

## Informe Técnico Final

### Proyectos de emprendimiento innovador para jóvenes rurales Región de la Araucanía

<b>Nombre del proyecto</b>	Innovación en la cadena de valor hortícola de Pocoyan, vinculada al turismo rural de la comuna de Toltén.
<b>Código del proyecto</b>	PYT-2020-1449
<b>Nº de informe</b>	2
<b>Período informado</b> (considerar todo el periodo de ejecución)	desde el 01 de agosto 2021 hasta el 08 de diciembre del 2021
<b>Fecha de entrega</b>	15 de diciembre del 2021

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR Y PRESENTAR EL INFORME**

### **I. Todas las secciones del informe deben ser contestadas, utilizando caracteres tipo Arial, tamaño 11.**

### **II. Sobre la información presentada en el informe**

- Debe completar todas las secciones del documento según corresponda.
- Debe estar basada en la última versión del Plan Operativo aprobada por FIA.
- Debe ser resumida y precisa. Si bien no se establecen números de caracteres por sección, no debe incluirse información en exceso, sino solo aquella información que realmente aporte a lo que se solicita informar.
- Debe ser totalmente consistente en las distintas secciones y se deben evitar repeticiones entre ellas.
- Debe estar directamente vinculada a la información presentada en el informe financiero y ser totalmente consistente con ella.

### **III. Sobre los anexos adjuntos al informe**

- Deben enumerar y nombrar los documentos adjuntados en la tabla de la sección 15 del informe.
- Deben incluir toda la información que complemente y/o respalde la información presentada en el informe, especialmente a nivel de los resultados alcanzados.
- Se deben incluir materiales de difusión, como diapositivas, publicaciones, manuales, folletos, fichas técnicas, entre otros.
- También se deben incluir cuadros, gráficos y fotografías, pero presentando una descripción y/o conclusiones de los elementos señalados, lo cual facilite la interpretación de la información.

### **IV. Sobre la presentación a FIA del informe**

- La presentación de los informes técnicos se realizará mediante la entrega de 2 copias digitales idénticas y sus anexos, en la siguiente forma:
  - a) Un documento "Informe Técnico Final", en formato word.
  - b) Un documento "Informe Técnico Final", en formato pdf.
  - c) Los anexos identificando el número y nombre, en formato que corresponda.
- La entrega de los documentos antes mencionados debe hacerse mediante correo electrónico dirigido al correo electrónico de la Oficina de Partes de

FIA ([oficina.partes@fia.cl](mailto:oficina.partes@fia.cl)). La fecha válida de ingreso corresponderá al día, mes y año en que es recepcionado el correo electrónico en Oficina de partes de FIA. Es responsabilidad del Ejecutor asegurarse que FIA haya recepcionado oportunamente los informes presentados.

- Para facilitar los procesos administrativos, se sugiere indicar en el "Asunto" del correo de envío: **"Presentación de Informe Técnico Final Proyecto Código PYT-XXXX-YYYY"**.
- La fecha de presentación debe ser la establecida en la sección detalle administrativo del Plan Operativo del proyecto o en el contrato de ejecución respectivo.
- El retraso en la fecha de presentación del informe generará una multa por cada día hábil de atraso equivalente al 0,2% del último aporte cancelado.

## CONTENIDOS

1.	ANTECEDENTES GENERALES.....	5
2.	RESUMEN DEL PERÍODO INFORMADO .....	5
3.	OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO.....	6
4.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE).....	7
5.	RESULTADOS ESPERADOS (RE).....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.	CAMBIOS Y PROBLEMAS DEL PROYECTO .....	10
7.	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERÍODO .....	12
8.	CAMBIOS EN EL ENTORNO.....	14
9.	DIFUSIÓN.....	14
11.	CONCLUSIONES .....	17
12.	RECOMENDACIONES.....	17
13.	ANEXOS.....	17
14.	BIBLIOGRAFIA CONSULTADA .....	17

## 1 ANTECEDENTES GENERALES

<b>Nombre Ejecutor:</b>	Juana Alejandra Gimén Quemel
<b>Nombre(s) Asociado(s):</b>	Cooperativa Agrokoayan-Ida Quemel Sáez-Hermen Seguel Rivera.
<b>Región(es) de ejecución:</b>	Araucanía
<b>Fecha de inicio iniciativa:</b>	18 de mayo del 2021
<b>Fecha término iniciativa:</b>	08 de diciembre del 2021

## 2 RESUMEN DEL PROYECTO

2.1 Entregar de manera resumida<sup>1</sup> las principales actividades realizadas y resultados obtenidos durante todo el periodo de ejecución del proyecto, fundamentando con datos cuantitativos y cualitativos que respalden los resultados.

