

# **Protocolo de Funcionamiento Mesas de Trabajo Regionales**

## 1. Contexto:

Las Mesas de Trabajo, en la actualidad, se encuentran conformadas en cada una de las Direcciones Regionales, en la Dirección de Grandes Contribuyentes y Dirección Nacional, sumando un total de 22 a nivel nacional.

A partir del año 2016, esta instancia se incorporó en el Convenio de Desempeño Colectivo Institucional a través del Indicador “Mejoramiento de la Gestión de Mesas de Trabajo”, cuya meta de cumplimiento es hasta 2020 de un 80%. Está compuesto por dos Subindicadores, siendo su descripción y ponderación la siguiente:

Subindicadores	Ponderación	Meta
<b>1. Frecuencia de reuniones: al menos 2 por trimestre.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 o más reuniones en el trimestre= 100%</li> <li>• 1 reunión en el trimestre= 50%</li> <li>• Ninguna en el trimestre= 0%</li> </ul>	35%	
<b>2. Eficiencia: porcentaje de cierre o finalización de temas tratados de gestión regional.</b>		<b>80%</b>
<b>La finalización de temas podrá efectuarse en la misma reunión o máximo en la reunión siguiente, para el cálculo de este indicador.</b>	65%	

En este contexto, se ha elaborado el presente protocolo con el propósito de entregar lineamientos para facilitar una gestión eficiente y eficaz de las Mesas de Trabajo, permitiendo el cumplimiento del indicador del Convenio Colectivo como también el cierre oportuno y evaluación posterior tanto de los temas planteados como de la gestión de esta instancia de participación.

## 2. Descripción de la Mesa de Trabajo:

### Objetivos:

- Potenciar institucionalmente las relaciones laborales a través de un espacio formal y sistemático de gestión con las Asociaciones de Funcionarios, basado en la confianza y el diálogo, que permita tratar temas de interés común.
- Facilitar la resolución de temas regionales con la participación de los distintos actores regionales y/o de la DGC-DN y canalizar problemáticas que impliquen gestiones a nivel central para su solución.
- Todo lo anterior, con el fin de impactar en el mejoramiento de los ambientes laborales saludables y en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### Temáticas Tratadas:

- Socialización de temas estratégicos y/o transversales a la institución, generando espacios para su análisis, elaboración de propuestas, sugerencias y observaciones. Previo a su inclusión en la Mesa de Trabajo se efectuará la presentación a las Directivas Nacionales de las asociaciones de funcionarios, por parte de la Subdirección de Desarrollo de Personas o aquella responsable.
- Abordar temáticas o inquietudes locales, gestionando su resolución y realizando seguimiento con las áreas responsables.

**Integrantes de la Mesa de Trabajo y sus Roles:**

- **Director(a) Regional – Director(a) de Grandes Contribuyentes:**
  - Presidir la reunión.
  - Establecer, en conjunto con las Asociaciones de Funcionarios, el calendario anual de reuniones. Se sugiere utilizar Calendario Outlook para agendar dichas reuniones.
  - Definir y preparar, previo a la reunión, los temas a tratar en ella que sean de su responsabilidad, poniendo atención en aquellos que quedaron pendientes de resolver en reunión anterior.
  - Solicitar a las Asociaciones de Funcionarios el envío anticipado de temas a tratar por ellas, con el fin de elaborar el temario de la reunión y, eventualmente, gestionar respuestas oportunas a las inquietudes planteadas.
  - Convocar a reuniones extraordinarias, con el fin de tratar algún tema emergente y/o pendiente de resolución.
  - Con el fin de dar respuesta a algún planteamiento en particular, el (la) Director(a) Regional o de la DGC podrá incorporar a la reunión, en acuerdo con las Asociaciones de Funcionarios, a la o las Jefaturas de Departamento u Oficina que se estime pertinente.
  
