

INFORME DE AVANCE DE POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG

INTRODUCCIÓN:

La Secretaría General como líder del Proceso de Servicio al Ciudadano, ha venido aplicando desde año 2020, la herramienta de autodiagnóstico con el propósito de conocer el estado de avance de la Política de Servicio al Ciudadano, así como aquellos aspectos en los cuales la entidad debe enfocar sus esfuerzos para avanzar significativamente en dicha política.

La Política de Servicio al Ciudadano se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) a través del Modelo del servicio al Ciudadano, que establece dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, las cuales se desarrollan mediante seis componentes:

Desde la ventanilla hacia dentro:

1. Arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública, en otras palabras, es cumplir con los principios fundamentales de la Gestión pública, se requiere de una organización administrativa eficiente bajo un direccionamiento estratégico.
2. Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano.
3. Optimización de procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades

Desde la ventanilla hacia fuera:

1. Ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional, a través del mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica.
2. Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, logrando mejores resultados en la satisfacción del servicio.
3. Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos, a través de un trabajo colaborativo entre el Estado y los Ciudadanos.

El Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualizó y articuló con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el 2017, adicionalmente, para el año 2020, se generó una nueva actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a través del Manual Operativo de MIPG, versión 3, en el cual se establecieron nuevos criterios diferencial para la Política del Servicio al Ciudadano, de otra parte en el mismo año se sancionó la Ley 2052, generando nuevos requerimientos frente a la Política de Servicio al Ciudadano, estableciendo la obligación de contar con una oficina de relación con el ciudadano.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, actualizó los Lineamientos de la Política Pública de Servicio Al Ciudadano, estableciendo cuatro escenarios relevantes con el ciudadano:

1. Ciudadano que consulta información pública.
2. Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública.
3. Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

Todos estos cambios normativos y nuevos lineamientos han generado impacto en la Política de Servicio al Ciudadano, porque en la medida que se van cumpliendo los requerimientos, se generan nuevos requerimientos que le implican a todas las entidades establecer planes con retos cada vez más exigentes.

RESULTADOS FURAG POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:

De acuerdo a los resultados de Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG, la Política de Servicio al Ciudadano, tuvo un incremento de 0.5, aun teniendo nuevos requerimientos establecidos para esta Política.

mipg Resultados desempeño institucional
Territorio, vigencia 2020



mipg Resultados desempeño institucional
Territorio, vigencia 2021



PLANEACIÓN POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

De acuerdo, con los resultados del FURAG y mediante la evaluación interna a través de la herramienta HUSAES, se elaboró un Plan de Acción para superar aquellos criterios cuyo puntaje es inferior a los 60 puntos, así mismo se tuvieron en cuenta las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública, además de establecer acciones que permitan mantener aquellos criterios en los cuales se ha logrado un puntaje superior a 61 puntos.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Con base a las doce (12) Categorías establecidas en el formato de Autoevaluación, se han desarrollado las siguientes acciones:

1. Caracterización usuarios y medición de percepción:

De acuerdo al puntaje obtenido en la Política de Servicio al Ciudadano, en la categoría de Caracterización usuarios y medición de percepción se encuentra con un puntaje de 84 puntos. Este avance, se evidencia a través de la formalización de las actividades dentro del Modelo de Operación por Procesos de la entidad, además esta categoría cuenta con un Profesional Universitario de Planta que viene generando anualmente los informes de caracterización, con un equipo de trabajo que brinda apoyo a la gestión.

Entre las acciones en el Plan de Acción para la Política de Servicio al Ciudadano, son:

- Con el fin de fortalecer los conocimientos de los servidores públicos, frente al procedimiento de caracterización, se realizaron 24 mesas de trabajo para socializar a las dependencias sobre el nuevo procedimiento PR-M4-P1-09 (Procedimiento de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés.); junto con los nuevos formatos y lineamientos que éste incorpora; logrando un total de 106 participantes, el cual fue aprobado el 1 de abril del año 2022 por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. De igual manera, 121 servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca fueron capacitados en las 17 jornadas realizadas por la Secretaría General, con el fin de fortalecer sus conocimientos frente a la importancia de la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de Interés y adoptando los lineamientos relacionados.
- El 89% de las dependencias aplican formatos de caracterización propios o ajustados a sus necesidades, es decir, 25 dependencias actualmente usan formatos metodológicos, relacionados con la caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés

- Se han elaborado 21 informes de percepción ciudadana, donde se analizan los resultados, para determinar los trámites con mayor complejidad y realizar recomendaciones
- Se envió formato actualizado de encuesta de satisfacción para el canal virtual MIPG para revisión y aprobación.
- 13 documentos traducidos a lenguaje claro

2. Formalidad de la dependencia o área:

De acuerdo al puntaje obtenido en la Política de Servicio al Ciudadano, en la categoría de Formalidad de la dependencia o área se encuentra con un puntaje de 97,5 puntos, ya que la Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, lidera los temas relacionados con la Política de Servicio al Ciudadano, así mismo en la dependencia líder, que articula la implementación de los diferentes procedimientos asociados al Proceso de Servicio al Ciudadano. No obstante, a corte de agosto se han realizado capacitaciones y/o sensibilización en el programa de Inducción y Reducción, se cuentan con 4 las cuales tiene su acta y listado de asistencia.

3. Procesos:

La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios, sin embargo, a partir de la mejora continua, se ha realizado una revisión al procedimiento con el propósito de establecer mejoras que permitan brindar un mejor servicio a la ciudadanía, si bien esta categoría se encuentra con una calificación de 80.5, se están generando acciones para incrementar el puntaje, las cuales son:

- Realización de un Modelo de Servicio al Ciudadano, a la fecha se cuenta con un primer borrador, el cual está en revisión por el equipo de trabajo.
- Reporte de indicadores mensuales del proceso, los cuales son cinco (5) y están a corte de agosto.
- Cumplimiento a las actividades suscritas en el PAAC y
- Cuatro (4) capacitaciones y/o sensibilización en el programa de Inducción y Reducción cuales tiene su acta y listado de asistencia.

4. Atención incluyente y accesibilidad:

En la categoría de Atención incluyente y accesibilidad, es uno de los componentes con un puntaje de setenta (70), sin embargo, en el interior de esta

categoría existen criterios con un puntaje de cuarenta (40) puntos, lo que implica un mayor esfuerzo para la entidad para lograr mejores resultados.

De acuerdo con el Modelo de Servicio al Ciudadano, la entidad debe desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos, a través de un trabajo colaborativo entre el Estado y los Ciudadanos.

La Secretaria General debe realizar un trabajo articulado al interior de la entidad, con diferentes dependencias con el propósito de avanzar en esta categoría, para lo cual se establecieron algunas acciones:

- Mesas de trabajo para determinar el acceso de la oferta de servicios basándose en el marco de la política de pública de discapacidad.
- Diseñar lineamientos para la atención preferente.
- Sensibilizar a los servidores públicos frente a la atención especial y preferente en el módulo de atención, ventanilla única y demás puntos de atención.
- Dos videos con lenguaje de señas
- Mesa de trabajo con el DADI para la revisión de un proyecto que permita intervenir las oficinas territoriales.
- Protocolo de atención al ciudadano, aprobado y con cronograma de divulgación.

5. Sistemas de información:

El puntaje obtenido en la categoría es de Sistemas de información corresponde a: 66.3, una de las actividades que requiere mayor gestión es la organización de la información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales, la entidad debe enfocar mayor esfuerzo para avanzar en esta categoría, con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Este es un tema que debe ser revisado de manera institucional, por cuanto la Secretaria General no es la dependencia competente para realizar acciones de racionalización tecnológica, para lograr los objetivos deseados, se requiere de la articulación de las dependencias responsables de los trámites y servicios, con la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Dentro de las acciones propuestas en el Plan de Acción para la Política de Servicio al Ciudadano se tiene planteado:

- Informar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, los requerimientos relacionados con las ventanillas únicas, con el propósito de informar a la Alta Gerencia sobre las debilidades existentes y las posibles acciones a desarrollar.

- Mesas de trabajo con Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para realizar mejoras a las plataformas institucionales para la recepción de las PQRSDF, a la fecha van 6 mesas de trabajo.

6. Publicación de información:

La categoría de Publicación de información cuenta con un puntaje de setenta y siete (77.0) puntos, la Gobernación del Valle del Cauca pública en el sitio web con información dirigida a diferentes grupos de población, así mismo, se utilizan otros canales como son las redes sociales.

Existe una cultura organizacional que propende por generar información a los ciudadanos. Sin embargo, se debe trabajar permanentemente en la actualización de los contenidos, así como en la revisión de los enlaces, toda vez que la entidad asumió el compromiso en el IV Plan Nacional de Gobierno Abierto relacionado con la Transparencia activa y datos abiertos del departamento del Valle del Cauca con el objetivo de ofrecer datos abiertos de calidad y utilidad para la ciudadanía, de acuerdo con su demanda de información.

