



**DECRETO ALCALDICIO EXENTO N° 319 /  
NUEVA TOLTEN, 30/11/2017**

**VISTOS:**

- El texto refundido de la Ley 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades".
- Decreto Alcaldicio Exento N° 1.966 de fecha 14 de diciembre de 2016, que aprueba presupuesto para la Municipalidad de Tolten para el año 2017.
- Decreto Alcaldicio Exento N° 238 de fecha 17 de Febrero de 2017, que aprueba Convenio de Ejecución del Programa de Desarrollo Territorial Indígena PDTI de la Unidad Operativa Comunal, para la prestación de Servicios de Asesoría de fomento productivo atendiendo a 928 usuarios de las Comunidades Indígenas de la comuna de Tolten, suscrito entre la Municipalidad de Tolten y el Instituto de Desarrollo Agropecuario, INDAP.
- Ley N° 19.886 Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y prestación de Servicios. Artículo N°10, punto 8, de su Reglamento.

**CONSIDERANDO:**

- La necesidad de realizar Taller de Proceso Fortalecimiento de competencias en procesos de participación de los límites, confianza, Comunicación y Liderazgo, para representantes de la mesa territorial PDTI.
- Que el monto total de la actividad es inferior a 10 UTM.

**DECRETO:**

1.- **AUTORICESE**, la emisión de orden de compra ID 3836-1085-SE17 al proveedor **VISION CAPACITACION LIMITADA** RUT N°76.473.790-3, por Trato o Contratación directa según Artículo N°10, punto 8, del Reglamento de Compras Públicas.- "Si las contrataciones son iguales o inferiores a 10 Unidades Tributarias Mensuales".

2.- **CANCELESE** e Impútese al ítem correspondiente, por un valor de \$466.000.- Previa recepción y entrega conforme de bienes y servicios.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**RIGOBERTO NEGRON SANTANDER**  
SECRETARIO MUNICIPAL



**GUILLERMO MARTINEZ SOTO**  
ALCALDE

GMS/RNS/aal.

**DISTRIBUCIÓN://.**

- Unidad de Control Municipal.
- Dirección de Administración y Finanzas.
- Encargado de Transparencia.
- Encargado de Adquisiciones.
- Oficina de Partes, Archivo e Informaciones. /



ILUSTRE MUNICIPALIDAD TOLTEN

RUT: 69.191.400-3

O'Higgins N° 410 - Nueva Tolten

Fono: 045-2924545

N-67

SOLICITUD DE PEDIDO

N° 05

Fecha: 23-11-17

DE: JEFE DEPARTAMENTO: Finanzas  Obras  Secplan  Partes  Dideco  UDEL  OTROS

A: JEFE SUB-DEPARTAMENTO ADQUISICIONES

Solicito a UD. Adquirir el (los) artículo (s) que se detalla (n), al Proveedor Visión Participación y que se utilizará (n) en:

Repatriación representantes de la mesa comunal

FONDO DE RECURSOS: Aporte INDAP

CANTIDAD	UNID. DE MEDIDA	ARTICULOS Y/O SERVICIOS	OBSERVACIONES	VALOR UNITARIO	TOTAL
01	UN	Taller de Proceso de Fortalecimiento de competencias en procesos de participación de los límites, confianza, compromiso y liderazgo		466.000	466.000
				<b>TOTAL</b>	466.000



JUSTIFICACIÓN: Actividad necesaria para el cumplimiento al fin anual de acciones participativas

Certifico que a la fecha del presente documento la Ilustre Municipalidad de Tolten cuenta con Fondos y/o Presupuesto para financiar los artículos o servicios solicitados en este documento.

UNIDAD DE ADQUISICIONES  
FECHA DE RECEPCIÓN  
27 NOV. 2017  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TOLTEN

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TOLTEN  
V°B° FINANZAS

NOMBRE Y FIRMA SOLICITANTE



# Propuesta Técnica y Económica

## 1. Presentación.

---

Visión Capacitación, es una empresa que nace con la finalidad de dar respuestas eficientes y eficaces a las necesidades de desarrollo de la región y el país, teniendo como centro de acción el fomento de las capacidades empresariales, personales, profesionales y técnicas, de las personas; dado que son ellas y su habilidad creativa los responsables directos de todo proceso de transformación social, económico y político.

