

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria

Guía metodológica etapa 1 y 2 - 2024

Servicios que comprometen etapa 1 y 2

Agenda



- I. Contexto y Sistema CSEU
- II. Consideraciones etapa 1
- III. Resumen Guía Metodológica etapa 2
 - Objetivo 1
 - ✓ Requisitos Técnicos 1-2-3-4-5-6
- IV. Siguietes hitos



Recuperación de la confianza en las instituciones públicas

La modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en **recuperar la confianza** y legitimidad de su accionar, generando una **nueva relación entre el Estado y las personas.**

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

ETAPA 1

Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria

- Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, incluyendo a áreas operativas y de apoyo.
- Levantar y sistematizar información: reclamos, medición de satisfacción usuaria (cuando corresponda), entre otros.
- Diagnóstico y su difusión.

ETAPA 2

Diseño de un plan de mejoramiento

- Política de Calidad de Servicio.
- Diseño de un Plan anual de Mejoramiento.

ETAPA 3

Implementación del plan de mejoramiento

- Implementación del Plan anual de Mejoramiento.

ETAPA 4

Mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria

- Evaluación de resultados de la implementación del Plan.

Consideraciones etapa 1



Principales cambios etapa 1

- **Nueva estructura de algunos Requisitos Técnicos:** Por ejemplo, RT4 y RT5 de etapa 1 año 2023 ahora se encuentra en un solo RT en etapa 1 año 2024.
- **Universo considerado en E101RT3 sobre concientización en materia de Calidad de Servicio y Difusión del Informe del Diagnóstico (E103RT2):**
 - E101RT3: Personal de planta, contrata, honorarios, y personal regido por código del trabajo, con exclusión del personal subcontratado
 - E103RT2: Personal de planta, contrata, honorarios, y personal regido por código del trabajo, además de directivos y representantes del COSOC
- **Trámites asociados a proyectos de inversión:**
 - Identificarlos y caracterizarlos debido a compromiso gubernamental por agilizar su tramitación.
 - Tiempos de respuesta y stock.
- **En caso de homologación de COSOC (E103RT2).**
 - Se requiere adjuntar dictamen de la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.

Nueva estructura de la Guía

- **Cada RT contiene:**
 1. Tabla resumen con objetivo, requisito y medios de verificación
 2. Descripción del requisito
 3. Consideraciones para tomar en cuenta en implementación del RT
 4. Recomendaciones: Son sugerencias adicionales, para optimizar ejecución del sistema y cada institución define su pertinencia.
- **Resumen de acciones a realizar en Etapa 1.**
 - Mirar tabla en Guía Metodológica (sección B: Descripción de etapas acumulativas)
- **Sistematizar vs analizar la información de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria en Objetivo 2**
 - Sistematizar: Calcular indicadores, en cada Requisito se indica cómo.
 - Analizar: Responder preguntas, al final de Objetivo 2 hay una tabla con preguntas a responder.

Descripción de RT etapa 1



Requisito Técnico 2023		Requisito Técnico 2024 Cambios	Acción
E1O1RT1	Constituye Comité de Calidad (CC) por resolución	Sin cambios en RT	Mantiene vigente Comité de Calidad, y actualiza la resolución si hay cambios

Elementos clave

- Comité debe contar con las atribuciones para realizar lo que se solicita en el programa marco 2024.
- Funciones actualizadas del Comité de CSyEU explicitadas en la Guía Metodológica.
- Para el cumplimiento del requisito sólo se considerarán las personas funcionarias.

Descripción de RT etapa 1



Requisito Técnico 2023		Requisito Técnico 2024 Cambios	Acción
E1O1RT2	El CC analiza la existencia de Política de Calidad aprobada	Sin cambios en RT	Presentar acta de aprobación del CC de la Política de Calidad de Servicio (E2O1RT1)

Elementos clave

- Cumplimento en simultáneo en conjunto con E2O1RT1 al presentar acta de aprobación del Comité de CSyEU de la Política de Calidad del Servicio.
- La política de calidad de Servicio deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as.
 - La Red de Expertos convocará a procesos de revisión de la política, los que serán informados oportunamente.

