

Sistema de Gestión de la Gobernanza	RUTA DE LOS CHANGOS – PTI Turismo Costero MANUAL DE GESTIÓN DE LA GOBERNANZA	Código: MAN-GOB-01 Revisión 0 Página 1 de 18
-------------------------------------	---	--

Ruta de Los Changos – PTI Turismo Costero



MANUAL DE GESTIÓN DE LA GOBERNANZA

INDICE

INDICE	2
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. PRESENTACIÓN DE LA RUTA DE LOS CHANGOS.....	4
3. SISTEMAS DE GESTIÓN	5
3.1 Alcance del Sistema de Gestión	5
3.2 Modelo del Sistemas de Gestión: enfoque basado en los resultados	5
3.3 Documentación del Sistema de Gestión	6
4. RESPONSABILIDAD DEL COMITÉ EJECUTIVO	7
4.1 Enfoque a Grupos de Interés	7
4.2 Política de Gobernanza	8
4.3 Planificación.....	9
4.4 Estructura Organizativa	9
UNIDAD DE GESTIÓN DE GOBERNANZA	10
UNIDAD DE GOBERNANZA.....	11
RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	11
5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	12
5.1 Gestión de los recursos humanos	12
5.2 Gestión de la Infraestructura	13
6. ACTIVIDADES DE GOBERNANZA	14
6.1 Liderazgo.....	14
6.2 Participación de Actores	14
6.3 Vigilancia del Entorno	14
6.4 Gestión y Planificación	15
6.5 Gestión de Recursos	15
6.6 Información y Conocimiento	16
6.7 Resultados	16
7. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE MEJORA.....	16

7.1 Auditorías Internas.....	16
7.2 Seguimiento de los procesos de Gobernanza.....	17
7.3 Proceso de Mejora.....	17
7.4 Revisión del sistema por el Comité Ejecutivo	18
Protocolo.....	20
Procedimientos	37
Formatos	80
Fichas.....	100

Manual de Gestión de la Gobernanza

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de Sistema de Gestión de la Gobernanza o SGG es parte de los documentos elaborados como Bien Público para el Estudio de Capacidad de Carga e Índice de Saturación de las Rutas de Los Changos y Astronómica de la Región de Antofagasta, por lo tanto, la información contenida es para ser usada en los sistemas de gobernanzas de ambas rutas.

El objetivo del manual es definir la estructura y el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Gobernanza, con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento del SGG en que se desarrollen en para el fortalecimiento de la Ruta de Los Changos como es el caso del Programa Territorial Integrado Turismo Costero de la Región de Antofagasta.

2. PRESENTACIÓN DE LA RUTA DE LOS CHANGOS

La Ruta de los Changos fue diseñada el año 2021, diseño que contó con la colaboración de distintos representantes del mundo empresarial, gobiernos locales de las comunas de Tocopilla, Mejillones, Antofagasta y Taltal, como también, de representantes de organizaciones territoriales y la academia, proceso que lideró técnicamente el Servicio Nacional de Turismo SERNATUR de la Región de Antofagasta y que ahora se encuentra gestionando su desarrollo Programa Territorial Integrado Turismo Costero de la Región de Antofagasta.

Esta ruta ofrece una inmersión en la cultura del pueblo Chango, destacando su rica herencia a través de diversos sitios históricos y culturales. Los visitantes exploran lugares vinculados con el estilo de vida tradicional de los Changos y descubren vestigios de los

antiguos habitantes costeros. Este recorrido no solo resalta la importancia de su legado histórico, sino también promueve la valorización y preservación de su patrimonio cultural en la región de Antofagasta.

3. SISTEMAS DE GESTIÓN

3.1 Alcance del Sistema de Gestión

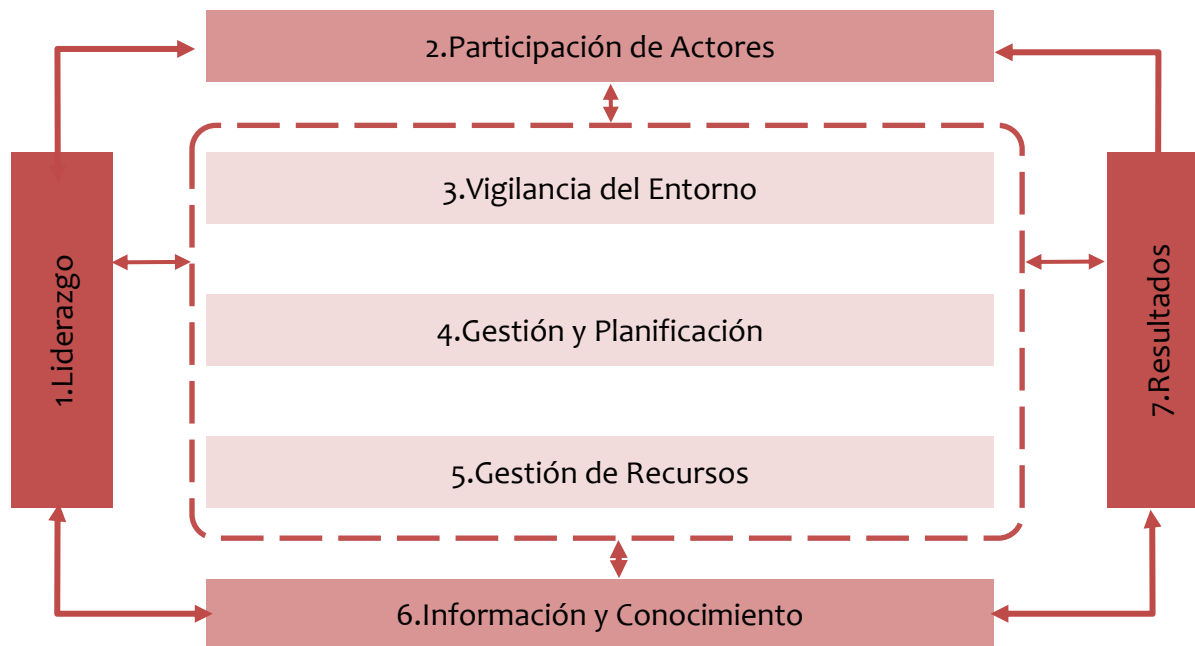
El alcance del Sistema de Gestión de la Gobernanza definido por el Comité Ejecutivo del Programa Territorial Integrado Turismo Costero u otro que se constituya para estos fines, está enfocado a:

- Involucra la actuación de organismos público-privados, academia, emprendedores, organizaciones de empresarios y emprendedores, organizaciones indígenas de las comunas de Tocopilla, Mejillones, Antofagasta y Taltal.

Hacer presente, que cada organización tiene características propias, por lo tanto, el equipo técnico debe tener en cuenta las particularidades de cada grupo.

3.2 Modelo del Sistemas de Gestión: enfoque basado en los resultados

El modelo de Gestión de la Ruta de Los Changos deberá llevarse a cabo mediante el establecimiento del siguiente Mapa de Actividades:



3.3 Documentación del Sistema de Gestión

El Comité Ejecutivo u organismo Gestor de la Ruta de Los Changos deberá considerar la siguiente documentación en la que se establecen las sistemáticas para la realización de las actividades de Gobernanza. Dicha documentación incluye:

- Manual de Gestión de la Gobernanza
- Protocolo
- Procedimientos
- Fichas
- Formatos

La sistemática para la gestión y control de los documentos mencionados está establecida en el procedimiento **PRO-GOB-03** “Gestión de Documentos y Registros”

4. RESPONSABILIDAD DEL COMITÉ EJECUTIVO

4.1 Enfoque a Grupos de Interés

El Comité Ejecutivo de la Ruta de Los Changos considera como grupos de interés para sus operaciones a los siguientes:

TURISTAS

Son considerados turistas todos aquellos viajeros, nacionales o extranjeros, agencias de viajes u operadores de turismo, que tengan la necesidad de ocio en los cuatro destinos o comunas priorizados.

PROVEEDORES

Los proveedores son fundamentales en este sistema, ya que son quienes proveen de servicios o productos útiles y necesarios para el funcionamiento de las actividades de El Comité Ejecutivo de la Ruta de Los Changos, convirtiéndose en una potencial fuente de entrada datos.

CONSULTOR/ES EXPERTO/S

Personas naturales o jurídicas que cumplen con los perfiles definidos y seleccionadas bajo la modalidad recomendada por el Comité Ejecutivo y contratados por el intermediario o quien corresponda.

VECINOS

Son las personas y organizaciones que habitan los territorios vinculados a los destinos turísticos de los destinos o comunas de la Ruta de Los Changos. Se podrán considerar a las empresas, organizaciones gremiales, comunidades indígenas, gobiernos locales, servicios públicos, academia o centros de investigación, entre otros.

Al efecto, se definen los siguientes canales de comunicación con los grupos de interés, que permitirán obtener información para la evaluación del sistema por el Comité Ejecutivo:

Grupo de interés	Canal de Comunicación	Responsable	Período	Registro
TURISTAS	WEB, Encuestas	Gestor del Programa	Anual	Encuestas, actas, registros web
PROVEEDORES	E-mails, Reuniones en Terreno	Gestor del Programa	Mensual	Informe de Gestión, actas
CONSULTOR/ES EXPERTO/S	Reuniones	Gestor del Programa	Mensual	Encuestas, actas, informes.
VECINOS	Asambleas	Gestor del Programa	Anual	Informe de Gestión, comunicados.

4.2 Política de Gobernanza

El Comité Ejecutivo de la Ruta de Los Changos tiene como objetivo fundamental:

1. Promover el trabajo colaborativo entre vecinos, empresarios y autoridades.
2. Integrar el trabajo de la gobernanza y su orientación estratégica con las políticas y proyectos regionales.
3. Contribuir a la generación de redes permanentes entre los actores involucrados y socios estratégicos.
4. Generar instancias de financiamiento o apalancamiento de recursos.
5. Difundir las acciones realizadas en la gestión transparentando la información.

4.3 Planificación

El Comité Ejecutivo de la Ruta de Los Changos propone Planificaciones, programa o proyectos elaborados por el Comité Ejecutivo o quien defina, anualmente, sirviendo estos, como marco de referencia para la gestión de El Comité Ejecutivo de la Ruta de Los Changos.

