



I. MUNICIPALIDAD DE VALLENAR  
DIR. DESARROLLO COMUNITARIO  
DEPTO. ASESORIA TECNICA

REF: Aprueba Manual de Procedimiento/

Vallenar, 12 NOV. 2015

DECRETO EXENTO N° 4011,

**VISTOS:**

- 1.- La necesidad de contar con un instrumento de gestión que describa en forma pormenorizada y secuencial las operaciones que se sigue en la ejecución de los procedimientos en cada Unidad de la Municipalidad de Vallenar;
- 2.- El Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2015, que asigna la tarea de elaborar manuales de procedimiento para el funcionamiento de las Unidades Municipales;
- 3.- y teniendo presente las atribuciones que me confiere la Ley N° 18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus posteriores modificaciones;

**DECRETO:**

- 1.- Apruébese “Manual de Procedimiento del Departamento Fomento Productivo”, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario y cuyo texto adjunto al presente Decreto, se entiende forma parte integrante del mismo.
- 2.- Déjese sin efecto a contar de la fecha de este Decreto el Manual de Procedimiento del Departamento Fomento Productivo, hasta ahora vigente.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**

  
NANCY FARFAN RIVEROS  
SECRETARIA MUNICIPAL



  
CRISTIAN TAPIA RAMOS  
ALCALDE DE LA COMUNA

**DISTRIBUCION:**

- Dirección Asesoría Jurídica
  - Juzgado Policía Local
  - Dirección de Control
  - Secretaria Municipal
  - D.O.M.
  - Dirección Medio Ambiente, Aseo y Ornato
  - Dirección de Tránsito
  - Secpla
  - D.A.F.
  - Depto. Tesorería Municipal
  - Dideco (2)
  - *of. de Carter* ✓
- CTR/NFR/MSH/YPC/ypc.-

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
DPTO. FOMENTO PRODUCTIVO**



**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR  
DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO  
DPTO. FOMENTO PRODUCTIVO**

## INDICE

1. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
2. DISPOSICIONES GENERALES
3. ALCANCES
4. VISION
5. MISION
6. ORGANIGRAMA FUNCIONAL
7. PROCEDIMIENTOS POR PROGRAMAS
  - 7.1 PROCEDIMIENTOS MINERIA
  - 7.2 PROCEDIMIENTOS OMIL
  - 7.3 PROCEDIMIENTOS AGRICULTURA PRODESAL
  - 7.4 PROCEDIMIENTOS MICROEMPRESAS
  - 7.5 PROCEDIMIENTOS OTEC
  - 7.6 PROCEDIMIENTOS SERNAC
  - 7.7 PROCEDIMIENTOS DE TURISMO
  - 7.8 PROCEDIMIENTOS DE ASOCIATIVIDAD

## 1. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

El Departamento de Fomento Productivo, perteneciente a Dirección de desarrollo Comunitario, ha desarrollado el siguiente manual de procedimientos con el fin de entregar un ordenamiento al sistema operativo que se ejerce en los diferentes servicios que conforma como área del desarrollo económico de la ciudad de Vallenar. Garantizando un servicio ágil y efectivo para todas las actividades productivas de la comuna.

Este documento permitirá

- √ Conocer el funcionamiento interno en relación a la atención de usuarios, mediante la descripción de tareas y ubicación de las unidades responsables.
- √ Describir en forma detallada las tareas de cada objetivo desarrollado
- √ Ayudar a la coordinación de actividades evitando duplicidad
- √ Facilitar las labores de auditoria, control interno y evaluación de este servicio
- √ Establecer con claridad el área de competencia y oportunidades de cada unidad tanto de los funcionarios como de cada oficina, que conforma este departamento.

## 2. DISPOSICIONES GENERALES

Para la confección de este manual de procedimientos se han considerado como marco general y legal las definiciones emanadas de:

- √ Ley 18.695, artículo N° 22, letra C, "permite que dentro de sus funciones específicas, la DIDECO pueda "Proponer y ejecutar, dentro de su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas al Fomento Productivo Local.
- √ Ley 19.518, y su reglamento que norman los estatutos para la Capacitación en Chile.
- √ Normas técnicas y procedimientos Operativos del programa de desarrollo Local PRODESAL, Aprobadas en Resolución Exenta N° 98384 de fecha 07 de julio 2015
- √ Plan de Desarrollo Comunal, PLADECO aprobado por el Consejo Municipal para el periodo 2014-2017
- √ Fueron establecidas por la Ley N° 19.518, promulgada en 1997. Son las Sucursales legales de las Oficinas Municipales de Colocación, creadas en 1976 por Decreto Ley N° 1446. Son Organismos Técnicos que en forma gratuita relacionan la Oferta y Demanda de trabajo, otorgando información y orientación para el empleo y la capacitación que ejecuta el Estado.
- √ Ley N° 19.749 que facilita la creación de Microempresas Familiares (MEF)
- √ Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado. Esta ley regula la relación de las Instituciones públicas con el ciudadano, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. También establece los procedimientos, plazos y las tramitaciones de las peticiones ciudadanas.
- √ Norma Chilena 2728 e ISO 9001 para demostrar nuestra capacidad para el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes y lograr nuestros objetivos de calidad. El alcance del sistema de calidad comprende todas las

actividades de la organización y a todos nuestros servicios de capacitación y entrenamiento, los cuales son diseñados en nuestra organización, ejecutados por nuestra organización y evaluado por nuestros clientes y participantes. Convenio de Cooperación Mutua entre la Ilustre Municipalidad de Vallenar y el Servicio Nacional del Consumidor, cuya última renovación fue aprobada con Decreto Exento N° 1849 de fecha 4 de Abril de 2012.

- ✓ Ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, define los actores, norma las relaciones entre consumidores y proveedores, establece las infracciones en perjuicio del consumidor y señala los procedimientos aplicables en dichas materias.
- ✓ Protocolo Complementario sobre gestión de consultas y reclamos aprobada con Decreto Exento N° 6182 de fecha 12 de Diciembre de 2013.
- ✓ Ley N° 20.423 del sistema institucional para el desarrollo del turismo.

### 3. ALCANCES

Los alcances de este manual consideran los procedimientos para la atención de consultas, trámites, reclamos y sugerencias relacionadas con las actividades productivas del Departamento, en función del sistema operativo de esta unidad a nivel comunal.

Específicamente las consultas se refieren a orientación y asesoramiento, para cada área que conforman los diversos servicios existente y que clasifica cada oficina (Minería, Agricultura Prodesal, Microempresa, Omil, Turismo, Otec, Sernac), costos y trámites para regularizar la micro y pequeñas empresas, plazos para cada funcionamiento que exija cada plan del desarrollo comunal productivo. Así mismo, a partir de esta primera etapa, se establece cubrir la necesidad a través de las diferentes actividades de la unidad, o bien, derivar la consulta a la entidad correspondiente.

En cuanto a los trámites, este manual se concentra en los procedimientos para la atención de público, salidas a terreno para asesoramiento y ejecución de diferentes proyectos productivo, ya sea planes de Gobierno, como de unidades productivas, tales como Indap, Sercotec, Corfo, Fosis entre otros.

En relación a las denuncias y sugerencias, se consideran todas aquellas relacionadas con la forma operativa, con el fin mantener un continuo mejoramiento del accionar de dichas unidades que conforman este departamento.

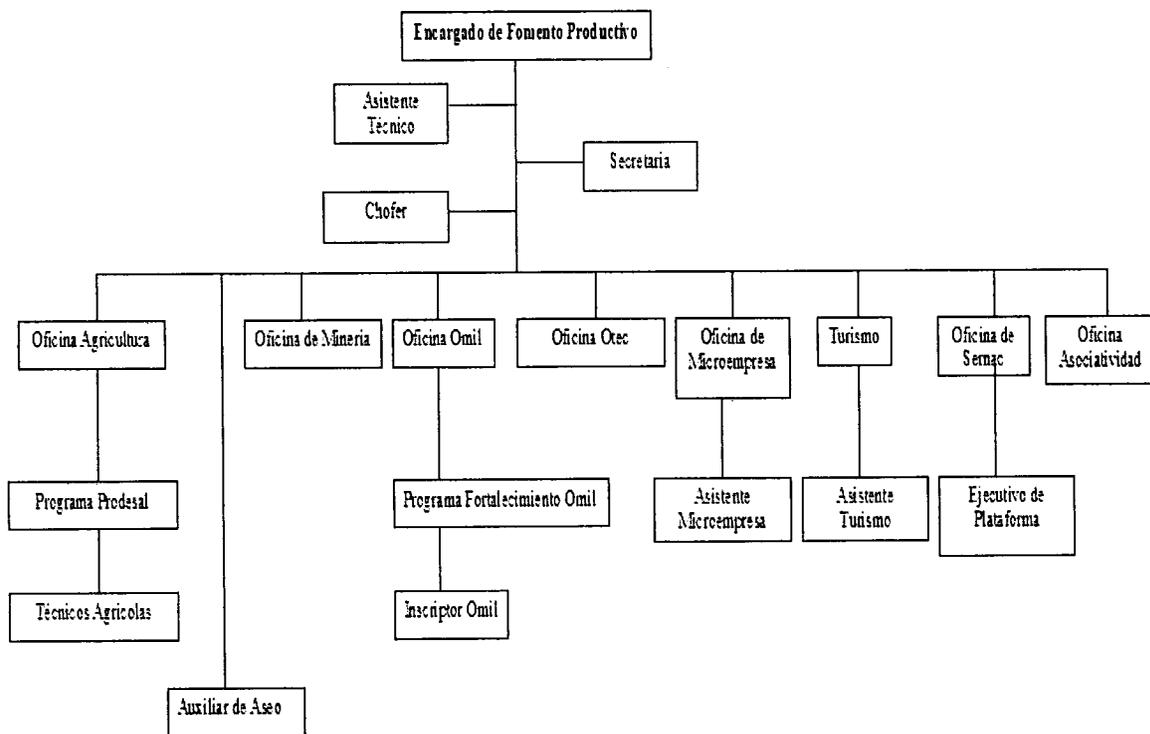
#### 4. VISION

“El Departamento de Fomento Productivo ha alcanzado un desarrollo íntegro hacia la comunidad de Vallenar, producto al lineamiento que conforma las unidades que lo integran como son; MINERIA, OTEC, MICROEMPRESA, TURISMO AGRICULTURA-PRODESAL, SERNAC OMIL. Considerando que la Comuna de Vallenar, inserta en la Provincia del Huasco, se dirige hacia un desarrollo emergente, tomando en cuenta las inyecciones económicas que se desarrollaran dentro de esta comuna y tomando los valores y principios de una Ciudad Educadora, vemos Mypes y trabajadores más competitivos, aprovechando las oportunidades que se presentan tanto en el ámbito público como privado.”.

#### 5. MISION:

“El Departamento debe trabajar siempre bajo un concepto de equidad e íntegro hacia la comuna de Vallenar, por lo que lo hace transparente y objetivo a la hora de integrar trabajo hacia a las personas que necesitan del apoyo e información de los planes de trabajo que conforma este Departamento”.

#### 6. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL DEPARTAMENTO



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTO AREA DE MINERIA**

## INDICE

2. INTRODUCCION
3. ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE MINERÍA
4. OBJETVO GENERAL
5. OBJETIVOS ESPECIFICOS
  - 5.1 Atención de público
  - 5.2 Asistencia técnica y legal en constitución de propiedad minera
  - 5.3 Asistencia técnica y legal en la elaboración de proyectos para almacenes de explosivos.
  - 5.4 Arriendo del set de perforación a productores locales
    - 5.5.1 Requisitos para el arriendo de los equipos
    - 5.5.2 Periodos de arriendos
    - 5.5.3 Atrasos
    - 5.5.4 Problemas del Equipo por mal uso del usuario
    - 5.5.5 Problemas del Equipo por defectos internos de módulos o accesorios
    - 5.5.6 Lugar de salida y entrega de los Equipos
  - 5.5 Exploración básica de yacimientos

## 1. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

El área de minería, perteneciente al Dpto. Fomento Productivo, ha desarrollado el siguiente manual de procedimientos con el fin de entregar un ordenamiento al sistema operativo que se ejerce en los diferentes servicios que se entregan a la comunidad minera, garantizando un servicio ágil y efectivo para todos los ciudadanos a nivel nacional.

Este documento permitirá

- √ Conocer el funcionamiento interno en relación a la atención de usuarios, mediante la descripción de tareas y ubicación de las unidades responsables.
- √ Describir en forma detallada las tareas de cada objetivo desarrollado
- √ Ayudar a la coordinación de actividades evitando duplicidad
- √ Facilitar las labores de auditoría, control interno y evaluación de este servicio
- √ Establecer con claridad el área de competencia de la unidad.

### 1.1 Disposiciones generales

Para la confección de este manual de procedimientos se han considerado como marco general y legal las definiciones emanadas de:

- √ Ley 18.695, artículo N° 22, letra C, "permite que dentro de sus funciones específicas, la DIDECO pueda "Proponer y ejecutar, dentro de su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas al fomento productivo local.
- √ Ley 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado. Esta ley regula la relación de las Instituciones públicas con el ciudadano, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. También establece los procedimientos, plazos y las tramitaciones de las peticiones ciudadanas.

### 1.2 Alcances

Los alcances de este manual consideran los procedimientos para la atención de consultas, trámites, reclamos y sugerencias relacionadas con la actividad minera de baja escala, en función del sistema operativo de esta unidad a nivel comunal.

Específicamente las consultas se refieren a orientación y asesoramiento para realizar las concesiones de explotación (manifestaciones), costos y trámites para regularizar la concesión, plazos para mensura de la pertenencia y orientación general respecto a las obligaciones y derechos de los concesionarios según lo establecido por el código de minería vigente, normativa ambiental, uso de explosivos y seguridad en la explotación que rige a las faenas mineras y planteles de beneficio. Así mismo, a partir de esta primera etapa, se establece cubrir la necesidad a través de las diferentes actividades de la unidad, o bien, derivar la consulta a la entidad correspondiente.

En cuanto a los trámites, este manual se concentra en los procedimientos para la atención de público, salidas a terreno para asesoramiento en propiedad minera y polvorines, muestreo de minerales, arriendo de equipos de perforación y coordinación de apoyo con otras instituciones públicas y/o privadas.

En relación a las denuncias y sugerencias, se consideran todas aquellas relacionadas con la forma operativa, con el fin mantener un continuo mejoramiento del accionar de esta unidad.

### 1.3 Visión:

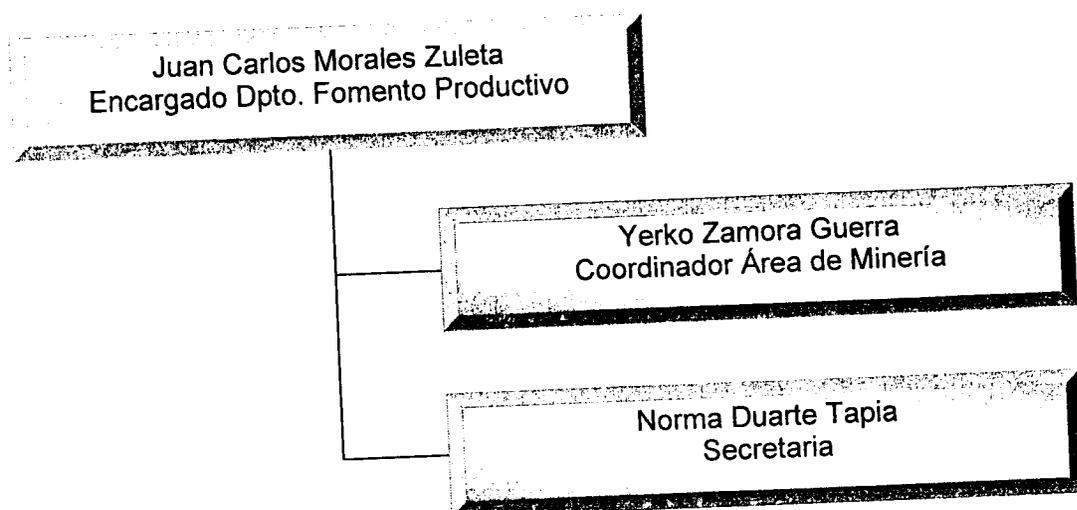
"Mejorar las oportunidades de desarrollo de los pequeños productores, con el fin de establecer un mayor bienestar personal, familiar y económico, alcanzando un progreso integral de la comuna.

### 1.4 Misión:

Fomentar, apoyar y coordinar acciones que busquen el crecimiento productivo de la pequeña minería local, fortaleciendo las diferentes áreas técnicas y de gestión en que se desarrolla esta actividad.

## 2. ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE MINERÍA

Los cargos y sus relaciones se encuentran definidos en el siguiente Organigrama



### 3. PROCEDIMIENTO N° 1

**Nombre del procedimiento:**  
1 Atención de Público

**Propósito:**  
Recabar antecedentes sobre las necesidades de los usuarios, determinando si es posible su derivación a otros procedimientos del área y/o servicios de otra institución

**Alcance:**  
Desde la solicitud hasta brindar el servicio de satisfacción personal del usuario

**Responsable del procedimiento:**  
Yerko Zamora Guerra

**Política.**  
Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

#### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	Entregar la información correspondiente y el apoyo necesario para cubrir las necesidades de los usuarios de esta área.	Al entregar la información se completara el formulario auto-copiativo de atención de público, en donde se quedara respaldada la información entregada y antecedentes personales del usuario.
2	Según la necesidad planteada, derivación a procedimientos de satisfacción encadenados.	Inscripción de solicitud de asistencia técnica en terreno.

3.1 PROCEDIMIENTO N° 2

**Nombre del procedimiento:**  
5.2 Asistencia técnica y legal en constitución de propiedad minera

**Propósito:**  
Revisión y Regularización la propiedad minera

**Alcance:**  
Desde la solicitud hasta la constitución de la propiedad

**Responsable del procedimiento:**  
Yerko Zamora Guerra

**Política.**  
Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	El usuario se inscribirá en el registro de asistencia técnica, en donde se le dará la fecha de la asistencia, además se le tomaran algunos datos personales y el sector en donde se encuentra la propiedad. El registro consiste en: Fecha de Consulta Fecha de visita Nombre RUT Domicilio Teléfono Horario (Este puede ser media jornada 8:30 hrs. A 14:00 hrs. Aprox. o jornada completa 8:30 hrs. a 17:50 hrs. Aprox.) Sector Motivo Patente Vehículo	Documento de hora y fecha de salida
2	Luego de tener los datos correspondientes se mandara con tres	

3	<p>días de anticipación una comisión de salida a terreno informando el sector, motivo, fecha y horario.</p> <p>Aprobada esta comisión, se llevara a cabo la salida respectiva.</p>	<p>Ficha de asistencia técnica firmada por usuario.</p>
4	<p>Se realizara la visita al terreno donde el encargado del área de minería tomara las coordenadas UTM, con un GPS. Al tomar las coordenadas serán revisadas junto al interesado en el catastro de propiedades mineras SERNAGEOMIN, donde se vera si la propiedad esta en terreno franco (libre) o en mensura. Con relación a lo anterior, se definirán extensiones de las concesiones solicitadas, orientación en grados y ancho visual de la estructura mineralizada, costos y trámites para regularizar la concesión, plazos para mensura de la pertenencia y orientación general respecto a las obligaciones y derechos de los concesionarios según lo establecido por el código de minería.</p>	
5	<p>Para realizar esta asistencia, la propiedad debe encontrarse dentro de la comuna de Vallenar, además el interesado debe contar con un vehiculo para la salida a terreno.</p>	<p>Escrito de concesión de explotación</p>
6	<p>En caso de estar franco el terreno, se procederá a realizar la concesión de explotación respectiva.</p>	<p>Escrito de concesión de explotación</p>
7	<p>Usuarios que cuenten con las coordenadas, podrán solicitar el escrito, asesorándolos sobre forma, extensión y plazos establecidos por el código de minería</p>	

### 3.2 PROCEDIMIENTO N° 3

**Nombre del procedimiento:**  
5.3 Exploración básica de yacimientos

**Propósito:**  
Determinar rentabilidad en forma preliminar del yacimiento

**Alcance:**  
Desde la solicitud hasta la entrega de resultados del muestreo

**Responsable del procedimiento:**

Yerko Zamora Guerra

**Política.**  
Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

#### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
-----------------	-----------	-------------------------------------

1	En visitas a terreno relacionadas a la revisión de propiedad minera, se evaluará la composición de las estructuras mineralizadas del yacimiento, estableciéndose la posibilidad de realizar muestreo, con mínimo y máximo de 1 a 3 muestras respectivamente.	Documento de hora y fecha de salida
2	Una vez determinada la propiedad minera, se realizará la toma de muestras correspondientes.	Revisión catastro SERNAGEOMIN Y Asominera Vallenar
3	Una vez obtenidos los resultados, estos serán entregados al usuario, calculándose rentabilidad del yacimiento según leyes definidas.	Formulario entregado por laboratorio- Cálculo de leyes.