Somos una empresa que brinda transferencia metodológica, una mirada y soluciones innovadoras a empresas, personas e instituciones de fomento, educativas y sociales, con una cultura de liderazgo, calidad y ética social y profesional, centrados en la satisfacción y desarrollo de nuestros clientes y usuarios.

Somos una organización certificada con Norma **NCh 2728**.

### Focalización.

---

#### 1.1. Cobertura.

25 personas partícipes de la mesa territorial

## 2. Objetivos.

---

#### 2.1. General.

Iniciar al grupo participante en un proceso de auto-observación consciente y consolidación interna para desarrollar identidad y cohesión de grupo, valores que se traduzcan en prácticas y acciones que aumenten su asertividad y liderazgo en la acción cotidiana.

#### 2.2. Específicos.

Desarrollar destrezas de comunicación y trabajo en equipo orientadas a aumentar la efectividad y bienestar en el quehacer diario de los miembros de la mesa.

### **3. Diseño metodológico**

---

Identificar y desarrollar habilidades sociales, para la consolidación de las características de liderazgo, que propicien un rol activo de los mismos en el territorio.

#### **3.1. General.**

El diseño metodológico se enfoca en la transferencia de distinciones, herramientas prácticas y competencias para el desempeño personal como contraparte de la acción del estado o de las instituciones o de otros actores familiares, en base a metodologías que incentivan, desarrollan y fortalecen el diseño, la acción y el aprendizaje, en particular, el Coaching Ontológico y el Ciclo de Aprendizaje Vivencial (CAV), entre otras, todas con un enfoque práctico y de aprendizaje empírico.

Se han diseñado dos talleres de entrenamiento para las y los integrantes seleccionados para el presente proyecto. En cada uno de estos talleres, las y los participantes de estos procesos formativos, constituirán un grupo de aprendizaje basado en la experiencia personal y colectiva, que propiciará y validará los aprendizajes previos, sobre la base de la vivencia e interpretación personal.

Todo el proceso formativo de ambos talleres, será basado en la ejecución de ejercicios prácticos, en situación de escenarios simulados y su posterior procesamiento, para consolidar los aprendizajes que se esperan. Es decir, quienes asistan concurrirán a un espacio diferente, disruptivo y que generará una experiencia práctica de los contenidos que se aborden. Con esto, se espera acercar y facilitar el proceso de aprendizaje, evitando la teorización de los contenidos y llevando su aplicación a la realidad de las personas.



**3.2 Taller para mesa territorial.**

Área	Capacitación	Duración.	8 Horas pedagógicas
<b>Descripción.</b>	Taller para mesa territorial dividido en dos jornadas de trabajo, orientado al proceso de fortalecimiento de competencias en procesos de participación de los procesos: Límites, confianza, comunicación, liderazgo y resolución de conflictos.		
<b>Productos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de actividades</li> <li>Fotografías y Sistematización</li> </ul>		
<b>Objetivos</b>	<p><b>Módulos/Contenidos</b></p> <p><b>Módulo 1: Comunicación Efectiva y Confianza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> El lenguaje como generador de realidad: el poder de las conversaciones</li> <li><input type="checkbox"/> Proceso de comunicación humana: los actos lingüísticos.</li> <li><input type="checkbox"/> Lenguaje y acción humana: un espacio de diseño y aprendizaje y gestor de confianza</li> </ul> <p><b>Módulo 2: Resolución de Conflictos y Límites</b></p> <p>Parte 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> El conflicto como parte de la comunicación humana: intereses y trampas del lenguaje.</li> <li><input type="checkbox"/> Técnicas de identificación, gestión y resolución de conflictos.</li> </ul>		
Instalar capacidades de comunicación efectiva y confianza en los participantes		<p>Taller 1</p> <p>Duración: 4 Horas</p>	<p><b>Actividades</b></p> <p>-Ejercicios prácticos y vivenciales</p> <p>-Exposición en pizarra</p> <p>-Ejercicios prácticos de trabajo corporal personal y grupal.</p> <p>-Facilitación de ejercicios.</p> <p>- Plenarios de aprendizaje.</p> <p><b>Metodología de Base:</b></p> <p>Word café y Herramientas de Coaching</p>
Instalar capacidades en técnicas de resolución de conflictos y límites en los participantes			<p><b>Recursos</b></p> <p>Papelógrafos, pizarra acrílica, tarjeta de colores, plumones de colores, maskin tape, bitácora personal para cada participante, apuntes para estudio personal. Almuerzo. Café</p>