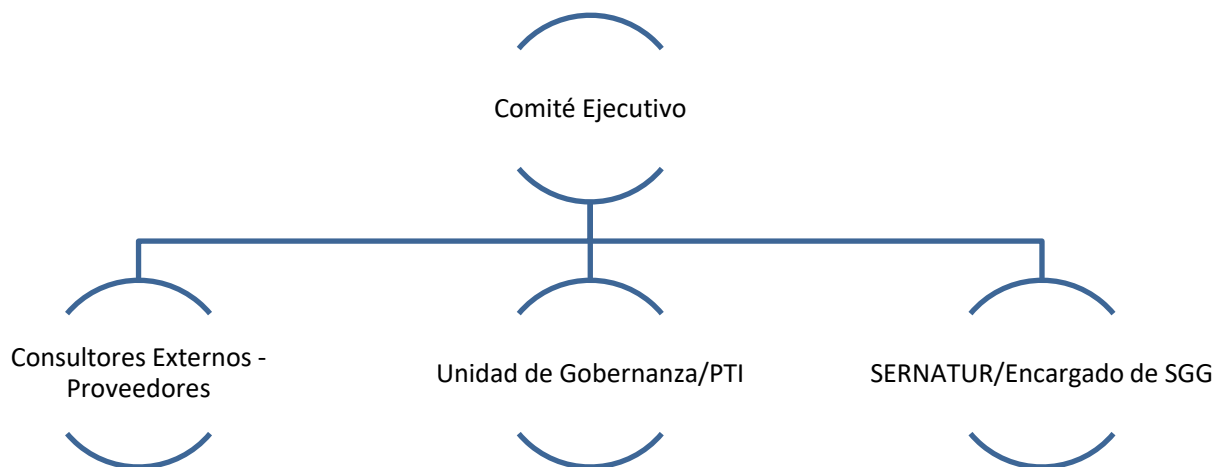
El responsable del Sistema de Gestión realizará análisis Interno y Externo de El Comité Ejecutivo de la Ruta de Los Changos que servirán como elementos de entrada para un análisis FODA, donde se identifican Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, a partir del cual se establece una Planificación.

4.4 Estructura Organizativa

El Comité Ejecutivo de la Ruta de Los Changos, define su estructura organizacional y funcional de la siguiente manera:



ESTRUCTURA FUNCIONAL



A partir de esta estructura, el Gestor de la Ruta de Los Changos define dos unidades o comités de apoyo a la gestión de Gobernanza y que estarán conformados de la siguiente manera:

UNIDAD DE GESTIÓN DE GOBERNANZA

Este comité está conformado por los miembros del Comité Ejecutivo.

Se reunirá ordinariamente en forma trimestral, pudiendo ser convocada adicionalmente por el presidente del Comité Ejecutivo, las veces que éste lo estime conveniente.

Este comité tiene como función principal, velar por la adecuada gestión de las actividades de Gobernanza.

Además, supervisará las actividades de implementación de los proyectos del Gestor de la Ruta de Los Changos, a fin de garantizar que se alcanzan los objetivos previstos para cada uno de ellos, aplicando las acciones correctivas cuando se requiera.

Del mismo modo, velará por el buen uso de los recursos económicos, humanos, tecnológicos y de cualquier otra índole, facilitados por PTI o Unidad de Gobernanza, tales como transferencias tecnológicas, cooperación técnica, asociaciones estratégicas, etc.

Este comité será, además, responsable de la elaboración de Planificaciones, programas y/o proyectos.

UNIDAD DE GOBERNANZA

Las Unidades de Gobernanza serán los espacios de participación público-privado-académico-vecinos a través de la conformación del Comité Ejecutivo, órganos multidisciplinarios que se formen para la implementación las acciones-proyectos-programas. Están conformadas principalmente por colaboradores público-privado-académico-vecinos.

La principal función de las unidades de Gobernanza es velar por la correcta ejecución de los procesos de participación ciudadana en los distintos espacios de Gobernanza.

Trimestralmente, cada una de las unidades de Gobernanza presentará un informe a la Unidad de Gestión de la Gobernanza, en el que se incluirá su estado de avance, recursos consumidos, los imprevistos y el tratamiento de estos.

RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El Comité Ejecutivo de la Ruta de Los Chagos designa a SERNATUR, como encargado del sistema de gestión de gobernanza, encomendándole las siguientes funciones:

- Incentivar a toda la organización y a su entorno, para que participen en la implementación de la Hoja de Ruta a través de su Planificaciones, programas y/o proyectos.
- Encomendar a los Asociados, la conformación de las Unidades de Gobernanza, a modo de capturar, agrupar y canalizar la participación de la organización.
- Verificar que se cumplan los objetivos de la organización, e incorporar mejoras continuas al sistema.

- Participar activamente en el proceso, como miembro de la Unidad de Gestión de la Gobernanza.
- Informar a la Presidencia del Comité Ejecutivo de la eficacia del Sistema de Gestión de la Gobernanza.

5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

5.1 Gestión de los recursos humanos

Con el objetivo de asegurar que las personas que realizan actividades de Gobernanza tienen las competencias necesarias para ello, se han definidos los perfiles de competencia de las siguientes funciones:

- Unidad de Gestión de la Gobernanza.
- Unidad de Gobernanza.
- Responsable de Sistema de Gestión.

Estos perfiles de referencia se definen según lo establecido en el formato **FOR-GOB-01** “Puesto de trabajo” y son custodiados por un profesional responsable de SERNATUR. Además, con el objeto de comprobar las competencias individuales, se implementarán las fichas personales **FOR-GOB-10** “Fichas Personales”, también custodiados por el responsable de la Ruta de Los Changos.

Para asegurar el desarrollo continuo de las personas que realizan actividades, programas y/o proyectos según el formato **FOR-GOB-12** “Necesidad de Desarrollo”

El Comité Ejecutivo deberá definir e implementar acciones tendientes a motivar la participación de los Asociados, tanto internos como externos, para que participen en la implementación de las herramientas de Planificación que determinen.

5.2 Gestión de la Infraestructura

El Comité Ejecutivo establece las siguientes sistemáticas con el objeto de asegurar que las distintas unidades de Gobernanza cuenten con la infraestructura necesaria para realizar las actividades de participación:

1. Espacio para Reuniones

El Gestor de la Unidad de Gobernanza de la Ruta de Los Changos deberá contar o coordinar su disposición de un lugar físico para realizar reuniones. En estas salas se dispone de mobiliario, pizarra y, de ser requerido, equipos de apoyo audio visual y computacional.

2. Equipos Informáticos

El Gestor de la Unidad de Gobernanza de la Ruta de Los Changos deberá contar o coordinar su disposición de equipos computacionales, impresoras, escáner y otros equipos periféricos que están disponibles para ser usados en las Unidades de Gobernanza cada vez que se requiera.

3. Copias de Seguridad

El Gestor de la Unidad de Gobernanza de la Ruta de Los Changos deberá contar o coordinar su disposición de discos duros externos de respaldo que se emplean para mantener archivos importantes. Estos procesos se realizan de manera periódica y los discos de respaldo son almacenados en un lugar distinto a SERNATUR o quien corresponda.

6. ACTIVIDADES DE GOBERNANZA

6.1 Liderazgo

El Comité Ejecutivo contribuirá a precisar, comunicar y compartir las definiciones políticas, estratégicas y operativas-territoriales, el enfoque de principios y los objetivos de la Ruta de Los Changos.

Examina, también cómo el Comité Ejecutivo y las Unidades de Gobernanza toman decisiones y conducen la gobernanza. Para esto se contará con un Protocolo que permita establecer las funciones en el documento **PCO-GOB-01** “Protocolo”.

6.2 Participación de Actores

El rol de la participación de actores o ciudadanía como usuario y colaborador de acciones de acciones y políticas estratégicas y territoriales por destino o comuna. En este contexto, es importante mejorar las relaciones con la ciudadanía y los mecanismos de incorporación que tienen, para la incorporación como Asociado se realiza a través de lo establecido en el documento **PCO-GOB-01** “Protocolo”.

La participación de Actores y sus organizaciones permitirán conocer sus expectativas y necesidades, y la evaluación y percepción que ésta tiene respecto las Unidades de Gobernanza y su desempeño.

6.3 Vigilancia del Entorno

El Comité Ejecutivo establece la sistemática para identificar, capturar, analizar y difundir la información acerca de las nuevas prácticas u otras tendencias de modelos de Gobernanza, en el documento **PRO-GOB-05** “Vigilancia del Entorno”.

El proceso de vigilancia del Entorno se basa fundamentalmente en los siguientes principios:

- **Anticipar:** El proceso de vigilancia implantado debe servir para detectar los cambios que se están produciendo y las nuevas oportunidades.
- **Innovación:** El proceso de vigilancia alimenta al proceso de innovación con información, datos, información del entorno, etc. Fomenta la generación de ideas, creatividad y proyectos.
- **Sinergias:** El proceso de vigilancia implantado debe servir para identificar alianzas y cooperación adecuadas para el desarrollo de la Ruta de Los Changos y sus proyectos.

6.4 Gestión y Planificación

El Comité Ejecutivo asegura la gestión y planificación, a través del establecimiento de objetivos operacionales-territoriales, sus planes, programas, proyectos o actividades, incluyendo en esta línea no solo en la forma como se definen los planes, sino los procesos mediante los cuales se implementan y como se hace seguimiento a la implementación.

Así mismo, el Comité Ejecutivo establece una sistemática para la Planificación a través de **PRO-GOB-06** “Gestión de la Planificación” y el registro se utiliza la **FOR-GOB-03** “Acta de Reunión”.

6.5 Gestión de Recursos

El Comité Ejecutivo establece una sistemática para la gestión de Recursos para la Gobernanza, que permite asegurar la ejecución de forma controlada y, por lo tanto, aumentar las posibilidades de conseguir los resultados previstos. Lo descrito anteriormente se encuentra documentado en **PRO-GOB-01** “Gestión de Recursos, Compras y Contratación de Servicios”.

6.6 Información y Conocimiento

El Comité Ejecutivo asegura la identificación y evaluación el desempeño organizacional y como se gestiona la información necesaria para apoyar las operaciones de la Unidad de Gobernanza de la Ruta de Los Changos y la toma de decisiones. Todo esto mediante la sistemática establecida en la documentación: **PRO-GOB-03** “Gestión de Documentos y registros”, **PRO-GOB-04** “Auditorías Internas”, **PRO-GOB-05** “Vigilancia del Entorno”, **PRO-GOB-06** “Planificación”, **PRO-GOB-06** “Gestión de la Planificación”, y **PRO-GOB-7** “Gestión de los Resultados”, **PRO-GOB-08** “Proceso de Mejora”

6.7 Resultados

El Comité Ejecutivo asegura los niveles de logro en aquellas materias que dicen directa relación con la gestión de la gobernanza. Los resultados de las actividades, programas, proyectos de la gobernanza mediante la sistemática establecida en el proceso de resultados, que se documenta en el procedimiento **PRO-GOB-07** “Gestión de Resultados”.

7. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE MEJORA

7.1 Auditorías Internas

La auditoría interna es una de las principales herramientas de mejora continua que posee la organización, para ello debe asegurarse que esta se lleve a cabo de forma sistemática, para que los resultados que se obtengan de la auditoría no dependan del auditor que la realice. Es por ello por lo que el Comité Ejecutivo ha establecido una sistemática para la realización de auditorías internas, documentada en **PRO-GOB-04** “Auditorías Internas”.

7.2 Seguimiento de los procesos de Gobernanza

El seguimiento y medición de los procesos se realiza a través del sistema de indicadores de que establezca el Comité Ejecutivo, en el que se han identificado y formalizado indicadores para cada uno de los procesos del Mapa de Procesos que elaboren. En las fichas de cada proceso se identifican los indicadores que miden su eficacia.

Los responsables de los indicadores (establecidos en cada ficha de proceso) registrarán, con la periodicidad establecida, las mediciones de los indicadores en el formato **FOR-GOB-11** “Medición de los Indicadores”.

La unidad de gestión de la gobernanza en sus reuniones realizará el seguimiento de los procesos, mediante el análisis de sus indicadores. Cuando un indicador no cumpla con los valores esperados, la Unidad de gestión de la Gobernanza deberá analizar la causa de la desviación y planificará acciones concretas para la mejora de los valores obtenidos. Todo esto debe quedar registrado en las actas de reunión de la unidad de gestión de gobernanza.

7.3 Proceso de Mejora

El Comité Ejecutivo establece como única vía para la gestión de todas las oportunidades de mejora detectadas dentro de la organización, tanto No Conformidades, como acciones correctivas y preventivas que puedan producirse durante la realización de actividades de la gobernanza.

Todo lo anterior, está documentado en el procedimiento **PRO-GOB-08** “Procesos de Mejora”.

7.4 Revisión del sistema por el Comité Ejecutivo

La revisión del sistema de gestión, de ser realizada por el responsable del sistema de gestión de gobernanza, quien una vez al año deberá realizar un informe de análisis de datos que deberá contener la siguiente información:

- Detección de necesidades y expectativas de los grupos de interés y el seguimiento de nivel de satisfacción.
- Resultados de auditorías.
- Grado de cumplimiento de los objetivos de gobernanza.
- El desempeño de los procesos de gobernanza.
- Acciones correctivas y preventivas abordadas.
- Seguimiento de las acciones de las revisiones previas de la dirección.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Gobernanza.

La unidad de gestión de la Gobernanza analizará el informe presentado, estableciendo propuestas concretas para la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Gobernanza, de las actividades de la gobernanza y de la satisfacción de los grupos de interés a llevar a cabo en el año siguiente. Se debe incluir los objetivos de gobernanza para el año (**FOR-GOB-04** “Fichas de Objetivo de gobernanza”) y las opciones de mejora identificadas deben ser documentadas (**PRO-GOB-08** “Proceso de Mejora”).

Protocolo

Sistema de Gestión de la Gobernanza	RUTA DE LOS CHANGOS – PTI Turismo Costero PROTOCOLO DE LA GOBERNANZA	Código: PCO-GOB-01 Revisión 0 Página 1 de 17
-------------------------------------	---	--

Ruta de Los Changos – PTI Turismo Costero



PROTOCOLO DE LA GOBERNANZA

INDICE

INDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
Título I. Del nombre, domicilio, objeto, duración	4
TÍTULO II. De los miembros y estamentos de la Gobernanza	7
TÍTULO III Del Directorio o Comité Ejecutivo.....	8
TÍTULO IV Del Presidente.....	12
TITULO V. De las incorporaciones de miembros y pérdida de calidad de miembro	13
TÍTULO VI. De la Modificación de Estatutos, de la Fusión y de la Disolución de la Gobernanza..	16

INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo de la Gobernanza es parte de los documentos elaborados como Bien Público para el Estudio de Capacidad de Carga e Índice de Saturación de las Rutas de Los Changos y Astronómica de la Región de Antofagasta, por lo tanto, la información contenida es para ser usada en los sistemas de gobernanzas de ambas rutas.

El objetivo del Protocolo de la Gobernanza es definir la estructura y el funcionamiento de la Gobernanza, con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento del SGG en que se desarrollen en para el fortalecimiento de la Ruta de Los Changos como es el caso del Programa Territorial Integrado Turismo Costero de la Región de Antofagasta.

Título I. Del nombre, domicilio, objeto, duración

Artículo Primero: Constituyese el órgano denominado Gobernanza “Ruta de Los Changos” quien tiene por objetivo apoyar el desarrollo de la oferta y demanda turística de las comunas o destinos de la Ruta de Los Changos.

La Gobernanza se regirá por el Manual de Operaciones de la Ruta de Los Changos y los programas que lo integren.

Artículo Segundo: El domicilio de la Gobernanza será la Comuna de Antofagasta, Región de Antofagasta.

Artículo Tercero: La Gobernanza no persigue ni se propone fines sindicales o de lucro, ni aquellos de entidades que deban regirse por un estatuto legal propio. Estará prohibida toda acción de carácter político partidista.

Artículo Cuarto: La Gobernanza tendrá por finalidad u objeto:

- a. Ejecutar un plan estratégico o la hoja de ruta propuesta por el Comité Ejecutivo.
- b. Mejorar la coordinación entre el sector público y el sector privado generando instancias para el dialogo y la confianza.
- c. Cumplir con lo propuesta plan estratégico o la hoja de ruta en los tiempos determinados.
- d. Desarrollar un trabajo participativo mediante las unidades de Gobernanza o Gestores de acuerdo con las brechas y proyectos priorizados.
- e. Incrementar la competitividad del destino a través de la asociatividad, innovación y desarrollo de productos.
- f. Capacitar a las personas en áreas operativas, gerenciales y de asistencia al turista del sector turismo.
- g. Incorporar procesos de calidad en los servicios directos e indirectos del sector.

- h. Optimizar las iniciativas de promoción y difusión del destino.
- i. Promover y orientar la inversión turística en la Ruta de Los Changos, nacional e internacional en los destinos o comunas.
- j. Difundir ante la ciudadanía la importancia del turismo como eje dinamizador económico-productivo y socio-cultural para los destinos.
- k. Impulsar la utilización turística sostenible de los recursos naturales y culturales de la ruta de los Changos.
- l. Informar a la comunidad los acuerdos, proyectos y logros alcanzados por la Gobernanza.
- m. Promover la realización de estudios y utilización de indicadores que faciliten la toma de decisiones con respecto al desarrollo turístico.
- n. Todos aquellos objetivos que contribuyan a la gestión general del sistema turístico

La Gobernanza, realizará su misión a través de los siguientes principios:

- a. **Participación:** Todos los actores deben intervenir en la toma de decisiones ya sea directamente o por medio de legítimas instituciones intermedias que representan sus intereses. Esta amplia participación se basa en la libertad de asociación y expresión, así como en las capacidades para participar de manera constructiva.
- b. **Legalidad:** Los marcos legales deben ser justos y aplicados de manera imparcial, en particular las leyes sobre derechos humanos e institucionalidad permanente
- c. **Transparencia:** La transparencia se basa en el libre acceso de información. La gobernanza debe disponer de información respecto a todo lo que desarrolla, así como de quienes la componen y a quienes son representados de manera que el flujo de información permita la supervisión de todos los actores.

- d. **Consenso:** La gobernanza interviene para lograr llegar consensos amplios sobre los intereses del grupo y cuando sea posible.
- e. **Eficacia y Eficiencia:** Los procesos que desarrolla la gobernanza han de producir resultados que satisfagan las necesidades y al mismo tiempo hagan el mejor uso de los recursos.
- f. **Rendición de cuentas:** Quienes toman las decisiones son responsables ante el resto, así como ante las instituciones interesadas. Se deben generar los espacios para dar a conocer los avances, desafíos cambios y toda información o acción que permita a los involucrados interesados conocer el proceso.
- g. **Visión Estratégica:** Se tiene una perspectiva amplia y a largo plazo en la buena gobernanza, junto con un sentido de lo que se necesita para dicho desarrollo. Hay también una comprensión de las complejidades productivas, históricas, culturales y sociales en que se basa esa perspectiva.

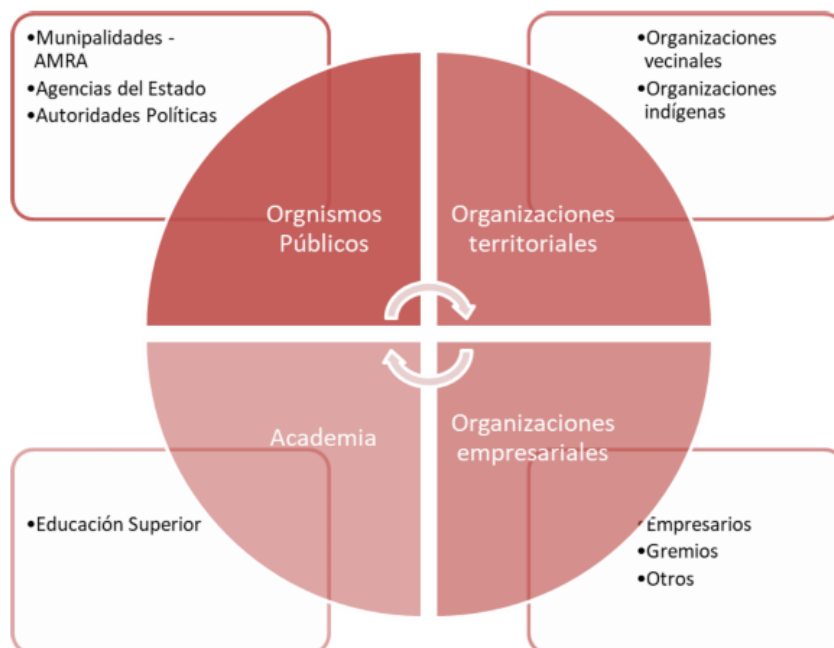
La Gobernanza de la Ruta de Los Changos se desarrolla sobre los siguientes propósitos:

1. Promover el trabajo colaborativo entre comunidades, empresarios y autoridades.
2. Integrar el trabajo de la gobernanza y su orientación estratégica con las políticas y proyectos regionales.
3. Contribuir a la generación de redes permanentes entre los actores involucrados y socios estratégicos.
4. Generar instancias de financiamiento o apalancamiento de recursos.
5. Difundir las acciones realizadas en la gestión transparentando la información.

Artículo Quinto: La duración de la Gobernanza será indefinida y el número de sus socios, limitados por el mismo Comité Ejecutivo.

TÍTULO II. De los miembros y estamentos de la Gobernanza

Artículo Sexto: Serán miembros Comité Ejecutivo de la Gobernanza serán las personas naturales o jurídicas a través de un representante elegido por ellas. Que representen a los siguientes sectores:



Para efectos de este protocolo se entenderá como miembro a los integrantes de la Gobernanza contemplados en este artículo y a aquel organismo o persona jurídica que cuente con la designación del Comité Ejecutivo para integrar la Gobernanza cumpliendo por lo tanto con todos los requisitos que el presente protocolo exige para ello.