### 3.3 PROCEDIMIENTO N° 4

<b>Nombre del procedimiento:</b> 5.4 Asistencia técnica y legal en la elaboración de proyectos para almacenes de explosivos.
<b>Propósito:</b> Regularizar la tenencia y uso de explosivos
<b>Alcance:</b> Desde la solicitud hasta la entrega de carpetas del proyecto al usuario
<b>Responsable del procedimiento:</b> Yerko Zamora Guerra
<b>Política.</b> Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	El usuario se inscribirá en el registro de asistencia técnica, en donde se le dará la fecha de la asistencia, además se le tomaran algunos datos personales y el sector en donde se encuentra la propiedad. El registro consiste en: Fecha de Consulta Fecha de visita Nombre RUT Domicilio Teléfono Horario (Este puede ser media jornada 8:30 hrs. A 14:00 hrs. Aprox. o jornada completa 8:30 hrs. a 17:50 hrs. Aprox.) Sector Motivo Ptte Vehiculo	Documento de hora y fecha de salida  Antecedentes                      propiedad minera

2	<p>Luego de tener los datos correspondientes se enviará con tres días de anticipación una comisión de salida a terreno informando el sector, motivo, fecha y horario.</p> <p>Aprobada esta comisión, se llevara a cabo la salida respectiva.</p>	
3	<p>Se realizara la visita al terreno donde el encargado del área de minería tomara las coordenadas UTM, con un GPS de los lugares de ubicación de polvorín, campamento, caminos de uso público y punto de explotación, con el fin de calcular las distancias de seguridad. Se establecerá el modelo adecuado para el sector.</p> <p>Se solicitarán antecedentes para establecerse como consumidores habituales de explosivos(ley N° 17798), para iniciar proyecto y ser presentado ante la autoridad fiscalizadora de la Provincia</p>	<p>Certificado de antecedentes  Certificado de ruralidad  Iniciación de actividades protocolizado  Credenciales de manipuladores(2 mínimo)  Certificado de residencia  Antecedentes propiedad minera protocolizados</p>
4		<p>Registro de entrega con firma del usuario</p>
5	<p>Elaboración proyecto (Planos, cálculos, croquis, etc.)</p> <p>Entrega de carpetas(4) al usuario</p>	<p>Una carpeta proyecto en unidad</p>

### 3.4 PROCEDIMIENTO N° 5

**Nombre del procedimiento:**

Coordinar acciones de apoyo con instituciones publicas o privadas para el sector minero

**Propósito:**

Mejoramiento del sistema operativa de las faenas

**Alcance:**

Desde la solicitud hasta respuesta a la inquietud

**Responsable del procedimiento:**

Yerko Zamora Guerra

**Política.**

Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

#### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	Aviso de puesta en marcha de faenas para ser enviada al SERNAGEOMIN.  Copia timbrada por el servicio, es entregada al usuario	Documento de puesta en marcha  Registro de entrega documento
2	Recopilación de antecedentes de minas activas por sector	Base de datos unidad, PAMMA, asomineras y sindicatos mineros locales
3	Envío de antecedentes a D. P. de Vialidad para establecer mantenciones de camino troncales relacionados a la actividad minera local	Oficio del Municipio
4	Solicitud de información sobre trámites de relacionados a la propiedad minera y/o revisión de propiedades, según necesidades planteadas por usuarios,	Documento de atención de público Archivos bajados de la Web

	5	<p>utilizando plataformas virtuales de SERNAGEOMIN, Tesorería de la Republica, consultas personales a registros del conservador de minas y Juzgados de letras de Vallenar y antecedentes de respaldo de la unidad.</p>	<p>Documento de atención de público Archivos bajados de la Web</p>
	6	<p>Solicitud de información sobre trámites de relacionados a la planteles de procesamiento, según necesidades planteadas por usuarios, utilizando plataformas virtuales de SERNAGEOMIN y CONAMA</p>	<p>Documento de atención de público Archivos bajados de la Web</p>
	7	<p>Solicitud de información sobre trámites de relacionados a la formación de agrupaciones mineras, según necesidades planteadas por usuarios, utilizando plataformas virtuales del Ministerio del Trabajo y Ministerio de Economía.</p>	<p>Documento de atención de público Archivos bajados de la Web</p>
	8	<p>Solicitud de información sobre trámites de relacionados a instrumentos de fomento, según necesidades planteadas por usuarios, utilizando plataformas virtuales de ENAMI, SONAMI y PAMMA y otras instituciones estatales o privadas.</p>	<p>Documento de atención de público Archivos bajados de la Web</p>
	9	<p>Solicitud de información sobre maquinarias, según necesidades planteadas por usuarios, utilizando plataformas virtuales de Maqchin, Atlas Copco y contactos telefónicos con otras empresas del rubro.</p> <p>Envío de antecedentes a instituciones públicas y/o privadas para establecer convenios de cooperación</p>	<p>Oficio del municipio</p>

**3.5 PROCEDIMIENTO N° 6**

<b>Nombre del procedimiento:</b> Arriendo de set de perforación a productores locales
<b>Propósito:</b> Mejoramiento de producción y aumento de la rentabilidad
<b>Alcance:</b> Desde la solicitud hasta el arriendo del equipo
<b>Responsable del procedimiento:</b> Yerko Zamora Guerra
<b>Política.</b> Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	El usuario se inscribirá en el registro de arrendatarios, acompañando antecedentes que acrediten la legalidad de su propiedad.	Antecedentes propiedad minera
2	Se realizará revisión en catastro de SERNAGEOMIN y Asominera Vallenar	Antecedentes propiedad minera
3	Se realizará visita a propiedad minera para revisión de ubicación y situación del camino de acceso(Esta actividad quedará obviada en caso que el usuario provenga de procedimientos N° 2,3 y 4).	Documento de hora y fecha de salida
4	Luego de tener los datos correspondientes se enviará con tres días de anticipación una comisión de salida a terreno informando el sector, motivo, fecha, horario y vehículo particular de transporte	Comisión de servicios

5	Aprobada esta comisión, se llevara a cabo la salida respectiva.	Carta(Providencia) enviada al Municipio
6	Se aprobará o rechazará arriendo	
7	Aprobado el arriendo, el usuario solicitará formalmente el set al Municipio	
8	Se establecerá prueba de equipos en bodega y luego, periodo, monto y por menores del arriendo (ver anexos 1 de este procedimiento).	
9	Esta providencia será utilizada para elaborar contrato y decreto de arriendo	Contrato y decreto exento
10	El retiro se realizara desde bodega municipal, ubicada en interior de dependencias de la Dirección de Medio Ambiente.	Documento de salida
11	En caso de fallas de los equipos por problemas de desgaste de piezas y que provengan de un mal uso del usuario, la unidad reparara el equipo, modificándose los plazos y montos del arriendo.	Informes mecánico Informes unidad Decreto de modificación
12	La entrega se realizara en bodega municipal, ubicada en interior de dependencias de la Dirección de Medio Ambiente.	Documento de entrada
13	Se establecerán 2 mantenciones al mes por cada equipo durante los periodos de arriendo efectivos.	Informes mecánico

ANEXO 1 PROCEDIMIENTO N° 6(SET DE PERFORACION MARCA KOMATSU)

Equipo	Requisitos	Accesorios	Monto de Arriendo	Atrasos	Problemas del Equipo por mal uso del usuario	Problemas del Equipo por defectos internos de módulo o accesorios	Lugar de salida y entrega del Equipo
Modelo EC-35VS-1 (Serie N° 1534) Motor N° 4D92-1 (Serie N° 49203) Reacondiciona do PSI 99,6	-Propiedad minera debidamente constituida. -no estar sobrepuesta a una propiedad constituida con anterioridad. -Polvorín individual al día y/o uso de explosivos a través de un polvorín comunitario.	-2 Baterías Perforadora neumática -Modelo YT-27 -Embolo -100 mts. -manguera de aire (nueva) -Pato lubricador -3 Brocas punta integrada -2 Barrenos con llacos	-\$9.500.- por día (set completo) -\$5.000.- por máquina (excluyendo perforadora) -Periodo mínimo de arriendo 7 días -Periodo máximo de arriendo 45 días -La extensión de arrendamiento será evaluada, según arrendatarios potenciales en el momento y requisitos -Precio bajo al mercado local, según sondeo realizado con Asociaciones Mineras y Productores -Egresos recaudados son para la mantención de los equipos -Una vez cubierta la necesidad de equipamiento de la unidad y pequeños apoyos para faenas de productores, y otra parte, destinada a la recuperación de capital para renovación de la máquina.	-Es definido que los días de atraso, serán cancelados según monto diario del arriendo del equipo. -Se evaluará las causas del atraso, estableciendo sanciones al arrendatario (arriendo posteriores), en caso de no ser justificable los motivos argumentados.	-Cualquier falla, daño o destrucción de alguna pieza de equipo, que acredite responsabilidad del minero, deberá ser asumida por el municipio, reparando el problema presentado, modificando montos y plazos del contrato y decreto exento.	-Cualquier falla, daño o destrucción de alguna pieza del equipo, que acredite responsabilidad del minero, deberá ser asumida por el municipio, reparando el problema presentado, modificando montos y plazos del contrato y decreto exento.	-Bodega Municipal de Mecánico (en caso de haber presentado algún problema en su funcionamiento).

● Manual de Procedimientos Oficina  
Municipal de Intermediación Laboral

OMIL



## Índice

1. Objetivo del manual de procedimiento
2. Disposiciones generales
3. Alcances
4. Atención de consultas
  - a. Cuadro de descripción del procedimiento
5. Atención de trámites
  - a. Confección tarjeta Inscripción Omil.
    - i. Cuadro de descripción del procedimiento
  - b. Certificado de Cesantía
    - i. Cuadro de descripción del procedimiento
  - c. Certificación A.F.C.
    - i. Cuadro de descripción del procedimiento
  - d. Intermediación Laboral en Oficina OMIL
    - ii. Cuadro de descripción del procedimiento
  - e. Intermediación Laboral en terreno.
    - i. Cuadro de descripción del procedimiento
  - f. Capacitación Laboral
    - i. Cuadro de descripción del procedimiento
  - g. Certificados de Conformidad de Empresas
    - i. Cuadro de descripción del procedimiento
  - h. Ingreso Base de Datos de Empresas
    - i. Cuadro de descripción del procedimiento
  - i. Ingreso Programa Fortalecimiento OMIL
    - i. Cuadro Descripción del Procedimiento
6. Atención de denuncias
  - i. Cuadro de descripción del procedimiento

## 1.- Objetivo del manual de procedimiento

La Oficina Municipal de Intermediación Laboral, ha desarrollado el siguiente manual de procedimientos con el fin de mejorar la calidad de la atención a los usuarios de la OMIL, garantizando un servicio ágil y efectivo para todos los usuarios a nivel Comunal.

Este documento permitirá

- √ Conocer el funcionamiento interno en relación a la atención de usuarios, mediante la descripción de tareas y ubicación de las unidades responsables.
- √ Describir en forma detallada las tareas de cada unidad involucrada en la función de atención de usuarios de la OMIL.
- √ Cumplir el rol de Intermediador de los beneficiarios OMIL
- √ Facilitar las labores de búsqueda de empleo, control interno y evaluación de nuestro servicio a usuarios.

## 2.- Disposiciones generales

Para la confección de este manual de procedimientos se han considerado como marco general y legal las definiciones emanadas de:

- √ Ley N° 19.518, promulgada en 1997. Son las Sucursales legales de las Oficinas Municipales de Colocación, creadas en 1976 por Decreto Ley N° 1446.
- √ Son Organismos Técnicos que en forma gratuita relacionan la Oferta y Demanda de trabajo, otorgando información y orientación para el empleo y la capacitación y la capacitación que ejecuta el Estado.

## 3.- Alcances

Los alcances de este manual consideran los procedimientos para la atención de consultas, trámites, denuncias y sugerencias relacionadas con el sistema Inscripción a la bolsa de empleo de personas cesantes y desempleadas inscritas, que son realizadas a través de las oficinas de atención e información a nivel nacional.

Específicamente las consultas se refieren a los beneficios de los beneficiarios OMIL, el funcionamiento del sistema interno y los derechos exigibles bajo la normativa vigente en relaciones a la OMIL.

En cuanto a los trámites, este manual se concentra en los procedimientos para la atención de Credencial de Cesantía, Intermediación Laboral, Capacitación Laboral, Certificación de Subsidio de Cesantía D.F.L. 150, Certificación del Seguro de Cesantía y Fondo Solidario, Ley 19.728, Certificado de Conformidad a las Empresas, Certificados programas de gobierno, mantención y actualización de ingreso a la Base de datos de empresas que solicitan intermediación laboral.

#### 4.- Atención de Consultas Usuarios y Empresas.

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita información a través de las Oficinas de atención de usuarios OMIL	Usuario
Etapa de registro y respuesta al usuario	1. Registra rut del trabajador y/o Empresa en el sistema de atención BNE 2. Identifica el tipo de información 3. Responde de manera inmediata con la información disponible en el sistema de atención, BNE 4. Imprime consulta	Funcionario de la Oficina OMIL
Etapa de salida	1. Recibe información y material.	Usuario

#### 5. Atención de trámites

##### 5.a Credencial de Cesantía

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita Inscripción en oficina de atención de usuarios OMIL	Usuario
Etapa de registro y respuesta al usuario	1. Registra Rut del usuario 2. Identifica e Ingresa Trabajadores en el sistema de atención, BNE 3. Se verifica la información en la BNE y se complementa con la información del Curriculum Vitae que el usuario entrega el Inscriptor OMIL, se ingresa la información a la BNE y se procede en forma inmediata a la emisión de la credencial de Cesantía.	Funcionario de la Oficina OMIL

	<p>4. Si el usuario no se encuentra Inscrito, se le informa los trámites a seguir para su ingreso al sistema BNE.</p> <p>5. Se solicita al usuario regresar con la información requerida en horarios de oficina.</p>	
Etapa de confección de la Credencial de Inscripción.	1. Recibe Credencial de Cesantía vía sistema de atención y con una duración de 180 días, fecha en la que deberá concurrir a su renovación con Curriculum actualizado.	Usuario

### 5.b Certificados de Cesantía

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita certificado en oficina de atención de usuarios OMIL	Usuario
Etapa de registro y respuesta al usuario	<p>1. Registra Rut del usuario</p> <p>2. Identifica el tipo de trámite en el sistema de atención.</p> <p>3. Digita Rut de la persona de la cual solicita el certificado, BNE.</p> <p>4. Se verifica la información en la BNE y se entrega el Certificado de manera inmediata</p> <p>5. Si el usuario no se encuentra Inscrito, se le informa los trámites a seguir para su ingreso al sistema BNE. (5.a Credencial )</p> <p>6. Se solicita al usuario regresar con la información requerida en horarios de oficina.</p>	Funcionario de la Oficina OMIL

Etapa de confección de certificados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe solicitud de certificado vía sistema de atención.</li> <li>2. Realiza trámites para obtener el certificado.</li> </ol>	Funcionario Oficina Omil
-------------------------------------	---	--------------------------

**5.c Certificación A.F.C.**

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicita certificación en oficina de atención de usuarios OMIL.</li> </ol>	Usuario
Etapa de registro y respuesta al usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registra Rut del usuario</li> <li>2. Identifica el tipo de trámite en el sistema de atención para lo cual debe estar inscrito en la BNE</li> <li>3. Digita el Rut de la persona de la cual se verifica si se encuentra en el listado AFC. entregado por la BNE.</li> <li>4. Si el usuario se encuentra inscrito, se valida el pago, de lo contrario se solicita traer antecedentes (CV) para validarlo en la BNE sino, se procede a rechazar pago.</li> <li>5. Se solicita al usuario regresar con la información requerida en horarios de oficina en la fecha indicada de certificación que es en la segunda semana de cada mes</li> </ol>	Funcionario de la Oficina OMIL Administrador del Sistema
Etapa de certificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El usuario firma el Libro de Registro de pago.</li> </ol>	Funcionario de la Oficina OMIL (Con el Rut del Administrador)

#### 5.d Intermediación Laboral en Oficina OMIL

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita Oferta Laboral en oficina de atención de usuarios OMIL	Usuario
Etapa de registro y respuesta al usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registra Rut del usuario</li> <li>2. Identifica el tipo de derivación de la Oferta en el sistema de atención.</li> <li>3. Digitar el Rut de la persona que solicita la oferta y se verifica su ingreso en la BNE.</li> <li>4. Se deriva con carta a la Empresa que ofertó la demanda, con distinción de género.</li> <li>5. Si el usuario no se encuentra Inscrito, se le informa los trámites a seguir para su ingreso al sistema BNE.</li> <li>6. Se solicita al usuario regresar con la información requerida en horarios de oficina.</li> </ol>	Funcionario de la Oficina OMIL
Etapa de derivación a Intermediación Laboral	1. Recibe carta de envío o derivación a la oferta Laboral.	Funcionario de la Oficina OMIL

#### 5.e Intermediación Laboral en Terreno.

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Solicita Oferta Laboral a Empresas	Funcionario de la Oficina OMIL
Etapa de registro y respuesta al usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contacta a las Empresas.</li> <li>2. Solicita entrevistas a Empresas.</li> <li>3. Entrega información de la Omil y los distintos programas de Intermediación Laboral</li> </ol>	Funcionario de la Oficina OMIL

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Entrega información de programas que benefician al Empleador</li> <li>5. Se solicita información de vacantes de empleo y cuáles serían los procedimientos a seguir en caso de contactar puestos de trabajo.</li> </ol>	
Etapa de concretar puestos de empleos o Intermediación Laboral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empleador recibe carta de envío o derivación a la oferta Laboral.</li> </ol>	Empresa

#### 5.f Capacitación Laboral

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Levanta catastro de cursos solicitados por medio de la BNE, que ejecuta el estado por medio de Programas SENCE</li> </ol>	Funcionario OMIL
Etapa de registro y respuesta al usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registra Rut del usuario</li> <li>2. Identifica el tipo de cursos o área que desea capacitarse.</li> <li>3. Digita el Rut de la persona que desea capacitarse en la BNE</li> <li>4. Se procede a su inscripción en los listados de cursos a impartir cuyo intermediador es el SENCE.</li> <li>5. Se entrega información acerca del curso, modalidad probables fechas de inicio y los beneficios que otorga la capacitación.</li> <li>6. Si el usuario no se encuentra inscrito en la BNE se le informa el trámite a seguir.</li> <li>7. Se solicita al usuario regresar con la información requerida para su posterior ingreso a la BNE.</li> </ol>	Funcionario de la Oficina OMIL

Etapa de confección de listados y su derivación al SENCE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se confecciona listado de usuarios inscritos en las distintas ofertas de capacitación con los antecedentes requeridos por el SENCE y se deriva a las empresas privadas que ejecutan dichos programas.</li> <li>2. Se promociona la capacitación por medio de la Oficina OMIL.</li> </ol>	Encargado o Inscriptor Municipal
--	--	----------------------------------

**5. g Certificados de Conformidad de Empresas.**

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La DOM debe informar acerca de la Empresa que solicita certificación de Conformidad de los trabajadores.</li> <li>2. Solicita OMIL Certificado de Conformidad</li> </ol>	Empresa
Etapa de registro y respuesta al usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registra Rut del trabajador</li> <li>2. Verifica si los antecedentes de los trabajadores se encuentren vigentes en la BNE</li> <li>3. Si el usuario no se encuentra Inscrito, se le informa los trámites a seguir para su ingreso al sistema BNE.</li> <li>4. Se solicita al usuario regresar con la información requerida en horarios de oficina para completar campos.</li> <li>5. Realiza solicitud de conformidad</li> <li>6. Entrega Solicitud o certificado de Conformidad</li> </ol>	Funcionario de la Oficina OMIL
Etapa de confección de certificados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se envía a la Empresa certificado de Conformidad de Nómina enviada.</li> </ol>	Funcionario de la Oficina OMIL

### 5.h Ingreso Base de Datos de Empresas que solicitan intermediación laboral

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa de Inicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar existencia de nueva Empresa en la Base de Datos</li> <li>2. Si no existiera el ingreso en la base de datos se procede el ingreso de la información</li> <li>3. Se ingresa nombres, Rut , teléfono, mail, direcciones entre otros datos de las Empresas</li> <li>4. Se procede a grabar la información y la actualización de datos en caso de cambio de domicilio, representante legal, contacto, fono y otros.</li> </ol>	Funcionario Oficina OMIL
2. Etapa de tramitación interna	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ingreso es diario y de acuerdo a la frecuencia de entrega de información.</li> </ol>	Funcionario responsable de la OMIL.

