

Expediente: COTAIP/080/2018

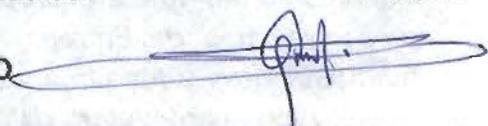
Folio PNT: 01393018

Expediente del Recurso de Revisión N°: RR/DAI/1273/2018-PI

Folio del Recurso de Revisión N°: PNTRRSI34818

Acuerdo de Disponibilidad COTAIP/115-01393018

CUENTA: En cumplimiento a la resolución emitida por los Comisionados del Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de fecha 04 de diciembre de 2018, en autos del Recurso de Revisión, **RR/DAI/1273/2018-PI**, por lo que acorde el marco normativo que en materia de Transparencia rige en la entidad y este municipio, se procede a emitir el correspondiente acuerdo. -----**Conste.**

ACUERDO 

H. AYUNTAMIENTO DE CENTRO, TABASCO, COORDINACIÓN DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA; VILLAHERMOSA, TABASCO, A TREINTA Y UNO DE ENERO DE DOS MIL DIECINUEVE. -----

ANTECEDENTES

I.- Mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, siendo las trece horas con treinta y nueve minutos del día doce de octubre del año dos mil dieciocho, se recibió solicitud de información presuntamente generada o en poder de este Sujeto Obligado, mediante Solicitud de Acceso a la Información Folio N° 01393018, en la que requirió: -----

“Cuál fue el monto de recursos económicos y/o dinero en efectivo y en cuentas bancarias que entregó el ayuntamiento saliente del Municipio del Centro, Tabasco, a la administración entrante encabezada por Evaristo Hernández Cruz, y como se distribuyeron para el cumplimiento de obligaciones, en la dotación de servicios públicos de ese gobierno municipal. ¿Cómo desea recibir la información? Otro medio”
...**(sic).** -----

II.- Con fecha 13 de noviembre de 2018, se dictó Acuerdo **COTAIP/123-01393018**, en atención a las respuestas otorgadas por Dirección de Programación, quien mediante oficio **DP/SPP/0258/2018**, manifestó: -----

“Respecto al monto de recursos económicos y/o dinero en efectivo y en cuentas bancarias que entregó el Ayuntamiento saliente del Municipio del Centro, se informa que no es atribución de la Dirección de Programación, de acuerdo a las facultades establecidas en el artículo 80 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco. Respecto a

como se distribuyeron los recursos para el cumplimiento de las obligaciones del municipio, se informa que las adecuaciones trimestrales del Programa operativo Anual (POA) será publicada en el Periódico Oficial del Estado, tal como lo establece la Ley orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco, en sus artículos 38 y 65, fracción III, párrafo primero. De igual manera se anexa una copia simple del oficio, será publicada la información requerida en el periódico oficial, por lo tanto la información solicitada se encuentra pendiente su publicación." ... (Sic).

Asimismo, en atención a la Dirección de Finanzas, quien mediante oficio DF/UAJ/483/2018, informó:

"Me permito informar a usted que esta Dirección de Finanzas se encuentra en un periodo de Entrega-Recepción y de conformidad con lo establecido en los artículos 18 y 33 de la Ley que Establece los procedimientos de Entrega Recepción, de los Poderes Públicos, los Ayuntamientos y los Órganos Constitucionales Autónomos del Estado de Tabasco, estoy dentro de la fecha establecida de revisión de 30 días, a partir de la conclusión del presente del presente acto me encontraré en condiciones de rendir información si la Ley me lo permite y así emitir aclaraciones correspondientes. Por lo que debe considerarse que independientemente de que el solicitante tenga derecho en obtener la información por el hecho de ser pública, lo cierto es que debe considerarse que se puede causar un daño mayor al sujeto obligado al rendir la información." ... (Sic).

III.- Inconforme con dicho acuerdo, el solicitante promovió recurso de revisión radicado bajo el número de expediente RR/DAI/1273/2018-PI, señalando como acto en que funda su impugnación lo siguiente:

"La entrega de información que no corresponde con lo solicitado" ... (Sic).

