



PLAN INSTITUCIONAL ANUAL 2018

ÍNDICE

- 03 INTRODUCCIÓN
- 07 INICIATIVA 1 Implementar la estrategia de la Política Nacional de Persecución Penal
- 10 INICIATIVA 2 Desarrollar proyectos informáticos en áreas estratégicas
- 11 INICIATIVA 3 Fortalecer los modelos de atención por tipo de usuario
- 12 INICIATIVA 4 Implementar las etapas de ingreso y asignación contempladas en el nuevo Modelo de Administración y Tramitación de Causas
- 13 INICIATIVA 5 Implementar las condiciones para la aplicación de la entrevista videograbada a menores de edad presuntamente víctimas de delitos sexuales
- 14 INICIATIVA 6 Desarrollar un proyecto de mejoramiento para la medición de satisfacción de los usuarios del Ministerio Público
- 15 INICIATIVA 7 Instalar y consolidar el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos
- 16 INICIATIVA 8 Desarrollar una plataforma de Inducción Institucional vía e-learning

PLAN INSTITUCIONAL ANUAL 2018

INTRODUCCIÓN

Con la aprobación de la Ley de Fortalecimiento del Ministerio Público en 2015 se estableció de manera obligatoria la implementación de una herramienta de gestión y difusión pública de la labor institucional, denominada “Plan Institucional Anual” (PIA). Este plan tiene por objetivo priorizar las iniciativas que ejecutará la institución durante el año en curso, las que deben ser informadas por el Fiscal Nacional a la ciudadanía en la Cuenta Pública que realiza todos los años en abril.

Los contenidos que debe abordar el PIA están definidos en el artículo 91 de la ley¹ que fortalece al Ministerio Público, con el fin de normar su definición y ejecución anual. El mismo cuerpo legal explicita en su artículo segundo que un grupo de funcionarios designados por el Fiscal Nacional será el encargado de formular el plan anual. Este equipo es compuesto por representantes del nivel central, del regional y del local, con el propósito de contar con distintas miradas y posibilitar, con ello, un impacto transversal a toda la institución.

Para elaborar el Plan Institucional Anual del 2018 se designó un comité mediante Resolución FN/MP N°2080, del 31/10/17, que inició sus funciones el 17 de enero de 2018 y fue integrado por las siguientes personas:

- **Eduardo Fernández Morales**, director ejecutivo de la Fiscalía Regional de Valparaíso.
- **Samuel Núñez Parga**, fiscal jefe de la Fiscalía Local de San Antonio, Región de Valparaíso.
- **José Luis Buonaiuto Donoso**, administrador de la Fiscalía Local de La Ligua, Región de Valparaíso.
- **Manuel Ardiles Reyes**, director ejecutivo de la Fiscalía Regional del Maule.
- **Karem Torres de la Fuente**, jefa de la Unidad de Gestión e Informática de la Región del Maule.
- **Fabiola Droguett Ramírez**, profesional de la División de Recursos Humanos de la Fiscalía Nacional.

1 Ley N°19.640

- **Victoria Becerra Osses**, directora de la Unidad de Planificación y Coordinación Estratégica de la Fiscalía Nacional.
- **Jéssica Gordillo Zambra**, asesora de la Unidad de Planificación y Coordinación Estratégica de la Fiscalía Nacional.
- **Nadia Contreras Ortiz**, profesional de la División Estudios, Evaluación, Control y Desarrollo de la Gestión de la Fiscalía Nacional.
- **Marcela Abarca Villaseca**, profesional de la División de Atención a Víctimas y Testigos de la Fiscalía Nacional.
- **Óscar Zapata Díaz**, gerente de la División de Informática de la Fiscalía Nacional.

El Ministerio Público define sus prioridades anuales sobre la base del avance en la implementación del Plan Estratégico², los resultados alcanzados en el PIA del año anterior y las necesidades institucionales.