### 5.i Ingreso Programa Fortalecimiento OMIL

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1.-Solicita Inscripción en oficina de atención de usuarios OMIL	Usuario
Etapa de registro y respuesta al usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Registra Rut del usuario Identifica e Ingresa Trabajadores en el sistema de atención, BNE</li> <li>2.-Se verifica la información en la BNE y se complementa con la información del Curriculum Vitae que el usuario entrega el Inscriptor OMIL, se ingresa la información a la BNE y se procede a informar y capacitar al usuario en la Bolsa de Empleo, Apresto Laboral</li> </ol>	Funcionario de la Oficina OMIL

	<p>Búsqueda de Empleo dada esa información, en forma inmediata se procede a la emisión de la credencial de Cesantía.</p> <p>3.-Si el usuario no se encuentra Inscrito, se le informa los trámites a seguir para su ingreso al sistema BNE.</p> <p>4.-Se solicita al usuario regresar con la información requerida en horarios de oficina.</p>	
Etapa de confección de la Credencial de Inscripción.	<p>1.- Recibe Credencial de Cesantía vía sistema de atención y con una duración de 180 días, fecha en la que deberá concurrir a su renovación con Curriculum actualizado.</p>	Usuario
Etapa de Intermediación Laboral	<p>1. Contacta a las Empresas.</p> <p>2. Solicita entrevistas a Empresas.</p> <p>3. Entrega información del Programa Fortalecimiento Omil</p> <p>4. Se solicita información de vacantes de empleo y cuáles serían los procedimientos a seguir en caso de contactar puestos de trabajo.</p>	Gestor Territorial
Etapa Perfiles Psicosocial	<p>1.- Entregada la información por el Gestor Territorial el Asistente Social realiza perfil según la necesidad de la empresa o trabajador</p> <p>2.Existe una ficha tipo y se concreta mediante una entrevista.</p> <p>3. Dependiendo de las respuestas se asigna un perfil laboral del trabajador.</p> <p>4. Derivación a entrevista laboral con la Empresa.</p>	Profesional Psicosocial
Derivación a Empresa	<p>1.- Deriva a trabajadores con mejor puntaje a la entrevista a la Empresa solicitante.</p>	Funcionario OMIL

6. Denuncias derivadas de la intermediación laboral.

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	1. Recibo del reclamo por parte del funcionario Omil y su posterior proceso de intermediación	Usuario
Etapa de registro y respuesta al usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registra Rut del usuario</li> <li>2. Identifica el tipo de denuncia e indaga las razones y motivos que derivaron la falta.</li> <li>3. Digita el Rut del usuario en la BNE y verifica en los archivos fecha y lugar que fue derivado a la oferta laboral.</li> <li>4. Se ingresa reclamo a la BNE , de manera que queden ingresados todos los reclamos provenientes de trabajadores que tienen relación con la vulneración de los derechos en materia de acceso y permanencia a los programas de empleo que susciten o generen por medio de vacantes de empleo, que signifiquen menoscabo en la derivación y atención de los usuarios, se ingresarán además aquellas derivaciones a empresas de trabajadores que no cumplieron con las expectativas al momento de la derivación.</li> <li>5. Sólo se atenderán los reclamos requeridos en horarios de oficina.</li> </ol>	Funcionario de la Oficina OMIL
Etapa de respuesta a trabajador y/o empresa que presentaron el reclamo.	6. Envía carta o correo electrónico de conformidad a trabajador o Empresa que presentaron reclamo a esta OMIL.	Funcionario de la Oficina Omil

Manual de procedimientos

Programa PRODESAL

## INDICE

- 6. Objetivo del manual de procedimiento
- 7. Disposiciones Generales
- 8. Definición
- 9. Objetivos
- 10. Enfoque Estratégico
- 11. Estructuración del programa
- 6.1 Provisión del Programa
- 6.2 Estructura Operativa
- 6.3 Equipo Técnico
- 6.4 Cronograma
- 7. Actividades Específicas
- 7.1 Continuidad del Programa
- 7.2 Inscripción de Usuarios al Programa
- 7.3 Elaboración Plan de Trabajo a Mediano Plazo
- 7.4 Asesoría Técnica Prediales
- 7.5 Talleres de Capacitación
- 7.6 Giras Tecnológicas
- 7.7 Elaboración de proyectos
- 7.8 Elaboración de informe Técnico - Financiero

## 1.- Objetivo del manual de procedimiento

Este manual de procedimiento define el instrumento denominado "Programa de Desarrollo Local", en adelante indistintamente PRODESAL y da conocer los procedimientos administrativos y operativos de este, de tal manera que sea un instrumento orientador en los distintos procesos del programa, el cual está orientado a fomentar el área silvoagropecuaria de pequeños productores.

Este documento permitirá

- √ conocer el programa PRODESAL, teniendo en cuenta su definición como programa
- √ Conocer el sistema operativo del PRODESAL
- √ describir en forma detallada las tareas de cada actividad desarrollada
- √ ayudar a la coordinación de actividades evitando duplicidades
- √ facilitar las labores de auditoría, control interno y evaluación de este servicio

## 2.- Disposiciones generales

Para la confección de este manual de procedimientos se han considerado como marco general y legal las definiciones emanadas de:

- √ Normas técnicas y procedimientos Operativos del programa de desarrollo Local PRODESAL, Aprobadas en Resolución Exenta N° 164 de fecha 4 de Febrero del 2008.
- √ Ley 18.695, artículo N° 22, letra C, "permite que dentro de sus funciones específicas, la DIDECO pueda "Proponer y ejecutar, dentro de su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas al fomento productivo local.
- √ Ley 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado. Esta ley regula la relación de las Instituciones públicas con el ciudadano, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. También establece los procedimientos, plazos y las tramitaciones de las peticiones ciudadanas.

## 3.- Definición

El programa de Desarrollo Local, PRODESAL, es un instrumento de fomento productivo destinado a apoyar a los pequeños productores y/o campesinos y sus familias del segmento multiactividad de la AFC, agricultura familiar campesina.

Su ejecución será cofinanciada con incentivos económicos aportados por INDAP y recursos de los municipios ejecutores.

#### 4.- Objetivo

El objetivo es generar condiciones y desarrollar capacidades para que los pequeños productores agrícolas y/o campesinos y sus familias, del segmento con menor grado de desarrollo productivo de la AFC, puedan optimizar sus sistemas de producción, desarrollar sustentablemente y consolidar sus emprendimientos productivos vinculados al mercado, incrementando los ingresos y la calidad de vida de sus familias.

En atención a la heterogeneidad del segmento multiactividad de la AFC, se establecen objetivos específicos del programa, acorde con los dos tipos de beneficiarios que se distinguen:

- Para los beneficiarios cuyo destino principal de la producción es el autoconsumo, el objetivo del programa será apoyar el desarrollo de sus capacidades para emprender, y adquirir las condiciones para mejorar sus sistemas productivos, de manera de ahorro de egresos y excedentes que les permitan iniciar emprendimientos e insertarse en los mercados.
- Para los beneficiarios cuyo destino principal de la producción es la venta de sus productos, el objetivo del programa será apoyar el desarrollo de sus capacidades y generar condiciones y articulación en forma sostenible a los mercados.

#### 5.- Enfoque Estratégico

Para la obtención de dicho requerimiento el segmento multiactividad de la AFC precisan de la implementación de acciones concentradas entre INDAP y otras instituciones, de manera de lograr transformaciones productivas e institucionales que incrementan la competitividad de los espacios territoriales donde se encuentran emplazados, a partir del aprovechamiento de los recursos y potencialidades locales y las oportunidades del contexto global.

Considerando las definiciones ya señaladas, las acciones del Programa deberán sustentarse en los siguientes elementos ordenadores:

**Enfoque Territorial:** Entendido como " un proceso de cambio productivo e institucional, que apunta a articular competitiva y sustentablemente la economía del territorio a mercados dinámicos, a través de la transformación productiva. Asimismo a estimular y facilitar la interacción y concertación de los actores locales entre si, entre ellos y los agentes externos relevantes y de incrementar las oportunidades para que las familias campesinas de menores recursos participe en el proceso y sus beneficios, a través de la transformación institucional.

**Estrategia diferenciada:** Considerando la heterogeneidad agro- ecológica, económica y social de los espacios rurales, el programa será un instrumento flexible y diferenciado, en tanto contenidos, énfasis, intensidad y magnitud, adaptado a las características del territorio, fase del proceso, objetivos de los beneficiarios, actividades productivas que realizan articulación del mercado y nivel de competitividad.

**Integralidad de las intervenciones:** La atención a estos productores debe ser enfrentada en forma integral, considerando diversos ámbitos que se refuerzan y condicionan mutuamente: desarrollo de habilidades personales e interpersonales, capital social, fomento productivo agropecuario, fomento de actividades conexas, mejoramiento ambiental, fomento de la participación ciudadana, ampliación de la cobertura de la red social, y el mejoramiento de los servicios básicos y de la infraestructura; y apoyos para el inicio de procesos de asociatividad.

**Desarrollo Sustentable:** Este principio se fundamenta en que el crecimiento económico, el desarrollo de las personas y a conservación del medio ambiente puedan y deben ser compatibles. Al incorporar esta visión, se espera que el progreso sea el resultado de un equilibrio entre el crecimiento económico, reducción de la pobreza en el campo y la preservación de los ecosistemas.

**Participación Social:** El programa potenciará la participación ciudadana en forma más sustantiva que formal y declarativa. De este modo, a través de un sistema de participación y contraloría social, se relevará el rol de los beneficiarios incrementando sus responsabilidades y posibilidades de deliberación acerca del sentido, contenido y productos del programa.

**Alianzas Estratégicas:** La necesidad de intervenir en forma integral y simultánea requiere un alto grado de coordinación de las políticas públicas, y una estrecha relación entre estas y las intervenciones de los agentes privados.

**Equidad e igualdad:** El programa reconocerá y acogerá las diferencias etéreas, culturales, étnicas y lingüísticas, así como también las barreras culturales asociadas al género.

## **6.- Estructuración del Programa**

### **6.1- Provisión del Programa**

El programa será ejecutado por la Municipalidad, con las cuales INDAP, con las cuales INDAP actuara en forma coordinada, de manera de ampliar las competencias técnicas, capacidades y recursos para entregar atención más integrada a este tipo de beneficiarios.

### **6.2.- Estructura Operativa**

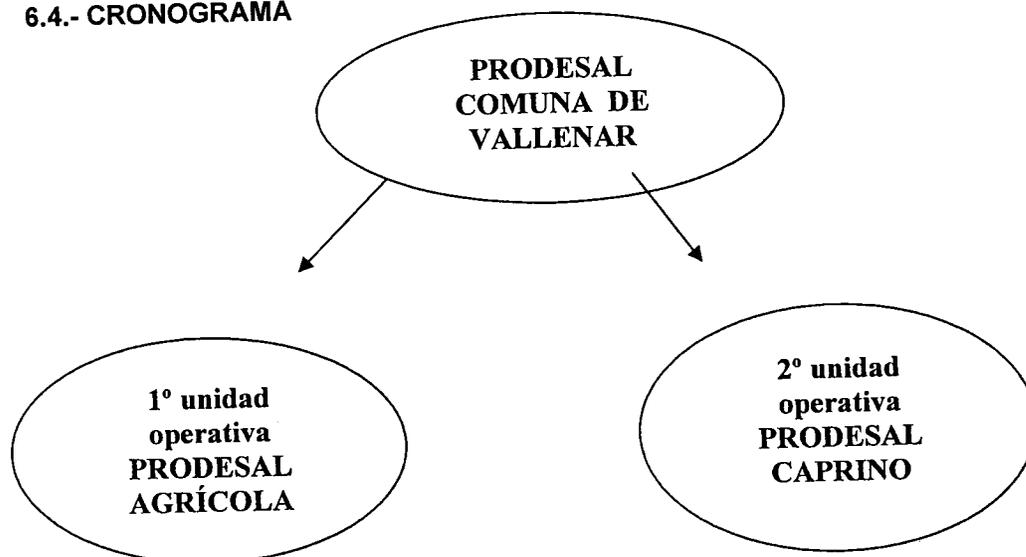
Operativamente y como forma de hacer más eficiente el uso de los recursos, el Programa se entregará a Unidades Operativas.

Se entiende por Unidad Operativa de PRODESAL a un conjunto de pequeños productores agrícolas y / o campesinos y sus familias del segmento multiactividad, conformados por un máximo de 100 a 180 beneficiarios, organizados en grupos, ubicados en territorio de características homogéneas, geográficamente cercanos y atendidos por un equipo técnico de carácter permanente.

### 6.3.- Equipo Técnico

Cada Unidad Operativa deberá estar a cargo de un profesional de nivel universitario, del ámbito agropecuario. Dicho profesional tendrá bajo su responsabilidad de uno a más técnicos del ámbito agropecuario, de acuerdo al número de beneficiarios de las Unidades Operativas, a la Unidad Operativa, a la complejidad productiva y comercial de esta.

### 6.4.- CRONOGRAMA



## 7.- PROCEDIMIENTO

<b>Nombre del procedimiento:</b> 7.1 Continuidad del Programa
<b>Propósito:</b> Renovar convenio INDAP - Municipalidad, de manera de seguir atendiendo a las familias beneficiarias
<b>Alcance:</b> Desde la solicitud hasta la entrega de la documentación básica para firma del convenio
<b>Responsable del procedimiento:</b> Equipo Técnico
<b>Política.</b> Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
Nº de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	Confección de solicitud de continuidad del programa, dirijo del Sr. Alcalde a Director Regional de INDAP.	Solicitud de continuidad
2	Lista oficial de beneficiarios del Programa, revisada por el Área de INDAP Vallenar.	Lista oficial de los beneficiarios
3	Confección del Plan de Trabajo a Mediano Plazo, realizado por el Equipo Técnico y coordinadores	Plan de trabajo
4	Confección de cartas de implementación de los grupos productivos atendidos, firmada por los coordinadores y autoridad edilicia.	Cartas de implementación

**Nombre del procedimiento:**  
7.2 Inscripción de Usuarios al programa

**Propósito:**  
Confección de la lista oficial de beneficiarios del programa.

**Alcance:**  
Dar a conocer los requisitos básicos para acceder al programa, hasta generar la lista oficial de aquellas usuarios que integraran la lista. Además de la recopilación de los antecedentes.

**Responsable del procedimiento:**  
Equipo Técnico - Usuario

**Política.**  
Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	Dar a conocer los requisitos para acceder al programa.	
2	Pequeños productores agrícolas y/o campesinos y sus familias, con menor grado de desarrollo productivo.	
3	Los requisitos son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cumplir con los requisitos para ser beneficiario de INDAP, según la ley orgánica N° 18.910 modificada por la Ley 19.213</li><li>➤ No estar recibiendo otro incentivo simultáneamente por el reglamento general de incentivos económicos de Fomento Productivo.</li><li>➤ No tener deudas morosas con INDAP, adquiridos en forma directa o indirecta</li><li>➤ Suscribir una carta compromiso en la cual</li></ul>	

	4	<p>el postulante declare cumplir con las exigencias.</p> <p>Requisitos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La fuente de generación de ingresos familiar debe provenir mayoritariamente de la producción silvoagropecuaria.</li> <li>➤ La superficie de la explotación no podrá ser mayor a 5 hás. De riego básico.</li> <li>➤ Ningún miembro del núcleo familiar de los potenciales beneficiarios del programa podrá recibir simultáneamente el servicio de asesoría Técnica.</li> </ul> <p>Documentación solicitada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fotocopia de Carnet de Identidad</li> <li>➤ Fotocopia de Título de Dominio</li> <li>➤ Certificado de residencia de Junta de vecinos o carabineros</li> <li>➤ Certificado de avalúo fiscal</li> <li>➤ Fotocopia de título de derechos de aprovechamientos de agua</li> <li>➤ Certificado de Matrimonio</li> <li>➤ Declaración Jurada firmada ante notario</li> </ul>	Fotocopias de la documentación
--	---	---	--------------------------------

**Nombre del procedimiento:**  
7.3 Plan de trabajo a mediano plazo

**Propósito:**  
Generar los lineamientos de trabajo generados en base a análisis FODA que se realiza con los coordinadores de los diferentes grupos productivos

**Alcance:**  
Generar un plan de trabajo que tenga como base mejorar las condiciones económicas y no económicos de los grupos productivos

**Responsable del procedimiento:**  
Equipo Técnico

**Política.**  
Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

#### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	Reunión con los diferentes grupos productivos, los cuales están acotados a sus respectivas localidades. <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Camarones</li><li>➤ La posada</li><li>➤ Chañar Blanco</li><li>➤ Imperial</li><li>➤ Las Porotas</li><li>➤ El Morro</li><li>➤ Hacienda Compañía</li><li>➤ Cuatro Palomas</li><li>➤ Perales Viejos</li><li>➤ El Donkey</li><li>➤ La Cantera</li><li>➤ Los Morteros</li><li>➤ Cachiyuyo</li><li>➤ Vallenar</li></ul> Reunión con los coordinadores, elaboración de Plan de Trabajo Reunión con los usuarios para dar a conocer el Plan de Trabajo y así validarlo.	Análisis FODA  Plan de Trabajo Acta de aprobación Plan de Trabajo

**Nombre del procedimiento:**  
7.4 Asesoría Técnica prediales

**Propósito:**  
Entregar los conocimientos específicos en el manejo agronómico de sus plantaciones y cultivos

**Alcance:**  
Las visitas se realizan en forma individual en cada uno de los predios

**Responsable del procedimiento:**  
Equipo Técnico - Usuario

**Política.**  
Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

#### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	<p>Visita Técnica Predial</p> <p>El técnico visitara cada uno de los predios, pertenecientes a los beneficiarios, otorgándole los conocimientos necesarios para mejorar las condiciones técnicas de sus cultivos.</p> <p>Se entregara un manifold, por cada visita, en donde se deje constancia de lo observado y además las indicaciones técnicas. El agricultor deberá firmar el documento quedando una copia en poder del Usuario, Municipalidad e INDAP.</p> <p>Al menos el agricultor deberá contar con una isita en el mes.</p>	Manifold de visitas

**Nombre del procedimiento:**  
7.5 Talleres de capacitación

**Propósito:**  
Capacitar en nuevas tecnologías de manejo de las plantaciones y cultivos, incorporando conocimientos técnicos más específicos.