Descripción de RT etapa 1



Requisito Técnico 2023		Requisito Técnico 2024 Cambios	Acción
E1O1RT3	El CC coordina al menos 1 actividad de concientización al menos al 30% de las personas funcionarias	El servicio define y coordina las actividades de concientización con aprobación del CC al 30% del personal de planta, contrata, honorarios, y código del trabajo, con exclusión del personal subcontratado.	Definir y coordinar nuevas actividades de concientización. Considerar otros grupos incorporados al RT (personal a honorarios, código del trabajo, con exclusión del personal subcontratado).

Elementos clave

- El servicio define y coordina. El Comité de CSyEU aprueba.
- Realizar nuevas actividades de concientización, que serán consideradas a partir de la fecha de aprobación del Comité de CSyEU.
- Las personas que participaron en actividades de concientización en 2023 pueden volver a participar en 2024.
 - Recomendación: Profundizar conocimiento o ampliar cobertura.
- Formato presencial, remoto o híbrido y no es necesario incurrir en gastos adicionales.

Descripción de RT etapa 1

Requisito Técnico 2023		Requisito Técnico 2024 Cambios	Acción
E1O2RT1	El Servicio desarrolla la medición de satisfacción según metodología definida por la red en año 2023.	Sin cambios en RT	Actualizar, solo aquellos servicios que comprometen MESU
E1O2RT2	Diseño muestral por canal de atención según corresponda, midiendo servicios relevantes de usuarios finales con opinión técnica favorable de la red en 2023.	Sin cambios en RT	Actualizar, solo aquellos servicios que comprometen MESU
E1O2RT3	La medición es realizada por una empresa externa contratada por licitación pública por la red.	Sin cambios en RT	Actualizar, solo aquellos servicios que comprometen MESU

Elementos clave

- Sin cambios con respecto a 2023.
- Se entregará una guía metodológica especial de MESU actualizada.

Descripción de RT etapa 1

Requisito Técnico 2023		Requisito Técnico 2024 Cambios	Acción
E1O2RT4	Caracterización de registros administrativos	E1O2RT4: El servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, incluyendo al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios (incluyendo trámites asociados a proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes al año t y los últimos tres años.	Se combinan los RT. Se debe actualizar el catastro al año 2024 e identificar los trámites y/o servicios asociados a proyectos de inversión, cuando corresponda.
E1O2RT5	Información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía		

Elementos clave

- Se utilizarán las definiciones e información del CPAT.
- Información del CPAT a diciembre de 2023 será precargada en la plataforma de la Red de Expertos.
- Incluir trámites y/o servicios que puedan quedar fuera del CPAT.
- Identificación de trámites asociados a proyectos de inversión, y tipo de trámite en el que se clasifica.

Descripción de RT etapa 1



Requisito Técnico 2023		Requisito Técnico 2024 Cambios	Acción
E1O2RT6	Sistematiza y analiza la información de los reclamos respondidos	E1O2RT5: Sistematiza y analiza información de los reclamos del año t y los últimos tres años.	Se fusionan RT. Se debe incluir la información de los últimos 3 años y actualizar datos al 30 de junio de 2024
E1O2RT7	Sistematiza y analiza la información de tiempos de respuesta a reclamos		
E1O2RT8	Sistematiza y analiza la información de tiempos de respuesta de trámites y/o servicios más relevantes entregados a la ciudadanía.	E1O2RT6: Sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía vigentes en el año t y los últimos tres años. Se incluyen el stock de trámites asociados a proyectos de inversión.	Se debe incluir la información de los últimos 3 años y actualizar datos al 30 de junio de 2024. Incluir nuevas métricas para trámites asociados a proyectos de inversión.

Elementos clave

- **RT5 y RT6:** Reportar los datos para los últimos 3 años y actualizar el año en curso a junio de 2024.
- **RT6:**
 - Es posible adaptar las definiciones de los hitos de inicio y fin.
 - Es necesario seleccionar al menos 3 trámites y/o servicios relevantes. Para seleccionar menos, debe justificar a la Red.
 - En el caso de instituciones con trámites asociados a proyectos de inversión, se suman 2 indicadores.
 - Existirá una sesión específica de trámites asociados a proyectos de inversión.

