



Gobierno
de
—
Monterrey

Gaceta Municipal

Órgano Informativo del Ayuntamiento de Monterrey, Nuevo León



Especial enero 2025

Información Pública



Contenido

) Programa Municipal de Mejora Regulatoria 2025 • 3

La Gaceta Municipal es el órgano de difusión del Gobierno Municipal de Monterrey, elaborada en la Dirección de Gobierno y Asuntos Políticos, de la Dirección General de Gobierno y Asuntos Interinstitucionales, de la Secretaría del Ayuntamiento, Palacio Municipal, Zaragoza y Ocampo s/n, segundo piso, Centro de Monterrey, Nuevo León. Nueva época, Número. 192, Especial del 06 de enero del 2025. Puede consultarse en la página: <http://www.monterrey.gob.mx>
Editor responsable: Brandon Rodríguez Barraza.



Gobierno
de Monterrey

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y
GOBIERNO ABIERTO
Dirección de Mejora Regulatoria

PROGRAMA MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA 2025





**Gobierno
de Monterrey**

**SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y
GOBIERNO ABIERTO**
Dirección de Mejora Regulatoria

Índice

Introducción.....	2
Objetivo, misión y visión.....	3
Antecedentes de la Mejora Regulatoria y su implementación.....	5
Planeación de acciones 2025	10
Clasificación de las acciones del PMR 2025.....	11
o Actualización de Trámites y Servicios.....	11
o Simplificación Administrativa.....	12
o Gobernanza Regulatoria.....	13
o Sistema Municipal de Mejora Regulatoria.....	14
▶ Aprobación del PMR por el Consejo Municipal	14
Seguimiento y evaluación.....	15
Difusión.....	15
Responsabilidades.....	15
Emisión.....	16





Gobierno
de
—
Monterrey

Secretaría de Innovación y
Gobierno Abierto
Dirección de Mejora Regulatoria

Introducción

El Programa de Mejora Regulatoria (PMR) 2025 tiene como objetivo principal optimizar el entorno regulatorio, con un enfoque en mejorar la atención ciudadana y la experiencia del usuario en la gestión de trámites y servicios. Busca promover una mayor eficiencia, transparencia y coherencia en la implementación y aplicación de las normativas que rigen los diferentes sectores económicos y sociales, asegurando que los procesos sean más accesibles y amigables para los ciudadanos y las empresas. Este plan está orientado a simplificar los trámites, agilizar la respuesta institucional y garantizar que las regulaciones se adapten a las necesidades reales de la sociedad.

En este sentido, las acciones se orientarán a trabajar en las siguientes áreas clave:

- **Actualización de trámites y servicios:** se implementarán medidas para mantener el Registro Municipal de Trámites y Servicios actualizado constantemente, estableciendo una comunicación estrecha con las dependencias responsables.
- **Simplificación Administrativa:** se busca realizar un diagnóstico de los trámites y servicios municipales, con la finalidad de establecer acciones de simplificación administrativa con la finalidad de reducir la carga burocrática y mejorar la eficiencia de los trámites y servicios municipales.
- **Gobernanza regulatoria:** componente fundamental para actualizar el marco normativo municipal. Por medio de estas acciones se busca fortalecer la normatividad de las dependencias, promover un entorno regulatorio más ágil y eficiente, y asegurar que las políticas públicas respondan adecuadamente a los intereses y necesidades de la sociedad.
- **Sistema Municipal de Mejora Regulatoria:** durante el 2025 se realizarán diferentes capacitaciones dirigidas a los Enlaces de Mejora Regulatoria, con lo que se busca tener personal preparado, a fin de mantener una comunicación más estrecha entre las dependencias y actualizar constantemente las herramientas correspondientes; así mismo se establecerán las sesiones que el Consejo Consultivo que deberán realizar durante el año, y la emisión de una Estrategia Municipal, a fin de sentar las bases para mejorar la eficiencia administrativa, y mejorar la atención al ciudadano.





Gobierno
de
—
Monterrey

**Secretaría de Innovación y
Gobierno Abierto**
Dirección de Mejora Regulatoria

El Plan Anual de Mejora Regulatoria tiene una visión estratégica que busca generar un entorno favorable para el bienestar de la sociedad, con un enfoque particular en la atención ciudadana y la justicia social. Este plan es, por tanto, una herramienta clave para poner a disposición de la ciudadanía, trámites, servicios y regulaciones actualizadas, que se adapten a las necesidades actuales.

