

DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL

Ing. Leopoldo Silva Gutiérrez – Director General – diciembre de 2007

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Personal (DGPE) tiene la responsabilidad de determinar las estrategias en materia de administración de personal, que faciliten y modernicen la adecuada administración del talento, un clima laboral apropiado y una cultura organizacional enfocada a contribuir al logro de los objetivos de docencia, investigación y difusión de la cultura, que tiene encomendados la Universidad. La Dirección General cuenta con 1 189 trabajadores, distribuidos en tres direcciones de área: Administración de Personal, Relaciones Laborales y Sistemas y tiene la comisión de efectuar con calidad, oportunidad y atención, la contratación del personal de la UNAM; así como la generación de la nómina, el otorgamiento de prestaciones y servicios al personal; coordinar y asesorar en aspectos laborales a las entidades y dependencias universitarias, con el fin de establecer condiciones propicias para su óptimo funcionamiento.

ACTIVIDADES, LOGROS Y RESULTADOS OBTENIDOS

2009 fue un año de retos y maduración de proyectos que se enfocaron a fortalecer el quehacer universitario, en apego al Plan de Desarrollo 2008-2011, impulsado por el Sr. Rector José Narro Robles, y acciones de modernización de procesos administrativos propios de la DGPE.

Los logros más relevantes alcanzados en el periodo señalado son los que a continuación se mencionan:

SERVICIOS Y PRESTACIONES

En cuanto a solicitudes de servicios:

- 6 156 expediciones de Hoja de Servicios.
- 8 069 constancias de Empleo y Sueldo.
- 500 constancias de Baja.
- 2 463 certificaciones para el Sistema Nacional de Investigadores.
- 4 356 medallas y diplomas por antigüedad al personal académico.
- 833 medallas al personal administrativo.
- 13 270 expediciones de credenciales de trabajadores.
- 42 333 resellos de credenciales de trabajadores.

Con respecto a prestaciones:

- Se otorgaron 327 ayudas económicas para impresión de tesis.
- 201 gratificaciones por renuncia voluntaria.
- 233 pagos de indemnización por defunción.
- 899 gratificaciones por jubilación.
- 26 333 pagos de guardería a madres trabajadoras.
- 1 861 pagos de cuotas especiales para hijos de trabajadores, con problemas de aprendizaje.
- 38 058 órdenes de lentes.
- 20 247 plantillas, zapatos y aparatos ortopédicos.
- 117 aparatos auditivos.

Por lo que concierne al Seguro Grupo Vida, se otorgó:

- Cobertura a 41 316 trabajadores académicos, personal de confianza y funcionarios e integrantes del Taller Coreográfico.
- Cobertura a 24 396 trabajadores administrativos de base.
- Pagos de primas para el personal académico, de confianza, funcionarios e integrantes del Taller Coreográfico y personal administrativo de base y jubilados.
- 3 289 trámites administrativos para el personal universitario que viajó por comisión oficial, ya sea en el extranjero o en interior de la República Mexicana.
- Seguimiento administrativo a 29 compañías prestadoras de diversos servicios, de conformidad con los convenios de colaboración para operar retenciones vía nómina.

A propósito del Seguro de Gastos Médicos Mayores:

- Se otorgaron las coberturas básicas y complementarias durante la vigencia de la póliza del seguro a 15 180 titulares: académicos, personal de confianza y funcionarios.
- Se realizaron 2 179 trámites ante la compañía aseguradora para el personal que viaja becado o comisionado al extranjero.
- Con relación a los nombramientos: Se tramitaron 72 180 altas, 16 741 bajas y 8 134 licencias, tanto para el personal académico como administrativo.
- También es importante considerar las funciones que realiza el Archivo de la DGPE, el cual custodia, conserva y proporciona en forma eficaz y oportuna los 65 000 expedientes vigentes del personal universitario a los usuarios de la propia dependencia y a las externas. En el 2009, el préstamo de expedientes del archivo fue de 50 854; de los cuales 27 854 corresponden al personal académico y 23 000 al personal administrativo.

MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

En el marco de la línea rectora que se refiere al establecimiento de nuevas formas más ágiles y oportunas de contratación de personal y a la instrumentación del uso de la firma electrónica en las operaciones administrativas que sea conveniente, se pretende establecer un proceso para los movimientos del personal universitario, sustituyendo la presentación de la forma única por un registro electrónico, así como la simplificación de dicho proceso, para lo cual se desarrollaron las siguientes actividades:

- Revisión de los Tipos-Causa indicados en el Sistema Integral de Personal (SIP), identificando los requisitos vigentes y aquellos que se puedan enviar por medios electrónicos, a fin de simplificar los tiempos de trámite de movimientos.
- Análisis de los Tipos-Causa que no modifican la situación laboral del trabajador y donde puede ser factible cambiar la presentación de la forma única por un registro electrónico.
- Análisis de los tiempos de ingreso de formas únicas de los movimientos del personal universitario con relación a la fecha de inicio de los mismos y quincena de pago.
- Consulta y opinión jurídica al Abogado General respecto a la posibilidad de cambiar la forma única por un registro electrónico en los movimientos de prórrogas de contrato de personal académico.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Se impartieron un total de 454 cursos: 20 de identidad institucional; 139 de actualización y adiestramiento; 45 de promoción escalafonaria; 62 cursos generales de desarrollo humano y superación personal y 20 cursos de administrativo secretarial; 5 cursos de prejubilatorio; 161 de cómputo y 2 de instructores internos habilitados, que significaron 16 085 horas de instrucción. En dichos cursos se contó con el registro de 11 696 participantes.

En cumplimiento al acuerdo celebrado con la representación sindical, se gestionó para su entrega un total de 2 566 estímulos para los trabajadores administrativos de base que participaron en cursos de actualización o perfeccionamiento de habilidades de las funciones que tienen asignadas. En cuanto a los contenidos temáticos de los cursos, se actualizaron/diseñaron 16 manuales.

Se obtuvo el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), con la participación de 50 entidades y dependencias en el proceso, arrojando como resultado la firma del Acuerdo No. 363 de la Comisión Mixta Permanente de Capacitación y Adiestramiento (CMPCA), referente al programa y las solicitudes de inscripción a cursos de capacitación para el periodo 2010.

Se acordó con el STUNAM el Plan de Capacitación y Adiestramiento para Personal Administrativo de Base de la UNAM 2010-2013, registrándose el mismo ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Se iniciaron los trabajos con la Dirección de Sistemas para desarrollar el Sistema de Administración de Datos de Capacitación (SADCAP); asimismo, se estableció el compromiso con el STUNAM de desarrollar el sistema de inscripción en línea a cursos para el personal administrativo de base.

Capacitación desconcentrada

Participaron 29 entidades y dependencias incluyendo las siete sedes que son: las Facultades de Estudios Superiores Zaragoza, Aragón, Iztacala, Acatlán, Cuautitlán y los planteles Sur y Vallejo del Colegio de Ciencias y Humanidades.

Se impartieron 188 cursos desconcentrados contando con 3 442 trabajadores inscritos, con lo que el 41% de la capacitación se otorgó de manera desconcentrada. Asimismo, se atendieron 20 círculos de estudio de enseñanza abierta, con 250 participantes en promedio.

Capacitación para el personal administrativo de base

| Subprogramas | Cursos impartidos | Inscritos | Horas cursadas |
|---|-------------------|---------------|----------------|
| Identidad Institucional | 20 | 412 | 400 |
| Actualización y Adiestramiento General | 129 | 2 832 | 2 580 |
| Actualización y Adiestramiento Vigilantes | 10 | 124 | 200 |
| Promoción Escalafonaria | 45 | 1 700 | 6 300 |
| Desarrollo Humano y Superación Personal | 62 | 1 885 | 1 240 |
| DHySP, Curso Administrativo Secretarial | 20 | 637 | 800 |
| Prejubilatorio | 5 | 157 | 480 |
| Cómputo | 161 | 3 900 | 4 025 |
| Instructores Internos Habilitados | 2 | 49 | 174 |
| Total | 454 | 11 696 | 16 199 |
| Enseñanza Abierta | 20 | 250 | |

Exámenes de admisión

Se aplicaron un total de 2 562 exámenes de admisión, de los cuales 1 812 –que representaron el 71%– fueron atendidos por la Dirección General de Personal y 750 –que significaron el 29%– fueron revisados por 19 entidades y dependencias.