(Máximo 1.000 caracteres sin espacio)

-Durante el primer mes de ejecución del proyecto: Se actualizaron cotizaciones para compra.

-Durante el segundo mes en conjunto con los asociados se realizaron hormigón para base de contenedor, excavación y hormigón para fosa séptica de baño. También logramos adquirir el container marítimo, el que fue instalado por el proveedor.

-Durante este periodo también se ha estado trabajando en la adquisición de mesones de acero, repisas de material lavable y equipo de refrigeración para la habilitación. Se creó el logotipo "Centro Koyan" que será utilizado para la Promoción, difusión y confianza orientada hacia el cliente.

-Durante el cuarto mes se terminó de habilitar lo que es el espacio físico para para difusión turística a través de la adquisición de escritorio, silla y mueble para ese fin. También se instaló el lavaplatos para la sala de venta.

-A fines de noviembre se construye baño en el exterior de la sala de venta.

-Durante los meses posteriores se trabaja en huertos que hacen posible la presente iniciativa y también se logra comenzar a atender en sala de venta con los productos agrícolas.

-En cuanto a la difusión turística, tenemos contactos de diferentes emprendedores quienes dejan en la sala de venta sus diferentes dípticos o tarjetas para que estén disponibles para los turistas.

<sup>1</sup> Esta síntesis se debe limitar a citar las ideas más importantes, es decir, excluye datos irrelevantes y no brinda espacio a interpretaciones subjetivas.

### 3 RESUMEN DEL PERIODO NO INFORMADO

Entregar de manera **resumida**<sup>2</sup> las principales actividades realizadas y resultados obtenidos durante el periodo comprendido entre el último informe técnico de avance y el informe final, fundamentando con datos cuantitativos y cualitativos que respalden los resultados.

(Máximo 1.000 caracteres sin espacio)

Durante el cuarto mes se terminó de habilitar lo que es el espacio físico para para difusión turística a través de la adquisición de escritorio, silla y mueble para ese fin. También se instaló un lavaplatos en sala de venta.

A fines de noviembre se construye baño como parte de la sala de venta, pero este es construido en su exterior a través de una caseta aparte con la finalidad de dejar mayor espacio en la sala de venta.

Durante los meses posteriores se trabaja en huertos que hacen posible la presente iniciativa y también se logra comenzar a atender en sala de venta en noviembre con la venta de productos agrícolas.

En cuanto a la difusión turística, tenemos contactos de diferentes emprendedores quienes dejan en nuestro local sus diferentes dípticos o tarjetas para que estén disponibles para los turistas.

El local comenzó a funcionar con un generador eléctrico, pero se hizo necesario una instalación de empalme definitiva, lo cual fue realizado a fines de noviembre con el trabajo de un ingeniero eléctrico para la presentación del TE1.

---

<sup>2</sup> Esta síntesis se debe limitar a citar las ideas más importantes, es decir, excluye datos irrelevantes y no brinda espacio a interpretaciones subjetivas.

#### 4 OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO

Mejorar la cadena de valor hortícola a través de la implementación de una sala de ventas

#### 5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE)

El porcentaje de avance de cada objetivo específico se calcula promediando el grado de avance de los resultados asociados a éstos. El cumplimiento de un 100% de un objetivo específico se logra cuando el 100% de los resultados asociados son alcanzados.

Nº OE	Objetivo específico (OE)	% de avance al término del proyecto
1	Implementar sala de ventas	100
2	Generar protocolos Sanitarios para la cadena de valor en la comercialización y atención al cliente producto de la pandemia sanitaria	100
3	Comercializar hortalizas	100

## 6 RESULTADOS ESPERADOS (RE)

Cuantificar y describir el avance de los RE al término del proyecto.

Nº OE	Nº RE	Resultado Esperado (RE) <sup>3</sup>	% de cumplimiento <sup>4</sup>
1	1	-Cotizar a lo menos en tres proveedores diferentes -Comprar container -Instalación y habilitación de sala de ventas	100 % 100 % 100 %
Descripción y justificación del cumplimiento de los resultados del proyecto <sup>5</sup> .			
Se llevaron a cabo todos los objetivos específicos conforme a lo planteado y en los periodos propuestos, cotizando en tres proveedores diferentes finalmente se optó por la mejor calidad y precio acorde a esto, teniendo en consideración que producto de la pandemia sanitaria se produjo una escasez de container. La instalación del container la realizó la misma empresa a la cual se le compró y se la sala de venta fue habilitada con mesón de acero inoxidable, repisa de material lavable, lavaplatos, balanza electrónica, mesón para atención de clientes, equipo de refrigeración vertical y horizontal y también se implementó el espacio físico para atención de turistas con un mesón, silla y mueble. Se generaron protocolos sanitarios a través de Procedimiento de trabajo seguro, el cual fue difundido a los asociados al proyecto.			
Indique el número y nombre del anexo que respalde <sup>6</sup> el cumplimiento de los resultados del proyecto.			
Anexo n° 1 Imágenes Fotográficas. Anexo n° 2 Protocolos Sanitarios-Procedimiento de Trabajo Seguro Anexo n° 3 Difusión de Protocolos Sanitarios-Procedimiento de Trabajo Seguro			