- **Jefatura del Departamento u Oficina de Administración:**
  - Velar por el cumplimiento del calendario de reuniones.
  - Realizar por encargo del Director(a) la convocatoria a la reunión, con al menos 2 días hábiles de anticipación.
  - Realizar seguimiento de temas pendientes, agilizando y acotando los tiempos de respuesta de los compromisos con las áreas responsables.
  - Formalizar el cierre de temas cuando corresponda, de acuerdo al Anexo N° 1: “Recomendaciones para Finalización de Temas Planteados en Mesas de Trabajo Regionales”.
  - Elaborar el Formulario (Acta) una vez finalizada la reunión, para ello utilizar Plataforma Mesas de Trabajo Regionales (PMTR).
  - Validar y formalizar el Formulario (Acta) con los integrantes de la Mesa para ser enviada al Área Gestión de Ambientes Laborales. Para ello, deberá gestionar firma del documento por parte del (la) Director(a) Regional o de la DGC, y de los miembros de las AAFF que asistieron a la reunión.
  - Enviar el Formulario (Acta) al Departamento de Desarrollo Organizacional de la Subdirección de Desarrollo de Personas a través de la Plataforma Informática para las Mesas de Trabajo Regionales (PMTR), **a más tardar 5 días hábiles después de realizada la reunión.**
  - Una vez que el acta sea validada, firmada y enviada al Área Gestión de Ambientes Laborales, ésta debe ser reenviada a todos los integrantes de la Mesa de Trabajo.
  - Mantener una carpeta digital histórica con los Formularios (Actas) para consulta si se requiere.
  - Informar toda reunión extraordinaria al Área Gestión de Ambientes Laborales, enviando el Formulario (Acta) con la debida validación y formalización.
  - Informar a los integrantes de la Mesa, la respuesta de la Subdirección respectiva sobre aquellos temas con carácter de urgente o críticos, sin perjuicio de ser tratados en la siguiente reunión de Mesa, instancia en la cual se formalizará la respuesta y cierre del tema si corresponde.

- **Representante(s) de las Directivas Regionales de cada Asociación de Funcionarios (AAFF):**
  - Establecer, en conjunto con la Dirección Regional - DGC, el calendario anual de reuniones.
  - Definir y preparar, previo a la reunión, los temas a tratar en ella que sean de su responsabilidad, poniendo atención en aquellos que quedaron pendientes de resolver en reunión anterior.
  - Enviar al (la) Director(a) Regional o Director(a) de Grandes Contribuyentes, antes de la reunión y con la debida antelación, los temas que abordarán para establecer el temario de la reunión.
  - Solicitar la realización de reuniones extraordinarias, con el fin de tratar algún tema emergente y/o pendiente de resolución.

En caso que la Mesa de Trabajo no cuente con alguna de las Directivas de las Asociaciones de Funcionarios, debido al cese anticipado de sus funciones, la Directiva Nacional de la Asociación respectiva deberá designar representantes provisorios, los cuales participarán en las reuniones regulares, hasta que asuma la nueva Directiva Regional.

- **Consultor(a) en Desarrollo Organizacional:**
  - Participar en el desarrollo y seguimiento de las Mesas de Trabajo, con el propósito de canalizar intereses, moderar y facilitar los procesos de negociación y búsqueda de acuerdos.
  - Asesorar a las mesas de trabajo en elementos atinentes al buen funcionamiento de las mismas de acuerdo a los requerimientos a nivel local o institucional.
  - Seguimiento de temáticas abordadas en mesas de trabajo, verificando el cumplimiento de los acuerdos adquiridos.
  - Monitoreo permanente de crisis y contingencias asociadas a relaciones laborales, y reportando a la SDP los casos de mayor complejidad para entregar las alertas tempranas ante estas situaciones y generar los planes de acción correspondientes.
  - Observar y facilitar el diálogo institucional entre los actores involucrados, promoviendo la expresión respetuosa de los diversos puntos de vista, contribuyendo a resolver constructivamente los conflictos que ocurriesen.
  - Vincular los temas abordados en las Mesas a las Políticas Institucionales de Desarrollo de Personas para un tratamiento integral y oportuno.

#### **Rol del Área Gestión de Ambientes Laborales (Dpto. Desarrollo Organizacional SDP):**

El Área Gestión de Ambientes Laborales tendrá un rol de seguimiento y evaluación permanente, a nivel transversal y local, de la gestión global de las Mesas de Trabajo. Lo anterior, se traducirá en las siguientes acciones:

- Realizar una retroalimentación permanente a la Mesa de Trabajo. Se enviará al (la) Director(a) Regional y de la DGC y a la Jefatura Administrativa, informes periódicos en base a indicadores definidos, para que sean tratados en la reunión de Mesa más cercana a la fecha de envío de la información.
- Identificar, a partir de la información de los Formularios (Actas) de las Mesas de Trabajo, temas transversales o críticos para la gestión local y/o institucional, permitiendo abordarlos y gestionarlos oportunamente con las áreas responsables.
- Coordinar la gestión oportuna, por parte de las Subdirecciones, de los temas de Nivel Central.

