



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

DECRETO N°

499

TEMUCO,

16 FEB. 2017

VISTOS

1.- La carta de apelación, interpuesta con fecha 26 de enero de 2017, por la empresa "S&3 Producciones SpA", en contra de Decretos Alcaldicios N° 4.416, de fecha 29 de diciembre de 2016, en virtud del cual se cursa a la empresa una multa de 10% del valor de la licitación, ascendiente a la suma de \$435.000.- por incumplimiento de las condiciones ofertadas en la propuesta.-

2.- Los antecedentes de la Propuesta Pública ID 1658-1047-L116, "*Elaboración de Bizcochos y Rellenos para Tortas para 17 usuarias del Programa Microemprendimiento Mujer*".-

3.- El Decreto Alcaldicio N° 4.416, de fecha 29 de diciembre de 2016, que aplica multa por incumplimiento.-

4.- El informe de la Unidad Técnica de la Propuesta.-

5.- Lo dispuesto en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.-

6.- Las facultades contenidas en la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.-

CONSIDERANDO

1.- Que, con fecha 29 de diciembre de 2016, se dictó el Decreto Alcaldicio N° 4.416, el cual dispone la aplicación de una multa al contratista "S&3 Producciones SpA", de un 10% del valor de la licitación; ascendiente a la suma de \$435.000.- por incumplimiento de las condiciones ofertadas en la propuesta, esto es, no dio cumplimiento a la totalidad de las horas de capacitación solicitadas y ofrecidas adicionalmente en su oferta, según se detalla en informe técnico que forma parte del acto administrativo antes citado.-

2.- Que, con fecha 26 de enero de 2017, la empresa "S&3 Producciones SpA" ha presentado apelación solicitando se deje sin efecto la multa que se le impuso en virtud del acto administrativo señalado en el considerando precedente.-

3.- Que, si bien la presentación de la empresa citada en el considerando anterior, no reúne las formalidades señaladas para los recursos administrativos contemplados por la Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, en base a los principios contemplados en los artículos 10, 13 y



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

15 de dicha ley, de contradictoriedad, no formalización e impugnabilidad, se debe entender que ha interpuesto el recurso administrativo de reposición, contemplado en el artículo 59º y siguientes de la referida normativa.-

3.- Que, la Unidad Técnica de la propuesta, la Dirección de Desarrollo Comunitario, Departamento de Desarrollo Económico Local, Programa "Microemprendimiento Mujer", informa que las horas de capacitación faltantes fueron cumplidas a satisfacción por el proveedor, aunque de manera extemporánea, reconociendo fallas en la coordinación por parte del programa antes señalado, razón por la cual no resulta posible imputar solamente a la negligencia del contratista los atrasos e incumplimientos sancionados mediante el Decreto Alcaldicio impugnado.-

DECRETO

1.- Acójase el recurso administrativo interpuesto por empresa "S&3 Producciones SpA"; en mérito de las consideraciones que anteceden; y déjese sin efecto el Decreto Alcaldicio N° 4.416, de fecha 29 de diciembre de 2016.-

2.- Notifíquese el presente Decreto por el Sr. Secretario Municipal, en forma personal o por cédula al reclamante, haciéndole entrega de copia íntegra de este documento.-

ANOTESE, COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE.



MAURICIO REYES JIMENEZ
SECRETARIO MUNICIPAL (S)

MRA/jzrn

Distribución:

Administración Municipal
Dirección de Administración y Finanzas
Dirección de Asesoría Jurídica
Secretaría Municipal
Dirección de Control
Dirección de Desarrollo Comunitario
Of. Partes



MIGUEL BECKER ALVEAR
ALCALDE



MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
Oficina de Partes
N° 000751
FECHA ENTRADA 26 ENE. 2017
HRA. INGRESO
DEPTO. Quilicura
RESPONDER ANTES DE



Temuco, 26 de enero de 2017

1215987

Sr. Miguel Becker Alvear
Alcalde
Municipalidad de Temuco
Presente

Junto con saludar, me remito a Ud. debido a que con fecha 24 de enero de 2017, recibí vía correo certificado el **ORD. N°016** firmado por el Secretario Municipal Sr. Juan Araneda Navarro, quien me notifica del **Decreto Alcaldicio N°4416 de fecha 29 de diciembre de 2016** el cual decreta aplicar a mi empresa una multa del 10% del valor de la propuesta de la Licitación Pública **ID 1658-1047-L116** bajo la **orden de compra 1658-3389-SE16**.