<sup>3</sup> El Resultado Esperado (RE) corresponde al indicado en el Formulario de Postulación (Plan Operativo).

<sup>4</sup> El porcentaje de cumplimiento es el porcentaje de avance del resultado en relación con la línea base y la meta planteada. Se determina en función de los valores obtenidos en las mediciones realizadas para cada indicador de resultado. El porcentaje de avance de un resultado no se define según el grado de avance que han tenido las actividades asociadas éste. Acorde a esta lógica, se puede realizar por completo una actividad sin lograr el resultado esperado que fue especificado en el Plan Operativo. En otros casos se puede estar en la mitad de la actividad y ya haber logrado el 100% del resultado esperado

<sup>5</sup> Cuando corresponda, justificar las discrepancias entre los resultados programados y los obtenidos

<sup>6</sup> Se debe considerar como información de respaldo: gráficos, tablas, esquemas y figuras, fotos, protocolos, entre otros, que permitan visualizar claramente los antecedentes que sustentan el cumplimiento de los resultados del proyecto.

Nº OE	Nº RE	Resultado Esperado (RE)	% de cumplimiento
N 2	N 2	-Promoción, difusión y confianza orientada hacia el cliente por cadena de abastecimiento segura -Asegurar que la cadena de valor hortícola sea ínicua y se prolongue en el tiempo	
Descripción y justificación del cumplimiento de los resultados del proyecto.			
La promoción y difusión a la fecha se ha realizado localmente a través de redes sociales a nivel comunal WhatsApp y a través de la página de la cooperativa Agrokoayan Toltén			
Indique el número y nombre del anexo que respalde el cumplimiento de los resultados del proyecto.			
Anexo 4 Imágenes Fotografías			

Nº OE	Nº RE	Resultado Esperado (RE)	% de cumplimiento
N 3	N 3	-Contribuir a mejorar la cadena agroalimentaria en la comuna de Toltén -Aumentar en un 100 % con respecto a las actuales ventas -Entregar productos de calidad	100%  100% 100%
Descripción y justificación del cumplimiento de los resultados del proyecto.			
<p>Efectivamente se ha contribuido a mejorar la cadena agroalimentaria en la comuna de Toltén, este proyecto ha venido a fomentar el cultivo local y contribuye a la compra venta del mismo, entregando mayor valor al producto local debido a la valoración que tienen los productos producidos sin residuos químicos.</p> <p>Contar con una sala de venta establecida permite también que el cliente tenga un espacio físico agradable para dirigirse a comprar y también genera seguridad y mejoras en las condiciones de trabajo al momento de vender, lo anterior aumentó considerablemente las ventas. Lo anterior se reevaluará de mejor forma al termino de la producción de frutos de la temporada, debido a que esta evolución se encuentra en proceso debido a aun falta maduración de todos los productos a vender, en comparación con la temporada anterior en esta misma fecha, es posible determinar que se aumento en un 100 % las ventas. A través de este periodo se ha continuado contando con la asesoría técnica de los programas de desarrollo territorial indígena a través de INDAP y también a través de la Cooperativa Agrokoyan se consiguió el importante apoyo de INIA CARILLANCA, con quienes estamos trabajando en diferentes líneas de apoyo, existiendo apoyo técnico, huertos demostrativos para aumentar producciones y productos, control en los diferentes procesos de los huertos para contribuir a la calidad de los productos.</p>			
Indique el número y nombre del anexo que respalde el cumplimiento de los resultados del proyecto.			
Anexo 5 imágenes fotográficas			

## 7 CAMBIOS Y PROBLEMAS DEL PROYECTO

Especificar los cambios y problemas que se han generado durante el desarrollo del proyecto. Se debe considerar aspectos como: conformación del equipo técnico, problemas metodológicos, adaptaciones y/o modificaciones de actividades, cambios de resultados, gestión y administrativos, entre otros.