Objetivo, misión y visión

Objetivo

Optimizar el entorno regulatorio mediante la mejora de la atención ciudadana y la experiencia del usuario, promoviendo la eficiencia, transparencia y coherencia en la implementación y aplicación de las normativas, con el fin de facilitar el acceso a servicios, simplificar trámites y garantizar la protección de los derechos de los ciudadanos.

Misión

Fortalecer la competitividad y el crecimiento económico sostenible mediante un sistema regulatorio ágil y accesible que responda de manera efectiva a las necesidades de los ciudadanos y las empresas, mejorando la interacción entre las autoridades y los usuarios, y promoviendo una mayor transparencia, eficiencia y coherencia en los procesos normativos.

Visión

Ser un referente en la implementación de un entorno regulatorio inclusivo, innovador y eficiente, donde con un enfoque normativo impulse el desarrollo económico sostenible, mejore la calidad de vida de los ciudadanos y facilite la competitividad, alineándose con las oportunidades y retos del contexto nacional e internacional.

Valores

La Mejora Regulatoria estará orientada al acatamiento de los siguientes principios y valores:

- Mayores beneficios que costos y máximo beneficio social
- Seguridad jurídica que propicie la claridad de derechos y obligaciones a los ciudadanos
- Simplicidad y no duplicidad en la emisión de normas, trámites y procedimientos administrativos





Gobierno
de
Monterrey

Secretaría de Innovación y
Gobierno Abierto
Dirección de Mejora Regulatoria

- Proporcionalidad, prevención razonable de riesgos e impactos
- Transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas
- Uso de tecnologías de la información, acceso no-discriminatorio a insumos esenciales e interconexión efectiva entre redes
- Coherencia y armonización de las disposiciones que integran el marco regulatorio municipal, reconocimiento de asimetrías en el cumplimiento regulatorio
- Fomento a la competitividad y el empleo, promoción de la libre concurrencia y competencia económica, así como del funcionamiento eficiente de los mercados

Marco Normativo

Federal	Estatal	Municipal
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León	Reglamento de la Administración Pública Municipal
Ley General de Mejora Regulatoria	Ley para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León	Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Monterrey, Nuevo León.
Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria		

MTY
AQUÍ SE RESUELVE

4



Gobierno
de
—
Monterrey

Secretaría de Innovación y
Gobierno Abierto
Dirección de Mejora Regulatoria

Antecedentes de la Mejora Regulatoria y su implementación en el Municipio de Monterrey

La implementación de la política de Mejora Regulatoria en el Municipio de Monterrey ha sido parte de un proceso evolutivo que busca modernizar la administración pública, fomentar la competitividad económica y mejorar la calidad de los trámites y servicios municipales. Con la incorporación de la Ley General de Mejora Regulatoria y la Ley para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León, al Municipio de Monterrey le permitió contar con su propio reglamento municipal en la materia; lo que generó la oportunidad de sentar las bases normativas para que a partir del 2018 contará con las atribuciones para implementar las herramientas necesarias para la actualización de la información de trámites y servicios, inspecciones municipales y regulaciones.

En años anteriores se han implementado las diferentes herramientas de mejora regulatoria que han permitido abrir su paso a la digitalización de trámites y servicios. Aún existe una brecha digital a pesar del avance realizado, ya que no todos los ciudadanos tienen acceso igualitario a la tecnología. Además, se identifica que la digitalización de trámites también depende de la creación de una regulación clara que permita la integración de procesos en línea, ya que en ocasiones, las normativas existentes no están adaptadas a los nuevos entornos digitales, lo que puede generar conflictos o retrasos en la implementación.

Asimismo, el Municipio cuenta con la orientación del Consejo Municipal de Mejora Regulatoria, organismo compuesto por representantes de la iniciativa privada, academia, organizaciones civiles y entidades gubernamentales. El Consejo es responsable de proponer, orientar, promover y fomentar la implementación de políticas de mejora regulatoria, con el fin de contar con trámites y servicios simplificados para que la ciudadanía pueda acceder a ellos de forma más ágil y sencilla.