Por medio de esta carta, vengo a apelar a la multa que se nos está aplicando, debido a que a nuestra consideración, los servicios contratados fueron entregados a entera satisfacción, e incluso con servicios no solicitados en la licitación, los cuales paso a detallar a continuación.

1. Cuando la Srta. Paola Muñoz, encargada del programa Microemprendimiento Mujer se retiró con pre natal, el Sr. Patricio Rojas, jefe de la UDEL, designó como encargadas de llevar a cabo este programa a las señoritas Irma Schürch y Nicol Allendes.
2. Las señoritas anteriormente mencionadas, realizaron una licitación por \$50.000.000.- (presupuesto total del programa) considerando beneficiar a 250 mujeres las cuales recibirían equipos y/o equipamiento equivalentes a \$200.000.- cada una. Si hacemos una multiplicación básica, eso nos da un total de \$50.000.000.-, que deberían ser para adquisición de maquinarias, qué pasa con los costos de los cursos, qué pasa con el costo de diplomas, ceremonia de certificación y ganancia de la empresa adjudicataria. Dado este escenario, lógicamente la licitación quedó desierta en varias oportunidades, ya que el monto a ejecutar dejaba \$0 de ganancia a la empresa que se adjudicara las capacitaciones y para realizar los cursos de capacitación asociados.
3. Tras realizar nuevamente la licitación por un monto levemente mayor, mi empresa S&3 Producciones SpA, se adjudica la realización de los cursos.
4. Realizamos las capacitaciones en las horas solicitadas en las bases de licitación, pero al tener este programa un desorden tan grande, provocado por la Sra. Irma Schürch (quien ofrecía beneficios a las usuarias que no salían en las bases de



licitación, como por ejemplo: almuerzos) y Nicol Allendes. Debido a ésta situación, el Sr. Patricio Rojas, nos cita a reunión y nos pide encarecidamente que consideremos horas extras de capacitación (ofrecidas por mi empresa) para poder hacer visitas a terreno, reparto de maquinarias y traslado de usuarias. Cabe señalar que estos ítems, jamás fueron solicitados en las bases de licitación, por lo que como proveedor accedí a este cambio de buena voluntad, y confiando en la palabra de Patricio Rojas, quien al ver amenazado su trabajo, tomó esta medida desesperada avalado por Juan Carlos Fernandez.

5. Como empresa, contamos con respaldo de las facturas que indican la fecha de compra de los productos, los cuales tratamos en innumerables veces hacer llegar a la bodega de la DIDECO, y no fueron recibidos por orden de Marcelo Silva, Juan Carlos Fernandez y personal de mayordomía, ya que nadie quería hacerse cargo del bodegaje de estos productos, costo que como empresa debimos asumir pagando un lugar vigilado para mantener estas 180 máquinas aproximadamente a resguardo por casi 15 días.

Una vez que autorizaron el bodegaje de las máquinas en la DIDECO, tuvieron los dos camiones que trasladaban los bienes más de dos horas detenidos en calle Bulnes a la espera de que "alguien" quisiera hacerse responsable de la recepción.

No bastando esto, nos hacen descargar parte de la mercadería en la DIDECO y nos piden que vayamos a dejar lo restante a sectores rurales, nuevamente incurriendo en algo que no se solicitó en las bases de la licitación.

6. Juan Carlos Fernandez aceptó que usuarias del sector Las Quilas cambiaran productos que ellas mismas solicitaron en un principio, obligándonos a cambiar maquinarias que por licitación ya se encontraban definidas. Nuevamente, con la mejor voluntad, accedimos a realizar estos cambios, que no se encontraban especificados en las bases de licitación, ya que nos insinuaron que de no hacerlo, no nos cursarían los pagos.
7. En la ceremonia de certificación y entrega de máquinas, realizada en la DIDECO, el Sr., Juan Carlos Fernandez, Patricio Rojas y Marcelo Silva, entregaron todo a entera conformidad, sin hasta el día de hoy ni uno de ellos ofrecerme una respuesta satisfactoria debido a la gran cantidad de gastos en que incurrimos como empresa realizando actividades fuera de bases y solo con el afán de dejar bien puesto el nombre de la Municipalidad y el suyo Sr. Alcalde, razón principal por la cual nosotros accedimos a todas las modificaciones solicitadas.



Junto con esto, mencionar que las maquinas se entregaron a destiempo, el desorden en la UDEL y en el programa Microemprendimiento Mujer es generalizado, y todos estos costos del desorden de sus funcionarios, debió ser asumido por mi empresa.

Por último, hago alcance que Paola Muñoz, encargada del programa en ese entonces, reconoce toda esta información, pero prefiere mantenerse al margen ya que la cambiaron de programa.

Tenga en cuenta que la tramitación en mi pago por más de 3 meses me ha causado un perjuicio económico y de imagen como empresa, ya que he debido tramitar a proveedores, tengo a profesionales que no han recibido los pagos de las capacitaciones, arriendo de salas de clases que no he podido pagar y otros problemas que no viene al caso mencionar, pero que al día de hoy me tienen como microempresa regional al borde de vernos envueltos en problemas legales por un desorden generalizado que ni el Sr. Juan Carlos Fernandez, Patricio Rojas, Giano Pardo, entre otros, no han podido solucionar, lo que va en directo perjuicio de mi empresa.

Para su tranquilidad, se cuenta con respaldo.



Atte.

Santiago Sepúlveda Sandoval
Representante legal S&3 Producciones SpA

**INFORME EN RESPUESTA DE APELACIÓN
PROVEEDOR EMPRESA S&3 PRODUCCIONES**

El presente Informe viene a aclarar y dar respuesta a lo planteado por representante de la Empresa S & 3 Producciones, respecto a las multas que se le están aplicando por la ejecución de 6 Cursos de Capacitación del Programa Mujer Microemprendimiento.

La Apelación que presenta el Proveedor corresponde a los siguientes cursos:

Nº	CAPACITACIÓN	VALOR	Decreto Alcaldía Multa
1	Elaboración de Masas para Celíacos Básico	\$4.170.000.-	D.A N° 4.414 - 29/12/2016
2	Técnicas de Repostería Básica	\$4.000.000.-	D.A N° 4.414 - 29/12/2016
3	Higiene y Manipulación de Alimentos Básico	\$4.500.000.-	D.A N° 4.414 - 29/12/2016
4	Técnicas de Elaboración Bizcochos y Rellenos para Tortas Básico	\$4.500.000.-	D.A N° 4.414 - 29/12/2016
5	Decoración Fondant Básico	\$4.050.000.-	D.A N° 4.414 - 29/12/2016
6	Conservación de Alimentos Básico	\$4.350.000.-	D.A N° 4.414 - 29/12/2016

Respecto a los puntos considerados en la Apelación del Proveedor se informa lo siguiente:

Punto N°1:

Patricio Rojas delega a las funcionarias Nicolí Allendes – Administrativa del Programa y solicita el apoyo de la Sra. Irma Schurch para el desarrollo de las actividades del Programa durante los meses de Abril a Octubre, bajo supervisión directa de Álvaro de La Maza Henríquez, quien quedo como subrogante a mi cargo durante ese periodo, quienes estaban a cargo de las inscripciones de las usuarias, elaboración de base de datos, recepción de cotizaciones de las usuarias y preparación de listado de bienes con sus especificaciones técnicas de cada uno para ser solicitados a través de las capacitaciones.

Punto N° 2 y 3:

Fecha aproximada de inicio a los procesos de licitación de capacitaciones entre el 17 y 30 de agosto de 2016: en primera instancia se publicaron 16 capacitaciones:

Nº	ID PUBLICACIÓN	CAPACITACIÓN	ESTADO
1	1658-808-L116 - 17/08/2016	Repostería Básica	Desierta
2	1658-823-L116 - 22/08/2016	Corte y Confección Básico	Adjudicada
3	1658-809-L116 - 17/08/2016	Costuras Básico : Trazados y patrones de Cortinas	Desierta
4	1658-824-L116 - 22/08/2016	Costuras Básico : Moldes Blusas y Faldas	Adjudicada
5	1658-825-L116 - 22/08/2016	Capacitación en Peluquería Básico	Adjudicada
6	1658-810-L116 - 23/08/2016	Corte y Confección Nivel Avanzado	Adjudicada
7	1658-829-L116 - 24/08/2016	Elaboración de Cupcakes Básico	Desierta
8	1658-830-L116 - 24/08/2016	Estética Personal	Adjudicada
9	1658-852-L116 - 29/08/2016	Elaboración de Biscochos y Rellenos para Tortas Básico	Adjudicada, pero proveedor rechaza orden de compra
10	1658-853-L116 - 29/08/2016	Costuras Básico : Trazados y patrones de Cenefas	Adjudicado
11	1658-855-L116-30/08/2016	Técnicas Elaboración de Masas y pastas Básico	Desierta
12	1658-866-L116 - 31/08/2016	Elaboración de masas para celíacos básicos.	Desierta