Describir cambios y problemas	Consecuencias (positivas o negativas) para el cumplimiento de los objetivos general y específicos	Ajustes realizados al proyecto para abordar los cambios y problemas
Alto costo de contenedores provoco modificaciones en la memoria de cálculo.	Los objetivos se llevarán a cabo de igual manera, pero esta alza provoco que como ejecutora del proyecto debí asumir costos que no tenía proyectado al momento de postular.	Inicialmente el equipamiento de la sala de venta se realizaría con aporte pecuniario FIA, pero con las modificaciones parte de ese costo lo asumí como ejecutora.
Alto costo de contenedores provoco modificaciones de mi presupuesto.	Los objetivos se llevarán a cabo de igual manera, pero esta alza provoco que como ejecutora del proyecto debí asumir costos que no tenía proyectado al momento de postular.	Inicialmente se presento un container con baño incluido, pero por su alto costo y escasas fue imposible encontrar ese container, por lo tanto, asumí el costo de realizar una caseta aparte(baño), contigua al container.
Escasas de maestros	Retraso	Finalmente, los objetivos se cumplieron dentro del plazo, pero los escasas de maestros provocó retrasos en las actividades de ejecución proyectada (caseta baño e instalación).
Asesoría en Marketing a través de la cooperativa Agrokoyan	Como consecuencia positiva tenemos un nuevo logo con mayor pertinencia a lo que la sala de venta quiere apuntar, cambiando el nombre comercial a <b>“Punto de Venta Koyan”</b>	No hay cambios que hacer al proyecto por el nuevo logotipo porque no interfiere en él, sin embargo, este bosquejo debe quedar implementado lo antes posible.

## 8 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERÍODO

8.1 Actividades programadas en el plan operativo y realizadas durante el período de ejecución del proyecto. Enumere según carta Gantt y explique brevemente.

- 1.- Actualización de cotizaciones en a lo menos tres proveedores: Se realizo conforme a lo planteado en el proyecto, pese a la dificultad generada por los altos precios y escasos.
- 2.- Compra de container para sala de ventas: Se adquirió container basado en calidad y precio y este fue trasladado e instalado en terreno por el mismo proveedor.
- 3.- Instalar container para sala de venta: Este fue trasladado e instalado en terreno por el mismo proveedor.
- 4.-Habilitar container para sala de venta: La habilitación consistió en aperar el container con recursos FIA y aportes propios, se habilito con todo lo proyectado inicialmente y también con otras herramientas de trabajo necesarias para un mejor servicio (licuadoras, Congelador con vitrina vidrio).
- 5.-Generar protocolos Sanitarios-procedimientos: Se han elaborado los protocolos sanitarios que menciona el proyecto.
- 6.- Difusión de protocolos sanitarios: Esta difusión se ha realizado por ahora a los tres asociados al proyecto y se aplica en sala de ventas.
- 7.- Instalación de señalética y otros de seguridad por pandemia sanitaria: Se encuentra instaladas señaléticas por COVID 19 y estacionamiento.
- 8.- Comercialización: La comercialización se ha realizado en la sala de ventas que está dispuesta con todos los elementos de seguridad para tal fin. Y ahora en diciembre cuento con iniciación de actividades lo que me permitirá comercializar con mayor seguridad y una difusión de marketing más pública.

8.2 Actividades programadas en el plan operativo y no realizadas durante el período de ejecución del proyecto. Enumere según carta Gantt y explique brevemente.

8.3 Analizar las brechas entre las actividades programadas y las efectivamente realizadas durante el período de ejecución del proyecto.



## 9 CAMBIOS EN EL ENTORNO

Indique si existieron cambios en el entorno que afectaron la ejecución del proyecto en los ámbitos tecnológico, de mercado, normativo, entre otros, y las medidas tomadas para enfrentar cada uno de ellos.

--

## 10 DIFUSIÓN

Describa las actividades de difusión realizadas durante la ejecución del proyecto:

Fecha	Lugar	Tipo de Actividad	Nº participantes <sup>7</sup>	Documentación generada <sup>8</sup>
18 de agosto del 2021	Sala de venta	Difusión de protocolos sanitarios a asociados al proyecto	3	Charla

<sup>7</sup> Debe adjuntar en anexos las listas de participantes.

<sup>8</sup> Debe adjuntar en anexos el material de difusión generado.

## 11 CONSIDERACIONES GENERALES

11.1 ¿Considera que los resultados obtenidos permitieron alcanzar el objetivo general del proyecto?

**“Mejorar la cadena de valor hortícola a través de la implementación de una sala de venta”** es una gran iniciativa que venia siendo trabajada pero no contaba con este gran apoyo para establecerse definitivamente en la comuna, a la fecha los resultados obtenidos permiten alcanzar este objetivo general y sabemos que debemos continuar reforzando cada actividad operativa que tiene relación con el proceso permanente del presente proyecto, estos deben ser reforzados y mantenerse disciplinadamente en el tiempo para que este objetivo general pueda continuar en el tiempo.

