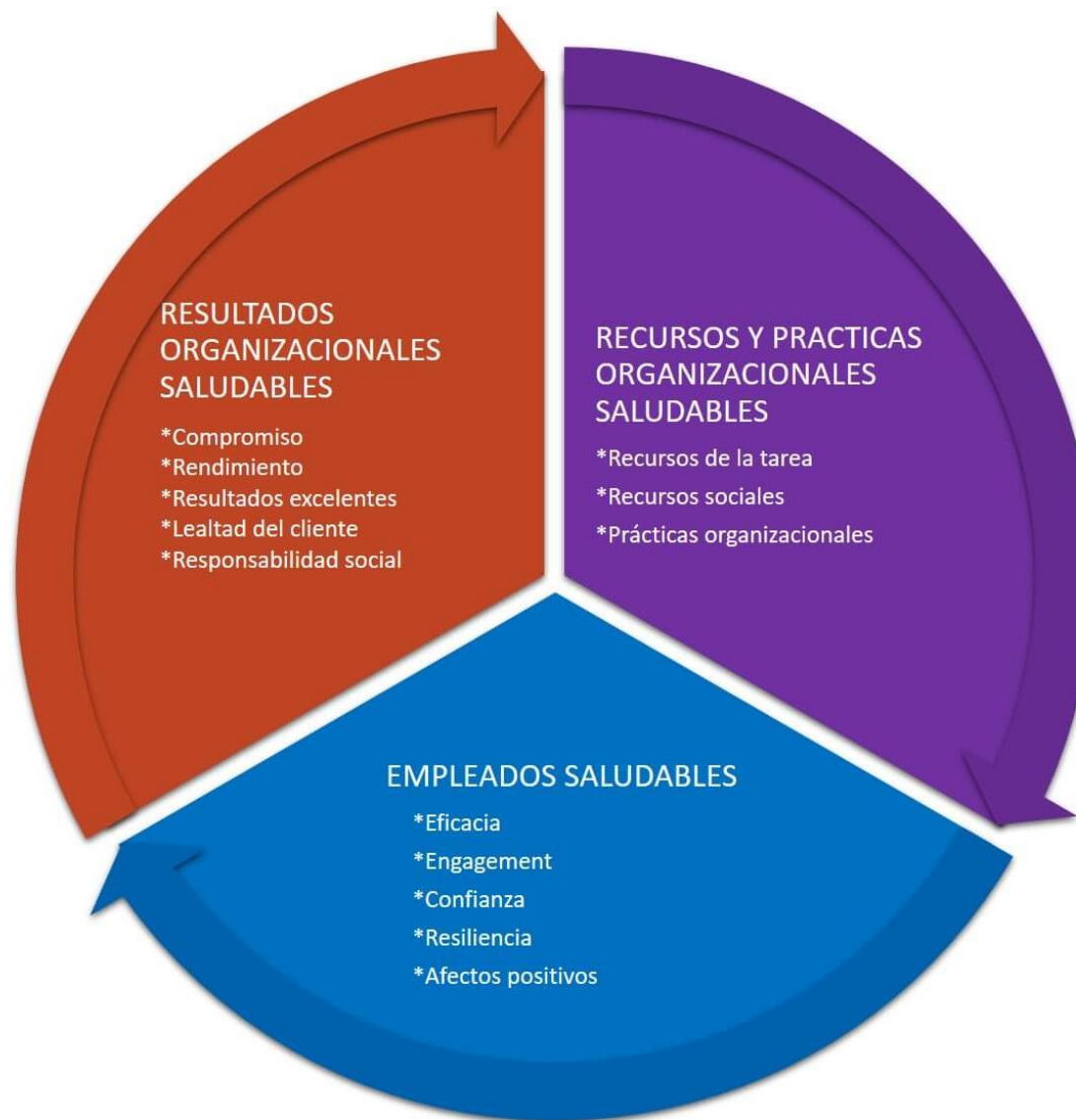
"Las empresas que incumplan (la norma) se podrán hacer acreedoras a una **sanción por el equivalente de 50 a 5 mil veces la Unidad de Medida y Actualización (UMA) por cada obligación incumplida**", las multas podrán oscilar entre los **4 mil 224.50 pesos** y los **422 mil 450 pesos**.

