



**INFORME SOBRE LA CAPACIDAD DE TRANSMITIR ESCRITURA DEL
PAPEL AUTOCOPIANTE DISPONIBLE EN EL MERCADO PARA LA
DOCUMENTACIÓN ELECTORAL Y POSIBLES ALTERNATIVAS DE
SOLUCIÓN**

Septiembre, 2016

PRESENTACIÓN

En su artículo 56, párrafo 1, incisos b) y c), la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales dispone que la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral (DEOE) tiene entre sus atribuciones la de elaborar los formatos de la documentación electoral, así como la de proveer lo necesario para la impresión y distribución de dicha documentación.

En cumplimiento con ese ordenamiento legal, el Consejo General del Instituto aprobó, mediante el acuerdo INE/CG280/2014, en su sesión del 20 de noviembre de 2014, los modelos y la impresión de la boleta y demás formatos de la documentación electoral, mismos que fueron utilizados en la elección federal de 2015.

En octubre de 2015 la DEOE llevó a cabo la evaluación de la funcionalidad de la documentación electoral utilizada en el Proceso Electoral Federal 2014-2015, cuyos resultados arrojaron que una de las áreas de oportunidad que requiere ser atendida, es la dificultad que se tiene en las actas de casilla para el traspaso de datos en todas las copias.

Asimismo, algunos actores políticos han solicitado que para los próximos procesos electorales local y federal, se informe sobre las alternativas para la entrega de copias legibles a todos los partidos políticos.

En el presente informe se incluye la actualización del análisis relacionado con las posibilidades del papel autocopiante disponible en el mercado, para la transferencia de la escritura en el mayor número de copias posible.

Además, se presentan otras alternativas viables con la finalidad de garantizar que los representantes de los partidos políticos y de candidatos/as independientes tengan una copia de dichos documentos.

OBJETIVO

Presentar los resultados del análisis sobre la capacidad del papel autocopiante para la transferencia de escritura en las copias y posibles alternativas para asegurar que los representantes de los partidos políticos y de candidaturas independientes en las casillas, cuenten con copia legible.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En octubre de 2015, como parte de las acciones de evaluación programadas sobre las diferentes actividades desarrolladas durante el Proceso Electoral Federal 2014-2015, la DEOE, a través de la Dirección de Estadística y Documentación Electoral (DEDE) y en coordinación con las juntas locales y distritales ejecutivas, llevó a cabo una consulta que se aplicó en estas últimas, a exfuncionarios/as de una muestra aleatoria de 2,373 casillas, para conocer su opinión sobre la funcionalidad de la documentación y los materiales electorales utilizados durante la elección federal de 2015.

Como parte de la evaluación se preguntó a los/as funcionarios/as de casilla si el papel autocopiante del *Acta de la jornada electoral* había traspasado todas las copias que les fueron entregadas a los representantes de los partidos políticos. Al respecto 1,136 (48%) respondió afirmativamente y 1,237 (52%) respondieron que traspasó menos copias, encontrándose la mayor frecuencia entre 4 y 5 copias.

Con relación al *Acta de escrutinio y cómputo de casilla*, se obtuvieron resultados similares ante el mismo cuestionamiento a los ciudadanos: 1,120 (47%) contestaron que la escritura se traspasó a todas las copias y los restantes 1,253 (53%) indicaron que en un número menor. Las mayores frecuencias se encontraron también entre 4 y 5 copias.

Aunado a lo anterior, en sesiones de la Comisión de Organización Electoral y del propio Consejo General del Instituto, algunos representantes de los partidos políticos han hecho énfasis en la necesidad de garantizar que a todos los representantes presentes en las casillas, se les proporcionen copias legibles de las actas. Dicha solicitud se fundamenta en el hecho de que el/la funcionario/a de casilla entrega las copias conforme al orden de registro de los partidos políticos, motivo por el cual las últimas copias que reciben los partidos políticos pueden no ser totalmente legibles.

Por otro lado, se debe tomar en cuenta que a partir de la reforma electoral aprobada en 2014, surge la figura del/a candidato/a independiente y ahora, tanto para las elecciones federales como las locales, se han incrementado los actores políticos que participan por algún cargo de elección popular. En consecuencia, se ha incrementado el número de copias de los documentos con papel autocopiante que deben entregarse en la casilla y, en consecuencia, también la dificultad de que sean legibles.