- Informar a las instancias pertinentes sobre aquellos temas en los que no haya acuerdo, para su resolución y reporte a las Mesas de Trabajo.
- Administrar la Plataforma Informática para las Mesas de Trabajo Regionales (PMTR), cuyo principal objetivo es facilitar la gestión de las Mesas, tanto en el ingreso de información como también para la administración de dicha información, permitiendo realizar seguimientos a los temas abordados de manera más oportuna, eficaz y eficiente.
- Capacitar en forma periódica a los integrantes de las Mesas, teniendo en cuenta sus renovaciones, en instancias regionales y/o interregionales, procurando el intercambio de experiencias.

### 3. **Funcionamiento:**

#### **Antes de efectuar la reunión:**

- Jefe Administrativo preparará previamente los temas a tratar, con especial atención en aquellos que quedaron pendientes de resolver. Utilizar para ello, el Formulario (Acta) de la Reunión anterior.
- Jefe Administrativo chequeará previamente con las áreas responsables, el abordaje de determinados temas, a objeto de verificar si éstos ya fueron solucionados, para poder dar respuesta oportuna a las inquietudes planteadas en reuniones anteriores.
- Director(a) Regional solicitará a las Asociaciones de Funcionarios, el envío de temas nuevos a tratar antes de que se produzca la reunión, a objeto de establecer la tabla de temas conformada por los planteamientos tanto de éstas como de la Dirección Regional.
- El Jefe Administrativo, por encargo del Director (a), enviará con a lo menos 2 días hábiles de anticipación, la citación a reunión (preferentemente por convocatoria en Outlook), la que deberá incluir la Tabla de Temas a tratar. Esta tabla contará de Temas Pendientes, Temas Nuevos (los definidos por la Dirección y los enviados por las AAFF), contemplando, además, un espacio para temas emergentes (varios) al final de la reunión.

#### **Durante la realización de la Reunión:**

- Iniciar la reunión con la revisión de los temas pendientes que quedaron de la sesión anterior y entregar estado de avance o información de los mismos, para proceder a cerrarlos cuando corresponda.
- Una vez revisados éstos, continuar con la tabla de temas previamente acordada y finalizar con aquellos de carácter emergente, para lo cual, esta deberá contemplar un acápite de temas varios.
- Señalar explícitamente en el Formulario (Acta) de Reunión, si el tema es de **Gestión Regional, de Nivel Central o Externa al SII**, para de esta manera, facilitar su resolución y cierre en la Mesa. Anexo N° 3 “Manual de Ingreso de Información”.
- Una vez que se obtienen las respuestas, finalizar los temas al interior de la Mesa, pues sólo en ese momento, con la aprobación de todos sus integrantes, éste podrá declararse formalmente cerrado.
- Departamento Desarrollo Organizacional estableció un conjunto de criterios para optimizar el cierre de los temas tratados. Al respecto, ver Anexo N° 1: “Recomendaciones para Finalización de Temas Planteados en Mesas de Trabajo Regionales”, donde se encontrará el detalle de éstos.