Descripción de RT etapa 1

Requisito Técnico 2023		Requisito Técnico 2024 Cambios	Acción
E1O2RT9	Sistematiza y analiza información sobre la medición de satisfacción usuaria y de otros instrumentos de percepción usuaria	E1O2RT7: Sistematiza y analiza la información de MESU u otro instrumento de percepción usuaria en el año t y los últimos tres años.	Se separa en 2 RT. Se debe incluir la información de los últimos 3 años y actualizar datos al 30 de junio de 2024.
		E1O2RT8: Sistematiza y analiza la información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes para el año t y los últimos tres años.	

Elementos clave

- **RT 7 y RT 8:** Reportar los datos para los últimos 3 años y actualizar el año en curso a junio de 2024.
- **RT 7:** Justificar cuando no se cuente con información de MESU u otras herramientas de percepción usuaria en el año 2024 (3 preguntas).
- **RT 8:**
 - Justificar cuando no se cuente con registros administrativos asociados a trámites y/o servicios más relevantes (3 preguntas).
 - Nuevas preguntas de análisis.

Descripción de RT etapa 1



Requisito Técnico 2023		Requisito Técnico 2024 Cambios	Acción
E1O3RT1	Elaborar el diagnóstico	E1O3RT1: Elaborar el diagnóstico, con información actualizada. Aprobación del comité.	Actualizar con información de 2024. Debe contar con aprobación del CC.
E1O3RT2	El comité de calidad emite opinión sobre el diagnóstico	No aplica.	Comité aprueba el diagnóstico, en RT1
E1O3RT3	Difusión del diagnóstico a personas funcionarias, directivos y COSOC	E1O3RT2: Difusión del informe de diagnóstico entre el personal de planta, contrata, honorarios, y personal regido por código del trabajo, además de directivos y representantes del COSOC	Difusión del diagnóstico actualizado.

Elementos clave

- **RT 1:** Considerar la información levantada y las repuestas a las preguntas de análisis del objetivo 2.
- **RT 2:**
 - Cambio en el universo de funcionarios públicos a considerar.
 - Actividades presenciales, remotas o híbridas..

Resumen Guía Metodológica etapa 2



Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria – etapa 2

Objetivo 1

La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.

Guía metodológica etapa 2

Objetivo 1

La institución define una **Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.**

Requisitos técnicos 1 a 3

RT 1: Definición o actualización de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

RT 2: Proceso participativo Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

RT 3: Difusión Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Delinea la **estrategia** del servicio en CSyEU y **orienta** la definición de planes de mejora.

Contar con **opinión técnica** favorable de la Red de Expertos

Aprobación Jefatura de Servicio de Política y **Comité** de CSyEU.

Guía metodológica etapa 2

Objetivo 1

La institución define una **Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.**

Requisitos técnicos 4 a 6

RT 4: Diseño de Plan anual de Mejoramiento.

RT 5: La institución define un Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de manera participativa.

RT 6: La institución difunde el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de manera participativa.

A partir del diagnóstico realizado en etapa 1, definir objetivos y actividades para el año 2025.

Plan alineado con estrategia de la institución, plasmado en Política de Calidad

Objetivo 1



RT 1: El Servicio, considerando la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, deberá definir o actualizar una política de calidad de Servicio. La política de calidad de Servicio deberá ser aprobada por la jefatura de Servicio y contar con la opinión técnica favorable de la red de expertos/as, y contener al menos lo siguiente:

- Principios orientadores.
- Objetivos.
- Relación con las definiciones estratégicas institucionales.
- Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios.
- Actores y roles.
- Directrices y líneas de acción.



Medios de verificación

Formulario con el contenido de la Política de CS.

Acta del Comité de CSyEU que aprueba Política de CS. Será también MV para E101RT2.

Certificado que aprueba Política de CS por Jefatura de Servicio.

Certificado con opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as a la Política de CS. Se convocará a un proceso de revisión. Preliminarmente a fines de agosto/sept

Objetivo 1

RT1: El Servicio, considerando la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, deberá definir o actualizar una política de calidad de Servicio. La política de calidad de Servicio deberá ser aprobada por la jefatura de Servicio y contar con la opinión técnica favorable de la red de expertos/as

Definiciones

	Contenidos de la política
1	Principios orientadores
2	Objetivos
3	Relación con las definiciones estratégicas institucionales
4	Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios
5	Actores y roles
6	Directrices y líneas de acción

Objetivo 1



RT1: El Servicio, considerando la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, deberá definir o actualizar una política de calidad de Servicio. La política de calidad de Servicio deberá ser aprobada por la jefatura de Servicio y contar con la opinión técnica favorable de la red de expertos/as

Definiciones (1/2)

- **Principios orientadores:** fundamentos o valores institucionales que guían la prestación de servicios.
- **Objetivos:** Propósito(s) que la institución busca lograr a mediano o largo plazo.
- **Relación con las definiciones estratégicas institucionales:** vínculo existente entre los principios y objetivos de la política con las definiciones estratégicas institucionales (formulario A1).