CONSULTA SOBRE LA CAPACIDAD DEL PAPEL AUTOCOPIANTE

En las pasadas elecciones federales, la DEOE solicitó a Talleres Gráficos de México (TGM), proveedor de la documentación electoral federal, realizar un estudio de mercado de los fabricantes de papel autocopiante. Al respecto, el 8 de enero de 2015 dicho organismo presentó un escrito con los resultados, en donde informaba que contactó a 32 proveedores, solicitándoles muestras de papel autocopiante que garantizaran legibilidad hasta 15 tantos, de los cuales se obtuvieron 8 respuestas negativas y dos ofertas con gramajes distintos a los solicitados.

La empresa Comercializadora Copamex, S.A. de C.V. hizo saber que todos los fabricantes de este tipo de material a nivel mundial, sólo garantizan un máximo de 6 a 7 copias; y que era posible fabricar un papel con una micro cápsula más

sensible el cual, utilizando un bolígrafo que permita una presión firme para la escritura, permitiría la transmisión de datos hasta la onceava copia.

En ese tenor y previendo las necesidades con las cuales se va a enfrentar la DEOE para las elecciones federales de 2018, con estimaciones disponibles de casillas de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores y la DEOE, la producción de documentos electorales con papel autocopiante puede ser como la que se presenta en el cuadro 1.

CUADRO 1
DOCUMENTACIÓN ELECTORAL CON PAPEL AUTOCOPIANTE QUE SERÁ PRODUCIDA
PARA LAS ELECCIONES FEDERALES DE 2018

NÚM DOC.	DOCUMENTO ELECTORAL	CANTIDAD ESTIMADA
1	Acta de electores en tránsito para casillas especiales	109,927
2	Acta de la jornada electoral	318,254
3	Acta de escrutinio y cómputo de casilla de la elección de Presidente de los Estados Unidos Mexicanos	318,254
4	Acta de escrutinio y cómputo de casilla de la elección de Senadores	314,024
5	Acta de escrutinio y cómputo de casilla especial de la elección de Senadores de mayoría relativa	4,240
6	Acta de escrutinio y cómputo de casilla especial de la elección de Senadores de representación proporcional	4,240
7	Acta de escrutinio y cómputo de casilla de la elección de Diputados Federales	314,024
8	Acta de escrutinio y cómputo de casilla especial de la elección de Diputados Federales de mayoría relativa	4,240
9	Acta de escrutinio y cómputo de casilla especial de la elección de Diputados Federales de representación proporcional	4,240
10	Hoja de incidentes	320,363
11	Recibo de copia legible de las actas de casilla entregadas a los representantes de los partidos políticos y de candidatos independientes	160,927
12	Constancia de clausura y remisión del paquete electoral al consejo distrital	160,927
13	Constancia individual de resultados electorales de punto de recuento de la elección de Presidente de los Estados Unidos Mexicanos	112,649
14	Constancia individual de resultados electorales de punto de recuento de la elección de Senadores	112,649
15	Constancia individual de resultados electorales de punto de recuento de la elección de Diputados Federales	112,649
16	Acta de la jornada electoral para el voto de los mexicanos residentes en el extranjero	630
17	Acta de escrutinio y cómputo de casilla de la elección de Presidente de los Estados Unidos Mexicanos para el voto de los mexicanos residentes en el extranjero	630
18	Acta de escrutinio y cómputo de casilla de la elección de Senadores para el voto de los mexicanos residentes en el extranjero	630
19	Acta de intercambio de boletas en mesa de escrutinio y cómputo para el voto de los mexicanos residentes en el extranjero	70
20	Hoja de incidentes para el voto de los mexicanos residentes en el extranjero	350
21	Recibo de copia legible de las actas de mesa de escrutinio y cómputo distrital entregados a los representantes de los partidos políticos y de candidatos independientes	350

NÚM. DOC.	DOCUMENTO ELECTORAL	CANTIDAD ESTIMADA
22	Acta de la jornada electoral de la consulta popular	318,254
23	Acta de escrutinio y cómputo de casilla de la consulta popular	314,024
24	Acta de escrutinio y cómputo de casilla especial de la consulta popular	4,240
25	Constancia individual de resultados electorales de punto de recuento de la consulta popular	112,649

Con la intención de actualizar la información recibida en 2015, la DEOE solicitó de nueva cuenta a TGM que hiciera la investigación correspondiente y buscara nuevas posibilidades para la fabricación de papel autocopiante. Pensando en los ejemplares requeridos para el expediente de cada elección, el PREP, la bolsa que va por fuera del paquete, los representantes de 9 partidos políticos con registro y 3 posibles candidatos independientes, se requeriría que el Acta de escrutinio y cómputo tuviera 14 copias.