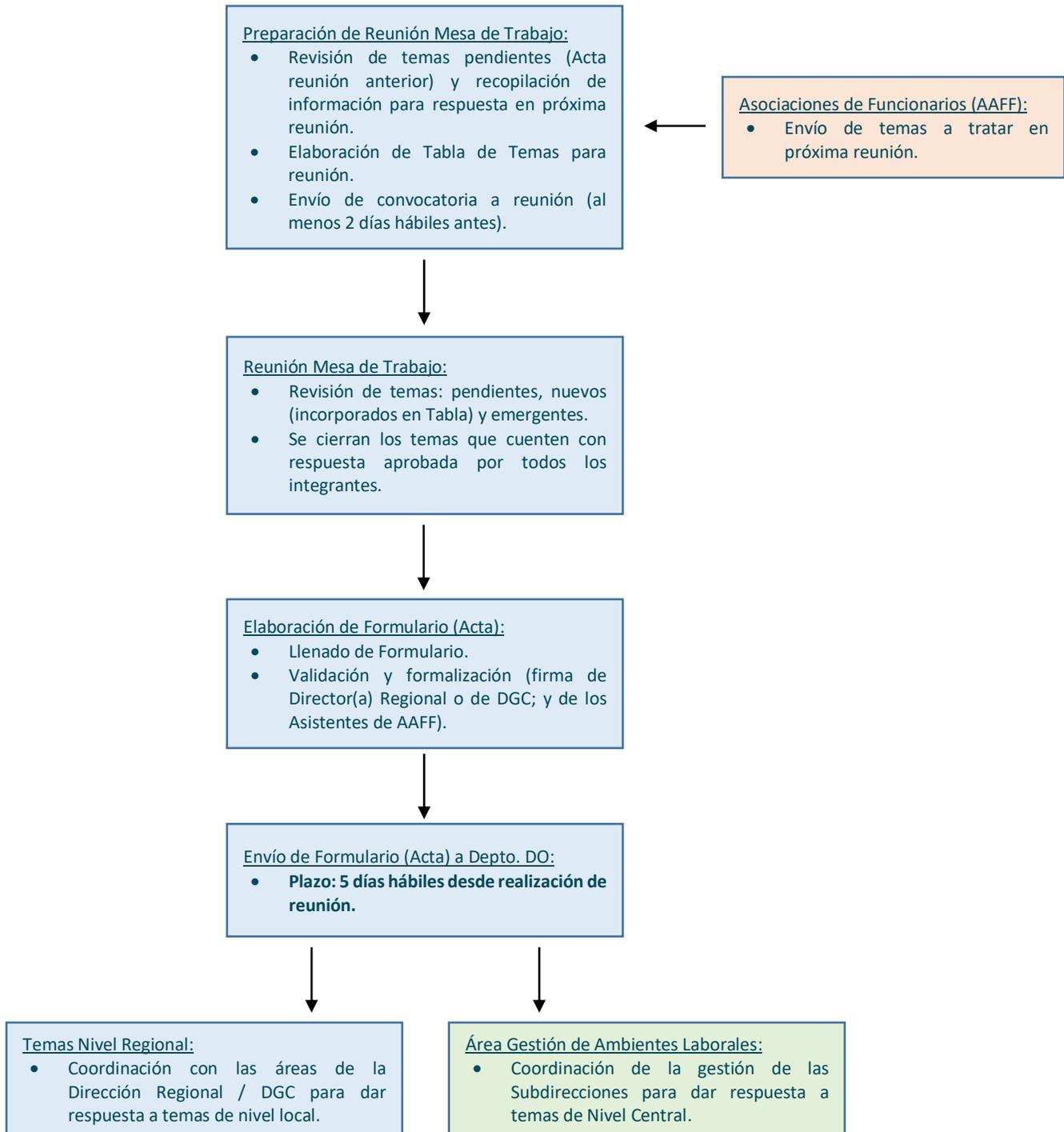
#### **Después de realizada la Reunión:**

- Tras ser realizada la reunión, Jefe Administrativo registrará la información de la forma más clara posible, completando cada uno de los ítems del Formulario correspondiente: Fecha de la

reunión, descripción del tema, compromisos y/o acciones a realizarse, estado del tema, nivel de gestión del tema, entre otros.

- El Jefe Administrativo enviará Formulario de la Reunión a todos los integrantes que participaron de ella, haciendo especial hincapié en la pronta respuesta a ésta, con el fin de asegurar su aprobación lo más rápidamente posible.
- Con la firma del (la) Director(a) Regional y de la DGC y de los miembros de las AAFF (ANEIICH y AFIIICH) que asistieron a la reunión, el Formulario (Acta) queda formalizada y validada para ser enviada.
- El Jefe Administrativo deberá: remitir al Departamento Desarrollo Organizacional el Formulario (Acta) de la reunión, aprobada y validada por los canales para ello establecidos, a través de la Plataforma Informática para las Mesas de Trabajo Regionales (PMTR), **a más tardar el día 5 (hábil) de realizada la reunión** y mantener un archivo de las respectivas actas firmadas.
- El Departamento Desarrollo Organizacional recepcionará y considerará solo Formularios que hayan sido validados con las Asociaciones de Funcionarios, debido a que la información contenida en ellos tiene un carácter definitivo, que evita cualquier modificación posterior. Al respecto y para un mejor llenado del Formulario y gestión del proceso, ver Anexo N° 3 “Manual de Ingreso de Información”.
- A objeto que las reuniones de Mesas sean efectivas y se aborden los temas a tratar, se sugiere que su duración no supere la hora y media, considerando un receso en caso que se exceda este tiempo.