**Alcance:**  
Coordinar y ejecutar los talleres de capacitación, hasta la asistencia misma al taller

**Responsable del procedimiento:**  
Equipo Técnico

**Política.**  
Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

#### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	Planificar taller de capacitación	Hoja de asistencia
2	Coordinar talleres de capacitación, invitar a los usuarios, hacer los contactos con el relator del taller, adquirir materiales de difusión y otros para la realización del mismo	
3	Gestionar talleres de capacitación con otras instituciones cuando así sea el caso. <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Adquisición de materiales</li><li>➤ Coordinar hora y fecha con los actores</li></ul>	

**Nombre del procedimiento:**

7.6 Giras Tecnológicas

**Propósito:**

Rescatar experiencias productivas de otras regiones, de manera de replicar, así mejorar y optimizar el sistema de producción

**Alcance:**

Coordinación general de la gira, implica invitación, realizar programa de gira etc. solicitud hasta la entrega de la documentación básica para firma del convenio

**Responsable del procedimiento:**

Equipo Técnico

**Política.**

Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

**Nombre del procedimiento:**

7.7 Elaboración de proyectos

**Propósito:**

Gestionar recursos necesarios, con el propósito de fomentar la actividad productiva

**Alcance:**

Desde la elaboración hasta el seguimientos a los proyectos financiados

**Responsable del procedimiento:**

Equipo Técnico

**Política.**

Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	<p>El proyecto surge en base a la necesidad que el equipo técnico detecta en terreno, por supuesto considerando el requerimiento del agricultor, para este efecto la solicitud se realiza en las oficinas de PRODESAL, en donde no le pedirá ninguna documentación ya que estas son entregadas al momento de la inscripción, a menos que estos estén vencidos.</p> <p>El equipo técnico es el encargado de elaborar el proyecto y enviarlo a la institución que corresponda.</p> <p>Es responsabilidad del agricultor, venir a informarse de este y firmarlo, de manera de estos se informe del objetivo de este y las etapas que contemplan.</p>	

**Nombre del procedimiento:**  
7.8 Elaboración de informe Técnico - Financiero

**Propósito:**  
Cumplir con los requisitos para la continuidad y correspondientes pagos del convenio

**Alcance:**  
Elaboración de los informes, y solicitud informe financiero a financiar, enviar a INDAP, con los correspondientes respaldos.

**Responsable del procedimiento:**  
Equipo Técnico

**Política.**  
Desarrollo económico local (DEL) de la Comuna

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
	<p>Elaboración de informe Este informe refleja las actividades realizados por cada trimestre, el cual deberá de ir con todos los respaldos correspondientes, debido a este se adjunta:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Manifol de visitas a terreno</li><li>➤ Hoja de asistencia a cada una de las actividades realizadas</li><li>➤ Fotografías,</li><li>➤ Informe financiero elaboradora por la dirección de Administración y Finanzas, el cual refleja los gastos efectuados con los aportes de INDAP Y Municipalidad.</li></ul>	

# Manual de Procedimientos

## Oficina Microempresas

## Índice

- 12. Objetivo del manual de procedimiento
- 13. Disposiciones generales
- 14. Alcances
- 15. Atención de consultas
  - a. Cuadro de descripción del procedimiento
- 16. Atención de trámites
  - a. Formalización de microempresas acogidas a la ley MEF
    - i. Cuadro de descripción del procedimiento
  - b. Apoyo en la obtención de resolución sanitaria
    - i. Cuadro de descripción del procedimiento
  - c. Programas Fosis
    - i. Cuadro de descripción del procedimiento
  - d. Concurso Capital Semilla, Capital Abeja y Crece de Sercotec
    - i.- Cuadro de descripción del procedimiento
  - h. Programa de Apoyo al Emprendimiento, Programa Capital Semilla de la Corporación de Fomento a la Producción CORFO.
    - i. Cuadro de descripción del procedimiento
  - i. Participación curso de capacitación Bono Empres y Negocio , Línea Microempresas SENCE
    - i.- Cuadro de descripción del procedimiento
  - g.- Participación Cursos de Capacitación realizados por Otras Instituciones de Fomento
    - i:Cuadro de descripción del procedimiento
  - h.- Cursos de Capacitación impartidos por la Oficina de Microempresas. –
    - i.- Cuadro de descripción del procedimiento
  - i.- Participación Programas de Desarrollo de microempresarias de PRODEMU.
    - i.- Cuadro de descripción del procedimiento
  - j.- Participación Programas Mujeres Jefas de Hogar – Línea de Emprendimiento.
    - i.- Cuadro de descripción del procedimiento

## **1.- Objetivo del manual de procedimiento**

La Oficina de Microempresas, ha desarrollado el siguiente manual de procedimientos con el fin de mejorar la calidad de la atención a los usuarios de la Oficina garantizando un servicio ágil y efectivo para todos los microempresarios a nivel Comunal.

Este documento permitirá

- √ Conocer el funcionamiento interno en relación a la atención de usuarios, mediante la descripción de tareas y ubicación de las unidades responsables.
- √ Describir en forma detallada las tareas de cada unidad involucrada en la función de atención de usuarios de la Oficina de Microempresas
- √ Cumplir el rol de Intermediador entre los microempresarios y las demás Instituciones de Fomento que intervienen la comuna.
- √ Facilitar las labores búsqueda de información y formalización de microempresas, como también la postulación a proyecto de inversión, control interno y evaluación de nuestro servicio a usuarios.

## **2.- Disposiciones generales**

Para la confección de este manual de procedimientos se han considerado como marco general y legal las definiciones emanadas de:

- √ Plan de Desarrollo Comunal, PLADECO aprobado por el Consejo Municipal para el periodo 2014-2017
- √ Ley N° 19749 que facilita la creación de Microempresas Familiares (MEF)

## **3.- Alcances**

Los alcances de este manual consideran los procedimientos para la atención de consultas, trámites para la formalización de microempresas bajo ley MEF, Postulación a proyectos de las Líneas FOSIS, SERCOTEC, CORFO, Apoyo en la Obtención de Resolución Sanitaria, para las microempresas que elaboran y expenden alimentos, participación de los cursos de capacitación otorgados por Sence y otras relacionadas con la creación y fortalecimiento de microempresas de la comuna.

Específicamente las consultas se refieren:

- a) al interés de algunas personas de realizar una actividad independiente o
- b) acerca de los beneficios para microempresarios tanto formales como informales existentes en los distintas instituciones de Fomento que intervienen la comuna (capacitaciones, postulación a proyectos de inversión)

**En cuanto a los trámites, este manual se concentra en los procedimientos para:**

- a) Formalización de Microempresas acogidas a la Ley MEF
- b) Apoyo en el proceso de Obtención de Resolución Sanitaria

En cuanto a la postulación a Proyectos de inversión se definen procedimientos para:

- a) Programas de emprendimiento "YO EMPRENDO SEMILLA", "YO EMPRENDO BASICO", "YO EMPRENDO AVANZADO", "YO EMPRENDO JOVEN", "APOYA TU PLAN LABORAL" todos del Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS.
- b) Concurso Capital semilla Emprendimiento, Concurso Capital Abeja, Programa CRECE, todos de Servicio de Cooperación Técnica SERCOTEC.
- c) Programa de Apoyo al Emprendimiento, Programa Capital Semilla de la Corporación de Fomento a la Producción CORFO

**Como participación en cursos de capacitación este manual se refiere a:**

- a) Cursos de Capacitación de la Línea Microempresas, para empresas formalizadas, dependientes de Servicio de Capacitación y Empleo SENCE.
- b) Cursos de Capacitación realizados por otras instituciones de Fomento como Servicio de Impuestos Internos SII, Programa de la Mujer PRODEMU, Servicio Nacional de la Mujer SERNAM, Servicio de Cooperación Técnica SERCOTEC.
- c) Cursos de capacitación otorgados por esta oficina.
- d) Participación Programas de Desarrollo de Microempresarios de PRODEMU
- e) Programa de Apoyo Emprendedor "CLAN ATACAMA POR HUASCO" de CORFO y ejecutado por CORPROA.
- f) Programa de Mujeres Jefas de Hogar – Línea de Emprendimiento.

En relación a las denuncias, se consideran todas aquellas relacionadas con la vulneración de los derechos en materias de acceso y participación y entrega de recursos (cuando corresponda) en los distintos programas mencionados anteriormente y ejecutados por las distintas Instituciones de Fomento y /o Consultoras que ejecuten dichos programas y que signifiquen menoscabo en la derivación y atención de usuarios.

#### 4.- Atención de Consultas

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	2. Solicita información a través de la Oficina de Microempresa.	Usuario
Etapa de registro y respuesta al usuario	5. Registra nombre, Rut y dirección, teléfono, actividad del ciudadano en planilla computacional de atención de público y registro de microempresas. 6. Identifica el tipo de información 7. Responde de manera inmediata con la información disponible.	Funcionario de la Oficina de Microempresas
Etapa de salida	2. Recibe información y derivación si es necesario.	Usuario

#### 5. Atención de trámites y actividades relacionadas a la Oficina.

##### 5. a Formalización de Microempresas acogidas a la LEY MEF

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	2. Solicita Atención e Inscripción en oficina de atención de usuarios Microempresas.	Usuario
Etapa de registro y respuesta al usuario	7. Registra Nombre, Rut , Dirección , Teléfono y actividad en cuaderno de inscripción de microempresas MEF 8. Se realiza visita en terreno , para verificar que cumpla con los requisitos para acogerse a la LEY.	Funcionario de la Oficina MICROEMPRESAS
Etapa de Visita a Terreno.	2. Se realiza visita en terreno, para verificar cumplimiento de requisitos para acogerse a la LEY MEF en un plazo no superior a 3 días desde la inscripción.	Funcionario de la Oficina MICROEMPRESAS

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Si cumple con los requisitos, se le solicita acercarse a la oficina al DIA siguiente a la visita para continuar con los trámites.</li> <li>4. Si no cumple con los requisitos se le indica acercarse a la Oficina de Patentes Comerciales del Municipio para solicitar su permiso correspondiente (sin acogerse a la Ley MEF).</li> </ol>	
<p>Etapa de Formalización</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con el microempresario en la Oficina se llena Formulario de formalización como microempresa Familiar.</li> <li>2. Se le indica al (a) microempresario(a) que se dirija a: primero al Departamento de Patentes comerciales para la firma del formulario; segundo: una vez firmado por Patentes comerciales del Municipio, se dirija a SII, para la firma del formulario y registro de iniciación de actividades.</li> <li>3. Una vez que el Formulario se encuentre firmado por las instituciones mencionadas, el microempresario cuya actividad : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) no comercializa alimentos, se emite certificado de validación como microempresa familiar y envían documentos firmados, (formulario de</li> </ol> </li> </ol>	

	<p>MEF, más el certificado de MEF, más las fotos tomadas del negocio) al Departamento de Patentes Comerciales para la emisión de su patente. comercial definitiva como MEF.</p> <p>b) si comercializa alimentos, se le indica el procedimiento para la obtención de resolución sanitaria. (ver punto 5 b)</p>	
Etapa de Salida	1.- Recibe Formulario e indicaciones de continuidad de trámites en las instituciones mencionadas.	Usuario

#### 5. b Apoyo en la Obtención de Resolución Sanitaria

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	2. Solicita apoyo en la obtención de resolución sanitaria.	Usuario
Etapa de registro y respuesta al usuario	<p>6. Si el microempresario solo comercializa alimentos :</p> <p>a) se le entrega información acerca de los documentos que debe presentar en el Servicio de Salud Provincial Huasco</p> <p>b) Se emite Certificado del Departamento de Fomento donde se le valida como microempresario(a)</p> <p>c) Se apoya en la elaboración de la carpeta a presentar en Seremi de Salud Provincial Huasco.</p> <p>7. Si el microempresario elabora alimentos a) Se indica requerimientos</p>	Funcionario de la Oficina MICROEMPRESAS

	<p>mínimos en cuanto a LAKE OUT del local de acuerdo a requerimientos expresados en Decreto Supremo 977 correspondiente al Reglamento Sanitario de los Alimentos del Servicio de Salud.</p> <p>8. Se acuerda visita en terreno para verificar cumplimiento de los requerimientos.</p> <p>9. Se realiza visita en terreno en un tiempo no superior a los 5 días hábiles siguientes a la solicitud.</p> <p>10. Se apoya en la elaboración de la</p> <p>11. carpeta a presentar en Seremi de Salud Provincial Huasco.</p>	
Etapa de Salida	<p>3. Recibe información y documentación en carpeta.</p> <p>4. Realiza tramite (entrega de carpeta y cancelación permiso) en el Servicio de Salud Provincial Huasco.</p>	<p>Usuario</p> <p>Usuario</p>

5. c Programas de emprendimiento "YO EMPRENDO SEMILLA", "YO EMPRENDO BASICO", "YO EMPRENDO AVANZADO", "YO EMPRENDO JOVEN", "APOYA TU PLAN LABORAL" todos del Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS.

Cuadro de descripción del procedimiento		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	2. Solicita Atención e Inscripción en oficina de atención microempresarios. Con el fin de obtener subsidio para trabajar su idea de negocio.	Usuario
Etapa de registro y respuesta al usuario	6. Registra nombre, Rut, domicilio, teléfono e idea de negocio en archivo	Funcionario de la Oficina Microempresas

	computacional.	
Etapa de Postulación	1.- Se ingresa postulación al Sistema online de FOSIS (para lo cual contamos con clave de acceso)	Funcionario de la Oficina Microempresas
Etapa de PRE Selección	2. Se publica nómina de Preselección, la que se obtiene de archivo computacional enviado por FOSIS nivel Central.	Funcionario de la Oficina de microempresas
Etapa de Ejecución del Programa	<p>a. Se realiza visita en terreno para corroborar datos y levantar entrevista.</p> <p>b. Se realiza reunión de selección de beneficiarios, donde participa Municipio, Fosis y entidad ejecutora del Proyecto.</p> <p>3. Se realiza capacitación a los seleccionados, donde realizan plan de negocios.</p> <p>4. En reunión de coordinación donde participa Municipio, Fosis y entidad ejecutora del Proyecto, se validan los planes de negocios elaborados por los participantes.</p> <p>5. Se entregan los recursos, a los beneficiarios.</p> <p>6. Se realiza ceremonia de Certificación de participación en el programa.</p>	Consultora ejecutora del Programa –FOSIS ATACAMA
Etapa de Supervisión	<p>1. Se realiza visita de supervisión en terreno.</p> <p>2. Se traspa información a archivo computacional.</p>	<p>*Empresa Consultora</p> <p>*Ejecutora del Programa</p> <p>Ejecutivo Fosis</p> <p>*Funcionarios Oficina</p> <p>Microempresas</p>

**5. d Concurso Capital Semilla Emprende –Concurso Capital Abeja emprendimiento – Concurso CRECE Empresas Sercotec.**

<b>Cuadro de descripción del procedimiento</b>		
<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
Etapa de Inicio	7. Informa acerca de apertura de concurso. Bases y Formulario se encuentran en Pág. Web <a href="http://www.sercotec.cl">www.sercotec.cl</a> .	SERCOTEC ATACAMA
Etapa de Difusión	1 Promociona y Difunde concurso, a través de radios locales, semanario y folletos en puntos de encuentro de microempresarios.	Funcionario de la Oficina Microempresas
Etapa de Postulación	2. Apoya en la elaboración de Planes de negocios para postulación concurso. 3. Apoya en la creación de correos electrónicos y su uso para la postulación al concurso. 4. Apoya en el envío de proyectos al concurso a través de Internet.	Funcionario Oficina Microempresas
Etapa de preselección	1.- Apoya a la empresa consultora que se adjudicó la evaluación de proyectos del concurso, en cuanto a las vistas en terreno de los preseleccionados e información relevante de ellos.	Funcionario Oficina Microempresas
Etapa de selección	1.- Participación en reunión de comité seleccionador de los proyectos.	Funcionario Oficina Microempresas
Etapa de premiación	1.- Participación en ceremonia de premiación. 2.- Apoyo en las compras.	Funcionario Oficina Microempresas
Etapa de rendición	1.- Apoyo en la rendición de los dineros a Sercotec.	Funcionario Oficina Microempresas

**5.e Programa de Apoyo al Emprendimiento, Programa Capital Semilla de la Corporación de Fomento a la Producción CORFO.**

<b>Cuadro de descripción del procedimiento</b>		
<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
Etapa de Inicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informa acerca de apertura de Programa, cupos y actividades económicas de los posibles beneficiarios.</li> <li>2. Informa acerca de la Empresas Consultoras Ejecutoras del Programas.</li> </ol>	CORFO ATACAMA
Etapa de Postulación	1.- Envía nomina con posibles beneficiarios que cumplan con el perfil definido, a la empresa consultora ejecutora del programa.	Funcionario Oficina Microempresas
Etapa de selección	1.- Participación en reunión de comité seleccionador de los beneficiarios.	Funcionario Oficina Microempresas
Etapa de certificación	1.- Participación en ceremonia de certificación de participación del Programa ( 6 meses después de la selección).	Funcionario Oficina Microempresas

**5. f Capacitación BONO Empresa y Negocio - SENCE**

<b>Cuadro de descripción del procedimiento</b>		
<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
Etapa de Inicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Solicita información acerca de los cursos óptimos a realizar durante el año a los microempresario(a) s de la comuna de Vallenar.</li> <li>2.- Se licitan los cursos de capacitación a través del portal Chile compra.</li> <li>3.- Una vez licitados, se informa a la Municipalidad los nombres de los cursos y los cupos para cada uno de ellos.</li> </ol>	Servicio Nacional de Capacitación y empleo SENCE

Etapa de Inscripción	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se apoya en la difusión e invitación a los microempresarios formales a participar de ellos.</li> <li>2. Inscribe microempresarios formales interesados en participar de los distintos cursos de capacitación a través del portal WWW.SENCEC.CL</li> <li>3. Entrega información de inscritos a los distintos Organismos técnicos encargados de ejecutar los cursos.</li> <li>4. Entrega certificado de microempresario formal o em prendedor.</li> </ol>	Funcionario de la Oficina Microempresas
Etapa de ejecución.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecución de los cursos de capacitación de acuerdo a contenidos y horas.</li> <li>2.- Envío de nómina de personas que culminaron el curso para proceso de certificación.</li> </ol>	Organismo Técnico a cargo
Etapa de Certificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Emisión de certificados.</li> <li>2.- Invitación ceremonia de certificación.</li> </ol>	SENCE Y OTEC
Etapa de salida	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Participación en ceremonia de certificación</li> <li>2.- Ingreso de nómina de participantes a registro computacional de Oficina microempresas.</li> </ol>	Funcionario de la Oficina de Microempresas