Del nuevo documento recibido de TGM, se desprende que la tendencia continúa en los mismos términos, es decir, los fabricantes de este tipo de papel a nivel mundial, garantizan la transferencia de escritura a un máximo de 6 o 7 copias, como en la ocasión anterior.

Para las pasadas elecciones, el fabricante COPAMEX produjo un papel con micro cápsulas más sensibles para que la transferencia de escritura se diera hasta 11 copias, además de que el gramaje del papel era menor a los de línea, 53 g en el papel CB y 56 g en el papel CFB.

Es importante destacar que para que se pueda lograr la legibilidad en las copias mencionadas, se requiere una capacitación más puntual para que los funcionarios encargados del llenado de las actas electorales, adquieran la habilidad necesaria para ejercer la presión adecuada en el momento del llenado de los documentos, para lograr la legibilidad hasta la copia número 11.

Dentro de las empresas consultadas por TGM, se obtuvieron las respuestas que se indican en el cuadro 2.

CUADRO 2
FABRICANTES QUE RESPONDIERON A LA CONSULTA FABRICANTES DE PAPEL AUTOCOPIANTE

EMPRESA	GIRO	RESPUESTA DEL PROVEEDOR
Comercializadora Copamex, S.A. de C.V.	Fabricante	La máxima legibilidad que garantiza es de 11 tantos.
Delman Internacional, S.A. de C.V.	Distribuidor	La máxima legibilidad que garantiza es de 5 tantos.
Mag Paper de México, S.A. de C.V.	Distribuidor	No entregó fichas técnicas.
Papelería Lozano Hermanos, S.A. de C.V.	Distribuidor	No garantiza la cantidad de copias solicitadas.
Bio Pappel Scribe, S.A. de C.V.	Fabricante	No fabrica ni comercializa papel autocopiante.

Como se puede apreciar, la capacidad de transferencia de escritura en el papel autocopiante continúa limitándose a un máximo de 11 copias, logradas por uno de los proveedores del impresor con un papel de características particulares, que no es convencional, que no se encuentra en el mercado de manera habitual y que requiere de una producción especial, ya que el papel autocopiante normal daría un máximo de 6 o 7 copias legibles.

Por lo anterior, la DEOE ha buscado otras alternativas para asegurar que los/as representantes de partidos políticos y candidatos/as independientes cuenten con copias de las actas de casilla, mismas que se presentan a continuación.

ALTERNATIVAS VIABLES

Con base en los resultados de la búsqueda en el mercado que realizó TGM, en la que arroja que el máximo de copias que permiten la transmisión de datos en los documentos de papel autocopiante es de 11, la DEOE ha analizado otras posibles alternativas que garanticen a los representantes de los partidos políticos y candidatos/as independientes de casilla, obtener una copia legible de las actas,

que se les debe entregar para dar el cumplimiento a lo que se establece en la legislación electoral.

A continuación se describen estas posibles alternativas:

Propuesta 1. Escritura sobre el acta de manera convencional

Esta propuesta se basa en la forma en que se han llenado las actas de casilla en elecciones anteriores. Se entregan a los funcionarios de casilla 2 juegos de cada tipo de acta y ellos llenan uno de los juegos escribiendo con firmeza sobre una mesa. El segundo juego se mantiene de reserva, en caso de que hubiera un error en el llenado del primer juego. Estos juegos se han presentado con un número variable de copias, que incluyen las destinadas para los expedientes de cada elección, para el PREP, para la lectura en el consejo distrital la noche de la jornada electoral, y para representantes de partidos políticos y candidatos/as independientes. De acuerdo con lo que garantiza el impresor, el número máximo de copias legibles es de 11.