### Proceso de Gestión Mesas de Trabajo



#### 4. Evaluación y Retroalimentación de la Gestión de las Mesas de Trabajo:

La evaluación y retroalimentación de la gestión de las Mesas de Trabajo, se realizará a través de las siguientes herramientas:

- Convenio de Desempeño Colectivo Institucional:
  - Indicador “Mejoramiento de la Gestión de Mesas de Trabajo”.

Subindicadores	Ponderación	Meta
1. Frecuencia de reuniones: al menos 2 por trimestre. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 o más reuniones en el trimestre= 100%</li> <li>• 1 reunión en el trimestre= 50%</li> <li>• Ninguna en el trimestre= 0%</li> </ul>	35%	80%
2. Eficiencia: porcentaje de cierre o finalización de temas tratados de gestión regional. <b>La finalización de temas podrá efectuarse en la misma reunión o máximo en la reunión siguiente, para el cálculo de este indicador.</b>	65%	

La Retroalimentación de este indicador se realizará en forma trimestral.

- El Departamento de DO realizará retroalimentación semestral a la Mesa de Trabajo, a través del envío de una Ficha al Director/a Regional y Jefe/a Administrativo/a, para ser tratado con los integrantes de la Mesa en la reunión inmediatamente siguiente al envío de la información. Dicho instrumento contendrá la siguiente información:
  - Índice de Tiempo de Cierre: tiempo que tarda la Mesa en finalizar los temas de gestión regional.
  - Índice de Mantenimiento de Temas en Proceso: tiempo que se mantienen los temas en proceso, antes de finalizarlos.
  - Distribución de temas tratados según categorías (% más altos): temas tratados son organizados en 8 categorías, destacándose los más altos porcentajes.
  - Gestión Semestral: considera total de temas tratados, desagregados por Gestión Regional, Gestión a Nivel Central y Gestión Externa al SII. Da cuenta, además, del número de temas finalizados y en proceso, al momento de sistematizar la información.

# **Anexo 1**

## **Recomendaciones para Finalización Temas Mesas de Trabajo Regionales**

### **Criterios para finalizar temas planteados en las Mesas de Trabajo**

El presente documento tiene por objeto entregar algunas orientaciones que permitan resolver eficientemente los temas abordados en un período de tiempo adecuado.

Se entenderá por tema finalizado: *“todo aquel que una vez planteado en una reunión de Mesa de Trabajo, obtiene una respuesta satisfactoria para ambas partes, las que de mutuo acuerdo, deciden darlo por cerrado en la reunión”*.

En este sentido y para una adecuada finalización de los temas abordados, se describirán a continuación algunos **criterios orientadores para el cierre de éstos**.

#### **1. Cuando el tema no es competencia de la Mesa de Trabajo.**

Cuando se determina, ya sea por los atributos técnicos, legales y/o normativos, **que la instancia competente para abordarlo o dar respuesta a él, es distinta a la Mesa de Trabajo**, pudiendo ser ella el Comité Regional de Capacitación, el Comité Paritario o cualquier otra que la Mesa determine.

El tema deberá darse por finalizado al interior de la Mesa, **para que éste sea derivado a dicha instancia**. No obstante, ello, se sugiere nominar un responsable entre los integrantes de la Mesa, quien realizará el seguimiento pertinente a dicha derivación.

**Ejemplo:**

<b>Tema</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Observaciones</b>
<b><i>ANEIICH consulta acerca de la asignación de cursos de capacitación a funcionarios que, pese a tener funciones nuevas, aún no han sido capacitados.</i></b>	<i>Director Regional explica que la asignación de cupos es responsabilidad del Comité Regional de Capacitación. Por ello se acuerda derivar este tema directamente a él.</i>	<i>Las AAFF solicitaron información que era del ámbito del Comité Regional de Capacitación, por lo que el tema se derivó a la instancia competente.</i>

#### **2. Cuando la respuesta al tema planteado es inmediata.**

Cuando **se entrega respuesta a una inquietud o planteamiento**, independiente de que ésta sea favorable o desfavorable, **en la misma sesión en que éste fue manifestado**, ya sea porque se cuenta con la información necesaria (o se puede acceder fácilmente a ella), se realizaron las consultas pertinentes o la decisión ya fue tomada, el tema debería darse por cerrado al interior de la Mesa, **una vez entregada dicha respuesta**.