**5. g Capacitación Microempresarios otorgada por otra Institución Pública en coordinación con el Municipio**

<b>Cuadro de descripción del procedimiento</b>		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Solicita información acerca de los cursos óptimos a realizar durante el año a los microempresario(a) s de la comuna de Vallenar.</li> <li>2.- Se requiere se licitan los cursos de capacitación</li> </ol>	Institución Publica (SERNAM, PRODEMU, SERCOTEC, CORFO, SII, SERVICIO DE SALUD... OTRO)

	a través del portal Chile compra. 3.- Una vez licitados, se informa a la Municipalidad los nombres de los cursos y los cupos para cada uno de ellos.	
Etapa de Inscripción	1.-Se apoya en la difusión e invitación a los microempresarios formales e informales a participar de ellos. 2.-Inscribe microempresarios formales e informales interesados en participar de los distintos cursos de capacitación. 3.-Entrega información de inscritos a las distintas Instituciones Publicas encargados de ejecutar los cursos.	Funcionario de la Oficina Microempresas
Etapa de ejecución.	1.- Ejecución de los cursos de capacitación de acuerdo a contenidos y horas. 2.- Envío de nómina de personas que culminaron el curso para proceso de certificación.	Institución Publica Ejecutora del curso
Etapa de Certificación	1.- Emisión de certificados. 2.- Invitación ceremonia de certificación.	Institución Publica Ejecutora del curso.
Etapa de salida	1.-Participación en ceremonia de certificación. 2.- Ingreso de nómina de participantes a registro computacional de Oficina microempresas.	Funcionario de la Oficina de Microempresas

**5. h Capacitación Microempresarios otorgada por la Municipalidad de Vallenar a través de la Oficina de microempresas del Departamento de Fomento Productivo.**

<b>Cuadro de descripción del procedimiento</b>		
<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
Etapa de Inicio	1.- Se prepara curso de capacitación de acuerdo a las necesidades de los microempresarios, captadas en reuniones y/o entrevistas con los mismos. 2.- Se prepara material de acuerdo a contenidos descritos.	Funcionario de la Oficina Microempresas

Etapa de Inscripción	1.-Se realiza difusión e invitación a los microempresarios formales e informales, según corresponda, a participar de ellos. 2.-Inscribe microempresarios formales e informales interesados en participar de los distintos cursos de capacitación.	Funcionario de la Oficina Microempresas
Etapa de ejecución.	1.-Ejecución de los cursos de capacitación de acuerdo a contenidos y horas.	Funcionario de la Oficina Microempresas
Etapa de Certificación	1.- Emisión de certificados. 2.- Invitación ceremonia de certificación.	Funcionario de la Oficina Microempresas
Etapa de salida	1.- Participación en ceremonia de certificación. 2.- Ingreso de nómina de participantes a registro computacional de Oficina microempresas.	Funcionario de la Oficina de Microempresas

**5. i Participación Programas de Desarrollo de microempresarias de PRODEMU.**

<b>Cuadro de descripción del procedimiento</b>		
<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
Etapa de Inicio	1.- Se informa Programa anual de Capacitación desarrollo de microempresarias de PRODEMU... (CUPOS PROGRAMAS) .	PRODEMU
Etapa de Inscripción	1.-Inscribe microempresarias formales e informales interesadas en participar de los distintos Programas ( Mejorando mi negocio y un Proyecto de Vida) 2.- Envías nómina de inscritas a PRODEMU.	Funcionario de la Oficina Microempresas
Etapa de ejecución.	1.- Ejecución de los cursos de capacitación de acuerdo a contenidos y horas.	PRODEMU
Etapa de Certificación	1.- Emisión de certificados. 2.- Invitación ceremonia de certificación.	PRODEMU
Etapa de salida	1.- Participación en ceremonia de certificación. 2.- Ingreso de nómina de participantes a registro computacional de Oficina microempresas.	Funcionario de la Oficina de Microempresas

**5. j Participación Programas Mujeres Jefas de Hogar – Línea de Emprendimiento.**

<b>Cuadro de descripción del procedimiento</b>		
<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
Etapa de Inicio	1.- Se informa Programa anual de Mujeres Jefas de Hogar – Línea Emprendimiento (CUPOS PROGRAMAS)	SERNAM
Etapa de Inscripción	1.-Se recibe personas interesadas y se deriva a oficina de Mujeres Jefas de Hogar.	Funcionario de la Oficina Microempresas
Etapa de ejecución.	1.- Ejecución de los cursos de capacitación de acuerdo a contenidos y horas 2.- Participación como monitora de Capacitación en las líneas de Emprendimiento, Elaboración de Planes de negocios y Marketing.	Oficina Programa Mujeres Jefas de Hogar Funcionaria Oficina Microempresas
Etapa de Certificación	1.- Emisión de certificados. 2.- Invitación ceremonia de certificación.	Oficina Programa Mujeres Jefas de Hogar
Etapa de salida	1.- Participación en ceremonia de certificación 2.- Ingreso de nómina de participantes a registro computacional de Oficina microempresas.	Funcionario de la Oficina de Microempresas

OTEC I. M. VALLENAR

Manual de Gestión de la Calidad

Nch 2728 – ISO 9001

- 1 Introducción
  - 1.1 Propósito y alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
  - 1.2 Términos y definiciones
- 2 Exclusiones
- 3 Antecedentes Generales y compromiso de OTEC I. M. VALLENAR
  - 3.1 Antecedentes de OTEC I. M. VALLENAR
  - 3.2 Política de calidad y Objetivos de Calidad.
  - 3.3 Organigrama Empresarial
- 4 Sistema de Gestión de Calidad
  - 4.1 Requisitos generales del sistema
  - 4.2 Documentación
- 5 Responsabilidad de la Dirección
  - 5.1 Compromiso de la Dirección
  - 5.2 Enfoque al cliente
  - 5.3 Política de Calidad
  - 5.4 Planificación
  - 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
  - 5.6 Revisión por la Dirección
- 6 Gestión de los recursos
  - 6.1 Provisión de recursos
  - 6.2 Recursos humanos
  - 6.3 Infraestructura
  - 6.4 Ambiente de trabajo
- 7 Realización del producto
  - 7.1 Planificación de la realización del servicio
  - 7.2 Procesos relacionados con el cliente
  - 7.3 Diseño y desarrollo
  - 7.4 Compras
  - 7.5 Producción y prestación del servicio
  - 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición
- 8 Medición, análisis y mejora
  - 8.1 Generalidades
  - 8.2 Seguimiento y medición
  - 8.3 Control del producto no conforme
  - 8.4 Análisis de datos
  - 8.5 Mejora
- 9 Otros requisitos
  - 9.1 Generalidades
  - 9.2 Requisitos administrativos y de infraestructura
  - 9.3 Requisitos de personal
  - 9.4 Requisitos de las actividades de capacitación
  - 9.5 Requisitos de la relación con los participantes

## **1. Introducción**

El presente manual refleja que nuestro Sistema de Gestión de Calidad es implementado para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. De la misma forma, proporcionamos un servicio de capacitación altamente coherente con nuestra política de calidad y nuestro sistema de gestión de calidad en su integridad.

OTEC I. M. VALLENAR mantiene un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cumpliendo con los requerimientos establecidos por la Ley 19.518, y su reglamento que norman los estatutos para la Capacitación en Chile.

El manual de calidad es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la elaboración de nuestros servicios de capacitación, bajo los requerimientos de la norma Nch 2728 e ISO9001.

### **1.1 Propósito y Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.**

El presente Manual de Calidad, pretende establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas NCH2728 e ISO9001 para demostrar nuestra capacidad para el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes y lograr nuestros objetivos de calidad. El alcance del sistema de calidad comprende todas las actividades de la organización y a todos nuestros servicios de capacitación y entrenamiento, los cuales son diseñados en nuestra organización, ejecutados por nuestra organización y evaluado por nuestros clientes y participantes.

De la misma forma, el alcance de los servicios que OTEC I. M. VALLENAR presta es el Diseño, desarrollo y comercialización de actividades de capacitación en las áreas de: administración, agricultura, agropecuario, alimentación gastronomía y turismo, comercio servicios financieros, computación e informática, construcción, educación, forestal, idiomas y comunicación, minería, salud, nutrición y dietética orientado a empresas públicas, privadas y personas e general.

### **1.2 Términos y Definiciones**

Para un mejor entendimiento del presente Manual, son aplicables los términos y definiciones descritos en la ISO 9000 (Fundamentos y Vocabulario) y las definiciones propias de la NCh 2728.

## **2 Exclusiones**

Dada las características de nuestros procesos no se realizan exclusiones:

### **3. Antecedentes Generales y Compromiso de OTEC I. M. VALLENAR.**

#### **3.1 Antecedentes de OTEC I. M. VALLENAR.**

OTEC I. M. VALLENAR Nace a partir de la necesidad de capacitación y el constante mejoramiento de las competencias para los habitantes de la comuna de Vallenar

Los miembros constituyentes de OTEC I. M. VALLENAR, desarrollan especial énfasis en que el Otec entregue a sus clientes y participantes una capacitación de excelencia, orientada a brindar servicios con valor agregado en el área pública, privada y personas en general, en las áreas de: administración, agricultura, agropecuario, alimentación gastronomía y turismo, comercio servicios financieros, computación e informática, construcción, educación , forestal, idiomas y comunicación, minería, salud, nutrición y dietética .

#### **Visión:**

“El Otec de la I. Municipalidad de Vallenar visualiza por medio de sus cursos, programas de capacitación y nivelación de estudios herramientas necesarias para acceder a un mejor bienestar personal, familiar para contribuir en el desarrollo económico y social de la comunidad.”

#### **Misión**

Priorizar la educación formal y no formal como base fundamental del Desarrollo de la Comuna, como así también la capacitación fuente fundamental para abrir nuevas expectativas en busca de nuevos mercados laborales en todo el país.

### 3.2 Política de Calidad y Objetivos de Calidad

#### 3.2.1. Declaración de la Política de Calidad y Objetivos.

OTEC I. M. VALLENAR. Expresa en su **Plan de Calidad** compromiso de asegurar la Calidad de las acciones de capacitación que ejecute y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, buscando la Satisfacción de los Clientes tanto públicos como privados y los requisitos generados por las autoridades pertinentes. La Dirección considera esta Política como parte integral de las acciones que emprenda OTEC I. M. VALLENAR y por ello, asegura su difusión, comprensión y cumplimiento en todos los niveles de la organización.

La Dirección establece anualmente los **objetivos de calidad** los cuales son consistentes con la **Política de Calidad** definida, cuales se encuentran estructurados dentro del **Plan de Calidad**.

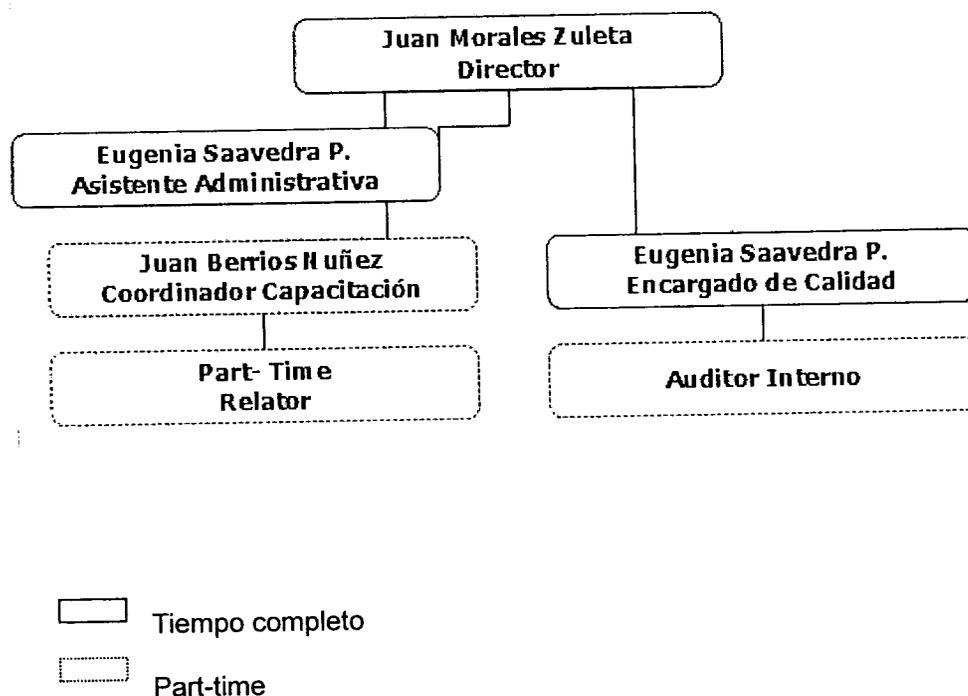
Estos objetivos son los difundidos entre el personal, los cuales están orientados en los objetivos operativos y comerciales de la empresa.

### 3.3 Organigrama del OTEC Municipal, Vallenar.

OTEC I. M. VALLENAR está organizada por una estructura de cargos, con funciones y responsabilidades definidas, que permite la ejecución de funciones y tareas, delegación de autoridad y flujos de información y comunicación.

Los Cargos y sus relaciones se encuentran definidos en el Organigrama y Descriptores de cargo

#### 3.3.1 Organigrama



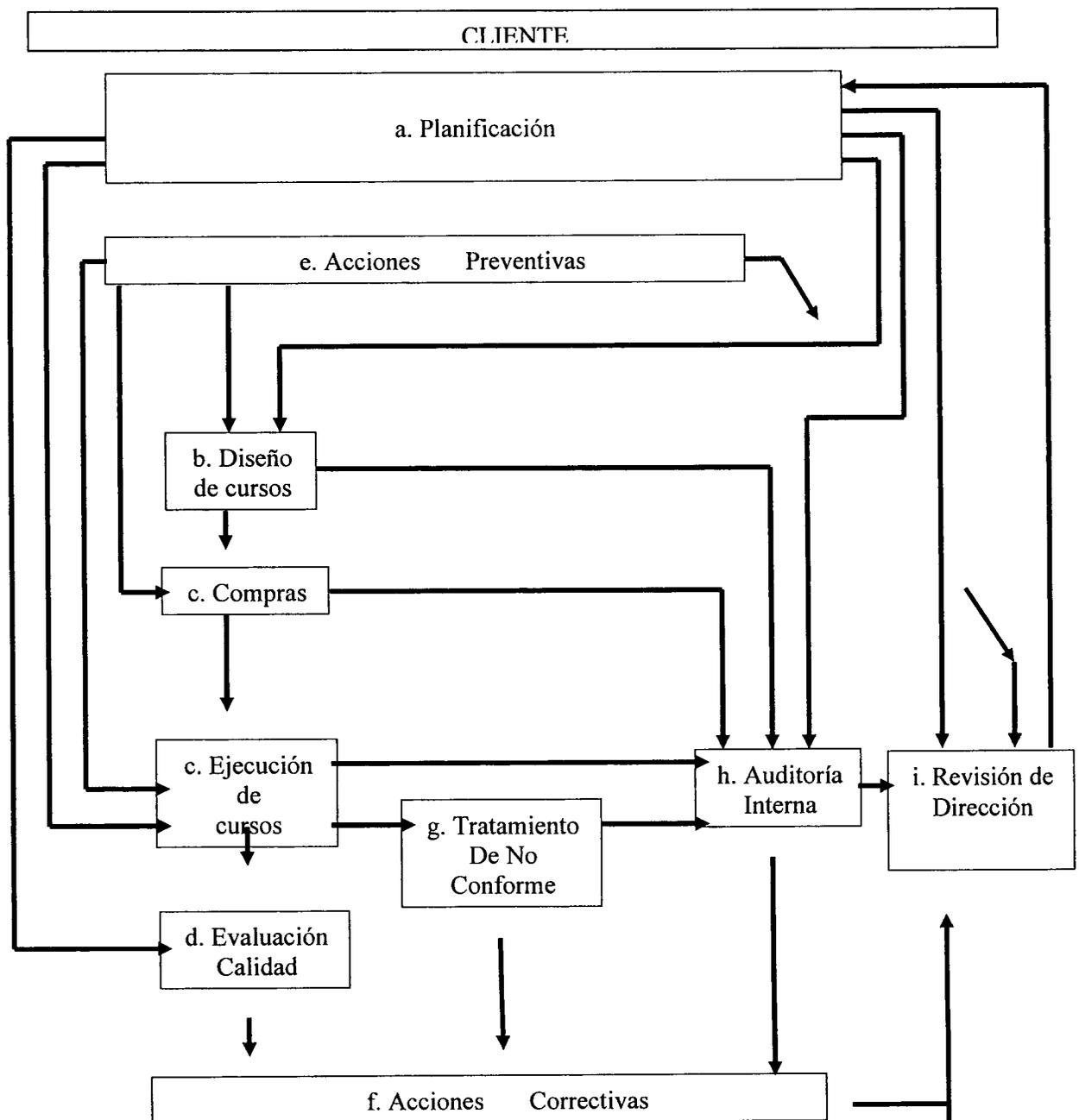
#### 4. Sistema de Gestión de la Calidad

##### 4.1 Requisitos generales del Sistema.

Nuestro Sistema de gestión de calidad, está conformado por un conjunto de relaciones, entre personas, procesos, procedimientos, documentos y registros; todo altamente enfocado en otorgar el mejor servicio a nuestros clientes y usuarios.

4.1.1. El Proceso y Procedimientos que interfieren en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, son los siguientes:

Mapa de Procesos OTEC I. M. VALLENAR.



## Descripción e Interacción de los Procesos.

### a. Planificación.

Año tras año se planifica nuestro sistema de gestión de calidad considerando, objetivos, metas, plazos y responsables para cada uno de los procesos. Cada una de las metas son medibles y son medidas a través de indicadores, definidos en el Plan de Calidad.

Si son requeridos recursos (financieros, humanos, capacitación interna, etc). Los recursos son gestionados al interior de la municipalidad.

Se planifica el mercado en el cual se enfocará el Otec, basándose en información del entorno: usuarios, alumnos, recursos, programas SENCE, etc.

Se programan las auditorías y las revisiones por Dirección.

### b. Diseño de Cursos.

Dentro de la planificación se considera la planificación de diseños de los cursos.

El diseño de cursos tiene como finalidad entregar la posibilidad a nuestros clientes de capacitarse efectivamente utilizando medios de financiamiento vía SENCE.

También disponemos de cursos abiertos a la ciudadanía definidos por la Municipalidad.

Cada diseño de cada curso es realizado en colaboración por especialistas en cada una de las temáticas.

### c. Compras.

Nuestro proceso de compras comienza con la búsqueda y cotización de proveedores a través de nuestra RED de contactos.

Luego, preparamos bases de licitación según sea el requerimiento del diseño de los cursos.

Se suben las bases de licitación a través de adquisiciones, y se invita a los proveedores a participar en la licitación.

### d. Ejecución de cursos.

Una vez que nuestros usuarios son inscritos en un curso, y una vez que comienzan las actividades de capacitación, se aplica el curso tal cual fue programado en sus etapas de diseño.

### e. Evaluación de la Calidad.

Una vez que los alumnos finalizan las actividades de capacitación, el curso es sometido a una evaluación de la calidad. Se aplican encuestas de satisfacción para los participantes. Posteriormente el equipo se reúne para analizar si los objetivos del curso fueron cumplidos, si el curso se desarrolló conforme lo planificado, si la satisfacción de los participantes fue la esperada, y en definitiva el grado de conformidad del curso.