Superar estos retos requiere un enfoque integral que combine la homologación de la normatividad, capacitación del personal, seguridad en el manejo de datos y políticas públicas orientadas a la simplificación administrativa y la inclusión digital. La colaboración con el sector privado y con expertos también será clave para lograr una digitalización exitosa y accesible para todos los ciudadanos de Monterrey.





Gobierno de
—
Monterrey

Secretaría de Innovación y
Gobierno Abierto
Dirección de Mejora Regulatoria

De acuerdo a lo establecido por la **Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria** se entenderá por mejora regulatoria a la política pública que consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación, que se orienten a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto. Se trata de una política sistemática de revisión y diseño del marco regulatorio y sus trámites, de forma que este sea propicio para el funcionamiento eficiente de la economía.

Según lo dispuesto en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) en 2023 el 16.2% de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos se realizaron por Internet. La encuesta también recibió datos sobre la experiencia de la ciudadanía de acuerdo con la población que realizó trámites, pagos, solicitudes de servicios, o tuvo contacto con alguna persona servidor(a) pública.

LUGAR AL QUE ACUDIÓ O MEDIO POR EL QUE SE REALIZÓ EL PAGO, TRÁMITE O SOLICITUD DE SERVICIO
enero-diciembre 2021 y 2023
(porcentaje)



* En estos casos, sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior.
Fuente: INEGI, ENCIG, 2021 y 2023.

Además, a nivel nacional, en 2023, 47.9 % de la población de 18 años y más tuvo al menos una interacción con el gobierno a través de internet; 28.5 % llenó y envió electrónicamente formatos para iniciar, continuar o terminar algún trámite; y 22.9 % realizó personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicio a través de internet.

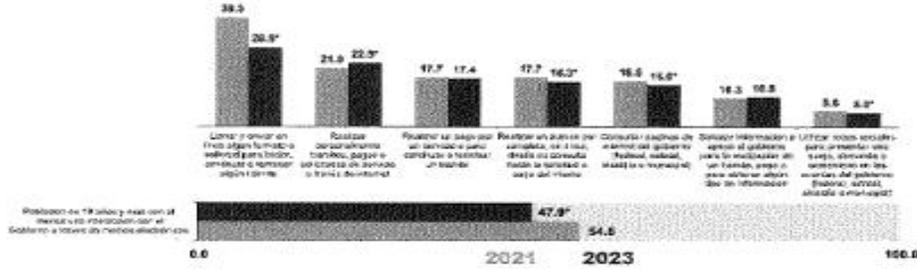




Gobierno de Monterrey

Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto
Dirección de Mejora Regulatoria

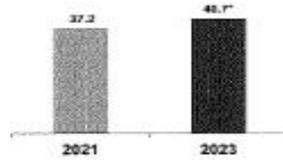
INTERACCIÓN CON EL GOBIERNO A TRAVÉS DE INTERNET
enero-diciembre 2021 y 2023
(porcentaje)



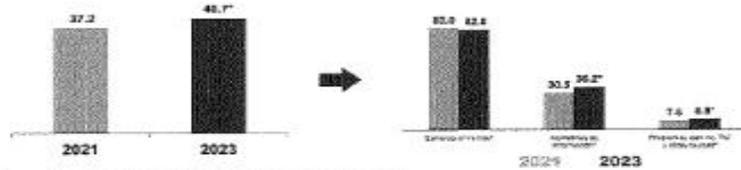
Nota: Al consultar páginas de internet del gobierno, la o el informante pudo haber elegido más de una opción.
* En estos casos, si hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior.
Fuente: INEGI, ENCIG, 2021 y 2023.

Aunado con lo anterior, de acuerdo con la encuesta realizada en 2023 por el ENCIG, el 40.7% de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos, quienes los realizaron tuvieron algún tipo de problema. El más frecuente fue el de barreras al trámite con 82 %.

CONDICIÓN DE ENFRENTAR UN PROBLEMA PARA REALIZAR TRÁMITES, PAGOS O SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS
enero-diciembre 2021 y 2023
(porcentaje)



TIPO DE PROBLEMAS QUE ENFRENTARON LAS PERSONAS USUARIAS¹
enero-diciembre 2021 y 2023
(porcentaje)



¹ La o el informante pudo haber elegido más de una opción.
² Incluye los casos en que hubo largas filas, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano, requisitos excesivos, horarios restringidos y cobros excesivos.
³ Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.
⁴ Incluye los casos en los que hubo problemas con la atención telefónica, problemas con la página de internet y otras causas.
* En estos casos, si hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior.
Fuente: INEGI, ENCIG, 2021 y 2023.