RT1: El Servicio, considerando la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, deberá definir o actualizar una política de calidad de Servicio. La política de calidad de Servicio deberá ser aprobada por la jefatura de Servicio y contar con la opinión técnica favorable de la red de expertos/as.

Definiciones (2/2)

- **Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios:** Elementos comunes de la población objetivo de los servicios de la institución.
- **Actores y roles:** Diferentes áreas de la institución que contribuyen en la entrega de servicios, en la gobernanza de la política y en el monitoreo y evaluación del plan de mejoramiento.
- **Directrices y líneas de acción:** Lineamientos generales y ámbitos prioritarios de trabajo para lograr los objetivos de la política.

Objetivo 1



RT 2: El servicio deberá definir o actualizar la política de calidad de servicio en forma participativa incluyendo al personal de planta y contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500.



Medios de verificación

Formulario con descripción de actividades participativas.

Listado de participantes de cada actividad. Identificar a personal y COSOC.

Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del COSOC y de su vigencia.

En caso de homologación de COSOC, adjuntar dictamen de la Contraloría que determine que procede dicha homologación

Objetivo 1



RT2: El servicio deberá definir o actualizar la política de calidad de servicio en forma participativa incluyendo al personal de planta y contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500.

Consideraciones

- **Actividad participativa puede ser definida por la institución:** Consultas, reuniones, talleres, entre otras.
- Realizar al menos una actividad participativa, sin un límite de actividades totales.
- Asegurarse de contar con participantes de distintas áreas y del COSOC, no necesariamente en una misma actividad.

Objetivo 1



RT 3: El servicio deberá difundir la política de calidad de servicio entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado); directivos, y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500



Medios de verificación

Copia del medio de difusión.

Copia del material utilizado en la difusión de la Política.

Listado de destinatarios de la difusión de la política.

Identificar a personal, directivos, COSOC.

Acto administrativo del COSOC y de su vigencia.

En caso de homologación de COSOC, adjuntar dictamen de la Contraloría.

Objetivo 1



RT3: El servicio deberá difundir la política de calidad de servicio entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado); directivos, y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500

Consideraciones

Difusión:

- A través de reuniones, correos, mensajes en intranet, entre otros.
- Actividades presenciales, remotas o híbridas.
- Múltiples formatos: texto de la política, videos, audios, etc.

Objetivo 1



RT 4: El servicio con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, diseña un Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución, debiendo ser aprobado por la jefatura del Servicio, y que deberá contener al menos lo siguiente:

- Objetivo general y específicos, expresados como resultados esperados y medibles.
- Actividades.
- Plazos de ejecución.
- Áreas responsables y participantes.
- Población Objetivo de las actividades (definición y cuantificación).
- Los trámites y/o servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato.



Medios de verificación

Formulario con el contenido del Plan anual de Mejoramiento de la CSyEU.

Acta del Comité de CSyEU que aprueba Plan anual de Mejoramiento de la CSyEU.

Certificado que aprueba Plan anual de Mejoramiento de la CSyEU por Jefatura de Servicio.

Objetivo 1

RT4: El servicio con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, diseña un Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución, debiendo ser aprobado por la jefatura del Servicio.

Definiciones

	Contenidos Plan anual de Mejoramiento de la CS
1	Objetivo general
2	Objetivos específicos
3	Actividades
4	Plazos de ejecución
5	Áreas responsables y participantes
6	Población objetivo de las actividades
7	Los trámites y/o servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato
8	Indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento del plan anual y sus metas.
9	Indicadores de satisfacción usuaria
10	Sistemas de respaldo y reportabilidad para generar los medios de verificación de las actividades
11	Costos de cada actividad y su vinculación a ítems presupuestarios

Objetivo 1



RT4: El servicio con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, diseña un Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución, debiendo ser aprobado por la jefatura del Servicio.