Este procedimiento presenta las siguientes ventajas y desventajas:

Ventajas:

- El llenado para los funcionarios de casilla se hace más ágil porque es una sola operación de llenado.
- Se obtienen copias a la conclusión del escrutinio y cómputo para los expedientes, bolsas y representantes de partidos políticos y candidatos/as independientes.
- Al no producir documentos electorales con una mayor cantidad de copias con papel autocopiante, se reduce tiempo de fabricación y es de un costo menor.

Desventajas:

- Se tendría un máximo de 11 copias legibles.
- Cuando son más de 11 copias, las últimas resultan ilegibles, lo que complica su entrega los representantes que están en las casillas.

Propuesta 2. Dos llenados de Actas de manera convencional

Esta propuesta se basa en una variante de la propuesta 1. Se entregarían a los funcionarios de casilla 4 juegos de cada tipo de acta y ellos llenarían dos de los juegos escribiendo con firmeza sobre una mesa, de esta manera se tendrían hasta 23 copias legibles. El tercer y cuarto juego se mantendrían de reserva, en caso de que hubiera un error en el llenado de los juegos uno y dos.

Este procedimiento presenta las siguientes ventajas y desventajas:

Ventajas:

- Se obtienen hasta 23 copias a la conclusión del escrutinio y cómputo para los expedientes, bolsas y representantes de partidos políticos y candidatos/as independientes.
- Se garantizaría la entrega de una copia legible a los representantes de los partidos políticos y de candidatos/as independientes.
- La copia sería entregada de forma inmediata al finalizar el llenado de los documentos.

Desventajas:

- Se duplicaría el tiempo de llenado para los funcionarios de casilla en el escrutinio y cómputo o implicaría que dos funcionarios de casilla lo hicieran de manera simultánea.
- Existe el riesgo de que se puedan impugnar las casillas si hubiera diferencia entre ambas actas como producto de errores en la escritura.

- Al duplicar el número de actas requeridas por casilla, se incrementa el tiempo y el costo de producción.
- Se requiere de una capacitación específica.

Propuesta 3. Sobre escritura de la documentación con papel autocopiante

La tercera propuesta que se plantea es que cada juego de actas incluya el total de copias requeridas para los expedientes, para el PREP, para la lectura en el consejo distrital la noche de la jornada electoral, y los/as representantes de los partidos políticos y de los/as candidatos/as independientes registrados/as. Entre las copias habrá uno o dos “respaldos” que dividirán el acta en dos o tres partes, para que en cada una de ellas el/la funcionario/a de casilla, escriba y después sobre escriba para el llenado del acta. El/la funcionario/a de casilla, tratándose de un acta que cuente entre 12 y hasta 22 copias hará el llenado de la primera mitad, escribiendo con firmeza con un bolígrafo de punto medio sobre una superficie rígida en el original del acta. Después de concluido el primer llenado quitará el “respaldo” y a partir de la última copia de la primera mitad, hará el llenado de la segunda mitad. En caso de que hubiera más de 22 copias y hasta 33, el número de estas se dividirá en tres partes y en cada una de ellas se repetirá el procedimiento anterior, quitando el “respaldo” en cada ocasión que se sobre escriba.

Cabe resaltar que la capacitación a los/as funcionarios/as de casilla será un factor muy importante, para que el doble -o triple- llenado sólo se realice en aquellos casos en que el número de representantes de partidos políticos y de candidatos/as independientes que asistan a la casilla rebase el número de copias legibles del documento y amerite realizar esta operación.

Este procedimiento presenta las siguientes ventajas y desventajas:

Ventajas

- Se garantizaría la entrega de una copia legible a los representantes de los partidos políticos y de candidatos/as independientes.
- La copia legible sería entregada de forma inmediata al finalizar el llenado de los documentos, el mismo día de la jornada electoral.
- Se aumenta la capacidad de copias legibles hasta 22, 33 o más copias.