Gobierno
de
Monterrey

Secretaría de Innovación y
Gobierno Abierto
Dirección de Mejora Regulatoria

Para consolidar lo expuesto en los párrafos anteriores, es importante señalar que el cambio a los procesos actuales y la transición para realizar trámites digitales serán algunos de los principales desafíos a los que se enfrenta la Administración Pública Municipal. Es importante señalar que la capacitación de los servidores públicos en los procesos internos, la armonización de la normatividad y la interoperabilidad de información interna son piezas fundamentales para el mejoramiento de los mismos.

En los últimos 10 años se ha incrementado la gestión de parte de ciudadanos para realizar trámites, servicios o pago de solicitudes ante órganos de gobierno, de acuerdo a información que arroja el Banco de Indicadores de la sección de trámites y servicios por parte del INEGI.

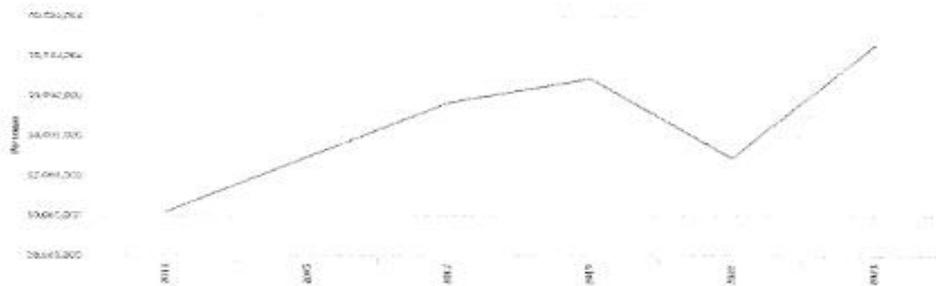


Imagen de INEGI
Banco de indicadores
Población de 18 años y más que realizó personalmente al menos un trámite, pago o solicitud de servicios con un servidor público (personas), Estados Unidos Mexicanos, 20203.





Gobierno de Monterrey

Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto
Dirección de Mejora Regulatoria

De acuerdo a este mismo indicador, el Estado de Nuevo León se posiciona en el cuarto lugar, con una participación de 2,747,567 habitantes que realizaron durante 2023, al menos una gestión relacionada a trámite, pago o solicitud de servicios con algún servidor público.



Imagen de INEGI
Banco de indicadores
Población de 18 años y más que realizó personalmente al menos un trámite, pago o solicitud de servicios con un servidor público (personas), Estados Unidos Mexicanos, 2023.

Tanto los trámites y servicios como las inspecciones derivan de alguna regulación; estos dos son el principal punto de contacto e intercambio de información entre el gobierno y los ciudadanos. Los trámites como una materialización de la norma de operación o realización de alguna actividad ciudadana y las inspecciones como un mecanismo de verificación y promoción en el cumplimiento de la regulación.





Planeación de acciones 2025

El PMR 2025 integra 390 acciones a realizar durante el año, mismo que integra acciones bajo las siguientes ejes:

- Actualización de trámites y servicios
- Gobernanza Regulatoria
- Simplificación Administrativa
- Sistema Municipal de Mejora Regulatoria

Estas acciones fueron integradas por las dependencias en un ejercicio colaborativo, en dónde se presenta la calendarización de actividades a realizar referentes a cada uno de los ejes. En la siguiente tabla se muestra el desglose general por dependencia:

Desglose total por dependencia:

Dependencia	Acciones a realizar
Secretaría de Desarrollo Urbano Sostenible	100
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF Municipal)	67
Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva	41
Secretaría de Finanzas y Administración	41
Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto	28
Secretaría de Servicios Públicos	27
Secretaría del Ayuntamiento	27
Secretaría de Seguridad y Protección a la Ciudadanía	21
Secretaría de Desarrollo Económico	10
Contraloría Municipal	6
Instituto Municipal de las Mujeres Regias	6
Instituto de la Juventud Regia	3
Instituto Municipal de Planeación Urbana y Convivencia de Monterrey	2
Secretaría de Infraestructura Sostenible	1
Secretaría Ejecutiva del Presidente Municipal	1
Todas las dependencias	7
Total	390





Gobierno
de
Monterrey

Secretaría de Innovación y
Gobierno Abierto
Dirección de Mejora Regulatoria

Clasificación de las acciones del PMR 2025

o Actualización de Trámites y Servicios

El Municipio de Monterrey actualizará 166 trámites y servicios, información que se toma en consideración a partir de lo inscrito en el Registro Municipal de Trámites y Servicios (RETyS).