Dentro de las acciones propuestas en el Plan de Acción para la Política de Servicio al Ciudadano se tiene planteado:

- Realizar un informe de monitoreo de los micrositos y sección de transparencia de la página web de la entidad, acción que a la fecha ya cuenta con un 1 monitoreo.
- Actualizar información de trámites publicada en el sitio web, donde ya se realizó la primera mesa de trabajo y seguimiento de dicha información.

7. Canales de atención:

La categoría de Canales de Atención, cuenta con uno de los puntajes más alto entre todas las categorías, con una calificación de 90 puntos, en la actualidad la Gobernación del Valle del Cauca cuenta con los siguientes canales: Presencial, Virtual: (sede electrónica), Telefónico y correo Contáctenos.

En esta categoría la entidad ha planteado acciones de articulación con la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el propósito de mejorar los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad y con la Oficina de Transparencia. A la fecha se ha realizado la publicación del Índice de Información Clasificada y Reservada, y el Protocolo de atención al ciudadano actualizado.

8. Protección de datos personales:

En la categoría de Protección de datos personales, la entidad cuenta con un puntaje de 78,3, la entidad cuenta con Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales. Política que está a cargo de la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En la actualidad la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, avanza en la implementación de la Política de Seguridad de la Información, articulando con las buenas prácticas establecidas en la ISO 27001.

9. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias-PQRSDF:

En la categoría de Gestión de PQRSDF, se encuentra con una calificación de 80.9, la entidad continúa sensibilizando a los servidores públicos y contratistas sobre la obligación de responder las PQRSDF en los tiempos establecidos por la Ley con el propósito de atender oportunamente a los ciudadanos.

Asimismo, se adelanta la mejora del procedimiento de PQRSDF, con el propósito que los servidores públicos implementen de manera estandarizada los procedimientos. Cuenta con 2 videos instructivos para el uso de la plataforma, planes de mejoramiento suscritos a Control Interno y mesas de trabajo con Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la mejora de los canales de recepción de PQRSDF.

10. Gestión del talento humano:

Esta categoría es una de las más alta, con una calificación de 100 puntos, en los criterios que establece el autodiagnóstico y el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión, por ser un proceso transversal y que se articula con la Política de Talento Humano, las acciones planteadas en el Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano, es participar en las Capacitaciones y/o sensibilización en el programa de Inducción y Reducción, en temas que son competencia de la Secretaria General.

11. Control:

En esta categoría, desde el Proceso de Servicio al Ciudadano se atendieron las auditorías internas relacionadas con la Política de Servicio al Ciudadano, superando las opciones mejora, igualmente se ha realizado seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.

Así mismo, se atendió la auditoria de calidad ISO 9001 2015, con el propósito de apoyar aquellos procesos que se encuentran certificados, el Proceso de Servicio al Ciudadano, paso la auditoria con conformidades.

12. Buenas prácticas:

La Secretaria General conjuntamente con la Oficina para la Transparencia en la Gestión Pública, han trabajado articuladamente para dar cumplimiento a los compromisos establecidos en el IV Plan de Acción Nacional, para cumplir con los dos compromisos denominados Escuela de Gobierno Abierto y diálogos vallecaucanos y Transparencia activa y datos abiertos del departamento del Valle del Cauca.

Servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca, participaron del Método DIGO (Diseño para el gobierno abierto), el cual se basa teóricamente en el diseño centrado en el ser humano e integra herramientas de diseño al proceso. El método parte de 4 fases: Descubrir, Interpretar, Generar y Orientar. Al navegar por las cuatro fases se pasa de un entendimiento de los problemas y planteamiento de desafíos, la generación de ideas y su articulación con los ODS. Cada una de las fases cuenta con herramientas de trabajo que tiene un perfil muy utilizado exclusivamente en el mundo del diseño.

INFORME DE AVANCE DE POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG

Resultados FURAG Política De Racionalización:

De acuerdo a los resultados de Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG, la Política de Racionalización, tuvo un incremento de cuatro (4) puntos sobre el promedio del grupo par.

Racionalización de Trámites
Racionalización de Trámites


Fuente: IDI, junio 2021

PLANEACIÓN POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Con el propósito de realizar una calificación más clara sobre los avances en el proceso de implementación de la política, se tomó la decisión de analizar de manera individual las cuatro (4) dependencias que tienen trámites y otros procedimientos administrativos (OPA) identificados en el inventario, obteniendo así una calificación consolidada con la situación actual de la entidad.