Exámenes de promoción escalafonaria

La Comisión Mixta Permanente de Escalafón programó 372 exámenes, de los cuales aplicó 227, dando como resultado 95 aptos y 132 no aptos.

Capacitación para personal de confianza y funcionarios

Cursos. 93 eventos de capacitación programados, de los cuales se impartieron: 62 cursos, talleres y pláticas informativas y 2 diplomados en Desarrollo Directivo. Lo anterior implicó 1 267 horas de instrucción y 828 participantes.

Capacitación específica a solicitud de entidades y dependencias de la UNAM

- Se atendieron solicitudes de las siguientes entidades y dependencias: Instituto de Astronomía, Dirección General de Servicios de Cómputo Académico y Dirección General del Patrimonio Universitario, con la impartición de nueve eventos de capacitación

que representaron 194 horas de instrucción y 135 participantes.

Convenios de colaboración

- Se promovió la oferta de capacitación entre diversas dependencias y organizaciones públicas y privadas.
- Se concretaron dos convenios, uno con la Secretaría de Relaciones Exteriores y el otro con Regio Gas, S. A. de C. V.
- Se impartieron 66 eventos de capacitación, que representaron 1 041 horas de instrucción a 1 051 trabajadores de esas organizaciones.

Extensión Universitaria y Educación Continua

- Se impartieron cuatro diplomados: dos de Programación Neurolingüística, una Herramienta para el Cambio, y dos de Herramientas de Excelencia para el Desarrollo Secretarial, así como un Taller de Entrenamiento en Programación Neurolingüística Aplicada al desarrollo Personal.
- 620 horas de instrucción con la asistencia y participación de 106 personas, tanto externas a la UNAM como de la propia comunidad universitaria.

Evaluación de candidatos a puestos de confianza y funcionarios

- En atención a los requerimientos de 63 entidades y dependencias universitarias, se practicaron evaluaciones a 241 candidatos para cubrir 13 puestos de confianza y funcionarios de las áreas administrativas por medio de promoción.
- Se reclutaron 250 candidatos; de los cuales se evaluaron 85 y enviaron 25 para cubrir vacantes de cuatro puestos para atender 14 solicitudes de 9 entidades y dependencias universitarias.

Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Administrativo de Confianza

- Se realizó el proceso de las tres evaluaciones cuatrimestrales programadas, en las cuales participaron 3 500 trabajadores administrativos de confianza de 170 entidades, dependencias y subdependencias.

Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal administrativo de confianza de la UNAM

- Se impartió el taller DNC-2010, aplicación en línea a ocho grupos, con la participación de 74 entidades y dependencias, que representan el 56% del total de entidades y dependencias ubicadas en Ciudad Universitaria y Zona Metropolitana de la Ciudad de México.
- Participaron en el proceso 67 entidades y dependencias con 3 105 solicitudes de cursos realizadas por 1 094 trabajadores.

Capacitación al personal administrativo de confianza adscrito a las

Secretarías y Unidades Administrativas de la UNAM

- Se apoyó a la Dirección General de Finanzas con la infraestructura requerida para la impartición del Taller Sistema Integral de Ingresos Extraordinarios a 11 grupos, en los que participaron 62 entidades y dependencias, capacitando a 162 trabajadores de las Secretarías y Unidades Administrativas.
- Se impartió un taller sobre Servicios y Prestaciones al que asistieron 36 trabajadores de 18 entidades de la Coordinación de Humanidades.
- Se dio un taller sobre Relaciones Laborales a las dependencias del subsistema de Difusión Cultural, al que asistieron 22 trabajadores y otro al subsistema de Investigación Científica al que acudieron 24 trabajadores, mismo que se dio a través de videoconferencia a 11 entidades foráneas.
- Se instrumentó la aplicación en línea del proceso de detección de necesidades de capacitación para obtener el diagnóstico que permita diseñar y desarrollar el Programa de Capacitación, a fin de proporcionar a este tipo de personal técnicas y herramientas que le ayuden a realizar los procesos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la entidad o dependencia.

CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL Y JARDÍN DE NIÑOS

Durante 2009 se continuó otorgando el servicio asistencial-educativo a 1 028 menores en los tres Centros de Desarrollo Infantil y el Jardín de Niños en dos ciclos escolares: 2008-2009, en el primer semestre y 2009-2010 en el segundo semestre. Se fortaleció el nuevo modelo educativo integrado por los programas Nutricional, Pedagógico, Médico y Psicológico, favoreciendo las actividades sustantivas en el desarrollo integral del niño con las siguientes acciones: en el Programa Nutricional, 213 000 raciones para los niños por servicio de desayuno y comida; en el Programa Pedagógico para Promover el Aprendizaje, 425 600 acciones para favorecer la higiene en los menores (rutina de aseo: lavado de manos y dientes), 213 000 actividades de educación física, que considera el número de actividades por el número de niños, 213 000 actividades de ritmos, cantos y juegos, 425 600 actividades pedagógicas y 15 salidas a diversos espacios educativos; en el Programa Médico del Control del Niño Sano, 1 028 revisiones de estudios de laboratorio para la vigilancia epidemiológica del menor y 213 000 revisiones a menores que controla la asistencia del niño sano; en el Programa Psicológico de Evaluación y Estimulación del Desarrollo, 5 140 pruebas aplicadas a menores, 1 028 entrevistas a padres, 1 028 entregas de informes a padres usuarios y 50 menores canalizados a diversas instituciones especializadas. De manera complementaria, se impartieron 60 pláticas de orientación a los padres de familia sobre temas diversos.

Cabe señalar que, derivado de la contingencia epidemiológica ocasionada por el virus de la Influenza AH1N1, se disminuyeron las pláticas de orientación a padres de familia, así como las salidas a la comunidad, reforzando el filtro clínico en el menor, las limpiezas profundas de las diversas áreas de los CENDI y Jardín de Niños y la campaña de prevención.

RELACIONES LABORALES

Revisión contractual con la asociación sindical que representa al personal académico de la UNAM

Durante el mes de enero de 2009 se participó en las mesas de revisión del Contrato Colectivo de Trabajo para el personal académico.

Revisión salarial con el sindicato que representa al personal administrativo de base

Durante los meses de agosto y septiembre del año que nos ocupa, se realizaron los trabajos previos para la revisión salarial con el STUNAM; el 30 de septiembre el sindicato empujó a huelga a la UNAM por revisión del salario, el 12 de octubre se instaló la Comisión Revisora UNAM-STUNAM y el 30 de octubre se firmó el convenio para la modificación del tabulador de salarios, vigente a partir del 1 de noviembre de 2009.

SUBDIRECCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Atención de agendas de trabajo y asesorías en materia laboral

En materia laboral, se brindó asesoría tanto académica como administrativa a 2 050 consultas solicitadas por diversas dependencias universitarias, considerando como eje central lo pactado en los Contratos Colectivos de Trabajo.

Trabajos en las Comisiones Mixtas del Personal Administrativo

En la Comisión Mixta Permanente de Escalafón se analizó, discutió y logró pactar con la representación sindical en la comisión, el Reglamento que rige las funciones y atribuciones de la misma.

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO LABORAL

Programa de Complemento al Salario por Calidad y Eficiencia para el personal administrativo de base al servicio de la UNAM

En las 32 sesiones ordinarias que llevó a cabo la Comisión Mixta Permanente de Evaluación de la Calidad y Eficiencia, se plantearon 3 190 asuntos relativos a la aplicación del Programa de Complemento al Salario por Calidad y Eficiencia, así como relativos a diversas consultas; de éstos, la Comisión resolvió 1 648, de los cuales 486 fueron positivos, 132 resultaron negativos y los 1 030 restantes fueron consultas y asuntos varios.

Licencias y permisos

De conformidad con los compromisos adquiridos en las cláusulas 34, 35, 36, 37, 116 y 117 del Contrato Colectivo de Trabajo vigente para el personal administrativo de base, se atendieron 1 264 asuntos.

Con fundamento en las cláusulas 69, 123 y 124 del Contrato Colectivo de trabajo para el personal académico, se atendieron 184 solicitudes, de las cuales se autorizaron 171 licencias y permisos de manera positiva.

En materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Durante las 49 sesiones de trabajo de la Comisión Mixta Central Permanente de Seguridad e Higiene en el Trabajo del personal administrativo UNAM-STUNAM, se atendieron 1 090 solicitudes, de las cuales se resolvieron 1 048 asuntos; se llevaron a cabo 64 visitas de inspección a las dependencias universitarias y, como resultado de éstas, se emitieron 90 dictámenes sobre condiciones de seguridad e higiene y para dotación de ropa de trabajo.

En la Comisión Mixta Central de Seguridad e Higiene en el Trabajo del personal académico, UNAM-AAPAUNAM, se atendieron 56 asuntos y se resolvieron 49, se realizaron 16 sesiones de trabajo, se llevaron a cabo 35 visitas de inspección a diversas dependencias universitarias y se emitieron 8 dictámenes sobre dotación de ropa de trabajo.

Trabajos en las Comisiones Mixtas del Personal Académico

Durante las 78 sesiones de trabajo que se desarrollaron con las Comisiones Mixtas del Personal Académico, se recibieron 77 asuntos de los cuales se resolvieron 22.

SISTEMAS

En el 2009, a través del Sistema Integral de Personal, las entidades y dependencias universitarias realizaron los trámites de 120 016 movimientos del personal por Forma Única, 23 016 trámites de pago por labores de conservación, 371 468 movimientos de tiempo extra, 163 608 operaciones por estímulos y 2 528 por prestaciones sociales, con un promedio diario de 550 conexiones a las aplicaciones de 1 936 usuarios registrados.

En el año, se atendieron 1 637 890 operaciones a través del Sistema de la Nómina Institucional; lo más relevante fueron los movimientos del personal y el cambio de tabuladores, incidencias, prestaciones y estímulos, así como las retenciones conforme a la normatividad y a los compromisos que adquirieron los trabajadores.

Durante el año, quincenalmente se llevó a cabo el proceso nominal y se entregó en tiempo y forma la documentación y la información respectiva a las instancias universitarias y a los organismos oficiales.

Conforme a los compromisos establecidos en el 2009, bimestralmente se realizó la transferencia de información a la CONSAR para el cálculo de las cuotas y aportaciones del seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, y de las aportaciones al Ahorro para el Retiro y al Fondo de la Vivienda de los trabajadores universitarios, así como la generación de las líneas de captura para el pago de las aportaciones.

Con información proporcionada por el ISSSTE, se aplicó la regularización de 8 207 préstamos personales, se imprimieron 8 806 hojas de notificación de modificación; se analizó el contenido de 3 500 números ISSSTE, para llevar a cabo la unificación de registros, nombres, CURP's, RFC's y el número de seguridad social. Se emitieron y distribuyeron 20 955 formatos personalizados para la elección porcentual de aportación del Ahorro Solidario de los trabajadores.

Se efectuaron los trámites correspondientes a 1 816 adeudos de sueldo, 20 815 pagos de estímulos, 5 325 pagos de aplicación por nómina y 28 769 pagos a través de las Unidades

de Proceso Administrativo (UPA). Asimismo, se actualizaron 1 316 registros del personal y 8 543 datos de antigüedad.

En el rubro de impuestos, se llevó a cabo el proceso para la Declaración Informativa Múltiple del ejercicio 2008 al SAT, procesando 16 103 568 registros con información de los trabajadores. Se emitieron y entregaron 35 629 constancias de sueldos, salarios y asimilados, 3 874 trabajadores la obtuvieron por vía remota en nuestra Oficina Virtual. A través de Internet se registraron en esta Oficina 3 000 universitarios que concertaron cita para brindarles apoyo en la declaración anual del ejercicio 2008; se atendió a 2 718 en el Módulo de Asistencia al Contribuyente Universitario, conforme a la fecha y hora programadas.

Se proporcionaron 5 108 asesorías de operación y trámite; se impartieron talleres al personal de 25 entidades y dependencias universitarias sobre capacitación operativa de los diferentes módulos del SIP y sus aplicaciones web.