IV.- Con fecha 07 de diciembre de 2018, se dictó Acuerdo Complementario COTAIP/261-01393018 al Acuerdo COTAIP/123-01393018, en atención a las respuestas otorgadas por la Dirección de Programación, quien mediante oficio DP/SPP/0452/2018, informó:

"Al respecto me permito informarle que se reitera la respuesta otorgada mediante oficio DP/SPP/0258/2018, de fecha 31 de octubre del 2018, en la que se informó lo siguiente: Respecto al monto de recursos económicos y/o dinero en efectivo y en cuentas bancarias que entregó el Ayuntamiento saliente del Municipio del Centro, se informa que no es atribución de la Dirección de Programación, de acuerdo a las facultades

establecidas en el artículo 80 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco. Respecto a cómo se distribuyeron los recursos para el cumplimiento de las obligaciones del municipio, se informa que las adecuaciones trimestrales del Programa operativo Anual (POA) será publicadas en el Periódico Oficial del Estado, tal como lo establece la Ley orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco, en sus artículos 38 y 65, fracción III, párrafo primero. De igual manera se anexa una copia simple del oficio, será publicada la información requerida en el periódico oficial, por lo tanto la información solicitada se encuentra pendiente de su publicación." ... (Sic). -----

Asimismo, en atención a la Dirección de Finanzas, quien mediante oficio DF/UAJ/857/2018, informó: -----

“Al respecto hago de su conocimiento que atendiendo la literalidad de la solicitud de acceso a la información planteada por el solicitante, ahora recurrente, solicitó Cual fue el monto de los recursos económicos y/o dinero en efectivo y en cuentas bancarias que entregó el ayuntamiento saliente del Municipio del Centro, Tabasco, a la administración entrante encabezada por Evaristo Hernández Cruz, y como se distribuyeron para el cumplimiento de obligaciones, en la dotación de servicios públicos de ese gobierno municipal, dicha solicitud que fue atendida mediante oficio DF/UAJ/0483/2018, de fecha 05 de noviembre del 2018. Por lo que respecto al pronunciamiento del solicitante al manifestar en su recurso lo siguiente: “la entrega de información no corresponde con lo solicitado.” (SIC). Según lo establece el artículo 6, párrafos sexto y séptimo, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tabasco: “Ningún Sujeto Obligado este forzado a proporcionar información cuando se encuentre impedido de conformidad con esta Ley para proporcionar o no esté en su posesión al momento de efectuarse la solicitud. Ya que, si bien es cierto esta Dirección de Finanzas a mi cargo, aún se encuentra en periodo de Revisión de la entrega Recepción, pues tal y como se acredita con la copia del oficio número CM/0551/2018, de fecha 16 de noviembre de 2018, del cual se anexa copia simple, el C.P. David Bucio Huerta Contralor Municipal, autorizó prórroga de 15 (quince) días hábiles contados a partir de la terminación del plazo de los 30 (treinta) días hábiles, siguientes a la conclusión del acto de entrega y recepción, que señala el artículo 17 de a Ley que establece los Procedimientos de Entrega y Recepción en los Poderes Públicos, los Ayuntamientos y los Órganos Constitucionales Autónomos del Estado de Tabasco. Por lo que las consideraciones que vierte el recurrente en su recurso de





COORDINACIÓN DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

«2019, Año del "Caudillo del Sur",
Emiliano Zapata».

revisión son infundadas, ya que la respuesta proporcionada fue en tiempo y forma la cual encuentra ajustada a derecho, fundada y motivada, pues se le hizo saber que lo requerido se encuentra en Proceso de Revisión. Luego entonces y en atención al recurso de revisión RR/DAI/1273/2018-PI, tengo a bien enviarle tenerme por cumpliendo dicho requerimiento de informe del Recurso de Revisión.”
...(Sic). -----

V.- Con fecha 16 de enero de 2019, los Comisionados del Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dictaron resolución en autos del recurso de revisión número RR/DAI/1273/2018-PI, en los términos siguientes: -----

- **“Admita, Tramite y de Respuesta a la solicitud presentada por el recurrente, de la siguiente forma:**
- **Remita la solicitud materia de la presente inconformidad, al Director de Finanzas, para que se pronuncie respecto del monto de recursos económicos y/o dinero en efectivo y en cuentas bancarias que entregó el H. Ayuntamiento saliente del Municipio de Centro, Tabasco a la administración entrante.**
- **Remita la solicitud materia de la presente inconformidad, al Director de Programación, para que se pronuncie respecto de la distribución de esos recursos para el cumplimiento de obligaciones, en la dotación de servicios de ese gobierno municipal.**
- **De lo anterior, la Titular de la Coordinación de Transparencia y Acceso a la Información Pública emitirá el acuerdo de disponibilidad y proveerá la información al solicitante.**
- **En caso de que el Director de Programación señale que hasta la fecha de la solicitud de información que nos ocupa (22/10/2018), no se tiene la distribución de los montos de recursos económicos y/o dinero en efectivo y en cuentas bancarias entregó el H. Ayuntamiento saliente del Municipio de Centro, Tabasco a la administración entrante deberá emitir el pronunciamiento correspondiente debidamente fundado y motivado, sin la necesidad de realizar el procedimiento establecido en el artículo 144 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tabasco.”** ...(Sic) -----