Desventajas

- En las casillas se realizaría un doble -o triple- llenado de los documentos en papel autocopiante, lo que incrementaría el trabajo de los/as funcionarios/as de casilla.
- El doble –o triple- llenado de los documentos repercutiría en el tiempo para el escrutinio y cómputo de los votos, así como en la entrega de los paquetes electorales a los consejos distritales.
- Al realizar un doble -o triple- llenado de las actas, se abre la posibilidad de cometer errores durante el llenado y que algunas casillas fueran impugnadas.
- El impacto económico en la producción de los documentos con papel autocopiante, dependería del número de copias adicionales a la onceava.
- Aumenta el tiempo de producción en función del número de copias.
- Se requiere de una capacitación muy específica para los funcionarios de casilla.

Propuesta 4. Toma de fotografía digital del documento

En la pasada elección de la Asamblea Constituyente de la Ciudad de México, se tuvo un registro de 21 candidatos/as independientes y la participación de los 9 partidos políticos nacionales, para lo cual se hubieran requerido actas de escrutinio y cómputo de casilla hasta con 32 copias, lo que habría resultado ineficaz e inoperante, ya que un 66% de las copias no hubieran sido legibles (considerando hasta 11 copias legibles).

Por lo anterior, el Consejo General del Instituto aprobó mediante el Acuerdo INE/CG76/2016, que la DEOE en coordinación con la Unidad Técnica de Servicios de Informática, propusieran un procedimiento para otorgar a los representantes de los/as candidatos/as independientes y de los partidos políticos acreditados ante la mesa directiva de casilla, copia de las actas de instalación, cierre de la votación y final de escrutinio elaboradas en casilla.

El procedimiento consistía básicamente en la toma de una fotografía con el dispositivo celular del Capacitador asistente electoral (CAE) del Acta de escrutinio y cómputo de cada casilla que se destina al PREP.

El CAE enviaba el archivo digital desde su celular al PREP, y desde ahí se podía consultar e incluso bajar la imagen del acta de escrutinio y cómputo.

Además, el Consejo General del Instituto determinó que el *Acta de escrutinio y cómputo de casilla* se produjera con 11 copias (el número máximo que el fabricante del papel autocopiante garantizó para la transferencia de escritura), por lo que solamente se entregaría copia a los/as representantes de los partidos políticos y no a los/as de candidatos/as independientes, pero el día de la jornada electoral se les permitió tomar con su celular una fotografía del acta, al igual que a aquellos representantes de partidos políticos que demostraran que la copia que les había sido entregada no era lo suficientemente legible.

Cabe destacar que ante esta situación, ningún/a candidato/a independiente presentó impugnación alguna ante el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación (TEPJF), por no haber recibido copia en la casilla.

La propuesta consistiría en mantener este procedimiento, produciendo los juegos de actas con 11 copias y entregándolas a los representantes presentes de acuerdo al orden establecido en la ley. En caso de no ser suficientes, los

representantes podrían tomar fotografía de las actas necesarias, además de la imagen de las actas que tomaría y enviaría el CAE al Consejo Distrital.

El lunes siguiente a la jornada electoral, los representantes de los partidos políticos y de candidatos/as independientes podrían asistir al consejo distrital y solicitar las imágenes de las Actas de escrutinio y cómputo de las casillas en donde estuvieron presentes.

El procedimiento presenta las siguientes ventajas y desventajas:

Ventajas

- Se asegura una imagen legible para representantes de todos los partidos políticos y de candidatos/as independientes.
- Al obtener una fotografía digital del acta, que además se envía de forma inmediata al Programa de Resultados Preliminares, el proceso para obtener los resultados del PREP se hace más eficiente.
- Al no producir los documentos electorales de papel autocopiante con tantas copias, el tiempo de fabricación y el costo son menores.
- Se tendrían hasta 11 copias legibles en papel y todas las copias en archivo electrónico requeridas para los representantes.

Desventajas

- Los celulares de los CAE a los que se les instala el software requerido para enviar la copia del PREP, deben cumplir con ciertos requerimientos técnicos y no es posible garantizar que todos ellos cumplan.
- Para que una fotografía sea lo suficientemente legible se requiere de buena iluminación, y tomando en cuenta que la toma se realiza después del escrutinio y cómputo, es factible que en algunas casillas, los CAE no cuenten con la luz adecuada para tomar la fotografía.
- Se requiere establecer los acuerdos necesarios con partidos políticos y candidatos/as independientes para difundir y fomentar el procedimiento.

- Para la toma de la fotografía se requeriría de un dispositivo para colocar el acta y el teléfono celular, que incrementa el costo de los materiales de la casilla.
- Se requiere de una capacitación específica.