11.2 ¿Cómo fue el funcionamiento del equipo técnico del proyecto y la relación con los asociados, si los hubiere?

Dentro del proyecto existen tres asociados claves quienes han tenido un funcionamiento comprometido con el proyecto.

11.3 Mencione otros aspectos que considere relevante informar, (si los hubiere).

Debo complementar a este proyecto una instalación grafica para mayor difusión del proyecto, esto será realizado en cuanto tenga los recursos económicos para ese fin.

11.4 Complete el siguiente cuadro de resultados de proyecto, marcando con una x en la respuesta correcta:

<b>Indique el tipo de innovación desarrollada:</b>	Producto/Servicio	X
	Proceso	
<b>Para el caso de innovación en producto y/o servicio, ¿realizó la primera venta del nuevo producto y/o servicio al término del proyecto?</b>	Si	X
	No	
<b>Para el caso de innovación en proceso, ¿implementó el nuevo proceso al término del proyecto?</b>	Sí	X
	No	
<b>En el caso que su emprendimiento no estuviera formalizada al comienzo del proyecto, ¿logró constituir su empresa durante la ejecución del proyecto?</b>	Sí	X
	No	
	Sí	X

<b>Durante la ejecución del proyecto, ¿Recibió otros fondos del estado?</b>	No	
---	----	--

## 12 CONCLUSIONES

Realice un análisis global de las principales conclusiones obtenidas luego de la ejecución del proyecto.

El proyecto en general busca **“Mejorar la cadena de valor hortícola a través de la implementación de una sala de venta”** sin duda que mejorar esta cadena contribuye económicamente y socialmente a la ejecutora de la iniciativa, también contribuye y genera impacto positivo al territorio rural de Pocoyan y comuna de Toltén.

## 13 RECOMENDACIONES

Indique las recomendaciones/sugerencias que se consideran relevantes en relación con lo trabajado durante la ejecución del proyecto.

## 14 ANEXOS

Proporcionar la información necesaria que complemente y respalde los resultados indicados en el informe; especialmente la que permita verificar el nivel de cumplimiento de los resultados alcanzados durante toda la ejecución del proyecto. Se debe considerar como información de respaldo: gráficos, tablas, esquemas y figuras, fotos, protocolos, entre otros, que permitan visualizar claramente los antecedentes que sustentan el % de cumplimiento descrito para cada resultado.

## 15 BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

## 16 OBSERVACIONES A INFORME TÉCNICO FINAL PYT-2020-1449

1.- Enviar a FIA el nuevo logotipo creado, y correspondiente al “Centro Koyan”, el cual es utilizado en la correspondientes promociones, difusiones y actividades orientadas hacia el cliente.

**Respuesta a observaciones:** El primer logotipo diseñado fue “Centro Koyan” ver en anexo n° 6, posteriormente y gracias a la asesoría técnica de expertos en marketing llegamos a la

conclusión de modificar por completo el logotipo y cambiar al nombre **“Punto de Venta Koyan”** detallado en punto °7 del presente informe, ver imagen en Anexo N° 6.

2.- Indicar a FIA la direcciones web correspondientes a las redes sociales utilizadas a nivel comunal, particularmente la red comunal de WhatsApp y la página Web de la Cooperativa Agrokoyan Toltén

**Respuesta a observaciones:** WhatsApp; Compra y ventas Pocoyan, Info Tolten, Venta Villa Boldos. Página Web de la Cooperativa; Agrokoyan Toltén. (<https://www.facebook.com/Cooperativa-Agrokoyan-103754305316891/>), <https://www.facebook.com/municipalidaddetolten2018/>

3.- Indicar si existen medios de verificación de un aumento de un 100% en las ventas producto del proyecto, entendiendo que recién la iniciación de actividades frente al Servicio de Impuestos internos (SII) se ha realizado con fecha 19 de septiembre de 2021.

**Respuesta a observaciones:** A la fecha aún no existen medios de verificación formal debido a que la instalación de energía eléctrica definitiva a imposibilitado la generación de boletas electrónicas a través del SII, el local aun no cuenta con internet para generación de boletas a través del SII, No obstante, los tramites y la instalación eléctrica se encuentran completa, solo falta que la empresa eléctrica realice la correspondiente conexión, una vez conectados definitivamente a la energía eléctrica podré gestionar con la empresa de internet satelital, que la antena de internet que actualmente tengo en mi hogar sea instalada y activada para el “punto de venta Koyan” expuesto lo anterior este no es motivo ni causa para dejar de vender y tener la certeza comercial que mis ventas aumentaron en un 100 % con la implementación del presente proyecto.