Posteriormente se elaboró un Plan de Acción para superar aquellos criterios cuyo puntaje es inferior a los ochenta (80) puntos, tomando en consideración las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública y definiendo acciones que permitan mantener aquellos criterios en los cuales se ha logrado un puntaje superior a 90 puntos.

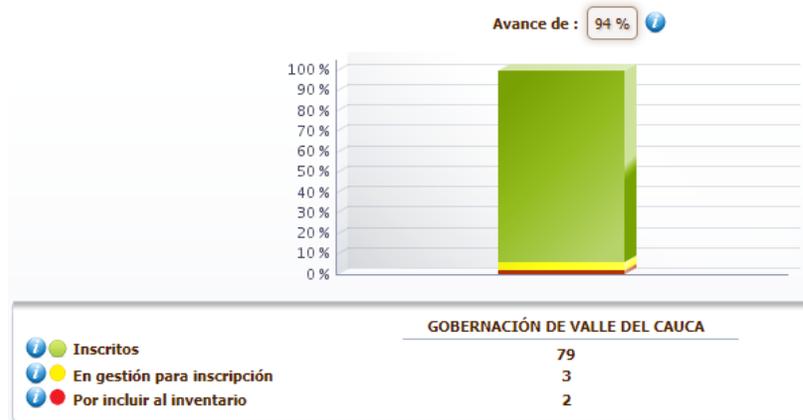
ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Con base en las categorías establecidas en el formato de Autoevaluación, se han desarrollado las siguientes acciones:

1. Construir el inventario de trámites y OPA y registrarlo en el SUIT:

De acuerdo al puntaje obtenido, esta categoría se encuentra con un puntaje de 84,6 puntos, considerando que la entidad cuenta con un inventario actual de 75 trámites y 5 OPA identificados, de los cuales 79 han sido registrados a través del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y está pendiente 1 denominado “Tasa especial de seguridad y convivencia ciudadana” a cargo de la U.A.E de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.

Los otros 3 trámites que refleja el sistema, no pueden ser tomados en cuenta puesto que son una propuesta del DAFP y están en proceso de revisión al interior de las Secretarías de Educación y movilidad por ser temas de su competencia.



Adicionalmente se avanzó en la actualización del procedimiento aplicable a 12 trámites de la Secretaría de Educación y 17 del Departamento de Jurídica.

2. Difundir información de oferta institucional:

La entidad cuenta con una estrategia y procedimiento para el uso y aplicación del lenguaje claro, que es monitoreada por la Secretaría General, adicionalmente cuenta con el portafolio de servicios publicado en el portal web y ha desarrollado buenas prácticas en la difusión periódica de la Oferta Institucional a través de pautas por informativo, correos electrónicos, difusión por página, videos, capacitaciones a servidores públicos.

Este avance, se evidencia a través del informe consolidado desde la Secretaría General con las evidencias de difusión enviadas por las dependencias responsables.

3. Identificar trámites de alto impacto y priorizar:

Entre las acciones adelantadas en el Plan de Acción para mejorar los criterios de priorización de trámites, están:

- Se cuenta con una matriz de priorización diseñada y aprobada para apoyar el diagnóstico de los trámites a intervenir o mejorar.
- Se realiza seguimiento trimestral al registro de los “Datos de operación” a través del SUIT, que permiten identificar la cantidad de solicitudes y PQRS recibidas por cada trámite, con base en la información suministrada por las dependencias.

- Se realizó mesa de trabajo con la Secretaría TIC para analizar la posibilidad de implementar un mecanismo que permita la identificación y tratamiento de los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos, mayor tiempo de respuesta; así como los que los que la ciudadanía señale como engorrosos, complejos de realizar o costosos; igualmente los que generan mayores costos internos.
- Se realizó mesa de trabajo con la Secretaría de Educación para implementar la aplicación de encuestas de percepción en la dependencia.

4. Formular la estrategia de racionalización de trámites:

La entidad logró cumplir con la suscripción del plan de racionalización para la vigencia 2022 desde el mes de enero, como se exige en el segundo componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Se realizó registro de la estrategia en el SUIT, con un total de total de 43 acciones de tipo tecnológico para 19 trámites a cargo de 3 dependencias de la entidad, como se observa en la siguiente tabla.