13	1658-862-L116 - 31/08/2016	Conservación de Alimentos Básico	Desierta
14	1658-863-L116 - 31/08/2016	Métodos de Elaboración de Mermeladas	Desierta
15	1658- 856 - L116 - 29/08/2016	Decoración Fondant Básico	Adjudicada pero proveedor rechaza orden de compra
16	1658-857 - L116 - 29/08/2016	Higiene y Manipulación de Alimentos	Desierta

De las 16 licitaciones publicadas 6 se desarrollaron y ejecutaron conformes. Las otras licitaciones se declararon desiertas porque no hubo oferentes y otras porque no existía disponibilidad presupuestaria a ofertas presentadas que superaban el monto para adjudicar. Considerando que el margen de utilidad para los proveedores fue bajo, ya que el Programa solo contaba con \$ 50.000.000.- el cual prácticamente solo considero los 200.000 de beneficio a cada usuaria que en su totalidad fueron 250.

Con los 10 cursos pendientes por ejecutar se pretendía hacer una Propuesta Pública por todos, pero dado el tiempo y para cerrar los procesos del Programa con las Beneficiarias y mesa de trabajo con usuarias de Boyeco. Don Patricio Rojas le consulta a Don Marco Antonio Rojo en cuanto a que podría ser más rápido y el programa cumplir con los plazos con las usuarias y determina elaborar nuevos formularios de Chile Compras ya que era más corto el proceso de publicación, además se había aumentado el presupuesto disponible en ítem de capacitación para cada uno, habiéndose realizado una suplementación presupuestaria al programa.

Se realiza una nueva Publicación de Cursos en el Portal Chile Compra de los cuales el Proveedor Empresa 4&3 Producciones se adjudica los siguientes:

N°	ID PUBLICACIÓN	CAPACITACIÓN	Observaciones
1	1658-1059-L116-18/10/2016	Elaboración de Masas para Celiacos Básico	Proveedor se demora en dar cumplimiento a las horas de capacitación ofertadas.
2	1658-1056-L116-18/10/2016	Técnicas de Repostería Básica	Proveedor se demora en dar cumplimiento a las horas de capacitación ofertadas.
3	1658-1046-L116-18/10/2016	Higiene y Manipulación de Alimentos Básico	Proveedor se demora en dar cumplimiento a las horas de capacitación ofertadas.
4	1658-1047-L116-18/10/2016	Técnicas de Elaboración Bizcochos y Rellenos para Tortas Básico	Proveedor se demora en dar cumplimiento a las horas de capacitación ofertadas.
5	1658-1058-L116-18/10/2016	Decoración Fondant Básico	Proveedor se demora en dar cumplimiento a las horas de capacitación ofertadas.
6	1658-1054-L116-18/10/2016	Conservación de Alimentos Básico	Proveedor se demora en dar cumplimiento a las horas de capacitación ofertadas.
7	1658-1057-L116-18/10/2016	Métodos de Elaboración de Mermeladas	Ejecuta conforme.

Punto N° 4:

Proveedor ejecuta los 7 cursos adjudicados previa coordinación con el Programa, solo 1 curso fue cerrado conforme pero los 6 restantes con observaciones: en cada uno se realizan solo las 10 horas solicitadas en las especificaciones técnicas y las horas ofrecidas como adicional por parte del proveedor se consideraron para proceso de compras, asesorías a las usuarias y preparación entrega de bienes, acorde a lo conversado y aprobado por el Encargado UDEL Sr. Patricio Rojas con el Proveedor, quien luego me solicita un informe donde se especifica el cumplimiento de las horas de capacitación que avalla lo anterior mencionado. Posteriormente al realizar el informe consultó con la Sra. Claudia Haro respecto a la metodología realizada de las horas adicionales, quien da a conocer que deben ser realizadas efectivamente en horas de clases acorde a los contenidos de la capacitación solicitada y esa forma de proceder no era permitida. Informe al

encargado y al proveedor y coordinó la realización de las horas pendientes, las cuales fueron realizadas entre los días 27 de diciembre del 2016 y del 09 al 11 de enero del presente año. Cabe señalar que proveedor siempre tuvo la disposición de dar cumplimiento a las horas, pero se avalló solo en la petición de palabra que le hizo el encargado UDEL.

- **Visitas a usuarias:** no tengo antecedentes que proveedor allá efectuado visitas a usuarias.
- **Reparto maquinarias y traslado de usuarias:** no tengo antecedentes que proveedor allá dispuesto de un vehículo particular para el traslado de estas, si bien todos los bienes fueron entregados por medio de camionetas municipales y en arriendos.

Punto N° 5 y 6:

- **Recepción de bienes en Dideco:** efectivamente proveedor estaba interesado en hacer llegar luego los bienes a la Dideco, pero como no existía espacio disponible dado el volumen que se requería para la custodia de estos, en común acuerdo fijo una fecha estimada de entrega de bienes. Previa coordinación con Don Marcelo Silva, Director y Sr. Patricio Rojas, me disponen de un espacio en Gimnasio que Administra el Liceo Comercial Tiburcio Saavedra, espacio que colinda con el Edificio DIDECO, No tengo antecedentes que el proveedor allá tenido en su totalidad las 180 maquinarias que menciona y que allá tenido que incurrir en gastos para arrendar un espacio donde guardar los bienes, en ningún momento me solicitó mi presencia para realizar un chequeo de los bienes adquiridos por su parte, porque si hubiese sido así inmediatamente proceso con la revisión de estos en dicho lugar dispuesto. Si bien proveedor cumplió con la entrega de la mayoría de los bienes, hasta el último día de la realización Ceremonia de Certificación se estuvieron recibiendo algunos bienes pendientes que eran transportados por la Empresa donde Proveedor adquirió los productos los cuales eran retirados de empresas de transporte de encomiendas, ya que se debía esperar que llegarán a Temuco.
- **Reparto de bienes a sectores rurales:** no fueron varios sectores rurales, solo para las usuarias de Boyeco y por el Volumen de los Bienes que eran Cocinas a Leña y congeladoras, se coordinó con el Proveedor que la entrega de estas debía ser en Dideco a las 09.00 hrs y que serían cargadas inmediatamente a un camión municipal que estaba esperando a esa hora, el cual no llegó y le solicitó que debido a su demora fueran llevados directo al Consultorio de Boyeco, el cual él accedió, se fijó un hora de llegar y proveedor no cumplió tardando horas en entregar los productos solicitados, lo que nos produjo problemas como Programa ante las usuarias.
- **Entrega de bienes sector las Quilas:** Respecto a los cambios mencionados en las Quilas, fue motivo a que hubo una descoordinación de las funcionarias de apoyo durante mi posnatal, respecto a lo solicitado por las usuarias y lo que fue determinado en la Licitación. (Se envía con anticipación un mail con un considerando, pidiendo enfáticamente gran cautela y orden para llevar a cabo un adecuado proceso sin inconvenientes en pro de las usuarias). Antes los hechos sucedidos el Director se preocupa de coordinar para que las usuarias reciban las maquinarias solicitadas, se hace una revisión días antes de la Ceremonia de Certificación para que las usuarias revisen sus bienes y en la eventualidad que algo no estuviese conforme buscar las soluciones oportunas y reciban conformes sus productos. Existe respaldo de Actas de Entrega de los Bienes y fotografía de cada una de las usuarias beneficiadas. Proveedor de buena voluntad accede a cambiar los bienes.

El día 21 de diciembre es la última Ceremonia de Certificación donde se entregan la totalidad de los bienes a las usuarias, posteriormente se procede a juntar toda la documentación administrativa para proceder a la cancelación de los cursos, pero solo existían Listas de Asistencia por 1 solo día de capacitación que no calza con la totalidad de las horas solicitadas debido a lo mencionado en el punto N° 4.

Proveedor emite facturas con fecha 10 de noviembre y solicita si pueden ser canceladas con comprobantes de compra de bienes adquiridos por su empresa que se encontraban en reparto a su casa matriz, pero que avalaba al municipio que él ya las estaba adquiriendo, del cual se le comunica que no se puede hacer el pago del servicio porque aún no era finalizado en su totalidad. Recién a contar del día 23 de diciembre se pudo hacer recepción de las facturas para preparación de expedientes y estos sean enviados a Abastecimiento antes del cierre de año presupuestario, de los cuales se fueron todos con un Certificado de Retención de Pago Proveedor, hasta finalizar el

servicio. (Horas Faltantes) y el día 20 de enero se finaliza con la entrega de la documentación faltante para cerrar el expediente y a la espera de la resolución de la aplicación de Multa.

A la fecha proveedor tiene pendiente el cambio de 2 productos que se encuentran con falla, no por uso, si no que venían con falla al momento de revisarlos, correspondiente a 2 cursos (CONGELADORA Y BATIDORA INDUSTRIAL), los cuales no los ha cambiado por que necesita que el municipio le cancele cursos para cubrir las deudas de su empresa.

En conclusión proveedor término dando cumplimiento a la totalidad de las horas solicitadas y ofrecidas adicionalmente a cada licitación, pero como Programa nos provocó un atraso en la finalización de nuestras actividades y compromisos con las beneficiarias. También hubo irresponsabilidad y falta de coordinación por parte de nuestro programa, pero en todo momento estuve en contacto con el representante de la empresa para poder llegar a soluciones concretas antes los inconvenientes presentados, finalizar bien los procesos, más que buscar responsables.

Es cuanto puedo informar.

Paola Muñoz Merino

Programa Mujer Microemprendimiento.

INFORME CONFORMIDAD DE SERVICIO



PAOLA MUÑOZ MERINO, Programa *Microemprendimiento Mujer*, certifico que el Proveedor Sy3 Producciones, cumplió pero con observaciones, el servicio de **CAPACITACIÓN EN ELABORACION DE BIZCOCHOS Y RELLENOS DE TORTA**, de 16,5 horas cronológicas para 17 usuarias de la Unidad, por un monto de \$4.500.000. Las observaciones mencionadas se señalan en el siguiente informe.

CONTENIDOS MODULOS DE APRENDIZAJE

Fueron desarrollados los módulos teórico - prácticos requeridos que incluían:

1. Útiles y materiales para la elaboración de Biscochos y rellenos de tortas.
2. Elaboración de Biscocho de Torta básico (vainilla – Chocolate y Mezclado)
3. Tiempo de horneado
4. Elaboración de Relleno para tortas.
5. Decoración torta elaborada a base de crema y patillaje.

Para dar cumplimiento a los contenidos de los cursos, la monitora presentó su material en formato power point, las clases teóricas se desarrollaron en un Salón y las clases prácticas en otro espacio físico dentro del local con la implementación requerida para desarrollar la clase.

REQUERIMIENTO ESPECÍFICO:

Se entrega las maquinarias para cada alumna. Los bienes se detallan a continuación.

Nº	BENEFICIARIA	RUT	PRODUCTO A ENTREGAR
1	Bernardita Fuentes Paredes		Batidora planetary 3,5 litros+ horno eléctrico 42 litros.
2	Sonia Sandoval Díaz		Batidora planetary 3,5 litros+ horno eléctrico 42 litros.
3	Leila Catalán Sobarzo		Batidora semi industrial 5 lts 3 accesorios. kitchenne
4	Silvia Henríquez Corona		Batidora semi industrial 5 lts 3 accesorios. Marca kitchenne
5	Ingrid Gallardo Gallardo		Batidora industrial 3.5 litros marca top chef + balanza 30 kg
6	Inés Massa Pulgar		Horno semi industrial 1 camara 2 bandeja 50*50 cm con ladrillos.
7	Berta Soto Neira		Batidora planetary 3,5 litros+ horno eléctrico 42 litros.
8	Andrea Sáez Salas		Batidora Planetaria 5 litros+ laminadora manual rodillo 40 cm
9	Claudia Fernández Sáez		Horno eléctrico marca Thomas de 60 litros+ batidora industrial 3.5 lts
10	Delicia Santander Erices		Batidora Planetaria 5 litros 3 accesorios

11	Isabel Muñoz Ibáñez	Batidora 3.5 litros + anafre doble bajo
12	María Barrera Espinoza	Batidora planetaria 3.5 lts + procesadora marca Phillips 7628.
13	Miriam Lamilla Rivera	Batidora 3.5 lts marca top chef+ freidora eléctrica 6 lts
14	Ruth Haase Calisto	Batidora planetaria 5 lts + wafera
15	Viviana Barrientos Cabezas	Batidora 5 lts marca kitchenne
16	María Georgiana Lara Gutiérrez	Batidora profesional de 5 lts top chef
17	Tomelia Fuentes Garrido	Batidora planetaria 5 lts + 1 anafre 1 plato bajo.