CONCLUSIONES Y LÍNEAS DE ACCIÓN

El resultado de la capacidad de transferencia de escritura del papel autocopiante, de acuerdo a la información recibida en 2015 y en 2016, no muestra que se hayan encontrado cambios a nivel mundial, y se mantiene la información de que el uso de papeles convencionales garantiza un máximo de 6 a 7 copias; sin embargo, uno de los proveedores de TGM, para la elección de 2015 fabricó un papel con micro cápsulas más sensibles el cual, mediante una escritura fuerte sobre una superficie rígida, permitió la transmisión de datos hasta la onceava copia de las actas; sin embargo, si se considera que para las elecciones de 2018 se cuenta con 9 partidos políticos, y existe la posibilidad de que en algunos distritos se registren varios/as candidatos/as independientes, 11 copias no son suficientes; lo que incrementa la demanda de los partidos políticos para garantizar copia legible de las actas.

Es por ello que la DEOE considera relevante buscar alternativas viables que garanticen la entrega de copias legibles a los representantes de partidos políticos y de candidatos/as independientes.

En el informe se presentan cuatro propuestas para atender la complejidad que implica el suministro de copias legibles para todos los/as representantes de partidos políticos y candidaturas independientes en las casillas: la primera es la del uso de un original y un número no mayor a 11 copias, que es el límite que garantiza el impresor y que, en caso de requerirse más copias por haber candidaturas independientes, sería insuficiente para dar a todos los/as

representantes copia legible, por lo que tendría que explorarse alguna otra alternativa; la segunda propuesta implica una variante de la primera, mediante el llenado independiente de dos actas del mismo tipo, cada una hasta con 11 copias, que aumentaría el tiempo de llenado o implicaría habilitar a otro funcionario de casilla, aparte del secretario, para hacerlo de manera simultánea, además del incremento en costo del material de la casilla y del tiempo de producción, esto facilitaría el número suficiente de copias para los/as representantes de partidos políticos y candidaturas independientes; la tercera propuesta implica la producción de las actas con el número suficiente de copias para todos los/as representantes de partidos políticos y candidaturas independientes, y la sobre escritura de las mismas en dos o tres etapas, sobre escribiendo en las actas hasta lograr que todas las copias necesarias sean legibles, lo que obligaría a un mayor tiempo en el escrutinio y cómputo y un retraso en la llegada al Consejo Distrital, con un impacto también en el costo y tiempo de producción; y la cuarta propuesta, que implica el uso de dispositivos electrónicos con características técnicas mínimas para la toma de las fotografías por parte de los CAE, y la posibilidad de que todos los representantes ante las casillas puedan tomar fotografía del acta, además de que puedan recoger una copia impresa al día siguiente en el Consejo Distrital, lo que tiene como ventaja el envío del acta para el PREP con mayor prontitud, pero implicaría lograr un consenso entre los actores políticos y estandarizar las características mínimas de los dispositivos celulares de los CAE, así como resolver la dificultad de su presencia oportuna en todas las casillas.

Aunque de manera práctica, el día de la jornada electoral se tiene conocimiento que no en todas las casillas asiste la totalidad de representantes de partidos políticos y de candidatos/as independientes acreditados, es necesario asegurar que existan copias legibles para todos ellos, en salvaguarda a su derecho de contar con copia legible de los resultados de la casilla.

Por lo anterior, se presentan las siguientes líneas de acción:

- Presentar ante la Comisión de Organización Electoral los resultados sobre los resultados de este informe y las alternativas de solución que propone la DEOE, para que discuta sobre las posibilidades y se hagan las recomendaciones pertinentes para las elecciones federales de 2018.
- Establecer comunicación con la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica para presentarle los resultados de este trabajo y las conclusiones a las que llegue la Comisión de Organización Electoral, para establecer un programa de trabajo conjunto que permita ofrecer soluciones.
- Dependiendo de la alternativa o alternativas que se elijan, se debe facilitar su implementación con la elaboración de los procedimientos e instrumentos necesarios, y se dé la debida capacitación a los funcionarios de casilla.
- Comunicar a los organismos públicos locales electorales, los resultados de estos trabajos, para orientarlos en la solución de esta problemática.