### f. Acciones preventivas.

Las acciones preventivas se realizan para evitar la posibilidad de que exista una no conformidad.

Las acciones preventivas son aplicadas a todos los procesos del Otec.

**g. Acciones Correctivas.**

Las acciones correctivas se realizan con la finalidad de corregir una no conformidad detectada.

Las acciones correctivas se pueden realizar cuando se detecta una no conformidad durante la ejecución de la capacitación o bien posterior a la detección de un no conforme, posterior a la detección de una no conformidad detectada durante la auditoria interna.

**h. Tratamiento de No conforme.**

Un No conforme es un servicio que no cumple con los requisitos. Específicamente en nuestro Otec, se refiere al potencial reclamo de un alumno, o de un supervisor de algún programa, o de alguna empresa que contrate de nuestros servicios.

Un no conforme puede ser detectado durante la ejecución del curso.

**i. Auditoria Interna.**

Las auditorías internas son procesos realizados para buscar oportunidades de mejora en la organización. Como resultado de la auditoría interna se encuentran no conformidades que son tratadas mediante acciones correctivas.

**j. Revisión de Dirección.**

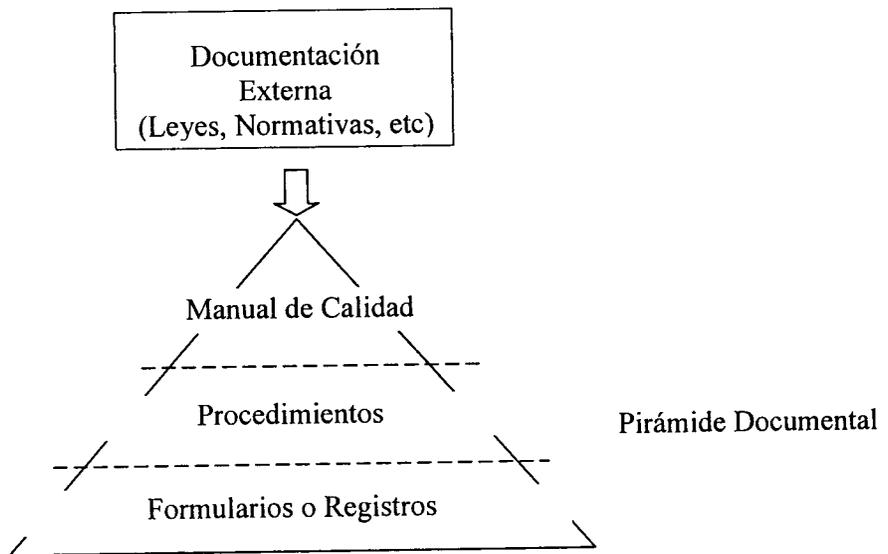
La revisión de Dirección es la instancia en que la Dirección del Otec da una mirada a los cumplimientos de los objetivos, y a los requerimientos de la misma organización. Es la instancia para medir, y volver a planificar.

## **4.2 Documentación**

### **4.2.1. Generalidades.**

Para que nuestro sistema opere consistentemente, se mantenga y pueda mejorarse, hemos establecido, documentado e implantado un manual de calidad y formularios para la aplicación de registros, considerando la política de calidad y los objetivos de calidad como la base de nuestra planificación. De la misma forma como hemos considerado los lineamientos de nuestro sistema del cual se derivan los procedimientos requeridos por la norma, más los documentos que requerimos en OTEC I. M. VALLENAR, incluyendo los registros de calidad, con la finalidad de asegurar la operación efectiva y el control de nuestros procesos.

Nuestros Documentos Consideran la siguiente Estructura:



#### 4.2.2 Manual de Calidad

Este Otec ha elaborado un Manual de Calidad según los estándares establecidos, estando además disponible para toda nuestra organización tanto interna como externa.

#### 4.2.3 Control de Documentos

Todos los documentos del OTEC han sido elaborados y controlados según el "Procedimiento Control de Documentos", el cual incluye la aprobación, revisión y oficialización de éstos, además de identificar los cambios y el estado de revisión actual de cada uno de los documentos.

#### 4.2.4 Control de Registros de Calidad

Los registros son identificados, mantenidos, almacenados y recuperados según lo señalado en nuestro "Procedimiento para el Control de Registros". Todos los registros de la OTEC son controlados en el "**Lista Maestra de Registros**".

### **5. Responsabilidad de la Dirección**

#### **5.1 Compromiso de la Dirección**

La Dirección mantiene un compromiso con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, este compromiso es asumido por quienes conformamos OTEC I. M. VALLENAR. A través de los distintos procesos tomando un rol importante nuestra Política y Objetivos de Calidad. La Dirección responsable de brindar un buen servicio de capacitación a nuestros clientes define su compromiso por medio de su Política de Calidad para desarrollar nuestras actividades.

## **5.2 Enfoque al Cliente**

Los Clientes que mantiene el Otec I. M. VALLENAR, son de dos tipos: Cliente Institución, y Cliente Participante.

El Cliente Institución pueden ser empresas (que necesiten capacitar a su personal), SENCE (a través de programas sociales de capacitación), u otra entidad que requiera de capacitar para fines particulares o sociales.

El cliente participante, es el alumno que está presente durante las actividades de capacitación.

La Dirección ha diseñado un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en el cliente, en donde el cliente participa en todo momento en la validación del proceso y en la mejora de la gestión de OTEC I. M. VALLENAR.

Lo anterior, lo medimos a través de la información que nos proporcionan los clientes acerca del desempeño de los servicios que les hemos proporcionado, con respecto a sus requerimientos y expectativas.

## **5.3 Política de la Calidad**

La Dirección establece una Política de Calidad la cual incluye:

- Es apropiada al propósito de la organización;
- Compromiso para cumplir los requisitos y para la mejora continua;
- Provea un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad;
- Es comunicada y se entienda a través de la organización;
- Se revisa para que sea siempre adecuada

## **5.4 Planificación**

La Dirección se asegura que los objetivos de la calidad:

- Estén establecidos para todas las funciones y niveles relevantes dentro de la organización; son medidos a través de indicadores, y son consistentes con la política de la calidad, incluyendo el compromiso de mejora continua, e incluyendo aquellos objetivos necesarios para satisfacer los requisitos del servicio. Estos se evidencian en el "Plan de Calidad".

## **5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación**

### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

Aseguramos que las responsabilidades están definidas y son comunicadas dentro de la organización a través nuestro organigrama y mediante la descripción de cargos

### 5.5.2 Representante de la Dirección

La Dirección designa como representante al Coordinador de capacitación para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, mediante la aplicación de los formularios de Capacitación en el Proceso del Servicio de Capacitación.

La gerencia designa al encargado de Calidad para Informar acerca del funcionamiento del sistema, incluyendo las necesidades para la mejora.

### 5.5.3 Comunicación Interna

El Otec del Municipio de Vallenar realiza Reuniones de Trabajo, teléfonos, correos electrónicos teléfonos móviles como medios de comunicación Interna.

## **5.6 Revisión de la Dirección**

Una vez al año, o cuando se determine se realizará la Revisión de Dirección del Sistema de Gestión de Calidad del Otec, lo cual se realiza con el Equipo de trabajo del Organismo.

Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema si este así lo requiere. Por medio de un Informe de Revisión de la Dirección se mantendrá un registro.

## **6. Gestión de Recursos.**

### **6.1 Provisión de Recursos.**

Los recursos son gestionados en OTEC I. M. VALLENAR, según su tipo.

Gestionamos Compras y Proveedores, siendo los relatores el principal proveedor que poseemos, los cuales son determinantes para la realización del servicio.

Gestionamos la infraestructura necesaria para la Realización del servicio, así como Relatores, Proveedores de Servicios, y Otros Proveedores para la realización de actividades de Capacitación.

### **6.2 Recursos Humanos**

Gestionamos y desarrollamos nuestro Equipo Humano, implementando y aplicando políticas de calidad para la gestión del personal, desarrollando actividades de capacitación interna, y evaluando continuamente su desempeño de los procesos del Informe de Revisión de Dirección, las posibles capacitaciones a participar y su eficacia.

### **6.3 Infraestructura**

El Municipio de Vallenar dispone de instalaciones tales como salas de clases, talleres, auditorium para cumplir con el proceso de capacitación para lograr la conformidad de nuestros servicios.

El Otec cuenta con la infraestructura necesaria para un espacio de trabajo. Al estar inserto dentro del municipio se cuenta con el apoyo del Departamento de informática para realizar las mantenciones de los equipos computacionales.

Cada miembro del Otec tendrá un respaldo de la información de SGC del Organismo Técnico ya sea en sus equipos o bien por medio de un medio externo.

#### **6.4 Ambiente de Trabajo**

Identificamos y administramos los factores humanos y físicos del ambiente de trabajo, necesarios para lograr la conformidad de nuestros servicios. Periódicamente nos reunimos en torno a un ambiente distendido, en el cual se tratan temas misceláneos que aportan al crecimiento personal y profesional de los colaboradores de OTEC I. M. VALLENAR.

### **7. Realización del Servicio**

#### **7.1 Planificación de la realización del servicio**

Tal y cual describe el mapa de procesos, nuestro Servicio es Capacitación, y consta de tres grandes componentes: Diseño de Curso, Desarrollo del Curso, y Cierre del Curso (Ver Procedimiento del Servicio de Capacitación).

La Gerencia se encarga de generar documentos que establecen procedimientos y formas para la elaboración del servicio, de la misma forma de identificar los documentos externos para cada uno de los programas.

Durante la Realización del Plan de Calidad se establece lo siguiente:

7.1.1. Los objetivos de la calidad y los requisitos para la elaboración del servicio. (Contenidos en el Plan de Calidad) los cuales son oportunamente chequeados durante la revisión de Dirección .

7.1.2. La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la elaboración del Servicio; para Los cuales existen los documentos señalados en el Libro Maestro de Documentos y Registros, y se encuentran separados por área, o curso a realizar.

7.1.3. Actividades definidas para la verificación, validación, seguimiento y supervisión necesarios para la aceptación de cada curso

7.1.4. y los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. Cada uno de los formularios para el registro de las actividades de capacitación, se encuentran definidos en el Listado Maestro de Registros (Identificados por Curso).

7.1.5. Esquema de Servicios.

Hemos definido la estructura de trabajo en la cual tenemos actividades asignadas para la ejecución de un curso.

## **7.2 Procesos relacionados con el Cliente.**

### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio**

La determinación de los requisitos relacionados con el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente.

### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio**

La revisión de los requisitos relacionados con el servicio se encuentra definidos en la solicitud de autorización de capacitación el cual es un programa que contiene los contenidos, costos, relator, lugar entre otros.

### **7.2.3 Comunicación con los clientes**

La comunicación con los representantes del cliente, la realiza directamente el Director o bien al coordinador del curso quien es el que tiene mayor interrelación con los clientes, mediante un formulario de mejora.

## **7.3 Diseño y Desarrollo.**

### **7.3.1 Planificación del diseño**

El Diseño en si, la forma en que nosotros preparamos nuestras propuestas al cliente. Para el caso, mantenemos una estructura definida en el Proceso del Diseño.

### **7.3.2 Elementos de entrada para el diseño**

Los elementos de entrada para el diseño, se encuentran definidos en el Procedimiento del diseño del curso.

### **7.3.3 Resultados del diseño**

Los resultados esperados del diseño se encuentran definidos en el Procedimiento de Diseño

### **7.3.4 Revisión del diseño**

La revisión del diseño se realiza según se señala en el Procedimiento de Diseño

### **7.3.5 Verificación del diseño**

La verificación del diseño se realiza según se señala en el Procedimiento de Diseño

### **7.3.6 Validación del diseño y desarrollo**

La validación normalmente es realizada por el cliente o por Sence (dependiendo del programa de capacitación) esto se encuentra definido en el Procedimiento de Diseño.

### 7.3.7 Control de cambios del diseño

El control de los cambios del diseño es realizado según se ha definido en el Procedimiento de Diseño.

## **7.4 Compras**

### 7.4.1 Proceso de compras

Existen dos tipos de proveedores dentro de nuestra organización, los críticos, y los no críticos, los críticos son principalmente los relatores (quienes además participan en el diseño del curso, cuando procede), y ocasionalmente los Proveedores de Servicios y Proveedores de Salones debido a que en la gran mayoría de las ocasiones, estos recursos son aportados por el cliente o por OTEC I. M. VALLENAR.

Estos son designados como críticos, ya que depende de ellos, en gran parte, el éxito del curso.

Los proveedores no críticos, son los que proveen de material de oficina, y servicios para la oficina. Estos no serán evaluados, ya que no son considerados proveedores críticos.

En del Procedimiento de compra se define este.

### 7.4.2 Información de las compras

Cada propuesta de curso, debidamente validado por el cliente, describe las condiciones que deben tener los productos contratados de forma externa.

Los diseños de curso contienen especificaciones para Relatores principalmente, y si se requiere, condiciones de instalaciones y Servicios.

En el Procedimiento de compra se define la información necesaria que debe ser analizada previa a la contratación de proveedores.

### 7.4.3 Verificación de los productos comprados

La metodología para la verificación de los productos comprados, se define en el Procedimiento de Compra.

## **7.5 Producción y prestación del servicio**

### 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Los instrumentos y mecanismos utilizados para el control de las actividades de capacitación, se definen en el Procedimiento de ejecución del curso.

### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

El servicio que OTEC I. M. VALLENAR realiza, es finalmente validado por el usuario y el cliente, y se pasa al cierre de proceso (se definen en el Procedimiento de ejecución del curso).

#### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

La forma de identificar y señalar la trazabilidad de la información del servicio, se define en el Procedimiento de ejecución del curso.

#### 7.5.4 Propiedad del cliente

Cuando se trabaja en las dependencias del cliente, o con equipos del cliente, se procede como se señala en el Procedimiento de ejecución del curso.

#### 7.5.5 Preservación del producto

Guardamos la evidencia de todos los registros mencionados en este documento.

#### **7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.**

Se realizará la verificación al equipo de medición cada vez que se ejecute un curso que requiera la utilización de equipos de metrología.

### **8. Medición, Análisis y Mejora**

#### **8.1 Generalidades**

En los diferentes procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de OTEC I. M. VALLENAR se establecieron los lineamientos para planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio y asegurarnos de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, así como para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

#### **8.2 Seguimiento y medición**

##### 8.2.1 Satisfacción del Cliente

Una parte fundamental de nuestro sistema de gestión de la calidad, es el realizar el seguimiento de la información sobre la satisfacción o insatisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos de los servicios que nos adquirió. Por ello hemos establecido un procedimiento para conseguir y analizar esa información.

Medimos constantemente la satisfacción de nuestros clientes mediante la implementación de encuestas de satisfacción, como se menciona en el procedimiento de evaluación de las actividades de capacitación.

##### 8.2.2 Auditoría interna

Hemos implantado un procedimiento que contempla las responsabilidades y requisitos para la ejecución de las auditorías internas, de tal manera que podemos asegurar que mediante las auditorías internas el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planeadas, con los requisitos de la Norma NCh 2728 y con los requisitos de nuestro propio sistema de gestión de la calidad; y verificar que el sistema está implantado y que es eficaz.

Se establecen los lineamientos para la realización de las auditorías internas, desde la planificación tomando en consideración el estado de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías anteriores.

#### 8.2.2.1. Criterios de Auditoria.

Los Criterios de auditoria se encuentran definidos en el Procedimiento Para Auditorías Internas, así como su alcance y frecuencia.

Se realizan Auditorías Internas a lo menos una vez al año, según sea planificado por la Dirección.

#### 8.2.2.2. Metodología.

La metodología a utilizar para la auditoria interna, se encuentra definida en el Procedimiento para Auditoria Interna.

#### 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

Se aplican métodos apropiados para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, estas mediciones son llevadas por la Dirección donde se evalúan: Diseño, desarrollo y ejecución de la capacitación y la satisfacción del cliente.

#### 8.2.4. Seguimiento y medición del Servicio

El Director, en conjunto con los coordinadores de programas, realiza seguimiento a las actividades de capacitación y medición a las mismas.

Conservamos la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, para esto, utilizamos mecanismos donde el participante y el cliente evalúan.

La liberación del diseño y la prestación del servicio no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

### **8.3 Control del servicio y/o producto no conforme**

El servicio y/o producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

### **8.4 Análisis de datos**

Los datos de Satisfacción del cliente, son analizados estadísticamente.

De la misma forma, se evalúan con ponderaciones a los proveedores que son críticos para la elaboración del servicio. Estos datos son analizados, y poseemos un listado de proveedores calificados.

Clasificamos las no conformidades detectadas lo cual nos sirve para su análisis y oportuno levantamiento.

El instrumento utilizado para el análisis de Datos es la Tabla de Indicadores.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores

## **8.5 Mejora**

### **8.5.1 Mejora continua**

En OTEC I. M. VALLENAR. Es obligatorio mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección.

### **8.5.2 Acción correctiva**

Tomamos acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

El procedimiento definido para tal propósito se señala en el Procedimiento Para el Tratamiento de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.

### **8.5.3 Acción preventiva**

En OTEC I. M. VALLENAR. Determinamos acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Establecemos un procedimiento, el cual cuenta con los registros necesarios para documentar las acciones preventivas, como se señala en el Procedimiento Para el Tratamiento de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.

## **9. Otros requisitos**

### **9.1 Generalidades**

OTEC I. M. VALLENAR. posee una razón social que lo identifica clara y adecuadamente. Cuenta con la infraestructura idónea para el tipo de servicios que presta. Posee un sistema administrativo que le permite tener su documentación legal al día ante las distintas instituciones reguladoras, de la misma forma se poseen recursos financieros, administrativos, físicos y humanos apropiados, accesibles y disponibles para comercializar, diseñar, ejecutar y controlar las actividades de capacitación que realiza.

### **9.2 Requisitos administrativos y de infraestructura**

OTEC I. M. VALLENAR. cumple con los requisitos administrativos que indica la Autoridad.

Para desarrollar las actividades de capacitación se cuenta con equipos propios, aptos e idóneos. Cumplimos con todas las normativas relacionadas con las

condiciones de la infraestructura, higiene y seguridad indicadas por la Autoridad Competente.

OTEC I. M. VALLENAR gestiona los recursos necesarios para la operación del Proceso, como se señala en el apartado 6 del presente manual.

### **9.3 Requisitos de personal**

OTEC I. M. VALLENAR. dispone de personal profesional, técnico y administrativo idóneo para efectuar el diseño curricular de las actividades de capacitación, para ejecutar y controlar las actividades de capacitación, para desarrollar labores administrativas, operativas y comerciales.

### **9.4 Requisitos de las actividades de capacitación**

OTEC I. M. VALLENAR. dispone de metodologías para diseñar, ejecutar, controlar y evaluar las actividades de capacitación con lo que se logra entregar un servicio coherente con los requisitos planteados por los clientes.

### **9.5 Requisitos de la relación con los participantes**

En OTEC I. M. VALLENAR. se da una especial importancia al conocimiento por parte de los participantes como del representante de la empresa que contrata el servicio de todos los aspectos relacionados con el curso.

OTEC I. M. VALLENAR. en su procedimiento: Medición y Satisfacción del Participante verifica los resultados de la ejecución del curso, dando atención a los resultados de los participantes en términos de avances, rendimiento y asistencia de existir diferencias con lo planificado se analiza la causa y de ser necesario se realizan cambios en cuanto a metodología, o relator.