**Ejemplo:**

Tema	Respuesta	Observaciones
<i><b>AAFF plantea que es necesario definir la fecha en que se realizará Taller de Presencia Fiscalizadora.</b></i>	<i>Director Regional informa que se fijó para el jueves 14 de mayo a las 15:30 horas.</i>	<i>Las AAFF solicitaron que se definiera un plazo, el cual fue informado en la misma reunión, tema se cerró por unanimidad de integrantes de la Mesa.</i>

**3. Cuando la solución del tema planteado depende del Nivel Central u Organismo Externo al SII.**

**a- Gestión a Nivel Central:**

Cuando la respuesta a un tema planteado por la Mesa de Trabajo, pasa por la ejecución, trabajo o respuesta de la Dirección Nacional del Servicio, es decir de alguna Subdirección, Departamento o Área del Servicio proceder de la siguiente forma:

- Dirección Regional debe derivar y/o enviar consulta a la Subdirección o Área de esta entregue una respuesta y/o solución a la inquietud planteada (ver Protocolo Funcionamiento Comité Central MT).
- El tema pasará al estado **“Finalizado”** bajo la categoría **“Gestión Regional”**, siempre y cuando se haya enviado la consulta a las áreas correspondientes.
- Dicho tema **se volverá abrir como Nuevo** pasando a una nueva categoría denominada **“Gestión a Nivel Central”**, a objeto de mantener el tema en el Acta, para su seguimiento.
- La Dirección Regional deberá enviar copia de la consulta al Área Gestión Ambientes Laborales del Dpto. Desarrollo Organizacional de Subdirección Desarrollo de Personas, a objeto de que ésta pueda realizar un adecuado seguimiento como contraparte de las Subdirecciones correspondientes, mediante el Comité Central de Mesas de Trabajo.
- Una vez que la Subdirección envíe respuesta al Director Regional, sea ésta favorable o desfavorable, deberá ser comunicada al interior de la Mesa, y sólo en ese momento se dará por finalizado el tema en forma definitiva.

**Ejemplo:**

<u>Tema</u>	<u>Respuesta</u>	<u>Observaciones</u>
<b>Perfil SIGER. Gremios solicitan, que una vez que llegue titular, eliminar perfiles de subrogantes</b>	<i>Director Regional informa que envió requerimiento al Dpto. Gestión de las Personas de la SDDP y se está a la espera de respuesta a esta solicitud.</i>	<i>Tema es cerrado como Gestión Regional, ya que se envió la solicitud a SDDP. Se abre como tema nuevo, bajo categoría Gestión a Nivel Central, esperando respuesta.</i>

**b- Gestión Externa al SII:**

Cuando la solución de la inquietud o problema planteado, **depende de la ejecución, trabajo o respuesta de un servicio público u organización externa al SII** se procederá de la siguiente forma:

- Dirección Regional debe derivar y/o enviar consulta al servicio público o empresa externa al SII.
- El tema **pasará al estado “Finalizado” bajo la categoría “Gestión Regional”**, siempre y cuando se haya enviado la consulta al organismo o empresa correspondiente.
- Dicho tema **se volverá a abrir como “Nuevo”, pasando a otra categoría denominada “Gestión a Nivel Externo al SII”**, a objeto de mantener el tema en el Acta, para su seguimiento.
- La Dirección Regional seguirá siendo responsable de hacer el seguimiento y entregar la respuesta a la Mesa acerca del requerimiento o consulta que haya sido incluida en esta categoría.
- Se sugiere nominar de entre los miembros de la propia Mesa de Trabajo, un responsable que hará las veces de intermediario con dicha entidad, para que informe estado de avance (conversaciones sostenidas, posibles fechas de solución, costos asociados, etc.) de la solución o respuesta.
- La Dirección Regional deberá enviar copia de la consulta al Área Gestión Ambientes Laborales del Dpto. Desarrollo Organizacional de Subdirección de Desarrollo de Personas, a objeto de que ésta se mantenga al tanto del tema.
- Una vez que la entidad externa al SII entregue una respuesta a la Dirección Regional y ésta se entregue en la Mesa de Trabajo, el tema se dará por finalizado definitivamente.