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS VIGENTES

Para formular la propuesta de PIA 2018 se realizó una revisión detallada del avance del Plan Estratégico Institucional en todas sus líneas e iniciativas estratégicas y el resultado de la ejecución del PIA 2017. Los ejes orientadores para definir las prioridades de la organización fueron:

VISIÓN

“Ser una institución confiable, integrada por personas con vocación de servicio público, reconocida por la sociedad por su eficacia en la persecución penal, que involucra a víctimas y testigos en todo el proceso penal y se consolida como un actor relevante dentro del sistema de justicia.”

MISIÓN

“Somos la institución pública y autónoma que dirige exclusiva y objetivamente las investigaciones penales; ejercemos la acción penal pública proponiendo la mejor solución al conflicto penal, dentro del marco legal establecido, teniendo presente los intereses de las víctimas y de la sociedad, protegiendo a las primeras como, asimismo, a los testigos de delitos.”

² Versión actualizada el 2016. El Plan Estratégico es la hoja de ruta de la gestión del actual Fiscal Nacional, Jorge Abbott, con vigencia hasta el 2022.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Focalizar los esfuerzos y recursos en dar respuesta al conflicto penal.
2. Mejorar la dirección y calidad de la investigación penal.
3. Otorgar un servicio de calidad a nuestros usuarios para dar cumplimiento a la misión institucional y consolidar un sistema de relación permanente con énfasis en las víctimas y testigos.
4. Ser reconocidos como representantes de la sociedad en el ejercicio de la acción penal y constituirmos en referentes técnicos para la definición e implementación de políticas públicas en el ámbito penal.
5. Consolidar los modelos de gestión institucional, optimizando sus sistemas de apoyo.
6. Relevar a las personas como actores claves del desarrollo institucional.

ÁREAS ESTRATÉGICAS

En el Plan Estratégico formulado para el periodo 2016 - 2022 se definieron áreas prioritarias, con el fin de focalizar el trabajo de la institución hacia el cumplimiento de cuatro grandes desafíos o “áreas estratégicas”:

1. Eficacia en la persecución penal.
2. Relación y atención a nuestros usuarios.
3. Rol como representante de la sociedad en la persecución penal.
4. Gestión interna como apoyo para la persecución penal.

INICIATIVAS PRIORIZADAS PARA EL 2018

1. Implementar la estrategia de la Política Nacional de Persecución Penal.
2. Desarrollar proyectos informáticos en áreas estratégicas.
3. Fortalecer los modelos de atención por tipo de usuario.
4. Implementar las etapas de ingreso y asignación contempladas en el nuevo Modelo de Administración y Tramitación de Causas.
5. Implementar las condiciones para la aplicación de la entrevista videograbada a menores de edad presuntamente víctimas de delitos sexuales.
6. Desarrollar un proyecto de mejoramiento para la medición de la satisfacción de los usuarios del Ministerio Público.
7. Instalar y consolidar el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos.
8. Desarrollar una plataforma de inducción institucional vía *e-learning*.

Iniciativa 1 PIA 2018

Implementar la estrategia de la Política Nacional de Persecución Penal

En el 2017 se aprobó por resolución FN/MP N°2533, del 29 de diciembre, la Política Nacional de Persecución Penal del Ministerio Público, elaborada con la participación de los 18 fiscales regionales.

El comité responsable de construir el PIA sugirió dar continuidad al trabajo iniciado en 2017 respecto de la elaboración de un mecanismo que permita actualizar en forma anual las directrices e instructivos relativos a la Política Nacional de Persecución Penal. Se determinó, además, que se requieren definiciones para alinear el trabajo investigativo de todas las Fiscalías Regionales del país.

Debido al alto impacto de esta iniciativa, tanto en las Fiscalías Locales, la sociedad, como en los organismos relacionados, se propuso abordar esta temática con una mirada concreta de implementación de la Política Nacional de Persecución Penal que posibilite un trabajo a nivel de todo el país.