# Manual de Procedimientos

SERNAC

## INDICE

1. Objetivo del manual de procedimiento
2. Disposiciones Generales
3. Definición
4. Objetivos
5. Enfoque Estratégico
  - 5.1 Gestiones Complementarias al Producto Reclamo
  - 5.1.2 Derivaciones a Servicios Públicos
  - 5.1.3 Asesorías Jurídicas
6. Promoción, Difusión y Educación para el consumo
7. Provisión y Recursos del Programa
8. Estructura Operativa
9. Cobertura Territorial
10. Procedimientos
  - 10.1 Sernac Atiende en tu Municipio
  - 10.2 Educación para el Consumo

## 1.- Objetivo del Manual de Procedimientos

Este manual de procedimiento define el instrumento denominado "Convenio de Cooperación Mutua entre la Ilustre Municipalidad de Vallenar y el Servicio Nacional del Consumidor", en adelante indistintamente Convenio SERNAC y da conocer los procedimientos administrativos y operativos de éste, de tal manera que sea un instrumento orientador en los distintos procesos del programa, el cual está orientado a velar por la protección eficiente de los derechos de los consumidores a través de la educación y promoción de una cultura de consumo responsable y participativa entre los actores relevantes del mercado, con el fin de contribuir a su desarrollo y transparencia.

Este documento permitirá

- √ Conocer el programa Convenio SERNAC, teniendo en cuenta su definición como programa
- √ Conocer el sistema operativo del Convenio SERNAC
- √ Describir en forma detallada las tareas de cada actividad desarrollada
- √ Facilitar las labores de evaluación de este servicio

## 2.- Disposiciones Generales

Para la confección de este Manual de Procedimientos se han considerado como marco general y legal las definiciones emanadas de:

- √ Convenio de Cooperación Mutua entre la Ilustre Municipalidad de Vallenar y el Servicio Nacional del Consumidor, cuya última renovación fue aprobada con Decreto Exento N° 1849 de fecha 4 de Abril de 2012.
- √ Ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, define los actores, norma las relaciones entre consumidores y proveedores, establece las infracciones en perjuicio del consumidor y señala los procedimientos aplicables en dichas materias.
- √ Protocolo Complementario sobre gestión de consultas y reclamos aprobada con Decreto Exento N° 6182 de fecha 12 de Diciembre de 2013.

## 3.- Definición

El Consumo es un acto que se realiza permanentemente, traspasando transversalmente todos los rangos etarios de la población, Todos somos consumidores, La Ley 19.496 busca regular las relaciones entre consumidores y proveedores, definiendo los conceptos que se aplican en una relación comercial, estableciendo las infracciones en perjuicio de los consumidores y señala los procedimientos aplicables en estas materias.

La ejecución del programa del Convenio se realiza conforme a la planificación de gestión que el SERNAC, en su Plan de Trabajo Regional, define los compromisos de gestión y orienta las acciones a desarrollar en un trabajo conjunto con las funcionarias de la Plataforma Municipal, adecuadas a la realidad comunal.

#### 4.- Objetivo

La Oficina del Convenio SERNAC tiene por objeto ser una vía de comunicación expedita a través de la Municipalidad, acercando la acción del Estado a los consumidores que se vean afectados en sus derechos, fortaleciendo las acciones de información, educación, promoción y protección de derechos, teniendo como su principal objetivo servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la comuna en la solución de los problemas derivados de sus relaciones de consumo.

#### 5.- Enfoque Estratégico

Para el logro de los objetivos, el SERNAC pone a disposición de la Plataforma Municipal el Modelo de Atención a Consumidores, en adelante el MAC, que permite desarrollar en línea los productos que dicho programa ofrece para la atención de Consumidores, ellos son:

- **Consulta**
- **Reclamo**
- **SONI**

**Consulta:** Es un producto que permite orientar al consumidor respecto de sus dudas en torno a materias de consumo, garantías, telecomunicaciones, seguros, mercado financiero y en general otras materias, muchas de ellas por no ser de competencia del SERNAC, se orienta en torno a la búsqueda efectiva de los organismos competentes al efecto. Las consultas se clasifican conforme a la CTI (categoría, tipo, ítem) disponible en la base de datos del MAC y se cierran inmediatamente, se registran en el sistema y tienen un plazo de 5 días para cerrarlas, Por el contrario, en el evento de que la respuesta a la materia consultada no esté en la base de datos del MAC, o la ejecutiva de atención de público no esté en situación de responderla, dispondrá de 5 días para hacer las consultas al departamento correspondiente del SERNAC, para satisfacer en ese plazo el requerimiento del consumidor y proceder a cerrar la consulta en el sistema.

**Reclamo:** Es el producto principal que ofrece el MAC, a través de él se aborda la tramitación de problemáticas de consumo que implican una infracción a la Ley, mediante el procedimiento de Mediación que consiste en derivar al Proveedor reclamado la disconformidad del consumidor, se acompaña la documentación de respaldo, se le otorga un plazo inicial de 10 días hábiles para responder, al fin de cuyo plazo, de no haber respuesta se le envía una insistencia del reclamo.

El plazo final de la tramitación es de 25 días hábiles, que una vez expirado se cierra el caso con causal de Proveedor No Responde (PNR).

El procedimiento de Mediación es voluntario para las partes, no obstante a través de una respuesta favorable, el proveedor se obliga a su cumplimiento.

Todas las acciones emprendidas durante la tramitación del procedimiento de Mediación se informan al consumidor, a través de su casilla de correo electrónico o mediante carta certificada enviada a través de correos de Chile, en los plazos establecidos al efecto.

**SONI:** (Su opinión nos interesa) es el instrumento mediante el cual los consumidores pueden expresar su reconocimiento, disconformidad o sugerencias respecto de la atención recibida por parte de la ejecutiva y del servicio en general a lo cual se puede acceder a través de la página web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) o en forma presencial llenando un formulario al efecto en la oficinas del Sernac Atiende en tu Municipio.

#### **5.1. GESTIONES COMPLEMENTARIAS AL PRODUCTO RECLAMO:**

El SERNAC, dentro del marco y objetivos del Programa de Protección al consumidor, ha celebrado Convenios de Interoperabilidad con diversos Servicios Públicos, tales como, entre otros, **SUBTEL**, (Subsecretaría de Telecomunicaciones) **SBIF** (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras), **SVS** (Superintendencia de Valores y Seguros), **SUSESO** (Superintendencia de Seguridad Social), **SISS** (Superintendencia de Servicios Sanitarios), **SEC** (Superintendencia de Electricidad y Combustibles), Superintendencia de Salud, etc., orientado al fortalecimiento de su acción.

Tal es así que en el evento de que una mediación genere una respuesta negativa o no haya respuesta por parte del Proveedor, se pueden ejecutar indistintamente dos acciones complementarias a saber:

**5.1.2 DERIVACIONES A SERVICIOS PÚBLICOS.** Dependiendo de la materia reclamada, se deriva al organismo Fiscalizador correspondiente, por ejemplo **SUBTEL**, respecto de materias de telecomunicaciones, **SBIF**, sobre temas financieros, **SVS** sobre temas de seguros, etc., acción con la que termina la gestión de la Plataforma.

**5.1.3 ASESORÍAS JURÍDICAS:** Por el contrario, cuando la temática reclamada no es susceptible de ser derivada a un Servicio Público, el caso se somete al análisis del abogado del SERNAC Regional que realiza a lo menos una visita al mes para atender y asesorar jurídicamente a consumidores que califiquen para denunciar y demandar ante el Juzgado de Policía Local, por la vulneración a sus derechos. La acción del abogado se refiere sólo hasta el llenado del formulario al efecto, pues la comparecencia en juicio es personal, no requiere patrocinio de abogado, de conformidad a la Ley.

#### **6.- PROMOCION, DIFUSIÓN Y EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO:**

Periódicamente y cada vez que es requerido se realizan acciones tendientes a la promoción, difusión de la Ley del Consumidor y Educación para el Consumo, las que se materializan en charlas a organizaciones sociales, entrega de folletería en lugares públicos, participación en actividades de otros Servicios Públicos, tales como plazas ciudadanas, Gobierno en Terreno, etc.

#### **7.- PROVISIÓN Y RECURSOS DEL PROGRAMA:**

Esta Plataforma Sernac está incorporada a la estructura administrativa de la Municipalidad que asegura los recursos para la gestión de las acciones que emprende.

El SERNAC provee en comodato el equipamiento necesario al efecto, la señalética y el acceso restringido personal con nombre y contraseña de las ejecutivas de atención a la ventanilla única del Modelo de Atención de Público, talleres de capacitación periódicos y programados en todas aquellas materias que permitan a las ejecutivas de atención de público, adquirir, enriquecer y actualizar las competencias necesarias para satisfacer las consultas, reclamos u otros requerimientos que hagan los consumidores para la adecuada defensa de sus derechos.

## **8.- ESTRUCTURA OPERATIVA**

Operativamente, el Convenio es ejecutado por una Encargada de Plataforma que es también Ejecutiva de Atención de Público y una funcionaria que cumple la misma tarea de atención de Público y de gestión de reclamos, bajo la jefatura directa del Depto. De Fomento Productivo, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

## **9.- COBERTURA TERRITORIAL:**

El Convenio Sernac Ilustre Municipalidad está destinado a la atención de los Consumidores de la Comuna de Vallenar, no obstante, por tratarse de la capital Provincial, donde confluyen los consumidores de las comunas de Huasco, Freirina y Alto del Carmen a realizar sus operaciones de Consumo, también concurren a la oficina del SERNACfacilita de Vallenar a realizar sus consultas y reclamos cuando sus derechos de consumidores han sido vulnerados, por tanto se podría señalar que en la parte operativa esta oficina tiene un carácter de Provincial.

## 10.- PROCEDIMIENTO

<b>Nombre del procedimiento:</b> 10.1 SERNAC atiende en tu Municipio
<b>Propósito:</b> Velar por la protección y respeto de los derechos de los consumidores de la Comuna de Vallenar, Promover, difundir y educar, para empoderarlos y prevenir la vulneración de la Ley.
<b>Alcance:</b> Desde el ingreso del reclamo, la tramitación total de él y las gestiones complementarias, si procede.
<b>Responsable del procedimiento:</b> Encargada de Plataforma, Ejecutivas de Atención de Público.
<b>Política.</b> Programa del SERNAC al efecto.

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	Recepción Reclamo, ingreso al sistema y traslado al Proveedor, conjuntamente con la documentación anexa de respaldo.	FUAP (Formulario Unico de Atención de Público. FUAP + Traslado.
2	Envío Insistencia, cuando corresponde, despachar respuesta al consumidor.	Cartas e mails.
3	Análisis respuesta, Cierre de Casos, derivaciones a SS PP si procede o Agendar para abogado.	Cartas, emails, Listado Derivaciones SS PP, Agenda Abogado.

**Nombre del procedimiento:**  
**10.2 Educación para el Consumo**

**Propósito:**  
Empoderar a los consumidores del conocimiento de sus derechos, a fin de que puedan concurrir a una relación de consumo en condiciones más igualitarias, adquieran cabal conciencia de sus derechos y obligaciones.

**Alcance:**  
Generar un plan de trabajo orientado a los grupos etáreos más vulnerables (adultos mayores) y organizaciones sociales y territoriales.

**Responsable del procedimiento:**  
Encargada de Plataforma Sernac Municipalidad, Ejecutivas de Atención de Público.

**Política.**  
Programa del SERNAC al efecto.

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

<b>N° de actividad</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de referencia/Observación</b>
1	Charlas y exposiciones con organizaciones sociales y territoriales que lo requieran.	Entrega de Folletería, Listados de Asistencia.

# Manual de procedimientos Oficina de Turismo Municipal

## INDICE

- Introducción.
- 2. Objetivo del manual de procedimiento.
- 3. Enfoque Estratégico.
- 4. Estructuración del programa.
- 5. Equipo técnico.
- 6. Cronograma.
- 7. Procedimientos.

## INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos es un documento de carácter informativo, que integra los principales procedimientos internos que se desarrollan en la oficina de turismo, necesarios para el cumplimiento de las funciones que son de su competencia.

Este manual contiene la descripción de los procedimientos, determinando en cada caso las acciones principales y secuenciales que deben realizarse para su desarrollo, describiendo su finalidad, las dependencias que intervienen, los cargos de los responsables de su ejecución y un desarrollo secuencial de acciones. Este manual es un documento dinámico que puede ir actualizándose y/o modificándose o implementar nuevos procedimientos, en los cuales se indicarán los pasos a seguir para el desarrollo y como se realizan; señalando las responsabilidades de cada dependencia encargada. Proporciona acciones concretas que han sido implementadas y destaca los beneficios que se obtienen con ellas. En cada acción se tomó en cuenta los habitantes, los privados, las alianzas con el sector público, los atractivos, y por supuesto los turistas.

La oficina de Turismo presenta este manual explicando de manera sencilla los procedimientos a seguir para dar a conocer el programa, el sistema operativo, metas por cumplir, describiendo en forma detallada las tareas de cada actividad desarrollada y herramienta de apoyo, para la coordinación de actividades y que exista un perfecto entendimiento, coordinación, obligaciones, atribuciones y responsabilidades para su uso.

### 1.- Objetivo del manual de procedimiento

Este manual de procedimiento está orientado a dar a conocer las estrategias y acciones ejecutadas para fomentar el desarrollo y fortalecimiento de la industria turística comunal de tal manera que sea un instrumento orientador para facilitar el cumplimiento de las funciones de la oficina, proporcionando visión, misión y valores en las acciones a desarrollar para el cumplimiento de cada una de ellas y aportar al desarrollo sustentable y sostenible.

### 2.- Disposiciones generales

Para la confección de este manual de procedimientos se han considerado como marco general y legal las definiciones emanadas de:

- ✓ Ley 18.695, artículo N° 22, letra C, "permite que dentro de sus funciones específicas, la DIDECO pueda "Proponer y ejecutar, dentro de su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas al fomento productivo local.
- ✓ Ley número 20.423 del sistema institucional para el desarrollo del turismo.
- ✓ Pladeco 2014 - 2017

### 3.- Definición

La Oficina de Turismo es una unidad perteneciente al Departamento Fomento Productivo dependiente de DIDECO financiada con recursos Municipales para su mantención, que involucra remuneración, equipamiento, materiales de oficina, materiales de aseo, infraestructura, tecnología, teniendo falencias como falta de

teléfono propio del área, letrero adecuado para ubicación , pagina web , otros. Sernatur aporta material promocional, souvenir y para efecto de actividades se auto gestionan recursos con el sector privado o se generan alianzas con otras áreas o departamentos dentro de la misma Municipalidad. Esporádicamente se realizan convenios con colegios, institutos, para alumnos en práctica, el Municipio, firmo con Servicio País , el año 2013-2014 convenio para apoyo de profesionales egresados de turismo, quienes según los lineamientos de su institución debían abordar el sector con más vulnerabilidad , enfocaron su trabajo a localidades rurales , comunidades diaguítas .Un numero de estos profesionales después de terminado su periodo en la institución han sido contratados en diferentes organismos y se han quedado en la Comuna y Provincia.

#### 4.- Resumen narrativo de Objetivos

Mejorar la economía local a través del turismo. Es bien sabido que esta industria sin chimenea, que genera los ingresos por la llegada de turistas, se reflejan en aumento de empleos directos e indirectos en hoteles, restaurant, transporte y en otros servicios y establecimientos comerciales.

Oficina de turismo cuenta con información de llegada de turistas a la zona, información aportada por los servicios de alojamiento y el registro por entrega de material promocional.

Se apunta a estar inserto en las políticas públicas y lograr que se destine glosa presupuestaria para turismo, que mejoraría significativamente la competitividad del sector turismo público y privado, la asociatividad, aumento alianzas, calidad en la promoción, protección y valor a los atractivos turísticos, mayor aporte en actividades de conciencia turística, impulsa el valor al entorno, más convenios, mejor conectividad, aumenta demandas.

#### 5.- Enfoque Estratégico

Un paso previo para determinar el enfoque, consiste en la determinación de algunos conceptos que sinteticen los aspectos fundamentales del territorio a fin de extraer las claves sobre las cuales se determina. Para llegar a estas ideas es necesario y principalmente trabajo en conjunto entre Municipalidad y otras instituciones para generar sinergia, recursos, siendo trascendental para que la estrategia en turismo sea sustentable.

Rescatar las características del entorno, la conectividad, las actividades que se realizan, la participación de los habitantes de la comuna, la competitividad que se observa en el empresariado con productos y servicios de calidad , variedad de ofertas, una mayor penetración en los mercados que se pretende conquistar . Considerando las definiciones ya señaladas, las acciones de la oficina deberán sustentarse en los siguientes elementos ordenadores:

**Estrategia de medios:** Es uno de los puntos a considerar de un proceso de dar a conocer un territorio y acercar a los turistas donde se emplaza la oferta, que enfoca campaña de publicidad bien dirigidas identificando el público objetivo, correcto diseño de promoción y de mensaje señalando los canales de comunicación, y definir cuál será el medio trolcal o principal y cuáles serán los medios complementarios o de apoyo que se utilizan, midiendo los resultados.

**Plan de conciencia turística:** Ejecuta un plan que tiene por objetivo, sensibilizar a la población local en la importancia de valorar la gran riqueza de recursos naturales, patrimonial, material e inmaterial, cuidado del medio ambiente, existe un desconocimiento de los atractivos turísticos y de los beneficios del turismo como

vector del desarrollo económico. Con los empresarios se fomentaran prácticas de buen servicio y atención al turista, compromiso, armonía con el medio ambiente siendo el sector público un actor relevante en la acción de fomentar el resguardo al medio ambiente.

**Alianzas Estratégicas:** Fortalecer la asociatividad público –privada por medio de la creación de un ente mixto cuyo objetivo es definir e implementar planes de desarrollo turístico de manera concertada y coordinada para fortalecer al sector empresariado, municipios y servicios públicos interesados en el desarrollo sustentable del turismo de la comuna, provincia y región.

**Desarrollo Sustentable:** Este principio se fundamenta en que el crecimiento económico, el desarrollo de las personas y a conservación del medio ambiente puedan y deben ser compatibles. Al incorporar esta visión, se espera que el progreso sea el resultado de un equilibrio entre el crecimiento económico, y la preservación de los ecosistemas. El estado promueve y financia los acuerdos de producción limpia para los rubros asociados e individuales.

**Equidad e igualdad:** Se trabaja de acuerdo a los perfiles para definir tipos de asociatividad, manejo de los recursos y manejo de las acciones.

## **6.- Estructuración del Programa**

### **6.1- Provisión del Programa**

La oficina de turismo es provista de recursos y materiales a través de la Municipalidad de Vallenar. Se espera a un corto plazo que la Municipalidad ejecute convenios, como los existentes (Indap, Sence, Sernac, Cultura), o canalizar recursos a través de convenios con el sector público o privado para fortalecer el área de turismo.

### **6.2.- Estructura Operativa**

Operativamente y como forma de lograr éxito en el objetivo planteado, la oficina de turismo funciona en las dependencias de la Casa de la Cultura, contado con dos áreas habilitadas para su funcionamiento y dos funcionarias. La ubicación es central aunque no visible, es por ello que se realizan diferentes acciones para informar nuestro rol y ubicación:

- Participación activa en diferentes actividades públicas y privadas.
- Salidas a terreno.
- Alianza con gobernación, oficina de informaciones de la municipalidad para informar nuestra ubicación.
- Es la única oficina que entrega información turística en la comuna.
- Instalación mensual en el centro de Vallenar con counter.
- Participación de actividades que compete a la Municipalidad (cultura, medio ambiente, deporte, fomento)
- Actividades propias de la oficina.
- Letrero, flayer, informativos de ubicación.