VI.- Con fechas 25 y 30 de enero de 2019, los Directores de Programación y Finanzas, mediante oficios DP/SPP/0226/2019 y DF/0214/2019, se pronunciaron respecto de lo mandatado por el Órgano Garante. -----

Vistos: la cuenta que antecede, se acuerda: -----

PRIMERO. Vía electrónica, se tuvo la solicitud de información, bajo los siguientes “**Cuál fue el monto de recursos económicos y/o dinero en efectivo y en cuentas bancarias que entregó el ayuntamiento saliente del Municipio del Centro, Tabasco, a la administración entrante encabezada por Evaristo Hernández Cruz, y como se distribuyeron para el cumplimiento de obligaciones, en la dotación de servicios públicos de ese gobierno municipal...**” (Sic). -----

SEGUNDO. El artículo 6º apartado A, fracciones I y III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que establece que toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo federal, estatal y municipal, es pública sólo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público y seguridad nacional, en los términos que fijen las leyes; y que en la interpretación de este derecho deberá prevalecer el principio de máxima publicidad; la información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes; artículo 4º bis de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco menciona que el derecho a la información es inherente al ser humano y por lo tanto el Estado tiene la obligación primigenia de reconocerlo y garantizarlo; es información pública la generada o en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo estatal o municipal; el derecho a la intimidad que incluye la privacidad de la vida familiar en primer grado y en general la que se refiere a sus datos personales; atendiendo al principio de máxima publicidad en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y al cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia, toda persona, sin distinción de ningún tipo y sin necesidad de acreditar interés alguno o justificar su utilización, podrá acceder gratuitamente a la información pública y a sus datos personales, o solicitar la rectificación de éstos; el artículo 7 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señala que en la aplicación e interpretación de la presente Ley deberá prevalecer el principio de máxima publicidad, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, así como en las resoluciones y sentencias vinculantes que emitan los órganos nacionales e internacionales especializados, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia. Para el caso de la interpretación, se podrá tomar en cuenta los criterios, determinaciones y opiniones de los organismos nacionales e internacionales, en materia de transparencia; el artículo 9 fracción VI de la Ley de la materia en el Estado, precisa que debe entenderse por principio de máxima publicidad, toda la información en posesión de los sujetos obligados será pública, completa, oportuna y accesible, sujeta a un claro régimen de excepciones que deberán estar definidas y ser además legítimas y estrictamente necesarias en una sociedad democrática.-----



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE CENTRO
VILLAHERMOSA, TABASCO, MÉXICO



CENTRO
AGUA • ENERGÍA • SUSTENTABILIDAD
H. AYUNTAMIENTO 2016 • 2021

COORDINACIÓN DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

«2019, Año del "Caudillo del Sur",
Emiliano Zapata».

AGUA • ENERGÍA • SUSTENTABILIDAD

TERCERO. Con fundamento en los artículos 45 fracción II, 123 y 132 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 49, 50 fracción III y 138 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tabasco, siendo de la competencia de este H. Ayuntamiento de Centro, Tabasco, en su calidad de Sujeto Obligado, conocer y resolver, por cuanto a la solicitud de información, presentada vía electrónica, para efectos de dar cumplimiento a la resolución de fecha 16 de enero de 2019, dictada en autos del Recurso de Revisión **RR/DAI/1273/2018-PI**, en el presente acuerdo, se otorga el debido trámite y resolución, en atención a las respuestas otorgadas, por el Director de Programación, quien mediante oficio **DP/SPP/0226/2019**, informó: **"Al respecto se envía copia simple de la lista del presupuesto programado de los servicios públicos que dejó la Administración saliente a la Administración entrante y como se distribuyeron, el resto corresponde a la partida de gasto corriente y proyectos de inversión."** ...**(Sic)** Asimismo, por el Director de Finanzas, quien mediante oficio **DF/0214/2019**, informó: **"De conformidad con los artículos 79 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco y 107 del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro, Tabasco, con la finalidad de dar cabal cumplimiento a la resolución dictada por los comisionados del Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de acuerdo a las facultades que me confieren los preceptos legales antes citados, me permito informarle que el monto total de recursos económicos en las diferentes cuentas bancarias de la carpeta de Entrega-Recepción de esta Dirección de Finanzas de la Administración Municipal saliente 2016-2018, es por la cantidad de \$248,675, 226.67 (doscientos cuarenta y ocho millones seiscientos setenta y cinco mil doscientos veintiséis pesos 67/100 m.n.). Ahora bien, es menester señalar que no se recibió dinero en efectivo por parte de la Administración Municipal saliente."** ...**(Sic)**. Dependencias que acorde a sus obligaciones y atribuciones previstas en los artículos 118 y 99, del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro, Tabasco, les correspondió pronunciarse respecto de la información pretendida por la parte interesada. Respuestas, que se remiten en los términos de los oficios señalados con antelación, **el primero constante de una (01) foja útil y anexo constante de una (01) foja útil y el segundo constante de una (01) foja útil**; documentales que quedan a su disposición a través la Plataforma Nacional de Transparencia y/o Sistema Infomex. -----