TÍTULO III Del Directorio o Comité Ejecutivo

Artículo Séptimo: Órgano constituido por representantes del sector privado, académico y/o investigación y sector público. Éstos serán designados por el Comité Ejecutivo, pudiendo éstas formular observaciones sí, a su juicio, no son idóneos, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación. La notificación deberá ser realizada por carta, a la que deberá adjuntarse copia del acta de la sesión donde se determinó la decisión.

La función del directorio es apoyar el desarrollo del proyecto, entregando su opinión técnica y estratégica. Además:

- a. Acordar la periodicidad de las sesiones y duración de estas.
- b. Criterios sobre la incorporación o eliminación de miembros, sin perjuicio de la facultad de pedir la salida de una o más miembros.
- c. Medios de comunicación interna y contenidos asociados.
- d. Invitados externos.
- e. Normas para adopción de decisiones, sin perjuicio de los quórum para sesionar y adoptar acuerdos antes señalados.
- f. Mecanismo de resolución de conflictos al interior del directorio.

Y deberá estar informado del estado de avance del proyecto y se les hace partícipe de las iniciativas que deriven de éste.

Las demás funciones específicas deberán ser definidas por el Comité Ejecutivo.

Artículo Octavo: El Presidente y los Miembros del Comité Ejecutivo, tendrán derecho a voz y a voto, y sus decisiones se adoptarán mediante acuerdos por simple mayoría. Los acuerdos, quedarán plasmados en un acta junto a la votación de cada integrante, que deberá redactar el que designe el Comité Ejecutivo, las cuales serán firmadas por todos los miembros asistentes.

Este Comité Ejecutivo se reunirá al menos 4 veces al año, convocados por el presidente.

Artículo Noveno: Funciones de los Miembros del Comité Ejecutivo de la Gobernanza:

- a. Proponer iniciativas, programas y proyectos en el Comité Ejecutivo.
- b. Proponer y acordar la sanción a aplicar a Miembros, en acuerdo con el Comité Ejecutivo, por justificadas causas.
- c. Desarrollar acciones de representación externa al Comité Ejecutivo, previa sanción del Comité Ejecutivo.
- d. Ejercer su voto en todo tipo de decisiones y acuerdos desarrollados por el Comité Ejecutivo.
- e. Ejercer su voto para la selección de profesionales y/o equipos de consultores para trabajos afines, Gestor al Comité. El quorum exigido para la aprobación de lo señalado en este punto será de mayoría simple de los miembros y en caso de existir empate, será el presidente del Comité Ejecutivo quien podrá decidir las materias señaladas en esta letra.

Artículo Décimo: Como Miembros del Comité Ejecutivo, tienen derecho:

- a. Participar en las reuniones del Comité Ejecutivo con derecho a voz y voto.
- b. Participar en la (s) reuniones ordinaria y extraordinaria.
- c. Postular y ser elegido en los cargos de representación de esta, contemplados en este protocolo.
- d. Fiscalizar las actuaciones del Comité Ejecutivo, para lo cual podrá revisar los libros de actas de reuniones del Comité Ejecutivo.
- e. Sugerir modificación de los presupuestos anuales de acuerdo argumentos sostenidos.
- f. Participar de las actividades realizadas por la Gobernanza.

- g. Formular peticiones por escrito al Comité Ejecutivo, debiendo éste pronunciarse en la siguiente reunión. Además, un porcentaje no inferior al 30% del registro de miembros, puede solicitar al Comité Ejecutivo que se pronuncie sobre determinado punto. El Consejo deberá convocar a la reunión solicitada en un plazo no superior a 30 días hábiles desde su recepción.

Asimismo, los Miembros del Comité Ejecutivo podrán:

- a. Ser informados oportunamente de los acuerdos y actuaciones del Comité Ejecutivo.
- b. Solicitar reuniones extraordinarias para el tratamiento de temas de importancia.
- c. Conocer las actas del Comité Ejecutivo y del trabajo de los Gestores las cuales serán enviadas a los miembros con un máximo de en 15 días hábiles para ser aprobadas en la siguiente sesión.

Artículo Décimo Primero: Deberes de los Miembros del Comité Ejecutivo

Son deberes de los Miembros del Comité Ejecutivo:

- a. Tener siempre presente el cumplimiento de la Planificación estratégica u Hoja de Ruta.
- b. Participar en las sesiones de Comité Ejecutivo y en las reuniones ordinarias y extraordinarias.
- c. Respetar las opiniones y actitudes de sus pares.
- d. Justificar debidamente sus inasistencias, comprometiendo la participación de su reemplazante oficial de ser necesario.

Asimismo, los Miembros del Comité Ejecutivo deberán:

- a. Asistir a las reuniones ordinarias al menos 3 veces al año.

- b. Cumplir con los acuerdos válidamente adoptados, aun cuando no haya asistido la reunión en la cual se formuló el acuerdo.

Artículo Décimo Segundo: Los miembros del Comité Ejecutivo tienen las siguientes obligaciones:

- a) Elegir un representante titular y un suplente que participe en el Comité Ejecutivo.
- b) Mantener actualizado su domicilio y correo electrónico, además de la nómina de sus representantes.
- c) Asistir a las reuniones del Comité Ejecutivo a las cuales sea citado. Cumplir los acuerdos válidamente adoptados por el Comité Ejecutivo.
- d) Desempeñar los cargos para los cuales sea elegido por el Comité Ejecutivo.
- e) Comportarse con dignidad en las actuaciones internas de la Gobernanza.

Artículo Décimo Tercero: La calidad de miembro se pierde por las siguientes causales:

- a. Por renuncia escrita.
- b. Por pérdida de vigencia jurídica de la entidad miembro de la gobernanza.
- c. Por acuerdo del Comité ejecutivo.
- a. Por dejar de realizar la actividad común de los socios de la Gobernanza.
- b. Por exclusión, acordada por el Comité Ejecutivo y fundada en una o más de las siguientes causales:
 - i. Por infringir gravemente sus obligaciones como miembro, debidamente calificada y acreditada la gravedad de ésta.
 - ii. Por inasistencia injustificada
 - iii. Por causa grave, debidamente calificada, que atente contra los objetivos perseguidos por la gobernanza.

Artículo Décimo Cuarto: Acordado por el Comité Ejecutivo en sus reuniones cualquier acto relacionado con las facultades indicadas en el artículo precedente, lo llevará a cabo el Presidente o quien lo subrogue en el cargo.

Artículo Décimo Quinto: El Comité Ejecutivo deberá sesionar con la mayoría absoluta de sus miembros y sus acuerdos se adoptarán por la mayoría simple de los Miembros asistentes, salvo en los casos que este mismo protocolo señalen un quórum distinto. En caso de empate decidirá el voto del que preside.

De las deliberaciones y acuerdos del Comité Ejecutivo se dejará constancia en un libro de actas, firmado por todos los miembros que hubieren participado en la sesión.

El Comité Ejecutivo podrá sesionar extraordinariamente y para tal efecto el Presidente deberá citar a sus miembros. En estas sesiones sólo podrán tratarse las materias objeto de la citación, rigiendo las mismas formalidades de constitución y funcionamiento establecidas para las sesiones ordinarias en este artículo.

TÍTULO IV Del Presidente

Artículo Décimo Sexto: Persona natural designada será el Director Regional de SERNATUR Región de Antofagasta u aquella persona que el Comité Ejecutivo defina.

Su rol principal es orientar política, técnica y estratégicamente el Comité Ejecutivo, con el objetivo de asegurar el logro de los objetivos planteados por el proyecto.

Artículo Décimo Sexto: Son funciones del presidente las siguientes:

- a. Orientar estratégicamente la operación del Comité Ejecutivo, en las distintas etapas del proyecto, entregando lineamientos acordes a las tendencias, oportunidades, amenazas y marco regulatorio del sector y/o plataforma.
- b. Apoyar acciones de difusión, visualización y sensibilización sobre la apuesta diferenciadora y la visión de futuro del proyecto estratégico. Para efectos comunicacionales, deberá ser el/la vocero/a oficial de éste.

- c. Atraer a actores privados, públicos, academia, comunidad y trabajadores a las distintas instancias definidas por el proyecto, realizando acciones de coordinación, articulación y búsqueda de consenso con los distintos actores y entidades involucradas.
- d. Formar redes y alianzas nacionales e internacionales para potenciar el sector o plataforma en ámbitos tales como innovación, investigación y desarrollo, tecnologías, desarrollo de capital humano y formación de nuevos negocios o empresas.
- e. Presidir las sesiones del Comité Ejecutivo, en las distintas etapas.
- f. Incorporar nuevos miembros al Comité Ejecutivo, previa aprobación de éste.
- g. Articular la estrategia de apalancamiento de recursos, negociación con empresas, gremios y organismos públicos.
- h. Elaborar y presentar, en conjunto con el Gestor, la solicitud del Plan Anual de Implementación y sus renovaciones.

TITULO V. De las incorporaciones de miembros y pérdida de calidad de miembro

Artículo Décimo Octavo: Podrá ser miembro toda agrupación o persona jurídica, que desarrolle la actividad turística y/o actividades conexas al turismo en la Ruta de Los Changos. Además de las entidades mencionadas en el artículo séptimo.

No podrán ser miembros personas jurídicas sancionadas en virtud de la ley 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas ni aquellas que a la fecha de su solicitud de ingreso no cuenten con los requisitos legales para ser declaradas como tales.

Artículo Décimo Noveno: Para ingresar como miembro, la agrupación correspondiente deberá presentar una petición por escrito dirigida al ley 20.393 (Presidente), la que deberá indicar el nombre de la organización o agrupación, domicilio, cédula de identidad del representante legal y además se deberá presentar copia de los antecedentes que

acrediten la constitución de la agrupación o persona jurídica y la personería de sus representantes.

Además de los requisitos señalados en el artículo anterior, las entidades postulantes a la Gobernanza deberán contar con una experiencia acreditada de a lo menos un año contado hacia atrás desde la presentación formal para ser admitido como miembro, en actividades de carácter turístico y/o actividades conexas al turismo, junto con acompañar los antecedentes necesarios que acrediten la idoneidad y trayectoria del solicitante en los ámbitos propios de su quehacer profesional y que tengan concordancia con los principios y objetivos de la agrupación, debiendo acompañarse a la postulación los siguientes documentos:

1. Currículo Vitae entidad que desea ser miembro
2. Portafolio que acredite realización de actividades relativas a la actividad turística al menos con un año de anterioridad a su postulación.
3. Documentación de la persona jurídica: Estatutos de la entidad postulante, documentación de su representante legal y listados de socios o participantes activos.

Artículo Vigésimo: El Comité Ejecutivo deberá pronunciarse sobre la solicitud de ingreso en la primera reunión que realice después de su presentación. En caso de que el Comité Ejecutivo rechace la solicitud, la agrupación interesada, podrá pedir al mismo Comité que en la próxima reunión, ordinaria, se pronuncie al respecto, sin que sea necesario que ese punto figure en la tabla.

Artículo Vigésimo Primero: La calidad de miembro se pierde por las siguientes causales:

- a) Por renuncia escrita.
- b) Por pérdida de vigencia jurídica de la entidad miembro de la gobernanza, pero solo respecto a las personas jurídicas creadas al amparo del código civil o de la ley 20.500, es decir:

1.- Aquellas que se encuentren disueltas o extinguidas.

2.- O no hayan presentado, por intermedio del órgano público autorizado, antecedentes relativos a la renovación o elección de sus órganos directivos. Respecto a esta causal tendrán un plazo de 30 días para subsanar dicha situación presentado un certificado de vigencia de la persona jurídica emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

c) Por dejar de realizar la actividad común de los socios de la Gobernanza.

d) Por exclusión, acordada por el Comité Ejecutivo y fundada en una o más de las siguientes causales:

-Por infringir gravemente sus obligaciones como miembro, debidamente calificada y acreditada la gravedad de ésta.

-Por inasistencia injustificada

-Por causa grave, debidamente calificada, que atente contra los objetivos perseguidos por la gobernanza.

Artículo Vigésimo Segundo: El procedimiento para excluir a un miembro, deberá someterse a las siguientes normas:

a) Habiendo tomado conocimiento del hecho que un miembro ha incurrido en alguna de las causales de exclusión, el Comité Ejecutivo citará al miembro a una reunión en la que expondrá los cargos y escuchará los descargos que la entidad afectada formule verbalmente o por escrito, por medio de su representante legal, de la que deberá dejarse constancia en Acta. La citación se efectuará al domicilio o correo electrónico que el miembro tenga registrado en la gobernanza, y en ella se expresará su motivo.

b) La decisión del Comité Ejecutivo de expulsión del miembro deberá ser notificada por escrito al miembro, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la reunión.

- c) El afectado podrá apelar de la medida ante la próxima reunión, ordinaria o extraordinaria, sin necesidad que el asunto figure en tabla. Podrá también presentar su apelación por carta certificada o por correo electrónico, enviada al Comité Ejecutivo con un mínimo de cinco días hábiles de anticipación a la siguiente reunión.
- d) A la reunión que se celebre después del acuerdo adoptado por el Comité Ejecutivo de excluir a un miembro, deberá ser citado el miembro afectado y deberá ser mencionado que se ha citado especialmente para este efecto.
- e) El Comité Ejecutivo en reunión conocerá de la apelación del miembro se pronunciará confirmando o dejando sin efecto la exclusión, después de escuchar el acuerdo fundado del Comité Ejecutivo y los descargos que el miembro formule, verbalmente o por escrito, o en su rebeldía. El voto será secreto.
- f) La decisión que a este respecto adopte el Comité Ejecutivo, deberá serle notificada al miembro en el plazo de 5 días hábiles.
- g) Si dentro de los dos meses siguientes, contados desde la fecha del acuerdo del Comité Ejecutivo de excluir a un miembro, no se celebra una reunión, la medida quedará desde ese momento sin efecto. La misma consecuencia se producirá si la primera reunión que se celebre después que el Comité Ejecutivo acuerde excluir a un miembro, no se pronuncia sobre la apelación que éste hubiere interpuesto.

TÍTULO VI. De la Modificación de Estatutos, de la Fusión y de la Disolución de la Gobernanza

Artículo Vigésimo Tercero: La Gobernanza podrá modificar sus estatutos, sólo por acuerdo de una reunión Extraordinaria adoptado por los dos tercios de los miembros presentes.

Artículo Vigésimo Cuarto: La Gobernanza podrá fusionarse o disolverse voluntariamente por acuerdo de una reunión Extraordinaria del Comité Ejecutivo adoptada por los dos tercios de los miembros presentes.

Acordada la disolución voluntaria, o decretada la disolución forzada de la Gobernanza en una reunión extraordinaria llevada para tal efecto se determinará por el consenso de los miembros presentes se establecerá la creación de una institución sin fines de lucro o la forma jurídica propuesta.

Procedimientos

Sistema de Gestión de la Gobernanza	Gestión de Recursos, Compras y Contratación de Servicios	Código: PRO-GOB-01 Revisión 0 Página 1 de 5
-------------------------------------	--	---

Ruta de Los Changos – PTI Turismo Costero



Gestión de Recursos, Compras y Contratación de Servicios

ÍNDICE

1.	OBJETO	3
2.	ALCANCE	3
3.	SOLICITUD DE COMPRAS	3
4.	ÓRDENES DE COMPRA AL PROVEEDOR	4
5.	SEGUIMIENTO Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS	4
6.	REGISTROS	4

1. OBJETO

Describir el sistema y conjunto de procesos para la gestión de recursos, compras y contratación de servicios que realiza El Comité Ejecutivo de la Ruta de Los Changos, en apoyo a la Unidad de Gobernanza.

2. ALCANCE

A todas las compras de bienes y contratación de servicios que se realicen en El Comité Ejecutivo de la Ruta de Los Changos, para satisfacer las necesidades de las actividades de la Gobernanza.

3. SOLICITUD DE COMPRAS

Las solicitudes de compra sean de bienes o servicios, serán realizadas por medio del Formato **FOR-GOB-08** “Solicitud de Compra” que será enviado al encargado de la Unidad de Gobernanza UG o Encargado respectivo por medio de correo electrónico, quien las numerará y revisará para verificar que sean coherentes y que contengan todas las especificaciones que se requieren, y aprobará aquellas que no superen los montos que este facultado a comprar. Las compras que superen su costo serán enviadas al presidente del Comité Ejecutivo para su aprobación.

Las revisiones y aprobaciones correspondientes serán realizadas por medio de correos electrónicos.

Una vez aprobadas, las solicitudes serán devueltas al encargado de la UG, quien las remitirá al encargado de la aprobación financiera, si corresponde, para su tramitación.

4. ÓRDENES DE COMPRA AL PROVEEDOR

A partir de la información contenida en las Requisiciones de Compra, el Encargado respectivo emitirá las Órdenes de Compra, las que, en caso de ser necesario, irán acompañadas de los documentos que contengan las características y especificaciones técnicas de los productos o servicios solicitados. Las Órdenes de Compra serán enviadas a los proveedores a través de correo electrónico, cuando corresponda.

5. SEGUIMIENTO Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS

La emisión y registro de las Órdenes de Compra a Proveedores será realizada por El Encargado, al igual que el seguimiento y registro de la documentación de recepción de los productos adquiridos. El envío de las Órdenes de Compra a los proveedores y la copia de éstas al encargado de la UG se realizará por medio de correos electrónicos.

El responsable de la Finanzas deberá indicar, en cada Orden de Compra, el número de Requisición de Compra y las condiciones que se pacten para cada pedido, tales como plazos de entrega, garantías, precios, medio de transporte, etc. e informará a la UG, a través de correo electrónico, la llegada de los productos adquiridos cada vez que acontezca. Además, deberá verificar que dichos productos sean concordantes con la solicitud.

6. REGISTROS

Las Requisiciones de Compra, los documentos que contengan características y/o especificaciones técnicas, las aprobaciones, las Órdenes de Compra, los controles de recepción y los correos electrónicos de comunicaciones, constituyen registros del

Sistema de Gestión de la Gobernanza y serán custodiados por el encargado de la Unidad de Gobernanza (UG) o Encargado.

Sistema de Gestión de la Gobernanza	DESARROLLO DE LAS PERSONAS	Código: PRO-GOB-02 Revisión 0 Página 1 de 4
--	-----------------------------------	---

Ruta de Los Chagos – PTI Turismo Costero



DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Índice

Contenido

Índice.....	2
1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE DESARROLLO	3
4. DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN	3
5. REGISTRO DE LA FORMACIÓN DEL PERSONAL	4
6. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS	4
7. REGISTROS	4

1. OBJETO

Describir la sistemática, conjunto de procesos y sistemas, orientados a facilitar el Desarrollo de las Personas como condición y soporte para el desarrollo de la Gobernanza. Evidenciar los sistemas definidos para desarrollar las capacidades del personal, fomentando su participación activa en la mejora continua de la organización, así como para generar un ambiente propicio para la gobernanza, el trabajo en equipo, el reconocimiento a los aportes grupales e individuales, y la creación de capital intelectual.

2. ALCANCE

A todas las actividades que contribuyan al desarrollo cognitivo y al aumento o mejora de las competencias del personal, ya sea que se realicen al interior de la Gobernanza o por entidades externas.

3. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE DESARROLLO

El Encargado de la UG será el responsable de recoger, una vez al año y a través del formato **FOR-GOB-12** “Necesidades de desarrollo”, las necesidades de mejora de competencias que aquellos que están realizando proyectos de la Gobernanza que hayan detectado.

4. DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

El Encargado de la UG será responsable de la realización de las actividades de desarrollo. Organizará las actividades, contratará a los relatores, inscribirá a los



Desarrollo de las personas

PRO-GOB-02
Revisión 0
2025

participantes, gestionará las inscripciones a actividades externas y en general, planificará, organizará y controlará, todas las actividades de formación.

5. REGISTRO DE LA FORMACIÓN DEL PERSONAL

El Encargado de la UG mantendrá el registro de las actividades de formación realizadas por el personal. Para tales efectos, recopilará toda la información de cada actividad, incluidos los registros de asistencia y calificaciones, registrándola en las Fichas de Personal de los participantes.

6. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS

Cada seis meses, los integrantes de la Unidad de Gestión de la Gobernanza se reunirán para evaluar las actividades de desarrollo realizadas y el cumplimiento de los objetivos perseguidos en cada una de ellas. Los resultados de las evaluaciones quedarán registrados en el acta de reuniones.

7. REGISTROS

Las fichas de levantamiento de necesidades, los registros de asistencia y calificaciones, los Manuales de contenidos de las actividades y las actas de reunión de la Unidad de Gestión de la Gobernanza, constituyen registros del Sistema de Gestión de la Gobernanza y serán custodiados por quien determine el Presidente del Comité Ejecutivo.

Sistema de Gestión de la Gobernanza	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: PRO-GOB-03 Revisión 0 Página 1 de 7
-------------------------------------	--	---

Ruta de Los Changos – PTI Turismo Costero



GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS

INDICE

Contenido

INDICE	2
1.-OBJETIVO	3
2.- ALCANCE	3
3.- IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	3
4.- REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	5
5.- APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	5
6.- DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	5
7.- MODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	6
8.- DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO	6
9.- GESTIÓN DE LOS REGISTROS	7
10.- REGISTROS	7

1.-OBJETIVO

Establecer la metodología para la elaboración, revisión, aprobación y distribución de la documentación (documentos y fichas de procesos), del Sistema de Gestión de la Gobernanza. Asegurar que se dispone de la revisión en vigor de la documentación en los puntos de distribución y uso.

2.- ALCANCE

A la totalidad de la documentación del Sistema de Gestión de la Gobernanza y a los registros generados de su aplicación.

Asimismo, será de aplicación a aquellos documentos de origen externo que se requieran en el desarrollo de las actividades y proceso de gobernanza.

3.- IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del Sistema de Gestión de la Gobernanza será gestionada a través de una carpeta llamada “Sistema de Gestión de la Gobernanza”. En ella encontraremos el Mapa de Procesos y la totalidad de los documentos del Sistema de Gestión de la Gobernanza.

La identificación y codificación de los distintos documentos se describe a continuación:

Manual del Sistema de Gestión:

El manual del sistema de gestión se identifica mediante el nombre del documento que aparece en la cabecera de este: “Manual de Gestión de la Gobernanza”.

Se editará como un documento único en el que en cada página del mismo se hará constar la revisión correspondiente que se incrementará con cada modificación realizada, la fecha en que la revisión en vigor ha sido aprobada y el número de cada página junto al total de páginas del documento.

Fichas de Proceso:

Se le asigna un código con la siguiente metodología:

- FIC-GOB-XX

Donde:

XX: Número de correlativo

Procedimientos:

Se considerará, como tales todos aquellos documentos de origen interno que soportan algún aspecto relevante del proceso y cuya ausencia se ha comprobado que influye negativamente en la consecución de los objetivos del mismo. Son propuestos por el responsable de la actividad o proceso en el que se enmarcan.

Se editan con identificación y codificación del documento en todas sus páginas, incluyendo la revisión en vigor, la fecha de aprobación, el número de página y el total de páginas.

La codificación corresponde a:

PRO-GOB-XX

Dónde:

XX: Número de Correlativo

Formatos del Sistema de Gestión:

Los formatos del Sistema de Gestión son documentos que contemplan una serie de campos que se completan al revisar la actividad, sirviendo de guía a la realización de la actividad, impidiendo el olvido de algún aspecto de esta.

Los formatos se codificarán de la siguiente forma:

FOR-GOB-YY “Nombre del Formato”

Donde:

YY: Número correlativo

Manuales del Sistema de Gestión:

Se le asigna un código con la siguiente metodología:

MAN-GOB-XX

Donde:

XX: Número de correlativo

4.- REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación del Sistema de Gestión de la Gobernanza de origen interno es revisada por el responsable del Sistema de Gestión, que procede a informar de ellos al Presidente del Comité Ejecutivo para su aprobación.

5.- APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

La aprobación de la documentación, si procede, es realizada por el Presidente del Comité Ejecutivo mediante la confirmación por correo electrónico de dicha aprobación.

6.- DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Los documentos, una vez aprobados, son incluidos en la carpeta “Sistema de Gestión de la Gobernanza” donde queda accesible para consulta de todo el personal. Si para el desarrollo de la actividad, o cualquier otra causa, fuese necesario obtener copia en papel de algún documento del Sistema de Gestión de la Gobernanza, la copia debe tener el timbre de “Copia controlada”, quedando este inutilizable al actualizar la revisión de dicho documento.

7.- MODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Las propuestas de modificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Gobernanza podrán ser realizadas por cualquier miembro de la UGG y encauzadas a través de los responsables de la actividad o proceso en el que se enmarcan.

Cualquier cambio o modificación de un documento deberá ser revisado por el responsable del Sistema de Gestión y aprobado por el Presidente del Comité Ejecutivo con la misma sistemática descrita para documentos nuevos, sustituyendo en la carpeta los obsoletos.

Cada vez que se realice un cambio en un documento, aumentará en una unidad su número de revisión.

El responsable del Sistema de Gestión mantendrá un control de las revisiones de los documentos mediante un listado de documentos en vigor llamado “Listado de documentos” accesible a todo el personal en la carpeta “Sistema de Gestión de la Gobernanza”.

Cada vez que se actualice un documento, el responsable del Sistema de Gestión informará mediante correo electrónico de esta circunstancia a todas las personas que fuese de aplicación dicho documento.

Los documentos obsoletos deberán archivarlos fuera de la carpeta “Sistema de Gestión de la Gobernanza” con acceso restringido.

8.- DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO

Se consideran dos tipos de documentos de origen externo cuya identificación y control se realiza de la siguiente forma:

- Documentos aportados por los clientes para el desarrollo de un determinado proyecto y cuyo ámbito de aplicación esté enmarcado en ese proyecto. Esta documentación se codifica como un documento más del proyecto al que pertenece, quedando accesible a las personas implicadas en su ejecución.

- Documentos de origen externo para uso general de la organización. Estos se incluyen en el Fondo Documental, quedando identificados y codificados y pasando a estar disponible para la organización.

9.- GESTIÓN DE LOS REGISTROS

El archivo de los registros se realizará en condiciones de conservación adecuadas, archivadores libres de humedad y rayos UV y de forma que se facilite la recuperación cuando sea necesario. El tiempo de conservación de los registros será de un mínimo de 3 años.

10.- REGISTROS

El archivo de los registros se realizará en condiciones de conservación adecuadas, archivadores libres de humedad y rayos UV y de forma que se facilite la recuperación cuando sea necesario.

Sistema de Gestión de la Gobernanza	AUDITORÍAS INTERNAS	Código: PRO-GOB-04 Revisión 0 Página 1 de 7
-------------------------------------	----------------------------	---

Ruta de Los Changos – PTI Turismo Costero



AUDITORÍAS INTERNAS

Auditorías Internas

Índice

Contenido

1.-OBJETIVO	3
2.- ALCANCE	3
3.- PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS	3
4.- EQUIPO AUDITOR	3
5.- REALIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS	4
6.- SEGUIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN DE NO CONFORMIDADES	5
7.- REGISTROS.....	5

1.-OBJETIVO

Asegurar la sistematización de la realización de las auditorías internas.

2.- ALCANCE

A todas las actividades del Sistema de Gestión de la Gobernanza de La Ruta de Los Changos, concentrado en aquellos relacionados con la consecución de los objetivos de Gobernanza.

3.- PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

Se deberá hacer, al menos, una auditoría al año del Sistema de Gestión de la Gobernanza, que deberá realizarse antes de la revisión del sistema por la Presidencia, ya que los resultados de la auditoría son elementos de entrada para dicha revisión.

4.- EQUIPO AUDITOR

Los requisitos que deben cumplir para actuar como auditor interno del Sistema de Gestión de la Gobernanza son los siguientes:

- Tener formación específica en Gestión y en técnicas de auditoría.
- Asistir al menos a una auditoría interna del Sistema de Gestión de la Gobernanza acompañando, como observador, a un auditor calificado.

El responsable del sistema de gestión mantendrá actualizada una lista de auditores calificados.

Auditorías Internas

En cada auditoría interna, los auditores deberán ser independientes de quien tiene la responsabilidad directa sobre las tareas auditadas, así como no auditar su propio trabajo.

5.- REALIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

El auditor jefe (designado por el encargado del sistema de gestión) elaborará el Plan de Auditoría, que contendrá la siguiente información: fecha de realización de la auditoría, equipo auditor y actividades a auditar. Este plan será enviado a las personas implicadas en la auditoría con una antelación de al menos una semana sobre la fecha prevista para la auditoría.

EL equipo auditor verificará la eficacia del proceso o actividad auditada, así como el adecuado control que se establece sobre el mismo.

El auditor jefe documentará el resultado de la auditoría en un informe, incluyendo las no conformidades detectadas que se identificarán con un número secuencial.

El informe de auditoría tendrá el siguiente contenido:

- Fichas de Realización
- Equipo Auditor
- Actividades auditadas
- Resumen de auditoría
- No conformidades
- Oportunidades de mejora

Auditorías Internas

El informe de auditoría interna será analizado por la Unidad de Gestión de la Gobernanza.

6.- SEGUIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN DE NO CONFORMIDADES

Para cualquier no conformidad se definirá por parte del responsable de la actividad auditada junto con el responsable de Sistema de Gestión la acción correctiva oportuna, indicando que procede de una auditoría interna.

El seguimiento de dichas acciones correctivas se realizará de acuerdo con lo dispuesto en el documento **PRO-GOB-08** “Proceso de Mejora”

7.- REGISTROS

Los planes de auditorías internas, listado de auditores calificados y los informes de auditorías Internas, constituyen registros del Sistema de Gestión de la Gobernanza y serán archivados por el responsable del sistema.

Sistema de Gestión de la Gobernanza	Vigilancia del entorno	Código: PRO-GOB-05 Revisión 0 Página 1 de 8
-------------------------------------	------------------------	---

Ruta de Los Changos – PTI Turismo Costero



Vigilancia del Entorno

INDICE

Contenido

INDICE.....	2
1.-OBJETIVO	3
2.- ALCANCE	3
3.- IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN	3
4.- IDENTIFICACIÓN DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN.....	4
5.- SISTEMÁTICA DE BÚSQUEDA, VALIDACIÓN Y DISTRIBUCIÓN.....	6
6.- PUESTA EN VALOR DE LA INFORMACIÓN	7
7.- REGISTROS.....	8

1.-OBJETIVO

Establecer la sistemática definida en La Gobernanza de La Ruta de Los Changos, para la realización de la vigilancia del entorno.

2.- ALCANCE

Este documento afecta a todas las actividades de vigilancia del Entorno de la Gobernanza de la Ruta de Los Changos.

3.- IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

En base a los objetivos de la Gobernanza, focalizada en la búsqueda constante de mejoras y optimizaciones, tanto de procesos como de productos y servicios, se identifican las siguientes necesidades de información:

- Identificación de nuevas experiencias.
- Identificación de nuevos productos.
- Identificación de nuevas tecnologías accesibles.
- Identificación de nuevos servicios requeridos por los turistas.
- Información de productos, oferta y demanda del sector.
- Información de proveedores.
- Información de mercado en materias de productos, precios, clientes y competidores.
- Información Legal, Tributaria, Comercial, Normativas, etc.

Vigilancia del Entorno

4.- IDENTIFICACIÓN DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información identificadas para la búsqueda de información del entorno son las siguientes:

Las fuentes para obtener la información descrita en el punto anterior son las siguientes:

- Comité Ejecutivo de La Ruta de Los Changos.
- Catálogos, revistas, ferias, encuentros empresariales
- Asociación de Industriales, Cámara Chilena de la Construcción, ProChile, Banco Central.
- Periódicos, radio y televisión.
- Internet a través de las plataformas de búsqueda de información.

Estas fuentes se han identificado en función de las necesidades de información identificadas y la relación entre necesidades de información y fuentes establecida en la siguiente tabla:

Fuentes / Información	Comité Ejecutivo	Catálogos, revistas, ferias, encuentros empresariales	Asociación de Industriales, ProChile. CCHC	Periódicos, radio y televisión	Internet a través de las plataformas de búsqueda
Identificación de nuevas experiencias					
Identificación de nuevos productos					
Identificación de nuevas					

Vigilancia del Entorno

tecnologías accesibles.					
Identificación de nuevos servicios requeridos por los turistas					
Información de productos, oferta y demanda del sector					
Información de proveedores					
Información de mercado en materias de productos, precios, clientes y competidores					
Información Legal, Tributaria, Comercial, Normativas, etc.					

Vigilancia del Entorno

5.- SISTEMÁTICA DE BÚSQUEDA, VALIDACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Se designa a una persona de UGG para la búsqueda de información en todas las fuentes de vigilancia del Entorno, a excepción de las jornadas y congresos en las que la persona encargada de realizar la capacitación de la información será la que asista a la actividad en cuestión.

Para que la información obtenida a través de la vigilancia del entorno esté accesible a todas las personas en la organización se deberá ser compartida vía correo electrónico y archivado en la carpeta correspondiente a vigilancia del entorno.

En la siguiente tabla se establecen los responsables de búsqueda y validación y la periodicidad con la que se realiza la búsqueda:

Fuentes:	Responsable de la Búsqueda	Periodicidad
Comité Ejecutivo	Miembro del Comité	Semestral
Catálogos, revistas, ferias, encuentros empresariales	Encargado de UG	Trimestral
Asociación de Industriales, ProChile. CCHC	Encargado de UG	Semestral
Periódicos, revistas, radio y televisión	Encargado de UG	Mensual
Internet a través de las plataformas de búsqueda	Encargado de UG	Trimestral

Los responsables de la validación de la información son:

Información	Responsable de la validación
Identificación de nuevas experiencias	Miembro del Comité
Identificación de nuevos productos	Miembro del Comité
Identificación de nuevas tecnologías accesibles a la empresa.	Miembro del Comité
Identificación de nuevos servicios requeridos por los clientes	Miembro del Comité

Vigilancia del Entorno

Información de productos, oferta y demanda del sector	Miembro del Comité
Información de proveedores	Miembro del Comité
Información de mercado en materias de productos, precios, clientes y competidores	Miembro del Comité
Información Legal, Tributaria, Comercial, Normativas, etc.	Miembro del Comité

6.- PUESTA EN VALOR DE LA INFORMACIÓN

Una vez validada la información e incluida en la carpeta correspondiente, éste está a disposición de cualquier persona de la empresa que la necesite, tanto para obtener información, para generar una idea, como para la ejecución de los proyectos de la Gobernanza.

Semestralmente el responsable del Sistema de Gestión realizará un informe de vigilancia del Entorno, que incluirá para cada tema identificado como necesidad de información:

- Información de interés detectada
- Fuente asociada
- Aplicación en la Gobernanza

Estos informes serán elementos de entrada para las reuniones de generación de ideas semestrales.

7.- REGISTROS

Los registros generados en este proceso son los correos electrónicos de distribución de la información y los informes de vigilancia del entorno, así como la información detectada que se archivará en las correspondientes carpetas.

Sistema de Gestión de la Gobernanza	Gestión de la Planificación	Código: PRO-GOB-06 Revisión 0 Página 1 de 5
--	-----------------------------	---

Ruta de Los Changos – PTI Turismo Costero



Gestión de la Planificación

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE	2
1.-OBJETIVO	3
2.- ALCANCE	3
3.- INICIO DE CADA PERIODO DE GESTION DE LA GOBERNANZA.....	3
4.- ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LA PLANIFICACIÓN	3
5.- PLANIFICACIÓN	4
6.- SEGUIMIENTO DE LA PLANIFICACION.....	5

1.-OBJETIVO

Establecer la sistemática definida en La Gobernanza de La Ruta de Los Changos, para la realización de la Planificación y su gestión, así como la programación de sus actividades.

2.- ALCANCE

Este documento afecta a todas las actividades de planificación y programación de actividades de la Gobernanza de la Ruta de Los Changos.

3.- INICIO DE CADA PERIODO DE GESTION DE LA GOBERNANZA

El Comité Ejecutivo deberá velar por contar con objetivos estratégicos para el desarrollo de la Ruta de Changos a través de la implementación de una Hoja de Ruta o Planificación Estratégica o cualquier herramienta de gestión que permita una planificación de largo plazo.

El proceso de Gestión de la Planificación se llevará a cabo en el inicio de período de ejercicio de la Gobernanza, planificación que se realizará por la UG y aprobado por el Comité Ejecutivo.

Tras el proceso de planificación por período, también se podrá allegar planificaciones anexas que provengan desde proyectos y/o programas conexos y la Unidad de Gestión de la Gobernanza las sistematizaran.

4.- ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LA PLANIFICACIÓN

La elaboración de la memoria de la planificación es responsabilidad del Comité Ejecutivo o a quien designe para estos fines y se realizará conforme a las especificaciones identificadas a continuación.

La memoria contendrá, al menos la siguiente información:

- Período
- Lineamientos estratégicos
- Componentes
- Actividades
- Descripción de actividades
- Responsable
- Programación
- Presupuesto
- Fuente de Financiamiento

La memoria será aprobada por Comité Ejecutivo.

5.- PLANIFICACIÓN

Para cada periodo de gestión, programa y/o proyecto, el Comité Ejecutivo o Unidad de Gestión de la Gobernanza establecerá una planificación de su desarrollo y control, documentada en los formatos **FOR-GOB-16** “Carta Gantt” y **FOR-GOB-17** “Control de recursos”, que deberán ser aprobados por el Comité Ejecutivo a través de su presidente. Sus contenidos se detallan a continuación:

Carta Gantt: Tiene por objeto mostrar el tiempo de dedicación previsto para la ejecución de las diferentes tareas del periodo de gestión, programa y/o proyecto conforme a las especificaciones recogidas en la memoria y los responsables de llevarlas a cabo.

También se reflejan las inspecciones previstas para el control de la ejecución del periodo de gestión, programa y/o proyecto, los criterios de aceptación de las mismas y los responsables de llevarlas a cabo.

Control de Recursos: es elaborado por el Gestor de la UGG o quien designe la Presidencia del Comité Ejecutivo, desglosando la asignación de los recursos, tanto los humanos como los materiales, durante el periodo previsto de ejecución de la planificación.

Será necesaria la realización de una reunión de lanzamiento donde participe, al menos, el Comité Ejecutivo. En esta reunión se consensará la participación de las personas asignadas, con una dedicación acorde con las actividades a realizar y con conocimiento, por parte de todos, tanto de los objetivos como el tiempo y recursos disponibles para la realización del proyecto.

6.- SEGUIMIENTO DE LA PLANIFICACION

El seguimiento de la ejecución de la planificación de los periodos de gestión, programa y/o proyecto es realizado por el coordinador del proyecto, conforme a lo establecido en Carta Gantt y al Control de Recursos. Para ellos cuenta con los siguientes soportes:

Informe de Seguimiento (**FOR-GOB-18**): Documento de elaboración mensual que recoge el resultado de los controles previstos en la Carta Gantt, este documento recogerá todas las incidencias que se produzcan, incluyendo el tratamiento de dicha incidencia. Cuando la incidencia afecte de forma grave al desarrollo de la gestión, programa y/o proyecto o cuando el número de incumplimientos de hitos de la Carta Gantt sea significativo, se emitirá una oportunidad de mejora.

Sistema de Gestión de la Gobernanza	Gestión de Los Resultados	Código: PRO-GOB-07 Revisión 0 Página 1 de 4
-------------------------------------	---------------------------	---

Ruta de Los Changos – PTI Turismo Costero



Gestión de los Resultados

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE 2

1.-OBJETIVO 3

2.- ALCANCE 3

3.- IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE RESULTADOS DE GESTIÓN O PROGRAMAS O PROYECTOS DE LA GOBERNANZA 3

4.- ANÁLISIS DE LA VIABILIDAD DE PROTECCIÓN DE RESULTADOS 3

1.-OBJETIVO

Documentar la metodología para la identificación y evaluación de los resultados de programas, proyectos o actividades de la Gobernanza.

2.- ALCANCE

A todos los resultados de la gestión o programas, proyectos o actividades de la gobernanza.

3.- IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE RESULTADOS DE GESTIÓN O PROGRAMAS O PROYECTOS DE LA GOBERNANZA

Tras finalizar cada uno de los programas o proyectos de la gobernanza, El Gestor de la UGG deberá identificar el o los resultados obtenidos.

Para ello se llenará el formato **FOR-GOB-13** “Informe de Resultados”, una vez listo, se enviará al responsable del Sistema de Gestión de la Gobernanza para su análisis en las reuniones de la Unidad de Gestión de la Gobernanza.

4.- ANÁLISIS DE LA VIABILIDAD DE PROTECCIÓN DE RESULTADOS

En la Unidad de Gestión de la Gobernanza se analizarán los resultados de los programas y/o proyectos de la gobernanza, teniendo en cuenta la información del informe de resultados, para estudiar la conveniencia de implementarlos, según los siguientes criterios:

Carácter Innovador: Medido en importancia del salto cualitativo y cuantitativo alcanzado en los resultados respecto al estado del arte inicial.

Análisis Costo/Beneficio: Medido en términos comparativos entre el costo de la implementación y los beneficios de la posible de la implementación.

Visión Estratégica: Medidos en términos de los resultados buscados por el Comité Ejecutivo.

La decisión sobre el análisis, quedarán registrados en las actas de reunión de la Unidad de Gestión de la Gobernanza.

Sistema de Gestión de La Gobernanza	Proceso de mejora	Código: PRO-GOB-08 Revisión 0 Página 1 de 5
-------------------------------------	-------------------	---

Ruta de Los Changos – PTI Turismo Costero



Proceso de Mejora

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE	2
1.-OBJETIVO	3
2.- ALCANCE	3
3.- EMISIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	3
4.- CLASIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	3
5.- SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	4
6.- REGISTROS	5



Proceso de Mejora

PRO-GOB-08
Revisión 0
2025

1.-OBJETIVO

Documentar la metodología para la identificación, tratamiento, registro y análisis de las no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.

2.- ALCANCE

A todas las actividades de la Gobernanza y personas de la organización.