El Curso se dió inicio el día 03 de noviembre de 09:00 a 19:00 horas (10 horas), de lo cual asistieron 16 usuarias de las 17 usuarias consideradas, la usuaria que no pudo asistir es la Sra. Berta Soto Neira, quien informa no poder participar por encontrarse fuera de la comuna, a quien se le entrega la maquinaria pero no se le certifica y que acorde a las especificaciones técnicas el proveedor debe dar cumplimiento a la compra de bienes solicitados de todas las usuarias inclusive si no pueden asistir a las capacitaciones, quedando a posterior evaluación de cada caso por el Programa.

Cabe señalar que la Sra. Berta Soto, es usuaria activa del Programa, participando de otras actividades o reuniones informativas de la unidad durante el año, faltando sólo a la capacitación que es la última actividad contemplada en la gestión del periodo 2016.

El día 27 de diciembre se realiza una segunda jornada de capacitación de 13:00 a 16:30 horas (3,5 horas) donde asisten 9 usuarias y el día 9 de enero de 09:00 a 12:00 horas se realiza la última jornada de capacitación (3 horas) asistiendo 8 usuarias.

En resumen, el curso se desarrolló con un total de 16,5 horas cronológicas, cabe señalar que el proveedor cumplió con el servicio solicitado pero con las siguientes observaciones, la capacitación se realiza en forma parcializada cumpliendo 10 horas de capacitación, debiendo reprogramar las horas faltantes ofertadas por el proveedor (6,5 horas), por tanto como programa se elaboró un Decreto Alcaldicio para aplicación de multa por incumplimiento de las horas adicionales ofrecidas, lo cual conllevó a una demora en la ejecución y cierre de las actividades con las usuarias.

Se adjunta, actas de entrega y fotografías, listas de asistencia, informe técnico proveedor, informe técnico de la Unidad, fotografías de la capacitación, manual de contenidos, evaluación del proveedor y encuestas de satisfacción de usuarias.



Cuestionario de Calificación de Proveedores

1 - ¿Cómo califica la oportunidad en la entrega de los productos y/o servicios? ¿Se cumplieron los plazos por parte del proveedor?

Menor 1 2 3 4 5 Mayor

2 - ¿Cómo califica la calidad de los productos y/o servicios entregados por parte de la empresa proveedora?

Menor 1 2 3 4 5 Mayor

3 - ¿Cómo califica el desempeño del personal de la empresa proveedora?

Menor 1 2 3 4 5 Mayor

4 - ¿Cómo evalúa en general el desempeño de la empresa proveedora?

Menor 1 2 3 4 5 Mayor

5 - En su opinión, ¿Que tan recomendable es este proveedor?

Menor 1 2 3 4 5 Mayor

NOMBRE DE LA LICITACIÓN	CAPACITACION ELABORACION DE BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS	ID	1658-1047-L116
N° DE ORDEN DE COMPRA ELECTRÓNICA (ID)	1658-3389-SE16	N° DE ORDEN DE COMPRA CONTABLE	7727
UNIDAD SOLICITANTE	PROGRAMA MICROEMPREDIMIENTO MUJER		
NOMBRE DE LA ADQUISICIÓN	CAPACITACIÓN ELABORACION DE BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS		
NOMBRE DEL PROVEEDOR	PRODUCCIONES SPA	RUT	76548656-4
NOMBRE RESPONSABLE DE LA COMPRA	PAOLA MUÑOZ MÉRINO		
FIRMA			
OBSERVACIONES (JUSTIFICACIÓN DE LA NOTA)	PROVEEDOR NO CUMPLIÓ CON LA PRESTACION DE SERVICIOS SOLICITADA EN CUANTO A LAS HORAS DE CAPACITACION ADICIONALES OFRECIDAS (EN HORAS DE CLASE), POR LO CUAL SE REALIZÓ UN DECRETO DE MULTA. LAS HORAS FALTANTES FUERON DESARROLLADAS POSTERIORMENTE PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO OFERTADO.		