	<input type="checkbox"/> Ejercicios de aplicación de las técnicas.			
<b>Módulo 2: Resolución de Conflictos y Límites</b> Parte 2 <input type="checkbox"/> El poder de las conversaciones y del aprendizaje. <input type="checkbox"/> Los límites y conflictos en las familias	<b>Módulo 2: Resolución de Conflictos y Límites</b> Parte 2 <input type="checkbox"/> El poder de las conversaciones y del aprendizaje. <input type="checkbox"/> Los límites y conflictos en las familias	Taller 2 Duración: 4 Horas	-Ejercicios prácticos y vivenciales -Exposición en pizarra -Ejercicios prácticos de trabajo corporal personal y	Papelógrafos, pizarra acrílica, tarjeta de colores, plumones de colores, maskin tape, bitácora personal para
Instalar capacidades de liderazgo en los participantes	<b>Módulo 3: Liderazgo</b> <input type="checkbox"/> Teorías y modelos de liderazgo. <input type="checkbox"/> El pensamiento sistémico del líder <input type="checkbox"/> Paradigmas y transformación personal para el desarrollo del liderazgo.		grupal. -Facilitación de ejercicios. - Plenarios de aprendizaje. <b>Metodología de Base:</b> Word café y Herramientas de Coaching	cada participante, apuntes para estudio personal. Almuerzo. Café
<b>Programa del Taller</b>		<b>Evaluación</b>		



**VISION  
INGENIEROS®**

Tel. (45) 246615 - 246619  
Fax (45) 246589

**Dirección**  
Tiburcio Saavedra # 1345  
Villa Entre Lagos  
Temuco - Chile  
www.v-i.cl

<p><b>Taller 1</b> 08:30: Inicio Recepción 09:00: Recepción e inscripción de participantes. 09:30: Bienvenida y presentaciones de participantes. 09:45: Módulo 1 10:45: Café/Té/ sándwich/galletas. 11:00: Módulo 2: Parte 1 13:00: Despedida y termino del taller</p> <p><b>Taller 2</b> 08:30: Inicio Recepción 09:00: Recepción e inscripción de participantes. 09:00: Bienvenida y presentaciones de participantes. 09:45: Módulo 2: Parte 2 10:45: Café/Té/ sándwich/galletas. 11:00: Módulo 3 13:00: Despedida y termino del taller.</p>	<p>Evaluación del taller en base a un cuestionario individual estructurado.</p> <p>Retroalimentación de 360° con todos los participantes</p> <p>Otros:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Listado de asistencia</li><li>• Toma de fotografías</li><li>• Sistematización gráfica de la experiencia</li></ul>
--	--

#### 4. Aspectos Generales de la Propuesta

- Lugar A definir (de responsabilidad del cliente)
- Pago Contra Informe y emisión de factura Exenta
- Valor Total de la Oferta \$ 466.000
- Servicios Los dos días de taller, no se servirá un coffee para los asistentes
- Materiales Todos los insumos y materiales del taller, se contemplan en el costo y son provistos por Visión Capacitación.
- Verificador Lista de asistencia, Fotografías, Sistematización del taller
- Fechas A acordar con cliente con al menos 10 días de anticipación. Horarios de ejecución de lunes a viernes.

#### 5. Equipo profesional.

Equipo potencial del proceso, de acuerdo a la confirmación de fechas.

Id	Nombre	Profesión	Función
1	Ricardo Cordero	Ingeniero Comercial Coach Ontológico	Relator
2	Carolina Oyarce	Ingeniero en alimentos Magister en sistema de gestión integral de La calidad Facilitador CEFE.	Coordinador Institucional



Este equipo puede cambiar si el diagnóstico del cliente sugiere otro perfil o las fechas de ejecución de los cursos, coincida con agenda ya establecida de cada profesional.