No.	DEPENDENCIA	NOMBRE	TIPO	FECHA
1	Secretaría de Salud	Inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud	Trámite	30-jun-22
2		Reporte de novedades en el registro especial de prestadores de servicios de salud	Trámite	30-jun-22
3	U.A.E de Impuestos y Rentas	Levantamiento de gravamen de valorización departamental	OPA	30-nov-22
4		Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones no Tributarias	Trámite	30-jun-22
5		Impuesto de Registro	Trámite	30-jun-22
6		Inscripción, Adición y Novedades en el Registro de Contribuyentes del Impuesto al Consumo, Participación de Licores y Alcohol Potable y no Potable	OPA	30-nov-22
7		Legalización de las Tornaguías	Trámite	30-nov-22
8		Cesantías parciales para docentes oficiales	Trámite	31-jul-22
9	Secretaría de Educación	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Trámite	31-jul-22
10		Cesantías definitivas para docentes oficiales	Trámite	31-jul-22
11		Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Trámite	31-jul-22
12		Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Trámite	31-jul-22
13		Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Trámite	31-jul-22
14		Sustitución pensional para docentes oficiales	Trámite	31-jul-22
15		Reliquidación pensional para docentes oficiales	Trámite	30-nov-22
16		Pensión de jubilación para docentes oficiales	Trámite	30-nov-22
17		Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Trámite	30-nov-22
18		Ascenso en el escalafón nacional docente	Trámite	30-nov-22
19		Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Trámite	30-nov-22

5. Implementar acciones de racionalización normativa, administrativa y tecnológica:

De acuerdo con lo mencionado en el punto anterior, la entidad ha suscrito 43 acciones tecnológicas entre las cuales encontramos.

- Radicación y/o envío de documentos por medios electrónicos.
- Formularios diligenciados en línea.

- Respuesta y/o notificación por medios electrónicos.
- Trámite totalmente en línea.
- Reducción y/o eliminación del pago.

Así mismo, con el fin de promover o reforzar la suscripción de acciones de mejora normativa, se ha realizado seguimiento ante la U.A.E de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, solicitando información sobre la modificación del estatuto tributario en relación a la eliminación de los costos para certificados y consultas de acceso a la información pública, en virtud de lo estipulado en el Decreto 2106 de 2019 y la Ley 2052 de 2020

Se emitió lineamiento a las dependencias que cuentan con trámites y OPA identificados, informando la necesidad de realizar consulta ciudadana previo a la modificación de actos administrativos.

Se emitió lineamiento a las dependencias que cuentan con trámites y OPA identificados, realizando recomendación sobre la priorización de recursos para con destino a la implementación de soluciones tecnológicas que permitan mejorar las actividades de racionalización de trámites reduciendo tiempos de respuesta, costos y la ocurrencia de posibles riesgos de corrupción para los mismos.

6. Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización:

Con el propósito de implementar herramientas que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, se actualizó el procedimiento de racionalización PR-M4-P1-01, incluyendo la responsabilidad en cabeza de las dependencias, de realizar análisis e informe sobre el impacto generado con las estrategias de racionalización implementadas.

A la fecha, esta medición sólo deben realizarla 3 dependencias, puesto que la otra aun no cuenta con trámites parcial o totalmente en línea.

- Secretaría de Educación.
- Secretaría de Salud.
- U.A.E de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.

Se busca diseñar una estrategia para medición de los beneficios, la cual será consolidada de acuerdo con la información reportada por las dependencias, según lo definido en el plan de acción.

Esta categoría implica una revisión transversal y el fortalecimiento de los sistemas de información, puesto que exige la evaluación o medición sobre la disminución de los llamados tramitadores y/o terceros que se benefician de los

usuarios del trámite, lo que a la fecha es imposible de identificar con los medios que cuenta la entidad por el momento.

7. Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas:

Las campañas de apropiación se realizan de manera articulada con la difusión de información sobre la oferta institucional contenida en el punto 2, toda vez que, al ser enviadas a través de pautas por informativo, correos electrónicos, difusión por página web, videos y capacitaciones a servidores públicos, se está contando con el usuario interno y externo.

Este avance, se evidencia a través del informe consolidado desde la Secretaría General con las evidencias de difusión enviadas por las dependencias responsables.

Proyectó y Elaboró: Liliam Barrera Montenegro - Asesora Contratista, Geraldin Ordoñez Buitrago – Profesional Universitario, Beatriz E. Montoya – Profesional Contratista.
Revisó y Aprobó: Javier Ulloa Vera – Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión