



DIRECCION NACIONAL
Depto. Planeamiento Estratégico

LMC.AJC.PBM:BI

483. *indap*

**LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACION
Y LA GESTION DE LAS AGENCIAS DE
AREA**

SANTIAGO, 28 SET. 1998

RESOLUCION EXENTA N° 1010 / VISTOS: La Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Resolución 19520/96 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones y el artículo 5 (letras h) y r) del artículo primero de la Ley N°18.910, y

CONSIDERANDO:

Que, en el marco del proceso de modernización institucional, se han determinado nuevas estrategias destinadas a obtener la máxima eficiencia en el proceso de gestión del INDAP.

Que, el INDAP debe optimizar su capacidad de dar cumplimiento a sus objetivos institucionales.

RESUELVO:

Apruébase y póngase en ejecución el documento denominado "Lineamientos para la Organización y la Gestión de las Agencias de Area".

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

[Signature]
**LUIS MARAMBIO CANALES
DIRECTOR NACIONAL**

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.

Encargado Oficina de Partes.



TRANSCRÍBASE A: DIRECCION NACIONAL, SUBDIRECCION NACIONAL, DEPTO. SECRETARIA GENERAL CONTROL DE GESTION, ENCARGADO DE CONVENIOS, FISCALIA/DEPTO. FINANCIEROS, DEPTO. TECNICO EMPRESARIAL, DEPTO. RIEGO, DEPTO. FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN, CONTRALORIA INTERNA, AUDITORES DE CONTRALORIA GENERAL, OFICINA DE PARTES Y ARCHIVOS.

P
A
R
A
C
R
E
A
M
P

Multiple circular stamps from various departments of the Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), including: 'DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION ESTRATEGICA', 'DEPARTAMENTO DE RIEGO', 'DEPARTAMENTO TECNICO EMPRESARIAL', 'DEPARTAMENTO FINANCIERO', and 'DEPTO. de Finanzas y Administración'. Some stamps include the name 'Jefe' and the acronym 'INDAP'.

LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS DE ÁREA

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene los lineamientos para la organización y la gestión de las Agencias de Áreas de manera de fortalecer y consolidar la calidad de atención al usuario. Los mismos constituyen el marco para que las Direcciones Regionales adapten la estructura y el funcionamiento de las Agencias de Área en función de sus problemáticas particulares y de las condiciones socio-productivas de cada una de ellas.

II. LA AGENCIA DE ÁREA

Es la unidad funcional y operativa desconcentrada de desarrollo local responsable de prestar los Servicios institucionales en un espacio socio-territorial específico dentro de una región determinada.

En razón de ello:

1. Es una unidad de gestión y gerencia local dependiente de una Dirección Regional que se relaciona en forma directa en su ámbito territorial con los usuarios y otros actores institucionales.
2. Es el nivel en el que se incorporan y procesan los requerimientos y demandas de los productores familiares y sus organizaciones, operando con criterio de ventanilla única y brindando información y servicios integrados en base a conocimientos sistematizados de las particularidades económicas, productivas, sociales y organizacionales de su territorio.
3. Por lo tanto, tiene por responsabilidad cautelar que los recursos públicos invertidos abran nuevas oportunidades y generen mayores capacidades de los usuarios, tanto en el plano económico-productivo como en el desarrollo e integración de nuevos mecanismos institucionales.

Su gestión está gobernada por un conjunto de marcos globales, políticas, normas, procedimientos e instrumentos definidos por la Institución.

La Dirección Regional orienta y facilita la ejecución de esas políticas. Para el desempeño de este cometido, la Dirección Regional: a) informa acerca de las tendencias sectoriales que inciden en el desarrollo económico-productivo del territorio; b) brinda apoyo para la resolución de los problemas técnicos y operativos; c) ajusta los instrumentos y procedimientos a las especificidades territoriales, y d) realiza el seguimiento y la evaluación del desempeño de la Agencia de Área.