La implementación de la Política Nacional de Persecución Penal constará de dos etapas fundamentales, que requerirán de un trabajo mancomunado de Fiscalías Regionales, Divisiones y Unidades Especializadas de la Fiscalía Nacional. Estas fases son:

1. **Establecimiento de criterios de actuación:** Se revisarán las propuestas de adecuación o dictación de nuevos instructivos del Fiscal Nacional acerca de criterios de actuación en categorías de delitos priorizados³.
2. **Construcción de los indicadores de cumplimiento:** Se utilizarán en aquellos criterios de actuación que se definan como estratégicos en las categorías de delitos priorizados. La elaboración de los indicadores se realizará teniendo como referencia los ámbitos definidos en la Política Nacional de Persecución Penal para los criterios de actuación:

3 Los delitos priorizados por el Fiscal Nacional en la Política Nacional de Persecución Penal son:

- a. Delitos violentos contra la propiedad, en lo que se incluye también el robo con fuerza en lugar habitado o destinado a la habitación.
- b. Delitos vinculados con el crimen organizado, como tráfico de drogas, delitos contemplados en la ley de control de armas, lavado de activos y asociaciones ilícitas.
- c. Delitos vinculados directamente con la víctima, como femicidios, delitos sexuales que afecten a niños, niñas y adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad y delitos cometidos en contexto de violencia intrafamiliar.
- d. Delitos de corrupción y delitos económicos que afecten el funcionamiento del mercado.
- e. Delitos vinculados a los derechos humanos, como tortura, apremios ilegítimos, trata de personas, tráfico ilícito de migrantes y asociación ilícita para cometer estos últimos.
- f. Delitos de homicidio.
- g. Manejo en estado de ebriedad con resultado de muerte.

- a. Instrucciones generales relativas al estándar mínimo y oportunidad de las diligencias a decretar para la investigación de los delitos.
- b. Oportunidad y forma de entrevista a la víctima.
- c. Medidas de protección y comunicación con la víctima y testigos.
- d. Condiciones para someter a un imputado a control de detención.
- e. Coordinación con policías y organismos auxiliares del Ministerio Público.
- f. Medidas cautelares.
- g. Condiciones para el principio de oportunidad.
- h. Condiciones para salidas tempranas o alternativas y sus requisitos.
- i. Condiciones para la elección del procedimiento a seguir.
- j. Invocación o reconocimiento de circunstancias modificatorias de responsabilidad penal.
- k. Régimen recursivo: impugnación de resoluciones judiciales mediante recursos procesales

OBJETIVOS 2018

1. Revisar y proponer ajustes a los instructivos vigentes del Fiscal Nacional que regulan las categorías de delitos priorizados por la Política Nacional de Persecución Penal.
2. Difundir los instructivos actualizados.
3. Contar con un plan de capacitación para la aplicación de instructivos.
4. Construir indicadores de cumplimiento de los criterios de actuación para las categorías de delitos priorizados.

PRODUCTOS COMPROMETIDOS PARA EL 2018

1. Documento que proponga al Fiscal Nacional y al Consejo General de Fiscales la adecuación o dictación de los instructivos seleccionados que regulen los ámbitos o categorías de delitos priorizados.
2. Documento que proponga al Fiscal Nacional y al Consejo General los indicadores que permitirán medir el grado de cumplimiento de los criterios de actuación que se establezcan para los delitos priorizados.
3. Programa de capacitación y difusión de instructivos actualizados a nivel nacional.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN O INDICADOR

1. Documento que contenga el diagnóstico de las Unidades Especializadas de la Fiscalía Nacional, respecto de los instructivos vigentes que deben ser modificados o de aquellos que deben ser creados.
2. Informe de las Fiscalías regionales respecto de los instructivos regionales vigentes que establecen criterios de actuación para las categorías de delitos priorizados.

3. Documento aprobado por el Fiscal Nacional y el Consejo General de Fiscales con las propuestas de dictación o modificación de instructivos.
4. Reporte de actividades realizadas en materia de difusión.
5. Programa de capacitación de instructivos actualizados a nivel nacional.
6. Aprobación del Fiscal Nacional y del Consejo General de Fiscales del documento que defina los indicadores, el plan de medición y el mecanismo de seguimiento y control de los criterios de actuación definidos para los ámbitos o categorías de delitos que integran la Política.

Iniciativa 2
PIA 2018**Desarrollar proyectos informáticos en áreas estratégicas**

Debido a los actuales requerimientos tecnológicos del Ministerio Público para asegurar mayor eficacia en la persecución penal, es necesario reemplazar los actuales sistemas que dan soporte a la operación por un nuevo sistema de información de alcance nacional, con una completa integración que responda a dichos modelos de procesos.