### **6.2.1 SERVICIOS ENTREGADOS:**

Periódicamente se atienden requerimientos del sector empresariado, microempresarios, emprendedores, agrupaciones, instituciones, organizaciones, población en general y por supuesto turistas a quienes se les entrega atención de calidad, entendiendo que son los futuros promotores de las bondades de nuestra zona.

Los tipos de requerimientos se basan en beneficios y búsqueda de información de viajes a (grupos adultos mayores, giras de fin de año de colegios, turistas), beneficios y solución a problemáticas (consultas de sector empresarial, microempresarios, emprendedores), material histórico (ayuda tareas de colegios) asesorías de emprendimientos, entrega información de proyectos, programas de apoyo del gobierno, ejecución y coordinación de charlas, talleres y/o actividades sociales, elaboración de documentos, servicios de guiados, diseño e impresión de folletería local, otros.

### **6.3.- Equipo Técnico**

La Oficina de Turismo cuenta con dos funcionarias, administrativamente depende del Departamento Fomento Productivo:

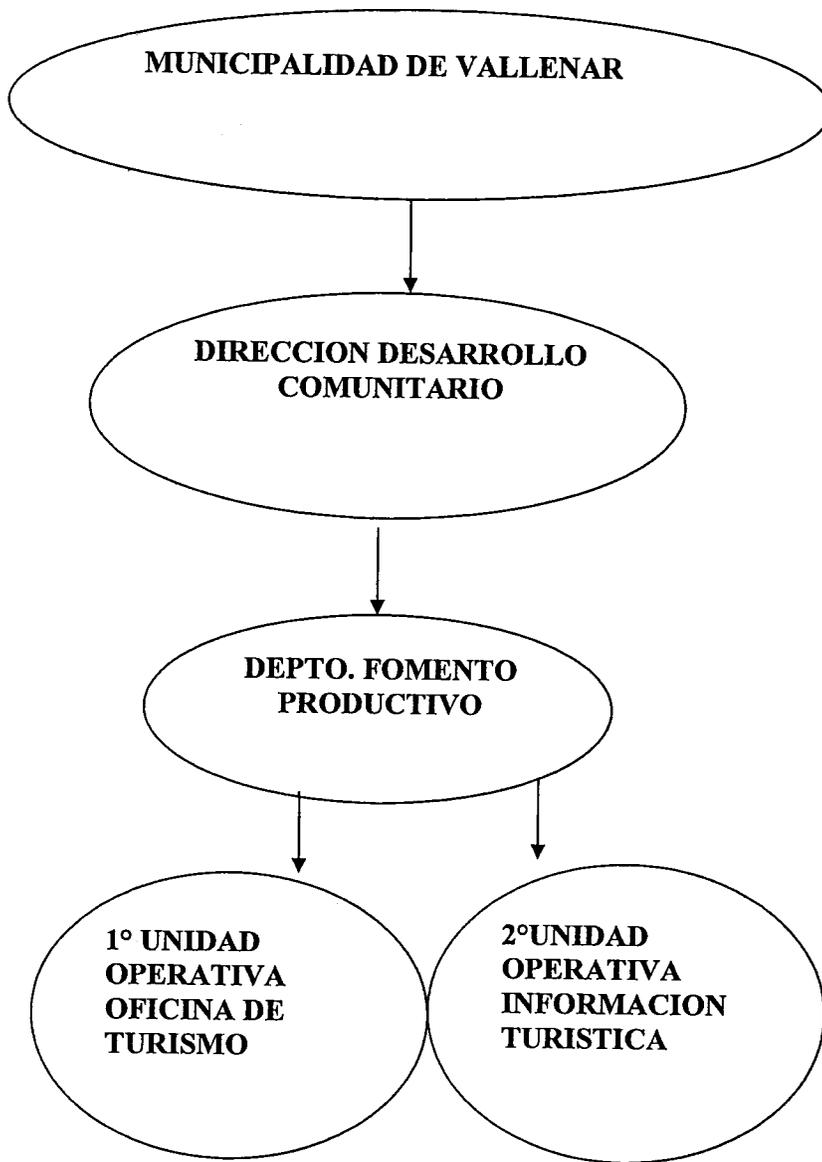
#### **1.- ROL COORDINADORA DE TURISMO:**

Planifica, organiza y coordina acciones :Con los empresarios, microempresarios y emprendedores del sector urbano y rural ;trabajo con el sector público , gestiona recursos (pecuniarios y no pecuniarios), coordina (reuniones, charlas, talleres), elabora y digita los documentos propios de la oficina( no existe secretaria, apoya en algunos documentos secretaria de fomento productivo ), planifica acciones de promoción, realiza asesoramientos, realiza los guiados, forma parte de las mesas de trabajo público- privada, entrega información turística, acciones en terreno(trabajo sector rural), diseña e imprime ( afiches, tarjeta de presentación, fichas, encuestas, folletería, maneja correo diseñado para turismo), elabora informe gestión y programa interno, recopila información( imágenes, videos, estudios, libros, material promocional de atractivos y servicios), diseña rutas y circuitos , realiza encuestas , mantención de aseo y ornato de la oficina .

#### **2.- APOYO ADMINISTRATIVO:**

Encargada de actualizar catastro del sector urbano, y sectores cercanos del área rural , entrega información turística que acompaña con ficha de registro, realiza encuestas, distribuye correspondencia, apoya en actividades promocionales propias de la oficina y de la municipalidad, entrega información turística , mantención orden y aseo de la oficina, apoyo administrativo .

**6.4.- ORGANIGRAMA**



**7.- PROCEDIMIENTO**

**Nombre del procedimiento:**

**7.1 PARTICIPACIÓN EN MESAS DE TRABAJO SECTOR PÚBLICO-PRIVADO, COMUNAL, PROVINCIAL Y REGIONAL.**

**Propósito:**

Coordinadora de turismo en representación de la Municipalidad participa en las mesas de trabajo, eventos y reuniones periódicas en conjunto sector público-privado. (Sernatur, Gobernación, cultura regional, Municipalidades de la provincia y región), consultoras, etc. se forma parte de las tomas de decisiones del accionar en el desarrollo turístico, lo que deriva generar estrategias para solucionar problemáticas del sector identificadas, potencia las relaciones teniendo roles claros.

**Alcance:**

Beneficios, inclusión, metas y compromisos para la comuna.

**Responsable del procedimiento:**

Coordinadora de turismo.

Política.

No aplica

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

<b>N° de actividad</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de referencia/Observación</b>
1	Participación en talleres, reuniones, mesa de trabajo con las entidades de gobierno, mensualmente y privados.	- Invitación digital y escrita, inscripción de datos en listado de asistencia, correo electrónico, tarjeta de presentación.
2	Asistencia en eventos que involucra turismo representando la comuna.	-Se maneja base de datos.
3	Se envía copia según organigrama a jefes de la Municipalidad para mantener al tanto de la actividad	- Vía e-mail o documento escrito.
4	Coordinación para reunión vía teléfono, e-mail, whatsapp, otros. Logística	-Se informa a través de e-mail o memo actividad para comprometer o confirmar participación de acuerdo a lo agendado.
5	Comunicación y apoyo permanente con sector público-privado.	-Se realiza lobby entregando tarjeta de presentación a los participantes, se entrega correo para mantener contacto.
6	Se envía esporádicamente informativo a los privados, publicidad, afiches, otros.	Se asiste a entrevistas

	Se apoya en publicidad de páginas y medios de comunicación.	radiales.
--	---	-----------

**Nombre del procedimiento:**  
7.2 OFICINA DE TURISMO EN TERRENO, REGISTRO DE SERVICIOS EN SECTOR URBANO Y RURAL.

**Propósito:**

La Coordinadora de Turismo de la oficina para fortalecer su área, incluye iniciativas en pos de estar inserta la municipalidad en las decisiones del sector público-privado. El acercamiento y apoyo a los servicios turísticos incluye emprendedores, microempresarios y empresarios, artesanos, agrupaciones orienta a ofertar y mejorar los servicios requeridos por los turistas. Con esta metodología aplicada, se han logrado constituir agrupaciones y corporaciones, además de despertar interés por invertir en servicios con visión turística.

**Alcance:**

Estas acciones son de gran utilidad para las entidades de gobierno y los usuarios, facilita la tarea de convocatoria, identifica los servicios, genera sinergia, alianza pública- privada, además de realizar un enfoque integral.

**Responsable del procedimiento:**

Coordinadora de turismo- apoyo administrativo

**Política.**

No aplica

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	<p>Contacto vía teléfono para coordinar reuniones.</p> <p>Salida a terreno en vehículo municipal.</p> <p>Visita personalizadas a los privados.</p> <p>Acciones personalizadas en las localidades</p> <p>Se maneja ficha de ideas para identificar que incluye las siguientes preguntas: Datos personales, accesibilidad, tipo de pavimento, distancia , grado de explotación del servicio, principales restricciones para el desarrollo de la</p>	<p>Archivo con fichas de ideas, clasificadas por sector.</p> <p>Lista de asistencia Actas de reunión</p> <p>Base de datos en correo institucional turismovallena@gmail.com</p> <p>Registro en Word.-</p> <p>Registro en página web municipalidad en link de turismo.</p>

	<p>actividad, servicios básicos disponibles que posee , grado de compatibilidad con otras actividades turísticas,</p> <p>Ficha incluye consulta de formalización (Si esta formalizado, se asociaría y formalizaría).</p> <p>Contactos se realizan vía teléfono, e-mail</p> <p>Catastro de servicios contiene:</p> <p>Nombre de la empresa, nombre representante legal, habitaciones, cabañas, cantidad de camas, capacidad, horario atención, días atención, fono, mesas, sillas, página web.</p>	<p>Archivo con base de datos.</p> <p>Archivo con fichas.</p>
2	Catastro de atractivos.	
3	Catastro de organizaciones existentes	Fotos, manuales, registros.
4	Catastro de agrupaciones de otra área.	Carpeta y registro en digital. Carpeta y registro en digital.

**Nombre del procedimiento:**  
**7.3 IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS Y BARRERAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO EN EL SECTOR RURAL**

**Propósito:**

La Coordinadora de Turismo realiza una metodología de trabajo para establecer una radiografía del territorio y de su situación turística para generar visión coherente y alinearse únicamente al objetivo de incremento de la actividad turística. Se espera replicar con la misma metodología las localidades restantes de la comuna aún no intervenidas y lograr un plan de trabajo que tenga como base mejorar las condiciones económicas y no económicos de las localidades . La motivación principal para este levantamiento es su ubicación cercana a la carretera modernizada con doble vía , y la ZOIT Chañaral de Aceituno ya posicionada , existiendo localidades como Cachiyuyo que fue conocida a nivel nacional y porque no decir a nivel internacional, cuando se realizó el comercial de CTC en los años 90, historia, costumbres , tradiciones e identidad.

**Alcance:**

Constituir en estas localidades una planta turística, constituyéndose agrupaciones turísticas en Incahuasi, Domeyko y Cachiyuyo, se mejoraron las ofertas, se generó conciencia turística, alianza. Se dieron a conocer ante gobierno regional quien apoyo con proyectos Fosis y Sercotec.

**Responsable del procedimiento:**  
Coordinadora de turismo

**Política.**  
No aplica

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	Reuniones individuales y grupales con los locales para dar crear plan de trabajo y validarlo en conjunto.  Se utiliza data, notebook para talleres, reuniones, capacitaciones.  Se consigue sede junta de vecinos, salas de colegios, jardines.  Se apoya en actividades  Se maneja información de su localidad  Apoyo administrativo.  Se invita a agrupaciones a reuniones de gobierno.	Listado de participantes  Acta de reunión  Registro de los servicios  Informe de salida entregado a Depto. Fomento. Dideco. Daf  Copia Proyectos ejecutados  Archivo por cada localidad  Base de datos.

**Nombre del procedimiento:**  
7.4 SERVICIO DE GUIADO Y COORDINACION DEL VIAJE.

**Propósito:**  
Prestar apoyo en servicio de guiado a sector público, privado y población en general que lo requieran.

**Alcance:**  
Por medio de la Municipalidad se realizan solicitudes de organizaciones funcionales, colegios y comunidad en general o bien empresas externas que visitan la comuna para realizar visitas guiadas a distintos focos de atención turística de la zona.

**Responsable del procedimiento:**  
Coordinadora de Turismo

**Política.**  
No Aplica

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	Reunión con la entidad a cargo de realizar el viaje (municipalidad, organizaciones, colegios, otros.)	Contacto vía e-mail, teléfono, correo electrónico.
2	<p>Contacto con servicios propios pertenecientes a la ruta.</p> <p>Reunión con transporte que se traslada a las agrupaciones.</p> <p>Reunión (dos como mínimo antes del viaje).</p>	Registro de participantes.
3	<p>Para turismo social se realiza ficha que contenga:                      Datos, dirección, fono contacto, fono referencia, padecimiento de enfermedad., grupo al que pertenece.</p> <p>Recomendaciones del viaje, (botiquín de viaje, informativo para viajar incluyendo los pasos a seguir para que no deje rastro, tipo de vestimenta, otros.) para un viaje placentero.</p> <p>Se entrega folletería, propia del lugar a visitar.</p>	<p>Registro escrito de ficha.</p> <p>Se cuenta con stock material promocional.</p> <p>Manual instructivo.</p>

**Nombre del procedimiento:**  
7.5 ELABORACION DE RUTAS Y CIRCUITOS.

**Propósito:**  
Contar con rutas y circuitos propios de la comuna, para definir un destino turístico.

**Alcance:**  
Implementar distintas rutas y servicios guiados a mostrar y fortalecer atractivos turísticos de la comuna de Vallenar y que se entrelacen con las de Provincia del Huasco, las cuales integran visitas a pueblos mineros, fundiciones antiguas, visita de costumbres caprinas, visita a observatorio las campanas, alimentación en servicios con costumbres y venta de productos típicos, entrega de historia local,

**Responsable del procedimiento:**  
Coordinadora de turismo.

**Política. No aplica**

#### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N° de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	Conocer e identificar los servicios.	Base de datos.
2	Identificar los servicios	Ficha de catastro.
3	Reunión con los locales para presentación de la ruta.	Registro de asistencia. Programa aplicado.
4	Integración de la población local para dar un buen servicio.  Consulta ciudadana par aplicación de la ruta. Análisis FODA de la ruta.  Alianza con observatorio científico de la zona.  Ruta escrita y en digital  Circuito definido y escritos para propuesta.	Fotos registro de marcha blanca  Teléfonos, correos.

**Nombre del procedimiento:**  
**7.6 RESPONSABILIDAD AREA INFORMACION TURISTICA.**

**Propósito:**  
Entregar buen servicio a los turistas, y población local e información.

**Alcance:**  
La tarea fundamental del área información turística es entregar servicio de calidad a los turistas, visitantes, empresas, población en general catastrando los productos y servicios que se encuentran en la comuna.

**Responsable del procedimiento:**  
**APOYO ADMINISTRATIVO**

**Política.**  
No aplica

#### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Nº de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación
1	Área habilitada como oficina de información turística, complementada con material promocional.	Archivos con información promocional comunal, provincial, regional, nacional.
2	Ficha de registro visitante.	Archivo con registro demandas diarias.
3	Ficha registro visitas diarias.	Carpeta con información.
4	Registro entrega folletería a instituciones, agrupaciones ,	Mapas, afiches, folletería, libros, flayer, tarjetas de presentación.  Souvenir
5	Registro visitas temporada alta.	Carpeta con registro.

Manual de  
Procedimientos

---

Oficina de  
Asociatividad

## INDICE

1. Objetivo del Manual de Procedimiento
2. Alcancès
3. Atención de consultas
  - a. Cuadro de descripción del procedimiento
4. Atención de trámites
  - a. Obtención de personalidad jurídica para agrupaciones.
    - i. Cuadro de descripción del procedimiento.
  - b. Formulación y ejecución programas FOSIS, SERCOTEC, SENCE, etc.
    - i. .Cuadro de descripción del procedimiento.

## **1.- Objetivo del manual de procedimiento**

La Oficina de Asociatividad ha desarrollado el siguiente manual de procedimientos, con el fin de mejorar la calidad de la atención a los usuarios de la Oficina, garantizando un servicio ágil y efectivo.

Este documento permitirá:

- Conocer el funcionamiento interno en relación a la atención de usuarios, mediante la descripción de tareas y ubicación de las unidades responsables.
- Describir en forma detallada las tareas de cada unidad involucrada en la función de atención de usuarios de la Oficina de Asociatividad.
- Cumplir el rol de intermediador entre los usuarios y las demás Instituciones de Fomento que intervienen la comuna.
- Facilitar las labores búsqueda de información y formalización de agrupaciones, como también la postulación a proyecto de inversión, control interno y evaluación de nuestro servicio a usuarios.

## **2.- Alcances.**

Los alcances de este manual consideran los procedimientos para la atención de consultas, trámites para la formalización de agrupaciones como comités productivos, asociaciones gremiales, cooperativas, corporaciones, etc., postulación a proyectos de las Líneas FOSIS, SERCOTEC, Cursos de Capacitación SENCE para agrupaciones, apoyo en la Obtención de Resolución Sanitaria.

Específicamente las consultas se refieren:

- a) al interés de algunas personas de constituir una agrupación productiva con personalidad jurídica o

b) acerca de los beneficios para agrupaciones en los distintas instituciones de Fomento que intervienen la comuna (capacitaciones, postulación a proyectos de inversión)

En cuanto a los trámites, este manual se concentra en los procedimientos para:

a) Constitución legal de agrupaciones.

En cuanto a la postulación a Proyectos de inversión se definen procedimientos para:

a) Programas Emprendo en Comunidad del Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS.

b) Programa de Fortalecimiento de Asociaciones de SERCOTEC.

c) Fondo de Iniciativas Local de la Secretaria de Gobierno.

d) Fondo PROGYSO de Indap.

e) Fondo de Inversión Social de Barrick – Pascua Lama.

Como participación en cursos de capacitación este manual se refiere a:

a) Cursos de Capacitación para agrupaciones del Servicio de Capacitación y Empleo SENCE.

b) Cursos de Capacitación realizados por la Unión Nacional de Agricultura Familiar (UNAF).

### 3.- Atención de Consultas.

Cuadro de descripción del procedimiento	
Secuencia de etapas	Actividad
Etapa de Inicio	3. Solicita asesoramiento a través de la Oficina de Asociatividad.
Etapa de registro y respuesta al usuario	8. Registra nombre, Rut y actividad del usuario en cuaderno de atención. 9. Identifica el tipo de información. 10. Responde de manera inmediata con la información disponible.
Etapa de salida	3. Recibe información y derivación si es necesario.

#### 4.- Atención de trámites.

a. Obtención de personalidad jurídica para agrupaciones.

<b>Cuadro de descripción del procedimiento</b>	
<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>
Etapa de Inicio	1. Elección tipo de personalidad jurídica.
Etapa de desarrollo	1. Reuniones con futuros socios de las agrupaciones. 2. Elaboración conjunta de Estatutos. 3. Conformación legal de agrupación.
Etapa de salida	1. Registro y Publicación de Documento Legal.

- b. Formulación y ejecución proyectos de programas FOSIS, SERCOTEC, SENCE, etc.

<b>Cuadro de descripción del procedimiento</b>	
<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>
Etapa de Inicio	1. Diagnóstico de necesidades.
Etapa de registro y respuesta al usuario	1. Reunión para elaboración conjunta de proyecto. 2. Obtención de documentos necesarios. 3. Presentación en la Entidad correspondiente
Etapa de salida	1. Ejecución y rendición de los proyectos.