CONSIDERACIONES

Recientemente, ha surgido información que no está relacionada con el contenido de la norma, con sus obligaciones o con su alcance, por ello, se aclara en relación con la NOM-035-STPS-2018 que:

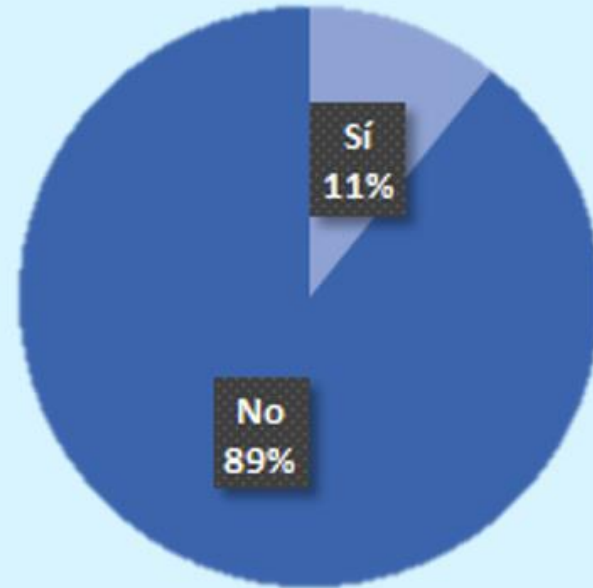
- No existe la obligación de contratar consultores externos para su implementación en el centro de trabajo;
- La norma mexicana NMX-R-025-SCFI-2015, no es ni se hace obligatoria;
- No hay obligación de contratar una unidad de verificación, es opcional;
- El cumplimiento con el PRONABET no significa cumplimiento con la Norma;
- No es obligatorio la contratación de un psicólogo;
- No contempla la obligación de certificación;

- No existe obligación de algún curso de liderazgo, yoga organizacional, coaching o inteligencia emocional, entre otros. Las acciones de control dependerá del análisis de los factores de riesgo psicosocial de cada centro de trabajo;
- La norma no contiene ningún instrumento para la medición del estrés, por lo que es falso que los centros de trabajo tendrán que pagar multas debido al estrés de los trabajadores;
- No es un instrumento para realizar una evaluación psicológica de los trabajadores, ni obliga a que los centros de trabajo la realicen, y
- No contiene un cuestionario para identificar trastornos mentales o un método para conocer variables psicológicas internas al individuo tales como: actitudes, valores, personalidad, etc.



El cuestionario se aplicó conforme a lo siguiente:

- a) Si todas las respuestas a la Sección I Acontecimiento traumático severo, son "NO", no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica.
- b) En caso contrario, si alguna respuesta a la Sección I es "SÍ", se requiere contestar las secciones: II Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento, III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento y IV Afectación, el trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:
 - 1) Cuando responda "Sí", en alguna de las preguntas de la Sección II Recuerdos persistentes sobre acontecimiento;
 - 2) Cuando responda "Sí", en tres o más de las preguntas de la Sección III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento, o
 - 3) Cuando responda "Sí", en dos o más de las preguntas de la Sección IV Afectación.



% Personas que mencionaron haber sufrido
o presenciado algún Acontecimiento
Traumático Severo

10 —

Talento



Es importante mencionar que derivado de la composición de la herramienta de medición, 2 casos mencionados como amenaza se identificaron como casos de: **HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL**



Conclusiones

- Después de realizar el ejercicio 20-21 se observó que existe muy poco interés/compromiso por parte de los colaboradores ya que algunos de ellos presentaron una respuesta tardía para contestar la encuesta. (4 meses)
- Las respuestas registradas se confirmaron individualmente observándose errores en el seguimiento de instrucciones por falta de interés o errores de lectura. inicialmente se contaba con 23 casos aparentemente con ATS



Conclusiones

- Independientemente de los acontecimientos que se presentaron con relación a las actividades del IMCP ningún colaborador mencionó tener limitaciones para realizar su trabajo, sin embargo es indispensable considerar dichos acontecimientos como antecedente para futuras ocasiones.
- Dentro de los riesgos que se pueden observar están:
 - **acoso sexual**, sin embargo, parte afectada no quiso compartir detalles del agresor por miedo a represalias.
 - Se identificó un posible riesgo de trabajo derivado de la **negligencia en el cumplimiento** de las actividades encomendadas
 - Se observaron casos de hostigamiento laboral, derivando en malestares físicos y emocionales.

Plan de acción

1. Garantizar la seguridad de nuestro personal al trasladarse para cumplir comisiones de trabajo y vigilar que las operaciones de bancos no tengan un patrón de ejecución.
2. Creación y difusión de una política de "cero tolerancia" que salvaguarde la integridad de todos nuestros colaboradores, reforzando los canales de denuncia anónimos que eviten pensamientos negativos sobre posibles represalias .
3. Incrementar acciones de vigilancia en el cumplimiento de las actividades por parte de gerentes, supervisores, o representantes de área, en el caso de requerir equipo de protección personal apoyarse del área de seguridad e higiene.
4. Establecer procesos y procedimientos, así como su difusión con otros equipos de trabajo para evitar malos entendidos y establecer tiempos de respuesta.

Talento Humano

NOM-035-STPS-2018

**Factores de Riesgo
Psicosocial en el
Trabajo**



Talento Humano

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría		
Categoría	Dominio	Dimensión
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras
		condiciones deficientes e insalubres
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Trabajos peligrosos
		Cargas cuantitativas
		Ritmos de trabajo acelerado
		Carga mental
		Cargas psicológicas emocionales
	Falta de control sobre el trabajo	Cargas de alta responsabilidad
		Cargas contradictorias o inconsistentes
		Falta de control y autonomía sobre el trabajo
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo
		Insuficiente participación y manejo del cambio
		Limitada o inexistente capacitación