OBJETIVOS 2018

1. Diseñar e implementar un nuevo “Sistema Institucional Integrado”, que dé soporte y fortalezca todo el ciclo de operación asociado al ingreso y tramitación de causas.
2. Desarrollar herramientas para contactar a las víctimas.

PRODUCTOS COMPROMETIDOS PARA EL 2018

1. Diseño de los primeros módulos componentes del nuevo sistema institucional.
2. Diseño e implementación del sistema informático que permita implementar el protocolo de contactabilidad a nivel nacional.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN O INDICADOR

1. Documento de diseño del módulo de ingreso y asignación.
2. Documento de diseño del módulo de tramitación.
3. Aplicativo para protocolo de contactabilidad disponible en ambiente de certificación.

Iniciativa 3 PIA 2018

Fortalecer los modelos de atención por tipo de usuario

El Plan Institucional Anual del Ministerio Público prioriza para el 2018 dos iniciativas para robustecer la relación y atención de nuestros usuarios. Se trata del Modelo de Atención y Protección a Víctimas y Testigos de Delitos Violentos y del servicio de intérprete mediante videoconferencia para atención de víctimas, testigos y denunciadores extranjeros, cuya lengua nativa no sea el español. La primera iniciativa se relaciona con la decisión del Fiscal Nacional y el Consejo General de Fiscales de priorizar ciertos delitos en la Política Nacional de Persecución Penal, los que, en su mayoría, están contemplados en este modelo, con el objeto de entregar una mejor atención a las víctimas. La segunda iniciativa tiene que ver con los distintos compromisos y tratados internacionales que ha firmado el Estado de Chile, comprometiéndose a resguardar los derechos de los migrantes para facilitarles una adecuada protección, en los casos que corresponda.

OBJETIVOS 2018

1. Iniciar la implementación del Modelo de Atención y Protección a Víctimas y Testigos de Delitos Violentos.
2. Implementar un servicio de intérprete mediante videoconferencia para la atención a víctimas, testigos y denunciadores extranjeros.

PRODUCTOS COMPROMETIDOS PARA EL 2018

1. Pauta de evaluación de riesgo en delitos violentos, elaborada y validada.
2. Inicio de puesta en operación del sistema informático del Modelo de Atención y Protección a Víctimas y Testigos de Delitos Violentos en las Fiscalías locales de la Fiscalía Regional de Tarapacá.
3. Servicio de intérprete mediante videoconferencia para la atención a víctimas, testigos y denunciadores extranjeros, implementado.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN O INDICADOR

1. Pauta de evaluación de riesgo validada.
2. Informe que dé cuenta del uso del sistema informático en producción para las Fiscalías Locales de la Fiscalía Regional de Tarapacá.
3. Informe de la División de Atención a Víctimas y Testigos que dé cuenta de la implementación del servicio de intérprete por videoconferencia a nivel nacional.

Iniciativa 4 PIA 2018

Implementar las etapas de ingreso y asignación contempladas en el nuevo Modelo de Administración y Tramitación de Causas

El Modelo de Administración y Tramitación de Causas tiene como objetivo optimizar los procesos de persecución penal, mediante la estandarización y mejoramiento de los servicios que lo componen, potenciando la gestión jurídica y administrativa para el logro de términos judiciales que solucionen el conflicto penal y mejoren la percepción de los usuarios. El modelo está compuesto por las etapas de ingreso, asignación, tramitación y término. Con las dos primeras deben cumplirse los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad de la información de las causas que ingresan a las Fiscalías locales, incorporando un contacto temprano con las víctimas, que permita completar, en caso de ser necesario, la información que contiene el parte denuncia.
2. Adelantar decisiones jurídicas mediante las actividades que realiza el preclasificador; decretando diligencias en caso de faltar información, con el fin de determinar la existencia o no de una línea investigativa.
3. Mejorar la selectividad de casos, asignándolos con una línea investigativa clara a equipos de fiscales.
4. Definir y formalizar los criterios jurídicos para la preclasificación y asignación de causas.