**Ejemplo:**

<u>Tema</u>	<u>Respuesta</u>	<u>Observaciones</u>
<b>AAFF consultan acerca de la cobertura de las pólizas de fianza tanto por valores fiscales como de conducción.</b>	<i>Jefe Administrativo señala que respecto a la cobertura de las pólizas de fianza, se envió consulta a la Contraloría Regional.</i>	<i>Se envió solicitud al organismo externo competente, se finaliza como Gestión Regional, y se abre como tema nuevo bajo categoría Gestión Externa SII.</i>

**4. Cuando tema planteado ha implicado un proceso-de análisis y/o evaluación.**

Cuando una de las partes consulta por el estado de avance en la implementación o por la evaluación de algún proceso implementado. El tema deberá darse por cerrado al interior de la Mesa, **una vez finalizado dicho análisis y comunicado a los integrantes de la Mesa de Trabajo.**

**Ejemplo:**

Tema	Respuesta	Observaciones
<i><b>Análisis del funcionamiento y aplicación del Protocolo de Presencia Fiscalizadora.</b></i>	<i>Jefe Dpto. Fiscalización informa del estado de avance de la aplicación del nuevo protocolo y las dificultades encontradas; no se han observado problemas de aplicación y reunión evaluación se efectuará en mayo.</i>	<i>Se entrega información y se realiza análisis. Tema finalizado.</i>

**5. Cuando no existe factibilidad financiera para solucionar un tema.**

Cuando alguna solicitud o planteamiento **no pueda ser acogido por falta de recursos**, razón por la cual, se decide postergar su implementación y/o solución para cuando cambien las condiciones, el tema deberá darse por finalizado al interior de la Mesa, **una vez definida dicha postergación.**

**Ejemplo:**

Tema	Respuesta	Observaciones
<i><b>AAFF plantean la necesidad de reponer timbres automáticos de la línea de atención.</b></i>	<i>Director Regional señala que luego de estudio de factibilidad presupuestario, se resuelve que no existe la posibilidad de realizarlo durante este año.</i>	<i>Se entrega información. Tema finalizado.</i>

**6. Cuando la solución requiere la coordinación y/o colaboración de otras áreas.**

Cuando la implementación de una acción, pasa por el establecimiento de una **coordinación o el apoyo de otras áreas**, y el compromiso se efectúa en la misma reunión el tema deberá darse por cerrado al interior de la Mesa, **una vez realizada la coordinación, o conseguido dicho apoyo.**

**Ejemplo:**

Tema	Respuesta	Observaciones
<i>Presencia Fiscalizadora. Director Regional solicita a gremios apoyo para comprometer a los funcionarios.</i>	<i>AAFF se comprometen en la sensibilización a los funcionarios, sobre la necesidad del apoyo de todos para realizar las tareas de Presencia Fiscalizadora.</i>	<i>Se entrega información. Tema finalizado.</i>

**7. Cuando el tema planteado sólo busca comunicar o difundir información.**

Cuando una de las partes entrega información para que la otra **tome conocimiento de ella**, el tema deberá darse por finalizado al interior de la Mesa, **una vez que dicha información fue recepcionada por la otra parte y se aclararon consultas.**

**Ejemplo:**

Tema	Respuesta	Observaciones
<i>Estado Convenio Desempeño Colectivo 2010 y del Control de Gestión Regional; periodo Enero-Abril 2010.</i>	<i>Director Regional informó el estado de avance de las Metas Institucionales, tanto a nivel nacional como también del detalle regional.</i>	<i>Se entrega información, se responden consultas y se finaliza el tema.</i>

**8. Cuando no exista acuerdo entre las partes para cerrar el tema planteado.**

Cuando no exista acuerdo entre las partes para cerrar un tema, éste deberá ser enviado a la SD Desarrollo de Personas, para que sea derivado a las instancias pertinentes y facilitar de esta forma su finalización. Para lo cual, deberá cerrarse como gestión regional y abrirse como gestión a nivel central, procediendo de acuerdo a lo planteado en el punto 3a de este documento.

**Ejemplo:**

Tema	Respuesta	Observaciones
<i>AAFF solicitan respuesta formal que justifique demora en reintegro de remuneraciones y se establezcan las responsabilidades que correspondan.</i>	<i>Director Regional entregó explicación verbal. Se enviará el requerimiento a Santiago para dar respuesta formal.</i>	<i>Se entrega información, se responden consultas, pero partes no llegan a acuerdo. Se cierra como GR y se abre como GNC.</i>