A. Funciones

En el ámbito de la Agencia de Área se produce la entrega de los Servicios, se realiza su gestión integrada, se administra la cartera de usuarios y se proyecta la acción institucional con una perspectiva de desarrollo local.

1. Funciones en relación a los usuarios

- a) Promover y facilitar el acceso a los Servicios directos o por convenio, informando a los usuarios actuales y potenciales sobre sus marcos normativos y características, así como sobre los conexos de otras instituciones y fondos concursables de naturaleza regional o nacional,
- b) Certificar la condición de usuario de INDAP a aquellos productores y sus organizaciones, que cumplan los requisitos establecidos en la Ley Orgánica del Instituto.
- c) Orientar y asesorar a los usuarios, contribuyendo a la estructuración de sus propuestas y demandas,
- d) Recibir, registrar y procesar desde un punto de vista técnico y administrativo las solicitudes presentadas,
- e) Integrar la atención a los usuarios ordenando los aportes de los Servicios conforme a los requerimientos de las demandas,
- f) Decidir, dentro de sus atribuciones, la asignación de los Servicios solicitados y formalizar las relaciones contractuales con los usuarios,
- g) Participar, junto a los usuarios, en la negociación y formalización de las relaciones contractuales con los proveedores de Servicios conforme a las normas que los regulan,
- h) Apoyar la estructuración y operación de la Contraloría Social,
- i) Efectuar el seguimiento técnico de los servicios y acciones que se implementan,
- j) Sistematizar y hacer disponible la información generada por la Contraloría Social y el seguimiento técnico de las acciones, promoviendo la adopción de medidas correctivas cuando fueran necesarias,
- k) Recibir de los usuarios sugerencias, reclamos e ideas para el mejoramiento de la calidad de los Servicios,
- l) Evaluar, en conjunto con los usuarios y otros sectores institucionales, el nivel de logro de los resultados comprometidos en los diferentes Servicios y cursos de acción,

- m) Apoyar la estructuración y el funcionamiento del Comité de Agencia de Área como instancia de participación consultiva.

2. Funciones en relación al ámbito local

- a) Recolectar y analizar información acerca de las oportunidades y amenazas para la actividad silvo-agropecuaria y de las fortalezas y debilidades de los mecanismos institucionales públicos y privados existentes, de los usuarios actuales y potenciales y de sus organizaciones,
- b) Identificar oportunidades para el mejoramiento económico productivo, difundiendo su conocimiento al medio local,
- c) Captar las necesidades y oportunidades del ámbito local para su incorporación en los procesos de programación,
- d) Facilitar y expandir la presencia en el Área de otras instituciones públicas y privadas coadyuvantes al desarrollo agrorural e institucional del espacio local,
- e) Establecer alianzas con otros actores de la institucionalidad pública y/o privada, con el objeto de ampliar el acceso de la agricultura familiar a información, conocimientos, recursos, infraestructura y otros elementos conexos,
- f) Representar los intereses y difundir las acciones institucionales en el ámbito local,
- g) Promover el funcionamiento de espacios de coordinación y participación.

3. Funciones en relación a la institución

- a) Generar información referida a los atributos de los usuarios y a la entrega de los Servicios institucionales,
- b) Mantener actualizados los registros de la gestión técnica, administrativa y financiera del Área, alimentando el Sistema de Información Institucional,
- c) Gestionar eficientemente los recursos financieros, materiales y humanos,
- d) Velar por la adecuada coherencia entre los recursos institucionales movilizados y los resultados obtenidos,
- e) Realizar el seguimiento y la evaluación de las acciones conforme a los métodos y procedimientos institucionales,
- f) Proyectar las acciones y requerimientos financieros para la satisfacción de la demanda de los usuarios, el aprovechamiento de las oportunidades para el desarrollo agrorural y la operación de la Agencia de Área,

- g) Elaborar la Programación y el Presupuesto Anual de la Agencia de Área (POA),
- h) Velar por la excelencia técnica del equipo de trabajo, colaborando en la determinación de necesidades de reciclaje técnico-profesional y en la evaluación de desempeño,
- i) Formular propuestas para la revisión de políticas, normas, instrumentos y procedimientos.
- j) Contribuir al logro de las metas institucionales.

B. Organización de la Agencia de Área

Para el desempeño de las funciones anteriores, las Agencias de Área adoptarán un esquema organizacional en el cual su estructura y el número de cargos dependerán de la complejidad y dimensión de las tareas.

1. Ámbitos funcionales

Por la naturaleza de sus funciones, las Agencias de Área contarán en todos los casos con los siguientes ámbitos funcionales:

a) Unidad de Dirección

En este ámbito radica la toma de decisiones del Área, rol que es ejercido por la Jefatura de la Agencia de Área, la que tiene rango directivo. Sus facultades serán determinadas en función del rango¹ de la Agencia del Área. Participa en las instancias de decisión del nivel regional.

La Unidad de Dirección:

- (1) Ejerce la conducción de la Agencia de Área utilizando las facultades de decisión asignadas a este nivel institucional,
- (2) Conduce la relación entre la Agencia de Área y el resto de la institución,
- (3) Facilita el encuentro y la relación con los otros niveles institucionales,
- (4) Representa a la Institución en su espacio territorial, frente a los usuarios y a la institucionalidad pública y privada local.

¹ A nivel nacional y regional se establecerá una categorización de las Agencias de Área en base a indicadores objetivos, que permita diferenciar el grado de desconcentración de las decisiones a partir de la situación actual.

b) Unidad de Servicio al Usuario

Esta Unidad:

- (1) Está constituida por los profesionales y técnicos directamente vinculados a la prestación de servicios a los usuarios,
- (2) Entrega información y orientaciones técnicas a los usuarios actuales y potenciales,
- (3) Orienta la demanda utilizando información sobre: a) los Servicios, ya sean institucionales, por convenio o de terceros, b) el usuario, sus atributos y necesidades, y c) las cuestiones económicas, productivas, de mercado, etc., del ámbito territorial específico.
- (4) Registra y procesa técnicamente y administrativamente la demanda de los usuarios,
- (5) Negocia y formaliza con los usuarios los términos de los acuerdos y convenios que sean necesarios para perfeccionar las relaciones,
- (6) Integra la atención a los usuarios movilizando los Servicios institucionales para satisfacer sus demandas,
- (7) Efectúa la supervisión y seguimiento técnico de los Servicios en función del logro de resultados predefinidos,
- (8) Identifica opciones de alianzas con otros actores,
- (9) Mantiene los registros técnicos de la Agencia de Área,
- (10) Participa en la elaboración del POA.

c) Unidad de Administración

Esta Unidad:

- (1) Está constituida por los profesionales, técnicos y administrativos que desempeñan funciones de soporte a la prestación de servicios a los usuarios,
- (2) Realiza la operación de las actividades administrativas asociadas a los Servicios a los usuarios,
- (3) Realiza el registro y procesamiento de la información asociada a las operaciones técnicas y administrativas,
- (4) Brinda servicios de información y soporte a las Unidades de Dirección y de Servicio a los Usuarios,

En el presente se están ajustando dichas normas, procedimientos y elementos documentales con el propósito de facilitar su informatización, de manera de introducir mayor eficiencia en las labores y mayor eficacia en la atención a los usuarios.

b) Actualización del sistema de información de usuarios

Los actuales sistemas de información de Servicios a los usuarios están fuertemente segmentados, dificultando su utilización integrada y oportuna.

El sistema único de información sobre los atributos de los usuarios y de los servicios a ellos prestados permitirá una más adecuada gestión y satisfacción a la demanda, a la vez que facilitará los procesos decisorios.