**ANEXO N° 1**  
**Imágenes Fotográficas**





Punto de venta Koyan	<b>PROTOCOLO-PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO</b>	
	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Fecha Origen:18/08/2021 Revisión: 00 Página 1 de 10

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO  
POR COVID 19  
PARA ATENCION A CLIENTES EN  
PUNTO DE VENTA  
KOYAN  
TOLTÉN, REGIÓN DE ARAUCANÍA**

	<b>Preparado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Firma</b>		
<b>Nombre / Cargo</b>	<b>ALEJANDRA GIMEN QUEMEL. INGENIERA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>	<b>ALEJANDRA GIMEN QUEMEL REPRESENTANTE LEGAL</b>
<b>Fecha</b>	18/08/2021	18/08/2021

Punto de venta Koyan	<b>PROTOCOLO-PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO</b>	
	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Fecha Origen:18/08/2021 Revisión: 00 Página 2 de 10

## **INDICE**

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. RESPONSABILIDADES
5. REFERENCIAS
6. TAREAS QUE REALIZA
7. RIESGOS DE LA ACTIVIDAD
8. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO
9. RECURSOS
10. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL A UTILIZAR
11. MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.

Punto de venta Koyan	<b>PROTOCOLO-PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO</b>	
	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Fecha Origen:18/08/2021 Revisión: 00 Página 3 de 10

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Plan de seguridad o Procedimiento de Trabajo seguro, contiene los elementos de acción a desarrollar en materia de Prevención de Riesgos. Acciones que tienen como finalidad, prevenir accidentes del trabajo o enfermedades profesionales.

## 2. OBJETIVO:

Establecer un plan que regule las medidas mínimas de seguridad que se deben adoptar en la actividad de atención de clientes. De manera tal que su aplicación brinde un ambiente seguro al o los trabajadores involucrados en la realización de este trabajo y en su conjunto a toda persona que ingrese al punto de venta Koyan.

## 3. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable al cargo de atención de clientes en punto de venta Koyan.

## 4. RESPONSABILIDADES:

**ADMINISTRADOR:** Autorizar el presente plan de seguridad y debe velar por el cumplimiento del mismo.

**PREVENCIONISTA DE RIESGOS:** Velar por el fiel cumplimiento de este plan, informando oportunamente a quien corresponda las infracciones que se cometan.

**TRABAJADORES:** La persona o personas a cargo de la atención de clientes:

Punto de venta Koyan	<b>PROTOCOLO-PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO</b>	
	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Fecha Origen:18/08/2021 Revisión: 00 Página 4 de 10

- No podrán desempeñar un trabajo sin que antes reciban una instrucción relacionada con la tarea a realizar por parte del Administrador a cargo o Prevencionista de Riesgos.
- El trabajador es responsable de respetar las normas de control de los riesgos operacionales, e informar de todo incidente que ocurra con ocasión o a causa directa en la ejecución del trabajo.
- Usar los elementos de protección personal entregados para la ejecución de la actividad.
- Todo trabajador deberá preocuparse y velar por el buen estado de los equipos de trabajo, funcionamiento, uso y limpieza de herramientas que utilizará para efectuar cada actividad.
- Deberá asimismo preocuparse de que el área de trabajo se mantenga limpia, desinfectada y ordenada.

#### **5. REFERENCIAS:**

- Decreto Supremo N° 40, Sobre Prevención de Riesgos Profesionales
- Ley N° 16.744, Establece normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales
- Decreto Supremo N° 594 Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los lugares de Trabajo
- Ley N° 20.123, Regula trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios
- Decreto N° 76 Aplicación de la ley N° 16.744 Sobre La Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo en obras, faenas o servicios que indica.

#### **6. TAREAS QUE REALIZA:**

Esta operación se refiere a las consideraciones y criterios que se deben tener en cuenta para los trabajos de atención y limpieza de baños públicos.

Punto de venta Koyan	<b>PROTOCOLO-PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO</b>	
	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Fecha Origen:18/08/2021 Revisión: 00 Página 5 de 10

## **7. RIESGOS DE LA ACTIVIDAD:**

Las personas que realizan el trabajo de atención de clientes y aseo en baños para atención de clientes, están expuestos a los siguientes riesgos:

- Riesgo de Covid-19.
- Caída de distinto nivel al ingresar a punto de venta Koyan.
- Caída de igual nivel al ingresar a baños.
- Sobreesfuerzo por levantamiento de carga.
- Riesgos de atropellamiento por vehículos que desplazan en el exterior de Punto de venta Koyan.