OBJETIVO AÑO 2018

1. Implementar los procesos de ingreso y asignación de causas en todas las Fiscalías locales⁴ que no lo hicieron en el 2016 y 2017.

PRODUCTO COMPROMETIDO PARA EL 2018

1. Procesos de ingreso y asignación de causas implementados en todas las Fiscalías Locales que no los pusieron en marcha en el 2016 y 2017⁵.

MEDIO DE VERIFICACIÓN O INDICADOR

1. Memorándum de la División de Estudios, Evaluación, Control y Desarrollo de la Gestión, dirigido a la Directora Ejecutiva Nacional, informando la fecha de puesta en operación de los procesos, diagrama de procesos, matriz RECI (Responsable, Ejecutor, Consultado e Informado) y definición de criterios jurídicos para Fiscalías Locales que no implementaron el Modelo de Ingreso y Asignación de Causas en el 2016 y 2017.

4 Por definir si se implementará en la totalidad de Fiscalías locales de un fiscal.

5 Corresponde a las Fiscalías locales de San Felipe, Viña del Mar, Los Andes, Valparaíso, Curicó, San Javier, Los Ángeles, Concepción, Talcahuano, San Bernardo, Talagante, La Florida, Fiscalía Especializada de Robos con Fuerza, Fiscalía Especializada de Delitos Violentos, Económicos y Funcionarios, Fiscalía Especializada en Violencia Intrafamiliar, Delitos Sexuales y otros.

Iniciativa 5 PIA 2018

Implementar las condiciones para la aplicación de la entrevista videograbada a menores de edad presuntamente víctimas de delitos sexuales

Con la aprobación a principios del 2018 de la ley que regula las entrevistas videograbadas a niños, niñas y adolescentes (NNA) víctimas de delitos sexuales y de acuerdo con las prioridades establecidas en el Plan Estratégico Institucional, en sus áreas de “Eficacia en la persecución penal” y “Relación y atención a nuestros usuarios”, el Ministerio Público responde a la necesidad de mejorar la calidad de la información obtenida por medio de esta técnica de investigación y, con ello, avanzar hacia un mayor respeto de los derechos y garantías fundamentales de NNA.

OBJETIVOS 2018

1. Implementar y disponer de los espacios físicos, el mobiliario y el equipamiento tecnológico necesario en aquellas fiscalías que están consideradas en la primera etapa de implementación de la entrevista investigativa videograbada según la ley que regula la materia (Arica, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén y Magallanes), cumpliendo los estándares exigidos por el reglamento.
2. Diseñar, elaborar, ejecutar y evaluar el proceso de formación inicial para entrevistadores de los estamentos fiscales, abogados asistentes y profesionales de URUVIT de las Fiscalías Regionales de la primera etapa de implementación.
3. Diseñar, elaborar, ejecutar y evaluar el proceso de formación continua de los entrevistadores entrenados en el curso inicial.

PRODUCTOS COMPROMETIDOS PARA EL 2018

1. Implementación y funcionamiento operativo de las salas que permitan ejecutar las entrevistas investigativas videograbadas de NNA víctimas de los delitos contemplados en la ley, en las Fiscalías Regionales de la primera etapa de implementación.
2. Diseño, elaboración, ejecución y evaluación de los cursos de entrenamiento en entrevista investigativa videograbada a fiscales, abogados asistentes y profesionales URUVIT, de las Fiscalías Regionales de la primera etapa de implementación, incluyendo el desarrollo de un proceso de formación continua de los profesionales entrenados.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN O INDICADOR

1. Informe de la División de Atención a Víctimas y Testigos que dé cuenta de la situación en que operan las salas especiales implementadas, incluyendo fotografías o videos que permitan visualizarlas.
2. Informe de la División de Atención a Víctimas y Testigos de evaluación de los cursos de entrenamiento en entrevista investigativa videograbada y del proceso de formación continua de los profesionales entrenados.