Definiciones (1/4)

- **Objetivo General:** Propósito del Plan. Coherente con los objetivos, directrices y líneas de acción definidas en la Política de Calidad.
- **Objetivos específicos:** Se desprenden del Objetivo General y contribuyen a su logro.
- **Actividades:** Tareas o acciones que se llevan a cabo para cumplir con los objetivos específicos. Cada objetivo específico debe estar asociado a al menos una actividad.
- **Plazos de Ejecución:** Corresponde al periodo de tiempo específico en que se realizan las actividades del Plan. Se debe definir un plazo para cada actividad.

RT4: El servicio con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, diseña un Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución, debiendo ser aprobado por la jefatura del Servicio.

Definiciones (2/4)

- **Áreas responsables y participantes:** Las áreas responsables son las encargadas de liderar o coordinar las actividades. Cada actividad debe tener un área responsable.
- **Población Objetivo de las actividades :** personas usuarias de la institución que serán destinatarias y/o se verán beneficiadas directa o indirectamente por cada actividad. . Cada actividad debe contar con una población objetivo.
- **Los trámites y/o servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato:** Son los trámites o servicios de la institución que están asociados a cada actividad del Plan.

RT4: El servicio con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, diseña un Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución, debiendo ser aprobado por la jefatura del Servicio.

Definiciones (3/4)

- **Indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento del plan anual y sus metas, cuando corresponda:** herramientas que entregan información cuantitativa respecto al proceso, logro o resultado de las actividades del Plan. Cada actividad debe contar con al menos un indicador de desempeño.
- **Indicadores de satisfacción usuaria:** Son herramientas que entregan información sobre la satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios o trámites de la institución. El Plan debe contar con uno o más indicadores de satisfacción usuaria.

RT4: El servicio con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, diseña un Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución, debiendo ser aprobado por la jefatura del Servicio.

Definiciones (4/4)

- **Sistemas de respaldo y reportabilidad para generar los medios de verificación de las actividades:** herramientas utilizadas para generar y/o almacenar los medios de verificación de las actividades. Al menos un sistema de respaldo y reportabilidad para cada actividad.
- **Costos de cada actividad y su vinculación a ítems presupuestarios:** Estimación de los recursos financieros necesarios para llevar a cabo cada actividad. Es posible que algunas actividades no requieran recursos financieros.

Objetivo 1



RT 5: El servicio deberá definir o actualizar el Plan anual de mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en forma participativa, incluyendo al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500.



Medios de verificación

Formulario con descripción de actividades participativas.

Listado de participantes de cada actividad. Identificar a personal y COSOC.

Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del COSOC y de su vigencia.

En caso de homologación de COSOC, adjuntar dictamen de la Contraloría.

Objetivo 1



RT 6: El servicio deberá difundir el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos, y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500.



Medios de verificación

Copia del medio de difusión.

Copia del material utilizado en la difusión del Plan anual.

Listado de destinatarios de la difusión del Plan anual.

Identificar a personal, directivos, COSOC.

Acto administrativo del COSOC y de su vigencia.

En caso de homologación de COSOC, adjuntar dictamen de la Contraloría.



Siguientes hitos

Asistencia Técnica:

- Taller proyectos de inversión (junio).
- Ejercicios metodológicos.

Plataforma: se informará su habilitación, incluyendo la actualización de usuarios/as.

Contrapartes: Información de grupos y contrapartes de la Red, en el siguiente [enlace](#).

GRUPO	NOMBRE	CORREO	NOMBRE	CORREO
1	Tomás Aguayo	taguayo@hacienda.gov.cl	Karina Vigar	kvigar@minsegpres.gob.cl
2	Tomás Schuster	tschuster@hacienda.gov.cl	Denysse Rivas	drivas@minsegpres.gob.cl
3	Francisca Vidal	fvidal@hacienda.gov.cl	Álex Leyton	aleyton@minsegpres.gob.cl
4	Rocío Ávila	ravila@hacienda.gov.cl	Fabiola Vidal	fvidal@minsegpres.gob.cl

Gracias

Junio de 2024