## **8. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO:**

1. Debido al riesgo de contraer o transmitir Covid-19, es que se deben adoptar medidas protocolares siempre, desde el inicio de cada jornada hasta el término:
2. No mantendrá contacto directo al saludar, solo a distancia. Un hola será suficiente para el saludo.
3. Utilización obligatoria de mascarilla tanto para clientes como para personal del punto de venta Koyan.
4. Antes de ingresar al punto de venta o baños, las personas serán evaluados con termómetro infrarrojo.
5. Antes de comenzar la jornada la persona a cargo de la atención también debe tomarse la temperatura. En caso de detección de los síntomas (tos, fiebre y sensación de falta de aire, dolor de cabeza y dificultad para tragar) el trabajador debe ser aislado. Su supervisor directo se pondrá en contacto con servicio de salud correspondiente. (si aplica) Mayor información en la página web MINSAL [www.minsal.cl/nuevo-coronavirus2019-ncov/](http://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus2019-ncov/) o llamar a salud responde: 6003607777 atención 24/7.
6. En caso de sospecha de un trabajador con posible contagio Covid-19, tendrá 2 días de permiso pagado para concurrir a su servicio de salud

Punto de venta Koyan	<b>PROTOCOLO-PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO</b>	
	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Fecha Origen:18/08/2021 Revisión: 00 Página 6 de 10

correspondiente. A su regreso debe presentar el comprobante de la atención médica recibida (si aplica).

7. Se implementarán sistemas de lavado de manos al interior del punto de venta (lavaplatos) y también al interior del baño (vanitorio). siendo obligatorio para el encargado de la atención el lavado de manos con agua y jabón constantemente. En el caso de personas (turistas-clientes) que harán uso de los baños, es obligatoria la aplicación de alcohol gel antes de ingresar (paralelo a toma de temperatura), aquí se encontrara un pediluvio con una solución de cloro desinfectante. Para lograr lo anterior se debe implementar lo siguiente:
  - Mesa y silla exclusiva para personal a cargo de: Control de temperatura y encargado de aplicar alcohol gel. **(No mantendrá contacto directo al saludar, solo a distancia. Un hola será suficiente para el saludo).**
  - Se contará con un recipiente con una solución desinfectante, para que el cliente deposite el dinero por el uso de baños. También se mantendrá un dispositivo para pago con débito. el encargado de Recepcionar estos dineros deberá usar guantes de manera obligatoria para manipular el dinero dentro del recipiente con solución desinfectante. El recipiente debe contar con protección para evitar su caída y que esta sea un riesgo para niños o clientes en general.
  - Se instalará señalética para que los padres presten especial atención de sus hijos pequeños.
8. Se instalará en el piso de las instalaciones señalética que indique entrada y salidas.
9. Para realizar limpieza y desinfección de baños y superficies que los clientes toquen, se debe limpiar minuciosamente con elementos de limpieza, **(En este punto, se procederá a elaborar soluciones de 20cc por litro de agua para rociar).** Esta limpieza y desinfección debe realizarse con un envase rociador, posteriormente se procederá a pasar un paño húmedo por arrastre en todas las superficies que son manipuladas por los clientes. Manteniendo

Punto de venta Koyan	<b>PROTOCOLO-PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO</b>	
	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Fecha Origen:18/08/2021 Revisión: 00 Página 7 de 10

paños de limpieza diferentes para el interior del punto de venta y baños. El aseo se realizará cada vez que sea posible durante el día.

10. De manera obligatoria, cada 2 horas se realizará sanitización y desinfección completa de áreas comunes, a través de rociados con la solución desinfectante mencionada anteriormente.
11. El área de atención será exclusiva de la persona responsable de realizar dicha atención.
12. El piso se encontrará señalizado para mantener distancia de 1 metro mínimo entre personas.
13. El lavado de manos debe ser constante, independiente del uso de guantes, y se debe contar con alcohol gel a disposición de los trabajadores.
14. Queda prohibida la utilización de teléfonos celulares u otros elementos que no contribuyan a mantener la higiene y que genere riesgo de transmisión de Covid.19. De hacer uso o tocar estos objetos debe lavarse las manos con abundante agua y jabón por al menos 20 segundos y desinfectar su teléfono celular.
15. Deben existir dos contenedores de basura, uno para personal de punto de venta Koyan y otro exclusivo para clientes.
16. El baño debe tener contenedor para almacenar los papeles resultantes de su utilización, el contenedor debe poseer alza tapa a través de los pies para evitar contacto directo con manos (deben encontrarse siempre en perfecto estado de funcionamiento) y en su interior deben estar provistos de bolsas de nylon dobladas perfectamente hacia su exterior.
17. Estas bolsas deben ser retiradas periódicamente durante la jornada, cuando su capacidad este en las  $\frac{3}{4}$  partes de su capacidad total. Deben ser retiradas con precaución, evitando tener contacto con los desechos ahí dispuesto, se debe amarrar la bolsa y depositar en el basurero de mayor tamaño que se encontrara en el exterior. Esta basura será finalmente recolectada y tratada como Residuos sólidos asimilables a domiciliarios por parte de la Municipalidad de Toltén. Posteriormente lave sus manos con abundante agua y frote sus manos con jabón a lo menos 20 segundos y enjuague.
18. En el exterior del container se ubicarán dos contenedores de mayor tamaño, uno para almacenar los desechos provenientes de los papeleros y otros exclusivo para desechos Covid-19