Iniciativa 6
PIA 2018**Desarrollar un proyecto de mejoramiento para la medición de satisfacción de los usuarios del Ministerio Público**

El Ministerio Público comprometió en su Plan Estratégico Institucional “otorgar un servicio de calidad a nuestros usuarios para dar cumplimiento a nuestra misión institucional y consolidar un sistema de relación permanente, con énfasis en las víctimas y testigos”. La respuesta a esta definición requiere elaborar un proyecto que permita perfeccionar la forma de evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención que el Ministerio Público les brinda mediante del Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU), con el fin de mejorar su calidad. En ese marco es necesario contar con mecanismos de medición que contemplen un sistema de evaluación debidamente estructurado.

OBJETIVO 2018

- I. Optimizar la medición del nivel de satisfacción de usuarios atendidos por el Ministerio Público en los espacios de atención del SIAU.

PRODUCTO COMPROMETIDO PARA EL 2018

- I. Directrices técnicas que permitan construir un nuevo instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios para 2019.

MEDIO DE VERIFICACIÓN O INDICADOR

- I. Informe de la División de Atención a Víctimas y Testigos que contiene las directrices técnicas para la construcción del nuevo instrumento de medición de satisfacción de usuarios.

Iniciativa 7 PIA 2018

Instalar y consolidar el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos

La implementación y consolidación del Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos (SACFI) se relaciona con el área estratégica de “Eficacia en la persecución penal” cuyos objetivos son: 1) Focalizar los esfuerzos y recursos en dar respuesta al conflicto penal y 2) Mejorar la dirección y calidad de la investigación penal. En particular, la iniciativa SACFI se enmarca en la línea de acción estratégica respecto de la puesta en marcha de la “Política Nacional de Persecución Penal”.

En el contexto de la Ley N°20.861, dictada para fortalecer al Ministerio Público, el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos fue creado con el fin de robustecer la persecución penal de delitos contra la propiedad, como asimismo de aquellos de mayor connotación social. Estos son calificados por el Fiscal Nacional por medio del diseño de estrategias para producir información y analizar la misma, incluyendo estrategias de investigación concerniente a mercados u otras estructuras de criminalidad relacionadas con estos delitos.

OBJETIVOS 2018

1. Implementar el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos en las Fiscalías Regionales correspondientes a la tercera fase⁶, sobre la base de lo definido en el “Plan de Implementación del Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos tercera fase”.
2. Ejecutar un Programa de Normalización del Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos, según corresponda a cada una de las tres fases de implementación.
3. Poner a disposición de los sistemas regionales un Sistema Informático de Apoyo para el Análisis Criminal (SIMAC) y tecnología OLAP (*On-Line Analytical Processing*).

PRODUCTOS COMPROMETIDOS PARA EL 2018

1. SACFI implementado en la totalidad de las regiones de la tercera fase.
2. Programa de normalización desarrollado por la unidad coordinadora SACFI ejecutado.
3. Implementación, capacitación y fortalecimiento de sistema SIMAC y tecnologías OLAP (a cargo de la División de Informática).

MEDIO DE VERIFICACIÓN O INDICADOR

1. Porcentaje de Fiscalías Regionales que implementan el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos en el año t respecto del número total de Fiscalías Regionales programadas para poner en marcha el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos en el año t.

6 Las Fiscalías Regionales de la tercera fase son: Arica y Parinacota, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Maule, Los Ríos, Los Lagos, Magallanes y Antártica Chilena.

Iniciativa 8
PIA 2018

**Desarrollar una plataforma de Inducción Institucional
vía *e-learning***

El propósito es contar con un programa de inducción institucional estandarizado, que pueda usarse en todas las Fiscalías Regionales.

OBJETIVO 2018

1. Desarrollar e implementar el Programa de Inducción Institucional vía *e-learning* para facilitar el proceso de incorporación de fiscales y funcionarios al Ministerio Público.

PRODUCTOS COMPROMETIDOS PARA EL 2018

1. Desarrollo de contenidos de inducción *e-learning*, identificados en el año 2017.
2. Elaboración de diseño y desarrollo de plataforma *e-learning* de inducción institucional.
3. Plataforma *e-learning* de inducción institucional construida.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN O INDICADOR

1. Documento de la División de Recursos Humanos con contenidos de inducción institucional para incluir en plataforma vía *e-learning*.
2. Plataforma disponible en ambiente de certificación.