Con la finalidad de tener un Registro Municipal de Trámites y Servicios actualizado para la ciudadanía, durante el 2025 se pretende llevar a cabo actualizaciones de las fichas de los trámites y servicios, con la finalidad de mantener vigente la información que se publica en el Registro de Trámites y Servicios del Municipio.

Para ello, se contempla brindar un seguimiento con los Sujetos Obligados sobre las siguientes acciones:

- Actualización de los datos que integran la ficha
- Actualización de la Unidad de Medida y Actualización (UMA)
- Alta, baja o modificación de trámites y servicios



Figura 2. Trámites y servicios
Fuente: Elaboración propia.





Gobierno
de
Monterrey

Secretaría de Innovación y
Gobierno Abierto
Dirección de Mejora Regulatoria

■ **Interoperabilidad de plataformas municipales**

Además de lo anterior se buscará asegurar que el RETYS pueda contar con la interoperabilidad de su información con la de los apartados de Transparencia y del Sistema Integral de Mejora Regulatoria, además de contar con la inscripción de los formatos oficiales para que la ciudadanía tenga acceso directo para su descarga y uso; así como la facilidad de contar con los procedimientos de cada trámite y servicio municipal en el mismo sitio, y agregar en su caso el diagrama oficial; lo anterior con el objetivo de promover una gestión pública más transparente, eficiente y accesible, contribuyendo al fortalecimiento del estado de derecho y la confianza de los ciudadanos en las instituciones.

■ **Queja y Encuesta Ciudadana**

La implementación de una Mejora Regulatoria en el Municipio de Monterrey, no estará centrada únicamente en mejorar propiamente la calidad de los trámites y servicios, sino que también fomentará una relación más cercana y transparente entre el gobierno y los ciudadanos, contribuyendo al fortalecimiento del estado de derecho y la legitimidad de las instituciones. Lo anterior se proyecta conseguir con el fortalecimiento de las herramientas de la Queja y Encuesta Ciudadana, a fin de conocer de manera directa la opinión y niveles de satisfacción de la ciudadanía en la gestión y atención de trámites y servicios municipales.

○ **Simplificación Administrativa**

Se integran acciones clave para la simplificación administrativa dentro del Programa de Mejora Regulatoria 2025, con énfasis en la digitalización de trámites, introducir mejoras de medios digitales, la actualización de plazos para revisión, la optimización de requisitos, la creación de un Manual de Simplificación Administrativa, y la realización de un diagnóstico para identificar trámites susceptibles de fusión y aquellos que requieren una mejor regulación.

La planeación integra 16 acciones a realizar del periodo Marzo a Octubre. Además es importante señalar, que este eje se complementará con el **Diagnóstico de la Regulación** enunciado en este documento, a fin de adaptar una simplificación administrativa que nazca desde la regulación.





Gobierno
de
Monterrey

Secretaría de Innovación y
Gobierno Abierto
Dirección de Mejora Regulatoria

o **Gobernanza Regulatoria**

Se consideran 94 acciones enfocadas para la reforma, emisión, derogación y verificación del marco legal de los procesos internos del gobierno, así como la creación de manuales para el análisis de impacto regulatorio y la simplificación administrativa.

Diagnóstico de la regulación vigente

En colaboración con las dependencias municipales y con el objetivo de dar cumplimiento al Programa Anual de Mejora Regulatoria, se llevará a cabo un diagnóstico exhaustivo para identificar las principales necesidades normativas de los reglamentos del Municipio de Monterrey. Este ejercicio permitirá diseñar estrategias específicas orientadas a la simplificación de trámites y servicios, definiendo mecanismos claros de implementación, asignando atribuciones, facultades y estableciendo plazos. Además, se incorporarán observaciones que contribuirán a optimizar y fortalecer el marco normativo vigente.