Punto de venta Koyan	<b>PROTOCOLO-PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO</b>	
	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Fecha Origen:18/08/2021 Revisión: 00 Página 8 de 10

(mascarillas, confort utilizado en narices, etcétera)

19. Respetar los límites de peso que puedes cargar.

- Hombres: 25 kilogramos
- Mujeres y menores de edad: 20 kilogramos
- Las embarazadas nunca deben cargar peso.

20. Seguir las recomendaciones básicas para el manejo de cargas: flectar las piernas, mantener la espalda recta y la carga cercana al cuerpo.

21. Realizar pausas de ejercicios donde puedas relajar y ejercitar las distintas partes del cuerpo.

22. Solicitar ayuda a su equipo de trabajo si deben mover elementos de mucho peso y no es posible subdividir la carga en unidades más pequeñas.

23. Utilizar contenedores de basura con ruedas para facilitar su transporte.

24. Las bolsas de basura no deben ser de gran tamaño, para así evitar sobreesfuerzos durante su manejo.

#### **MANTENER EN TODO MOMENTO CUIDADO E HIGIENE PERSONAL:**

25. Lave las manos con jabón cada vez que cambie de actividad o cada 30 minutos, durante al menos 20 segundos.

26. Mantener uniforme limpio y contar con uniforme o delantal de recambio en caso que sea necesario.

27. Programar las actividades diarias para evitar salir del establecimiento durante la jornada.

#### **9. RECURSOS:**

##### **EQUIPOS Y HERRAMIENTAS:**

- Instalación de baños públicos en container
- Botiquín
- Estación de emergencia (según plan de emergencia)
- Extintor de incendio
- Contenedores para basura
- Bolsas de basura

Punto de venta Koyan	<b>PROTOCOLO-PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO</b>	
	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Fecha Origen:18/08/2021 Revisión: 00 Página 9 de 10

- Recipiente para recepción de dineros
- Utensilios para aseo (cloro, escoba, paños, recipientes, toallas absorbentes.
- Termómetro infrarrojo.

**RECURSOS HUMANOS:**

- Encargado de atención a clientes y de baños.

**MEDIOS DE COMUNICACIÓN:**

- Celular

**10. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL A UTILIZAR:** Con el objetivo de prevenir o minimizar los efectos que pueda sufrir un trabajador(a) a raíz de un accidente del trabajo o enfermedad profesional, transitoria o permanente, provocado por la ejecución de alguna labor:

- Mascarilla
- Careta facial
- Alcohol gel
- Uniforme o delantal
- Guantes desechables.
- Zapatos de seguridad con suela antideslizante

**11. MODIFICACION DEL DOCUMENTO CONTROL DE LAS REVISIONES:**

Rev. N°	Pág.	Motivo de la Revisión	Fecha Modificación	Aprobó

Punto de venta Koyan	<b>PROCOLO-PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO</b>	
	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Fecha Origen:18/08/2021 Revisión: 00 Página 10 de 10

**PERSONAL ENCARGADO DE ATENCION A CLIENTES EN PUNTO DE VENTA KOYAN.**

Declaro haber sido informado y capacitado, sobre los Riesgos que entrañan mis labores, de las medidas preventivas para su control y de los métodos de trabajo seguro, en cumplimiento a lo establecido en artículo 21 D.S. N° 40, art.153 y 184 del Código del trabajo.

Nombre completo:

---

Rut:

---

Cargo:

---

Empresa:

---

Fecha:

---

—

\_\_\_\_\_ Firma  
de Trabajador.

**ANEXO N° 4**

**Imágenes Fotográficas**

**De productos de Huertos Koyan**

**Imágenes han sido parte de la difusión realizada a través de  
WhatsApp**