### **6. Datos Empresa**

---

Visión Capacitación Ltda.  
76.473.790  
Tiburcio Saavedra 1345, Temuco  
Fono 42246615  
Correo [gerancia@vcj.carolina.oyarce@cl](mailto:gerancia@vcj.carolina.oyarce@cl)



## Capacitación en formación de Lideres

<b>CAPACIDAD-MODALIDAD</b>	Modalidad cerrado 25 usuarios ,de la Municipalidad de Tolten
<b>TIEMPO</b>	10 horas. Desglosado en : 24 horas
<b>LUGAR</b>	Comuna de Tolten
<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	Al finalizar el Curso, los participantes estarán en condiciones de revisar los conceptos básicos de Calidad de Servicio. Analizar el rol del Líder y reconocer las características principales de un liderazgo eficaz. Identificar conductas eficientes de liderazgo orientado a la Calidad. Entrenar habilidades de liderazgo para asegurar la Calidad del servicio al cliente. Entrenar habilidades específicas en los líderes para entregar feedback.
<b>DESCRIPCION:</b>	<b>1. CALIDAD DE SERVICIO Y TIPOLOGÍA DE CLIENTES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ejercicio de presentación en parejas</li><li>- Ejercicio de presentación grupal</li><li>- Ejercicio de expectativas grupales</li><li>- Exposición de expectativas</li><li>- Breve charla de conceptos básicos de Calidad de Servicio</li><li>- Ejercicio: Características de los servicios que usted brinda (Dimensión procedimientos; Dimensión personal)</li><li>- Resumen grupal</li><li>- Ejercicio: Características de los clientes que usted atiende (con pauta ad-hoc)</li><li>- Ejercicio: Características de sus subordinados</li><li>- Análisis.</li></ul>
<b>CONTENIDOS</b>	<b>2. LIDERAZGO EN LA CULTURA DEL SERVICIO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Charla sobre dimensión de PROCEDIMIENTOS y la dimensión PERSONAL en la entrega del SERVICIO</li><li>- Ejercicio: Características del líder eficiente para la Calidad de Servicio</li><li>- Plenario del ejercicio</li><li>- Exposición sobre los 5 fundamentos para la actitud de liderazgo en los servicio al cliente</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de cada fundamento</li> </ul> <p><b>3. COMUNICACIÓN EFECTIVA ORIENTADA A LA CALIDAD EN EL SERVICIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoevaluación de efectividad en la actitud de liderazgo en los Servicios de Calidad al cliente</li> <li>- Feedback de la autoevaluación</li> <li>- (Obtención de puntajes y categorías)</li> <li>- Exposición sobre comunicación efectiva, conceptos, reglas</li> <li>- Comunicación no verbal</li> <li>- Comentarios</li> <li>- Exposición sobre el MODELO DE ACCION para el liderazgo de calidad (Confianza/ Conducta/ Refuerzos/ Escuchar activo/ Metas)</li> <li>- Role Playing</li> </ul> <p><b>4. MANEJO DE CONFLICTOS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LOS SERVICIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sugerencias para la creación de un ambiente que favorezca la solución de problemas en los Servicios al Cliente</li> <li>- Actuacion Negativo-Positivo</li> <li>- Role Playing de diversas situaciones de liderazgo para la Calidad de Servicio</li> <li>- Análisis – Evaluación</li> </ul>												
<p><b>PRESUPUESTO</b> <b>Exento de IVA</b></p>	<table border="1" data-bbox="397 1144 1161 1459"> <thead> <tr> <th><b>MATERIALES</b></th> <th><b>CANT</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Coffe breack</td> <td>1 x día</td> </tr> <tr> <td>Apuntes</td> <td>1 por usuario</td> </tr> <tr> <td>Capacitación</td> <td>Teórica y práctica.</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL (factura exenta de IVA)</b></td> <td><b>\$ 700.000</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	<b>MATERIALES</b>	<b>CANT</b>	Coffe breack	1 x día	Apuntes	1 por usuario	Capacitación	Teórica y práctica.	<b>TOTAL (factura exenta de IVA)</b>	<b>\$ 700.000</b>		
<b>MATERIALES</b>	<b>CANT</b>												
Coffe breack	1 x día												
Apuntes	1 por usuario												
Capacitación	Teórica y práctica.												
<b>TOTAL (factura exenta de IVA)</b>	<b>\$ 700.000</b>												