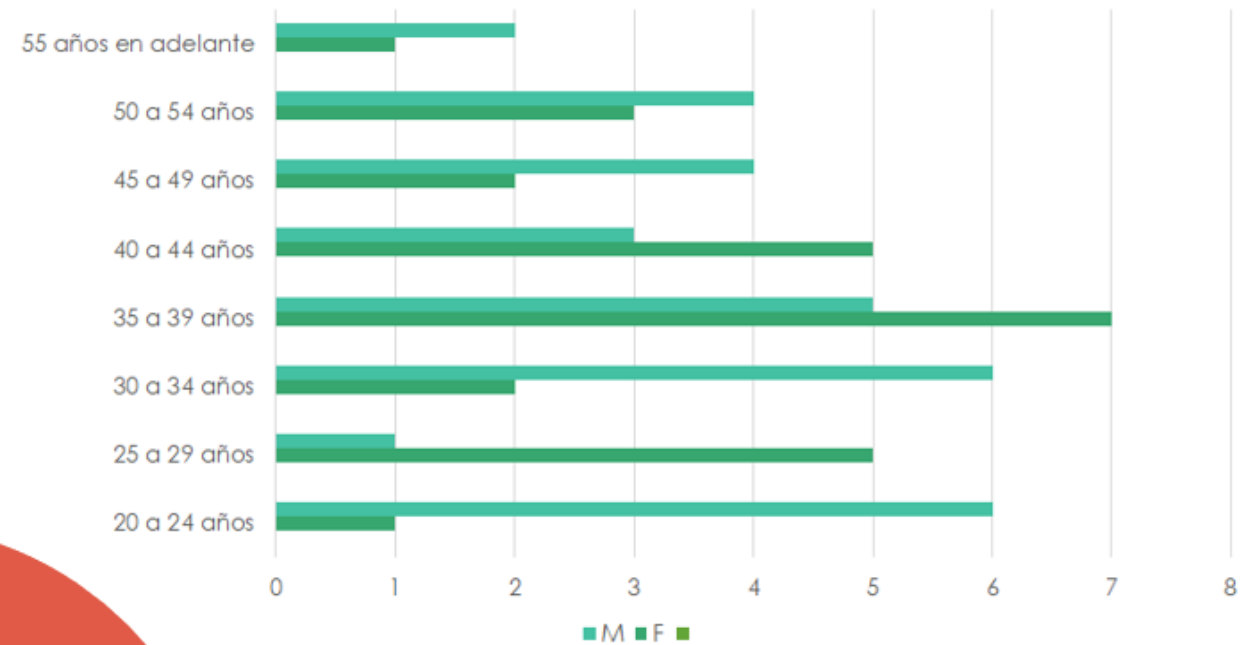


Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral Influencia de las responsabilidades familiares
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones Características del liderazgo
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo Deficiente relación con los colaboradores que supervisa
	Violencia	Violencia laboral
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retoralimentación del desempeño Escaso o nulo reconocimiento y compensación
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertencia Inestabilidad laboral

El cuestionario solo fue contestado por 57 colaboradores de los 66 registrados en HC al momento de la aplicación (febrero de 2021).

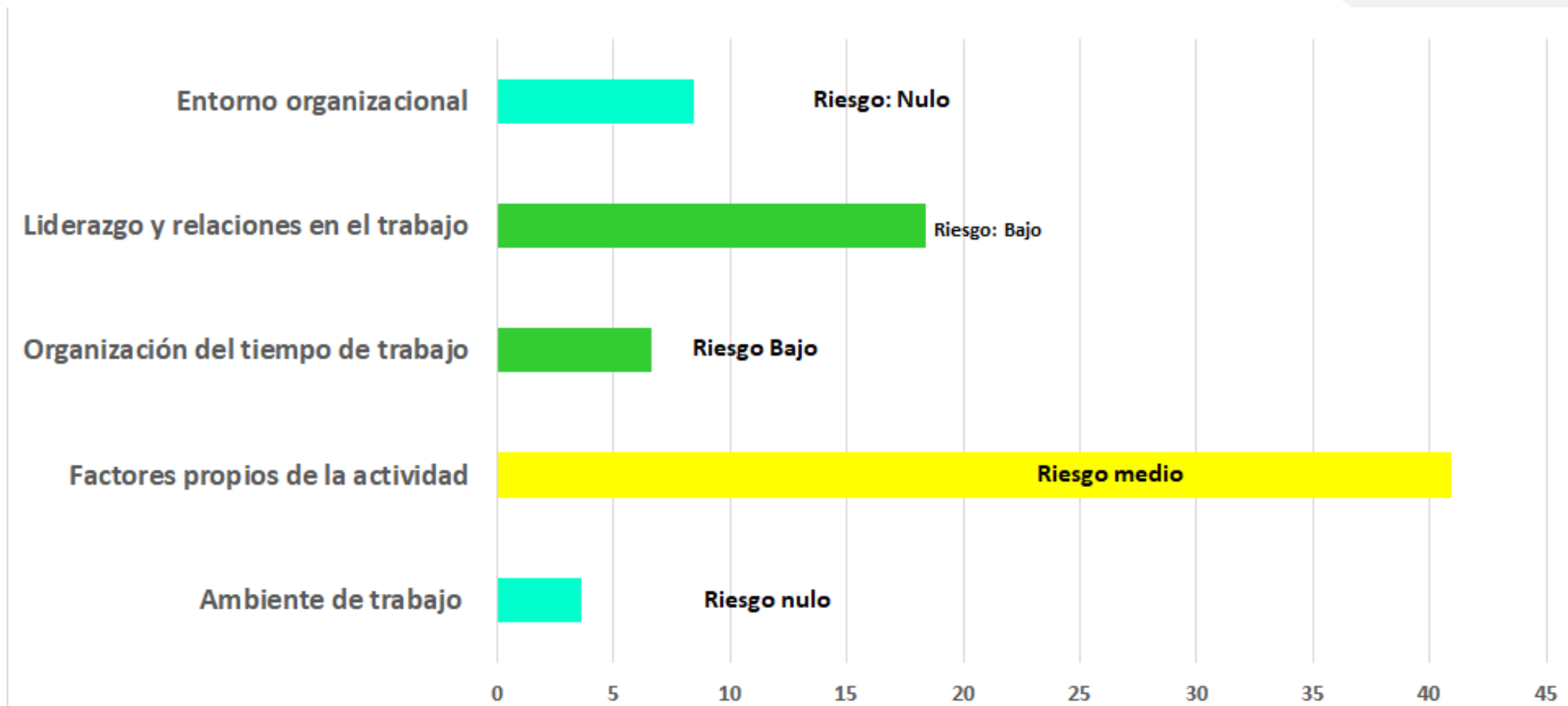


Colaboradores por género/edad en el IMCP

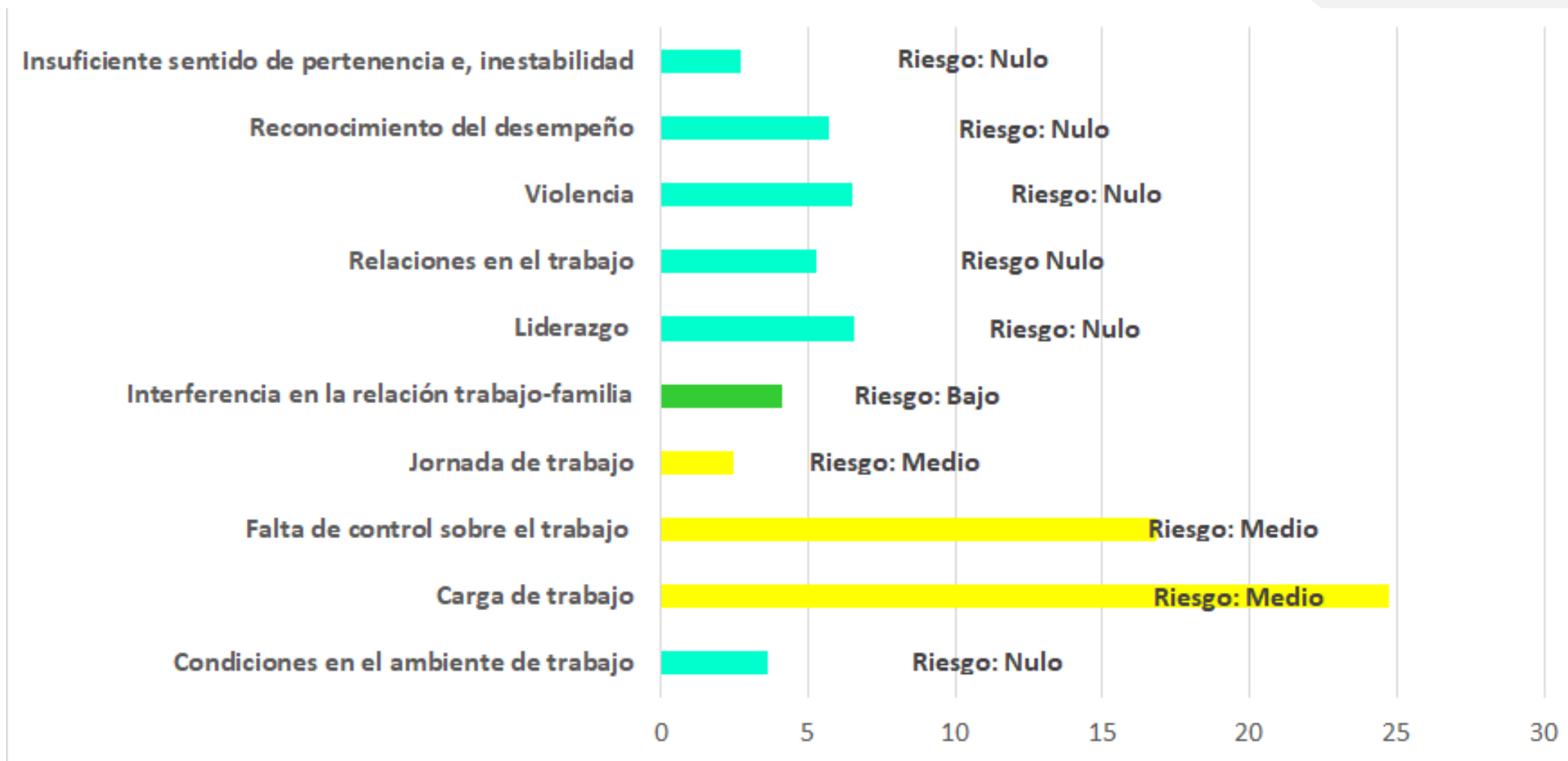


Talento Humano

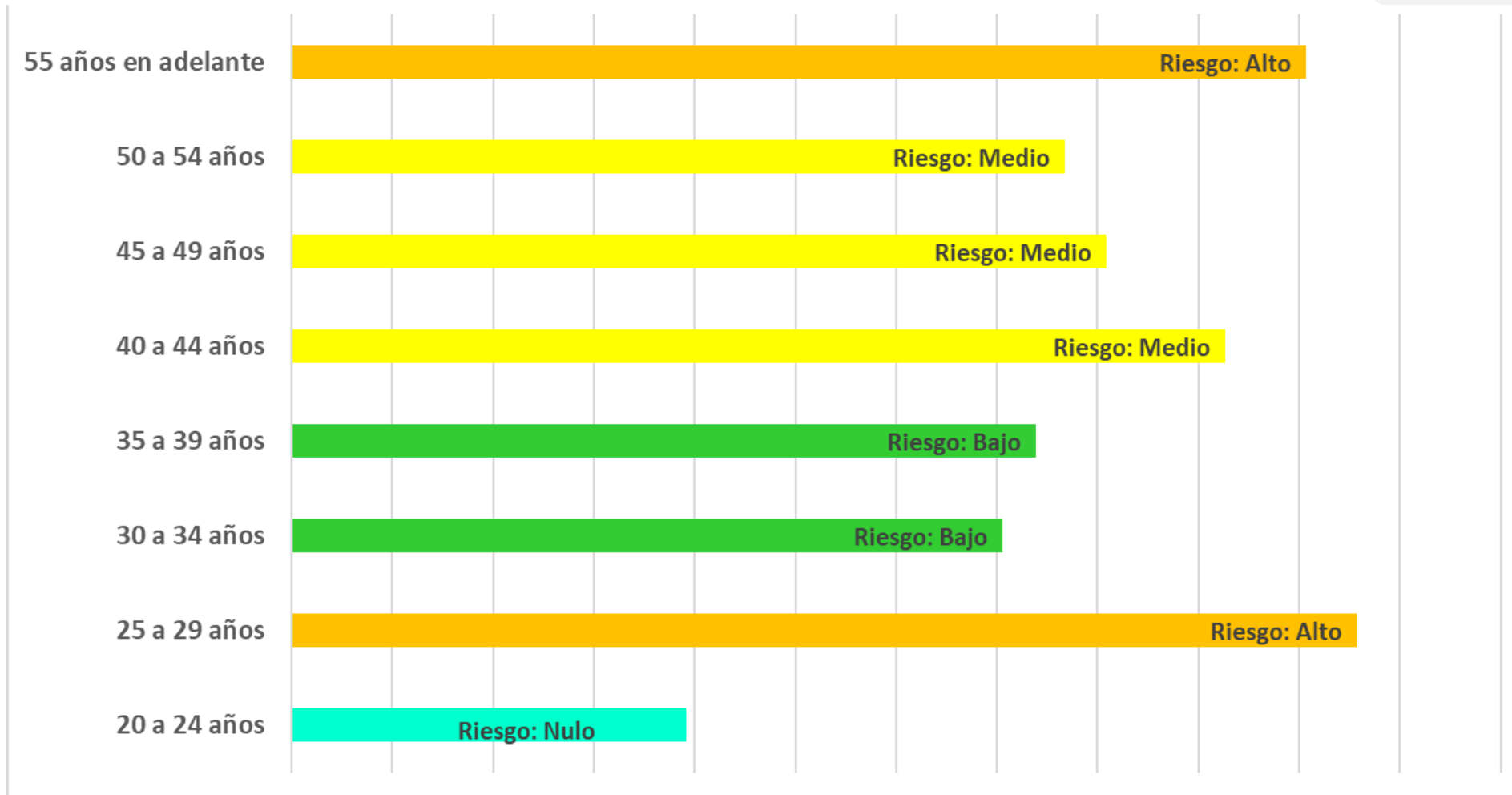
Por categoría



Por dominio



Por grupos de edad



Los niveles de riesgo están relacionados con: Las jornadas de trabajo, la falta de control sobre el trabajo y cargas de trabajo.

El nivel de riesgo en la población mayor a 55 años posiblemente esté relacionado con el dominio de las tecnologías actuales y las necesidades de trabajo remoto.

Otros factores que pueden estar interfiriendo con el adecuado desempeño y el entorno organizacional es la escasa claridad en las actividades de su puesto, políticas, procesos y objetivos.





	Edad	Condiciones en el ambiente de trabajo	Carga de trabajo	Falta de control sobre el trabajo	Jornada de trabajo	Interferencia en la relación trabajo-familiar	Liderazgo	Relaciones en el trabajo	Violencia	Reconocimiento del desempeño	In suficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad
20 a 24 años		NoD	B	NoD	B	NoD	NoD	NoD	NoD	NoD	NoD
25 a 29 años		NoD	A	M	M	B	B	NoD	M	B	NoD
30 a 34 años		NoD	M	B	M	NoD	NoD	NoD	NoD	NoD	NoD
35 a 39 años		NoD	M	M	M	NoD	NoD	NoD	NoD	B	NoD
40 a 44 años		NoD	M	A	A	B	B	NoD	NoD	B	NoD
45 a 49 años		NoD	A	M	M	NoD	NoD	NoD	NoD	NoD	NoD
50 a 54 años		NoD	B	B	B	NoD	NoD	NoD	NoD	NoD	NoD
55 años en adelante		B	MA	A	B	B	M	NoD	B	M	NoD



Derivado del ejercicio para identificar los riesgos psicosociales relacionados con las actividades se resaltó que en ocasiones las jornadas laborales son más extensas a lo establecido, posiblemente por una falta de organización y planeación de las actividades y/o el sentido de urgencia en la atención a "bomberazos", por lo anterior, la relación entre áreas puede percibirse hostil en ocasiones.



PLAN DE ACCIÓN:



- Actualización del CATÁLOGO DE PUESTOS en colaboración con todos los representantes de áreas.
- Comunicar los OBJETIVOS por área y los resultados esperados considerando un plan de seguimiento al desempeño con revisión de cumplimiento al menos 2 veces por año.
- Trabajar en la GESTIÓN DEL TIEMPO y establecer planes de acción y cumplimiento para no exceder las jornadas de trabajo.



- Reforzar la comunicación intra e inter departamental.
 - a) Establecer y/o actualizar políticas y procedimientos y compartirlo con la operación.
 - b) Trabajar en la comunicación asertiva principalmente a través de los medios de comunicación establecidos.
 - c) Compartir y hacer partícipes en la toma de decisiones.

- Incentivar el desempeño
 - a) Reconocimiento y salario emocional.

- Reuniones periódicas con Gerentes y Coordinadores para evaluar avances, planes de acción y mejoras.
- Fomentar la mejora continua y cumplimiento de actividades:
 - a) Capacitación
 - b) Evaluaciones
 - c) Desarrollo de habilidades





CAFICON M.R.
"CAPACITADORA FISCAL Y CONTABLE
HERNANDEZ Y ASOCIADOS"



¡Gracias!