Las regulaciones tienen el potencial de impactar de manera positiva o negativa el desempeño de un sector económico o de la economía en general. En este contexto, resulta fundamental optimizar los procesos de emisión, implementación y evaluación de las regulaciones, asegurando que cumplan con su propósito, aborden eficazmente los problemas subyacentes de política pública y que los beneficios sociales derivados de su aplicación superen los costos asociados. Además, las metas reguladoras deben alinearse con el bienestar social y el crecimiento inclusivo de todos los sectores. Es esencial que el gobierno adopte políticas orientadas a la mejora continua de la calidad regulatoria.

Las virtudes de dicho diagnóstico se verán reflejadas en las publicaciones de las Agendas Regulatorias, herramienta que busca contribuir a que las regulaciones sean más eficaces, generen un impacto positivo en el bienestar social, económico, y promuevan un entorno favorable para el crecimiento y la competitividad.

Implementación de acciones

De acuerdo a la integración de la Agenda Regulatoria para el periodo diciembre 2024 - mayo 2025 se incluyen 46 propuestas regulatorias, mismas que se encuentran de manera pública en el portal <https://mejoraregulatoria.monterrey.gob.mx/>. El resto de las actividades se planean liberar en el periodo subsecuente, teniendo como mes de cumplimiento el mes de diciembre del 2025.





Gobierno
de
Monterrey

Secretaría de Innovación y
Gobierno Abierto
Dirección de Mejora Regulatoria

- o **Sistema Municipal de Mejora Regulatoria**
 - **Consejo Municipal de Mejora Regulatoria**

En sesión ordinaria celebrada el 16 de diciembre de 2024 el Consejo Municipal de Mejora Regulatoria aprobó las acciones generales del Programa de Mejora Regulatoria 2025, dónde se detalló el listado de acciones y los meses compromisos de su ejecución. Además, se informó que se implementarán los mecanismos para asegurar el cumplimiento del mismo; dicho PMR incluye también la calendarización de 3 Sesiones Ordinarias a realizar de dicho organismo en el 2025, en cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Monterrey.



Instalación del Consejo de Mejora Regulatoria de la Administración 2024-2027





Gobierno
de
Monterrey

Secretaría de Innovación y
Gobierno Abierto
Dirección de Mejora Regulatoria

- **Capacitaciones**

Con motivo de establecer mecanismos de coordinación y participación de las dependencias, así como fortalecer la implementación de la Mejora Regulatoria, se tiene la programación de 7 capacitaciones en materia de Mejora Regulatoria a todas las Dependencias de la Administración Municipal, las cuales serán impartidas por la Dirección de Mejora Regulatoria.

- **Estrategia Municipal de Mejora Regulatoria**

Se integra la creación de una Estrategia Municipal, instrumento programático que tendrá como propósito articular la política de mejora regulatoria que implementan los sujetos obligados con la finalidad de asegurar su continuidad y el cumplimiento del Reglamento, alineado al Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027.

Seguimiento y evaluación

Con el propósito de asegurar la medición y evaluación del impacto de las acciones establecidas, la Dirección de Mejora Regulatoria llevará a cabo la evaluación y seguimiento de las acciones del presente Programa mediante métricas de control, elaborando para este fin, informes de seguimiento en conformidad al artículo 22 del Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Monterrey.

Difusión

La difusión y publicación del programa lo realizará la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto, a través de la Dirección de Mejora Regulatoria, sirviendo el presente documento en el Portal Electrónico del Sistema Integral de Mejora Regulatoria del Municipio, así como en la Gaceta Municipal, de acuerdo a lo especificado en las leyes y reglamentos aplicables.

Responsabilidades

El presente programa es de observancia obligatoria para las dependencias de la Administración Pública Municipal involucradas, de acuerdo a las atribuciones establecidas en los reglamentos aplicables.





Gobierno
de
Monterrey

**Secretaría de Innovación y
Gobierno Abierto**
Dirección de Mejora Regulatoria

Emisión

El Presente Programa de Mejora Regulatoria de la Administración Pública Municipal 2024-2027 es integrado con las propuestas de las dependencias municipales y paramunicipales del Municipio de Monterrey, y aprobado en Sesión Ordinaria por el Consejo de Mejora Regulatoria, en fecha 16 de diciembre del 2024.

El presente documento se emite y pone a disposición en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, a 31 de diciembre del 2024.

Ing. Erick Oziel Rodríguez Leal
Director de Mejora Regulatoria de la
Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto

MTY
AQUÍ SE RESUELVE

16