**Razón Social : E.C. CAROLINA DE CARMEN RUTH RIVAS.**

**CONSULTORA DECAPCHILE E.I.R.L**

**Giro: Capacitación y asesorías**

**Rut : 76.351.786-1**

**Dirección : Las Heras 719 Correo: decapchile@gmail.com**

Toltén, Noviembre 13 de 2017

**Señor**  
**César Ortiz Ortiz**  
**MUNICIPALIDAD DE TOLTEN**  
**Presente**

De nuestra consideración:

Por intermedio de la presente y de acuerdo a lo conversado, nos es grato remitir a Ud. información complementaria, referente a programa de capacitación de su interés.

<b>Curso</b>	:	<b>Buen Trato, Liderazgo y Trabajo en Equipo</b>
<b>Duración</b>	:	16 Hrs.
<b>Número de Participantes</b>	:	<b>25</b>
<b>Valor por Participante</b>	:	\$ 56.000.-
<b>Valor Total Curso</b>	:	<b>\$ 2.520.000.-</b> (Teórico – Práctico) EXENTO DE IVA
<b>Relator</b>	:	Sr. Víctor Díaz A.

**Observaciones:**

Curso a impartirse en Instalaciones de Municipalidad de Toltén.

**Horarios Propuestos:** - (2) Dos Jornadas de 8 Hrs. Diarias o a convenir

- Por Días Continuos
- Las Clases pueden ser de Lunes a Viernes o Lunes a Domingo, según necesidad del Cliente.
- Fecha de Inicio de Cursos será Coordinada en conjunto con Empresa Cliente
- Valores sujetos a condición final de realización del Curso

Para la Realización de las Capacitaciones nuestra OTEC aportará, para relator:

- Notebook y Proyector Multimedia
- Movilización de Relator a la Empresa, los días que dure el Curso

Material Complementario a quedar en poder de cada Participante:

- Manual de Curso confeccionado por Nuestra OTEC en conjunto con Relator.
- Cuaderno Procace para Toma de Apuntes
- Set de Lápices
- Evaluaciones
- Diploma que acredita participación y Aprobación en la Actividad de Capacitación.

Sin otro particular, saluda atentamente.



*Jacqueline Aguayo*



**Jacqueline Aguayo M. Coordinadora de  
Capacitación Procace Capacitación Ltda.**

JAM/jam

**Antecedentes de la Empresa:**

**Razón Social** : Procace Capacitación Ltda.  
**RUT** : 78.644.120-K  
**Registro Nacional OTEC (SENCE) N°** : 3511-4 **Registro de**  
**Proveedores Chilecompra N°** : Si.

**Experiencia:**

Empresa creada en 1995, 22 años de experiencia en Capacitación.

**Certificación:**

Procace Capacitación Ltda. se encuentra certificada en ISO 9001:2008 por Bureau Veritas (BVQi).  
Procace Capacitación Ltda. se encuentra certificada en NCh 2728 por Bureau Veritas (BVQi).

**Metodología:**

La metodología utilizada será de clases teóricas y prácticas, según se requiera en cada Curso.

Al iniciar el curso se realizará una prueba para homologar el nivel base de los participantes.

El relator realizará la clase en una sala equipada con proyector multimedia, pizarrón y set de plumones.

Al participante se le entregará y quedará en su poder un Manual original confeccionado por nuestra organización, este contiene páginas con espacio para tomar apuntes, además se les entregará un set de lápices y ejercicios.

Las clases prácticas se realizarán con casos reales en donde el alumno recurrirá a lo aprendido en la clase teórica y lo aplicará con la supervisión del relator

Al finalizar el curso se realizará una evaluación final para medir los conocimientos adquiridos.

**Requisitos de Aprobación:**

La aprobación de los participantes se determinará bajo los siguientes estándares:

- Asistencia mínima de 75%.
- Aprobación de evaluación teórica: 75% -  
Aprobación de evaluación práctica: 75%

**Certificado:**



Todos los participantes que cumplan los requisitos de aprobación, recibirán un Certificado / Diploma de nuestra Organización.