CUARTO. De igual forma hágasele saber al interesado, que para cualquier aclaración o mayor información de la misma o bien de requerir apoyo para realizar la consulta de su interés, puede acudir a esta Coordinación, ubicada en Calle Retorno Vía 5 Edificio N° 105, 2° piso, Col. Tabasco 2000, Código Postal 86035, en horario de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes, en días hábiles, en donde con gusto se le *brindará la atención* necesaria, a efectos de garantizarle el debido ejercicio del derecho de acceso a la información. -----

QUINTO. En término de lo dispuesto en los artículos 125 y 126 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 50, 132, 138 y 139 de la Ley de la



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE CENTRO
VILLAHERMOSA, TABASCO, MÉXICO.



CENTRO
AGUA • ENERGÍA • SUSTENTABILIDAD
H. AYUNTAMIENTO | 2018 • 2021

**COORDINACIÓN DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

«2019, Año del "Caudillo del Sur",
Emiliano Zapata».

materia, notifíquese a través del Portal de Transparencia de este H. Ayuntamiento y en el estrado físico de esta Coordinación de Transparencia, en virtud de que la notificación del recurso de revisión se realizó a través del correo institucional y no se cuenta con acceso a la Plataforma Nacional de Transparencia y/o Sistema Infomex, insertando íntegramente el presente proveído; además tórnese copia por ese mismo medio, al Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITAIP) quien es la autoridad rectora en materia de transparencia y acceso a la información pública en el Estado, para su conocimiento y efectos de ley a que hubiere lugar. -----

SEXTO. Remítase copia de este acuerdo al Titular del Sujeto Obligado y en su oportunidad, archívese el presente asunto como total y legalmente concluido. -----

Así lo acordó, manda y firma, la Lic. Martha Elena Ceferino Izquierdo, Titular de la Coordinación de Transparencia y Acceso a la Información Pública del H. Ayuntamiento Constitucional de Centro, por y ante el M.D. Moisés Acosta García, con quien legalmente actúa y da fe, en la Ciudad de Villahermosa, Capital del Estado de Tabasco, a los treinta y un días del mes de enero de dos mil diecinueve. -----

Cúmplase.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE CENTRO 2018 - 2021

COORDINACIÓN DE TRANSPARENCIA
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE CENTRO

Expediente: COTAIP/080/2018 Folio PNT: 01393018
Acuerdo de Disponibilidad COTAIP/115-01393018

AGUA • ENERGÍA • SUSTENTABILIDAD



DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

Oficio: DP/SPP/0226/2019

Asunto: se envía información
Villahermosa, Tabasco a 25 de enero de 2019

Lic. Martha Elena Ceferino Izquierdo
Coordinadora de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Presente

En atención al oficio COTAIP/0271/2019, expediente N°COTAIP/080/2018 con fecha de 22 enero del 2019, mediante el cual se solicita el acceso a la información pública con folio N° 01393018 y folio Rec. Rev.: PNTRRSI34818 Exp. Rec Rev.: RR/DAI/1273/2018-PI en el que requiere lo siguiente:

"Cuál fue el monto de recursos económicos y/o dinero en efectivo y en cuentas bancarias que entregó el ayuntamiento saliente del Municipio del Centro, Tabasco, a la administración entrante encabezada por Evaristo Hernández Cruz, y como se distribuyeron para el cumplimiento de obligaciones, en la dotación de servicios públicos de ese gobierno municipal. (SIC).