Se adicionaron al SIP los siguientes módulos: (1) Programa de Retiro, que atendió 1 482 casos en su segunda etapa; (2) Ropa de Trabajo, que conforme a lo que establecen los contratos colectivos de trabajo, se llevaron a cabo el registro, control y seguimiento del suministro a 34 851 trabajadores; (3) Servicios de Acceso a los datos del personal en línea, respondiendo a las necesidades de información inmediata de diversas dependencias universitarias, con 42 016 operaciones; (4) Incidencias, modernizando el módulo para la automatización con firma electrónica.

Se completó el desarrollo del Sistema Integral de Capacitación (SIC) con la implementación del módulo de identificación de necesidades de capacitación en línea; en esta primera etapa se obtuvo el registro de datos de 93 dependencias.

Como parte de las tecnologías de información se obtuvieron los siguientes logros: (1) diseñar y poner en marcha el nuevo portal, que mejora la imagen de la dependencia; actualización permanente de las páginas, ampliando los servicios y las posibilidades de información; (2) mejorar los servidores web; (3) implementar el Correo Electrónico Institucional, para el personal de todas las áreas administrativas; (4) formalizar la Gestión de Identidades, para lograr unificar la autenticación y autorización a las aplicaciones, y (5) avanzar en el uso de la Firma Electrónica en los procesos administrativos.

A través de las aplicaciones web, se implementó el servicio para las ferias de Útiles Escolares y de Cómputo UNAM 2009, con 11 300 consultas y un registro de 1 251 créditos. Por la misma vía, 156 entidades y dependencias universitarias realizaron la inscripción a los cursos de preparación para la emisión de los certificados digitales de la Firma Electrónica.

Se atendieron 51 684 servicios por la Oficina Virtual y se desarrollaron los procesos para incorporar nuevos servicios que se implementarán a inicios del 2010.

Se desarrolló el proyecto Actualización del Equipo de Impresión de la Nómina Institucional, se elaboró la propuesta y se realizaron los trámites para la adquisición de un par de impresoras de alto volumen.

El nuevo equipo de impresión permitió realizar el cambio de los comprobantes de pago, de tal manera que a partir de la quincena 19/2009 se emitió el nuevo formato de talón,

con mejor presentación y disposición del contenido, secuencia lógica de las columnas de percepciones y descuentos, identificación con mayor detalle de los conceptos y espacio para firma de conformidad y recibo del trabajador.

Las necesidades de equipo de cómputo en las áreas de trabajo fueron atendidas con la renovación de un par de servidores para desarrollo. Asimismo, se logró la actualización de los inventarios del equipo de cómputo de la dependencia.

Se cumplió con el programa de administración y monitoreo de los servidores de proceso y de bases de datos, así como el respaldo de la información.

Respecto al programa de equipo, mantenimiento y redes, se atendieron 221 solicitudes para equipos PC's y periféricos, reacondicionamiento de 50 nodos de red local e instalación de 14 nodos; 108 servicios de mantenimiento preventivo y 206 órdenes de trabajo de mantenimiento correctivo. Además, se atendieron en promedio 25 reportes diarios para asesoría en servicios de telefonía, problemas de conexión y de comunicaciones en general. Así como 405 reportes en el año por problemas de conectividad a través de la Red-UNAM.

Dentro del programa de seguridad en el edificio de Pitágoras, se instalaron en la sala de cómputo los nuevos sistemas de detección de incendios y de control de accesos; en la puerta principal del inmueble se colocó también un sistema de control de acceso y cámaras de seguridad.

Para asegurar la operación continua de los equipos de credenciales y órdenes de trabajo, se brindó asistencia técnica, alcanzando un volumen de 42 333 resellos y 13 270 nuevas credenciales.

Se estableció el programa para una nueva credencialización con banda magnética para el personal, dentro del proyecto de Fundación UNAM, con el fin de incorporar mayores servicios a la credencial; se elaboraron algunos diseños y se adquirió un nuevo equipo de impresión.

Se coordina el proyecto de Sistematización y de Gestión en la Secretaría Administrativa de la UNAM, con la participación de sus Direcciones Generales. En el 2009 se logró el soporte tecnológico con equipo de cómputo robusto, adecuaciones a los site e instalación del equipo en cada Dirección. Se alcanzó el avance esperado de las aplicaciones internas con una visión de integración, servicios en la red y uso de la firma electrónica, así como en el desarrollo del Sistema de Información y de Gestión.