3.- EMISIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

Cualquier persona de la organización puede detectar una oportunidad de mejora, para ello deberá llenar la primera parte del formato **FOR-GOB-05** “Oportunidades de Mejora” y entregar al encargado del Sistema de Gestión de la Gobernanza.

La información a entregar por la persona que emite la propuesta de mejora será:

- Descripción del área de mejora
- Posible causa
- Propuesta de tratamiento

4.- CLASIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA

El responsable del Sistema de Gestión de la Gobernanza clasificará las oportunidades de mejora, según los siguientes criterios:



Proceso de Mejora

PRO-GOB-08
Revisión 0
2025

- No conformidad: Cualquier incumplimiento de los diferentes procesos de la empresa o de los requisitos de las actividades de la gobernanza, tanto internos como de los clientes.
- Acción correctiva: Incumplimientos de procesos o requisitos que sea repetitivos o lo suficientemente graves. Siempre se clasificarán como acción correctiva cualquier queja o reclamo de clientes y las no conformidades detectadas en auditorías.
- Acción Preventiva: Incumplimientos potenciales en algún proceso o requisito de las actividades de la gobernanza.

El responsable del Sistema de Gestión de la Gobernanza llenará la segunda parte del formato **FOR-GOB-05** “Oportunidades de Mejora” con la siguiente información:

- Clasificación
- Código de la Oportunidad de Mejora: XX-YY-ZZ, donde XX es el tipo de propuesta de mejora (NC, AC ó AP), YY es el año de emisión y ZZ un correlativo.
- Tratamiento: incluirá las acciones a llevar a cabo para dar respuesta a la propuesta de mejora, incluyendo plazos y responsables de ejecución.

El tratamiento de la propuesta de mejora deberá ser aprobada por el presidente Comité Ejecutivo, esta aprobación puede ser vía correo electrónico.

5.- SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

El responsable del Sistema de Gestión de la Gobernanza trasladará las acciones a ejecutar a una hoja Excel para un correcto seguimiento de dichas acciones (**FOR-GOB-09** “Seguimiento de oportunidades de mejora”).



Proceso de Mejora

PRO-GOB-08
Revisión 0
2025

Cuando se hayan llevado a cabo todas las acciones identificadas para el tratamiento de una correspondiente propuesta de mejora, el responsable de Sistema de Gestión de la Gobernanza llenará la parte final del formulario indicando la eficacia de dichas acciones para eliminar la causa de la propuesta.

6.- REGISTROS

Los documentos de emisión, tratamiento y cierre de las propuestas de mejoras, las aprobaciones del tratamiento por parte del Presidente del Comité Ejecutivo y el Excel para el seguimiento de las acciones identificadas para el tratamiento de las oportunidades de mejora son registros del Sistema de Gestión de la Gobernanza.

Formatos



Ficha Puesto de Trabajo

FOR-GOB-01
Revisión 0
2025

Puesto de Trabajo	

Funciones Generales	

Funciones Específicas	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Requisitos Académicos	
1	
2	
3	

Otros Requisitos	
1	
2	
3	




Selección de Ideas

FOR-GOB-02
Revisión 0
2025

Fecha:

Valorar entre 1 y 7 cada uno de los criterios. La puntuación debe ser consensuada entre todos los miembros de la Unidad.

Criterios / Ideas	Adecuación con objetivos de la Gobernanza	Costos Previstos / Recursos Necesarios	Beneficios Esperados / Impacto en el Mercado	Factores de Riesgo / Probabilidad de Éxito	Valoración	Observaciones
Idea 1						
Idea 2						

FICHAS DE OBJETIVOS			
Año			
Código	Nombre		
Descripción			
Forma de Cálculo			
Periodicidad de medición	1 año		
Valor objetivo			
Planificación de acciones para su consecución			
Acción	Responsable	Plazo	Observaciones
Realizar análisis de requerimiento			
Compra de Hosting y Contratación de Servicio			
Implementar Sistema Web			

Completar y enviar vía e-mail al encargado del SGG

Fecha de emisión: / /

EMISIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA
Persona que emite la propuesta:
Descripción de la oportunidad de mejora:
Posible Causa:
Propuesta de tratamiento:

A completar por el encargado del SGG:

TRATAMIENTO DE OPORTUNIDAD DE MEJORA
Calificación
Código

Planificación de Acciones		
Acción	Responsable	Plazo

Para acciones correctivas y preventivas		
Comprobación de la eficacia	Responsable	Plazo

Cierre de la oportunidad de mejora		
Comprobación de la eficacia	Responsable	Plazo

Responsable de validación:

Fecha de validación:

Título:

Titular:

Caracterización técnica:

Posibles Usos / Aplicaciones en la gobernanza

Datos de Interés para la transferencia: condiciones de entrega, precio, flexibilidad... etc.

  Cartera de Ideas FOR-GOB-07 Revisión 0 2025					
Descripción de la idea	Autor / Autores	Resultados Esperados	Uso para la gobernanza	Presupuesto Estimado	Observaciones

Fecha de emisión:

SOLICITUD DE COMPRA	
Solicitante:	
Descripción de la compra:	
Proveedor:	
Lugar de entrega:	Fecha de Entrega:
Observaciones internas:	
Observaciones para el proveedor:	
Proyecto o actividad de Gobernanza:	

DESCRIPCIÓN			
Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total

Nombre

Puesto de Trabajo

Antecedentes Académicos
1
2
3

Experiencia Profesional
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Otros Antecedentes
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

[illegible]

Fecha:

Año:	
Nombre:	
Puesto / actividad de gobernanza que realiza:	
Necesidad de Desarrollo:	
Objetivo de desarrollo:	
Justificación de la necesidad:	

Coordinador del proyecto:

Proyecto:

Fecha:

Título:

Caracterización Técnica:

Posibles aplicaciones en la gobernanza:

Estimación de beneficios esperados:

Novedad:

Observaciones

Datos Generales

Nombre del Proyecto:

Coordinador:

Fecha:

Alcance:

Objetivos:

Necesidades de los grupos de interés:

Requisitos:

Presupuesto estimado:

Código del Proyecto:

Sistema de Gestión de la Gobernanza	MEMORIA DEL PROYECTO	Código: FOR-GOB-15 Revisión 0 Página 1 de 3
-------------------------------------	----------------------	---

Ruta de Los Changos – PTI Turismo Costero



PROYECTO:

CÓDIGO:

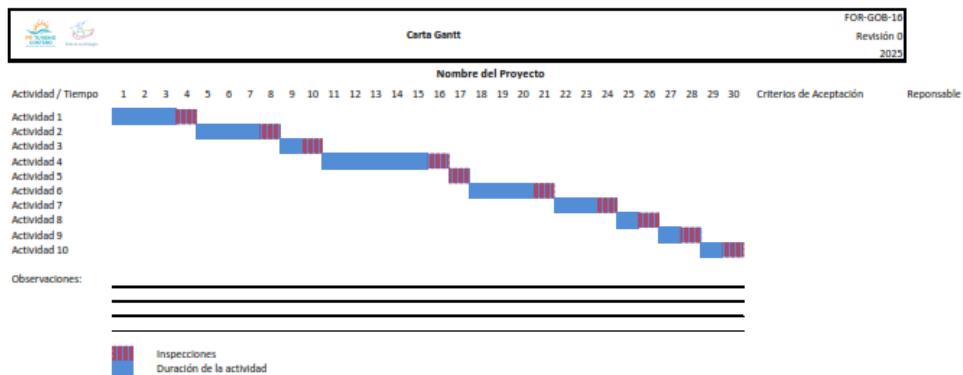
Elaborado por:	
Aprobado por:	
Fecha:	

Contenido

1 Índice	3
2 Antecedentes.....	3
3 Objetivos.....	3
4 Novedad Tecnológica	3
5 Metodología y Contenido (Desarrollo)	3
6 Recursos Humanos y Técnicos	3
7 Programación	3
8 Presupuesto	3
9 Financiamiento	3

Memoria del Proyecto

1 Índice
2 Antecedentes
3 Objetivos
4 Novedad
5 Metodología y Contenido (Desarrollo)
6 Recursos Humanos y Técnicos
7 Programación
8 Presupuesto
9 Financiamiento



Nombre del Proyecto:

Código del Proyecto:

Coordinador:

Fecha:

Nº de Revisión:

Actividad	RRHH	RRMM	Viajes	Subcontrataciones	TOTAL

Completar y enviar a Presidencia para su aprobación.

Nombre Programa/Proyecto:

Código del Programa/Proyecto:

Coordinador:

Fecha:

Actividad	Criterio de Aceptación	Plazo	Responsable de Inspección	Fecha de Inspección	Cumplimiento de los criterios	Observaciones

NOTAS:

Fichas



Ficha de Generación de Ideas

FIC-GOB-01
Revisión 0
2025

NOMBRE:	Generación de Ideas
Responsable:	
Objeto	
ALCANCE DEL PROCESO	
Empieza	
Incluye	
Termina	
Entradas al Proceso	
Salidas del Proceso	
Registros Generados	
INDICADORES DEL PROCESO	
Nombre del Indicador	
Descripción	
Forma de Cálculo	
Periodicidad	
Valor de Referencia	

NOMBRE:	Transferencia de Tecnología
Responsable:	
Objeto	
ALCANCE DEL PROCESO	
Empieza	
Incluye	
Termina	
Entradas al Proceso	
Salidas del Proceso	
Registros Generados	
INDICADORES DEL PROCESO	
Nombre del Indicador	
Descripción	
Forma de Cálculo	
Periodicidad	
Valor de Referencia	

NOMBRE:	Vigilancia Tecnológica
Responsable:	
Objeto	
ALCANCE DEL PROCESO	
Empieza	
Incluye	
Termina	
Entradas al Proceso	
Salidas del Proceso	
Registros Generados	
INDICADORES DEL PROCESO	
Nombre del Indicador	
Descripción	
Forma de Cálculo	
Periodicidad	
Valor de Referencia	

NOMBRE:	Selección de Ideas
Responsable:	
Objeto	
ALCANCE DEL PROCESO	
Empieza	
Incluye	
Termina	
Entradas al Proceso	
Salidas del Proceso	
Registros Generados	
INDICADORES DEL PROCESO	
Nombre del Indicador	
Descripción	
Forma de Cálculo	
Periodicidad	
Valor de Referencia	

NOMBRE:	Gestión de Proyectos de la Gobernanza
Responsable:	
Objeto	
ALCANCE DEL PROCESO	
Empieza	
Incluye	
Termina	
Entradas al Proceso	
Salidas del Proceso	
Registros Generados	
INDICADORES DEL PROCESO	
Nombre del Indicador	
Descripción	
Forma de Cálculo	
Periodicidad	
Valor de Referencia	