Al respecto se envía copia simple de la lista del presupuesto programado de los servicios públicos que dejó la Administración saliente a la Administración entrante y como se distribuyeron, el resto corresponde a la partida de gasto corriente y proyectos de inversión.

Sin otro particular, reciba mi distinguida consideración.

Atentamente

Lic. José Marcos Quintero Buendía
Director de Programación



DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN


Lic. Salomón Gibran Lastra Ross
Elaboró



C.c.p - LIC. Evaristo Hernández Cruz.- Presidente Municipal de Centro.- Para superior conocimiento.- Presente
Archivo y minutarlo

AGUA • ENERGÍA • SUSTENTABILIDAD

PRESUPUESTO POR CATEGORÍA PROGRAMÁTICA AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2018 DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

PROGRAMA PRESUPUESTAL	PRESUPUESTADO
E001 SERVICIO DE AGUA POTABLE	\$73,311,028.46
E002 SERVICIO DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	\$81,428,822.24
E029 PROTECCION CIVIL	\$81,523.19
E037 PROCURACION Y APOYO A ETNIAS	\$458,277.49
E47 REGISTRO E IDENTIFICACION DE POBLACION	\$6,799,445.25
E48 RECOLECCION, TRASLADO Y DISPOSICION FINAL	\$102,395,489.72
E49 MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA A VIALIDADES Y ESPACIOS PUBLICOS	\$100,157,797.80
E50 SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO	\$47,204,398.01
E51 SERVICIOS A MERCADOS PUBLICOS	\$12,541,347.26
E52 SERVICIOS A PANTEONES	\$5,413,168.79



CENTRO
 AGUA • ENERGÍA • SUSTENTABILIDAD
 H. AYUNTAMIENTO | 2018 • 2021

DIRECCIÓN DE FINANZAS

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata".



Oficio No. DF/0214/2019

Asunto: Respuesta oficio COTAIP/0270/2019

Villahermosa, Tabasco, a 24 de enero de 2019

LIC. MARTHA ELENA CEFERINO IZQUIERDO
 COORDINADORA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO
 A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
 PRESENTE.

En atención al oficio número COTAIP/0270/2019 de fecha 22 de enero de 2019, en el que solicita informe sobre el cumplimiento a la resolución dictada por los Comisionados integrantes del Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública, derivada del Recurso de Revisión: RR/DAI/1273/2018-PI, Folio de Recurso PNT: RR00034818, relacionado con el Expediente Número COTAIP/080/2018, Folio PNT 01393018.

Hechos en los que se funda la impugnación del recurso: "...**QUE NO SE PUEDE CAUSAR DAÑO AL ENTE GUBERNAMENTAL POR OFRECER CONFIRMACIÓN MANIFESTADA PÚBLICAMENTE POR EL EX SECRETARIO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE CENTRO, ROBERTO DEL VALLE QUIEN EN RUEDA DE PRENSA MANIFESTÓ QUE LA ADMINISTRACIÓN SALIENTE 2016- 2018, DEJÓ RECURSOS ECONÓMICOS PARA LAS LABORES OPERATIVAS Y EL PAGO DE PRESTACIONES LABORALES A TRABAJADORES, SOLO BUSCO CONFIRMAR MONTO Y DISTRIBUCIÓN DE LOS MISMOS...**" (Sic.)

Informo: De conformidad con los artículos 79 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco y 107 del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro, Tabasco, con la finalidad de dar cabal cumplimiento a la resolución dictada por los Comisionados del Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de acuerdo a las facultades que me confieren los preceptos legales antes citados, me permito informarle que el **monto total de recursos económicos en las diferentes cuentas bancarias de la carpeta de Entrega-Recepción de esta Dirección de Finanzas de la Administración Municipal saliente 2016-2018, es por la cantidad de: \$248,675,226.67 (doscientos cuarenta y ocho millones seiscientos setenta y cinco mil doscientos veintiséis pesos 67/100 m.n.).** Ahora bien, es menester señalar que **no se recibió dinero en efectivo por parte de la Administración Municipal saliente.**

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

M. AUD. CARMEN LEZAMA DE LA CRUZ
 DIRECTORA DE FINANZAS



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
 DE CENTRO 2018 • 2021
DIRECCIÓN DE FINANZAS



C.c.p. Lic. Evaristo Hernández Cruz. -- Presidente Municipal del H. Ayuntamiento de Centro.
 C.c.p. Archivo y Minutario.
 M'CLDC/L'CDRR

AGUA • ENERGÍA • SUSTENTABILIDAD • CLIENTES Y COMUNIDAD