SY3 PRODUCCIONES
ID:1658-1047-L116

INFORME TECNICO
ELABORACION DE BIZCOCHOS Y
RELLENOS TORTA

ID 1658-
1047-
L116

**INFORME TÉCNICO DE LA EJECUCION
CURSO ELABORACION DE BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTA**

Curso práctico de 16,5 horas para 17 usuarias del Programa Microemprendimiento Mujer.

OBJETIVO GENERAL

Entregar una base a las usuarias participantes en el área de Repostería sobre Técnicas para la elaboración de bizcochos y rellenos para tortas. Principales técnicas y secretos de pastelería para hacer bizcochos deliciosos y parejos, a evitar que el centro de los bizcochos quede poco cocido y los laterales y superficie quemados, poniendo en práctica lo aprendido en sus emprendimientos.

METODOLOGIA DE TRABAJO

Curso de 16,5 horas para 17 mujeres de la Unidad Microemprendimiento Mujer, con clases teóricas y prácticas, realizada en tres periodos de capacitación siendo el siguiente:

JORNADA	FECHA	HORARIO	ASISTENTES
1	3 de noviembre	09:00 a 19:00 horas (10 horas)	16
2	27 de diciembre	13:00 a 16:30 horas (3,5 horas)	9
3	9 de enero	09:00 a 12:00 horas (3 horas)	8

Se realizó una totalidad de 16,5 horas cronológicas, todas realizadas en el Centro Italiano, ubicado en la salida norte de Temuco. Para el primer módulo de 10 horas el día 03 de

INFORME ELABORACION DE BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTA
ID 1658- 1047- L116

noviembre, se dispone de un servicio de transporte: una Van con capacidad para 20 personas, desde las 08:30 en la Dirección de Desarrollo Comunitario.

Para el desarrollo de las clases la profesora trabajó con clases teóricas y posteriormente clases prácticas, las clases se desarrollaron de manera individual y grupal, con asistencia personalizada de la monitora de capacitación y se entregaron todos los módulos de los contenidos a tratar por la profesora. También se incluyeron dos servicios de coffee break, el cual consistía en café, jugo, tapaditos, porción de tartaleta y porción de torta.

Los Módulos de Capacitación fueron los siguientes:

1. Útiles y materiales para la elaboración de Biscochos y rellenos de tortas.
2. Elaboración de Biscocho de Torta básico (vainilla – Chocolate y Mezclado)
3. Tiempo de horneado
4. Elaboración de Relleno para tortas.
5. Decoración torta elaborada a base de crema y pastillaje.

CONTENIDOS DEL CURSO

El curso consideró una enseñanza teórico – práctica, donde se realizaron los módulos de capacitación con entrega de un cuaderno, lápiz y manual de contenidos a las usuarias para un mejor y adecuado desarrollo del temario. La clase comenzó con una presentación de la Monitora y de las alumnas y luego la presentación de los módulos.

- Se ofreció dependencias adecuadas para el desarrollo del Curso en la Comuna de Temuco, siendo desarrollada la clase en el Local "Centro Italiano" ubicada en salida norte Temuco, con un espacio de trabajo para las usuarias que contaba con dos salones, un salón para las clases teóricas, con power point y otro para las clases prácticas con la implementación y maquinarias de cocina que se necesitaban en la elaboración de bizcochos y decoración.

INFORME ELABORACION DE BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTA
ID 1658- 1047- L116

- La Monitora trabajó con una presentación Power Point con los contenidos y detalle de los módulos del Curso.
- La Monitora trabajó con insumos requeridos para la elaboración de bizcochos: crema, harina, azúcar, endulcorantes, pastillaje, huevos, polvos de hornear.
- El Local contaba con Hornos industriales, mesones de acero inoxidable, lavamanos y lavaplatos.
- Asistieron al curso 16 mujeres:

Nº	NOMBRE	RUT
1	BERNARDITA FUENTES PAREDES	
2	SONIA SANDOVAL DÍAZ	
3	LEILA CATALÁN SOBARZO	
4	SILVIA HENRÍQUEZ CORONA	
5	INGRID GALLARDO GALLARDO	
6	INÉS MASSA PULGAR	
7	ANDREA SÁEZ SALAS	
8	CLAUDIA FERNÁNDEZ SÁEZ	
9	DELICIA SANTANDER ERICES	
10	ISABEL MUÑOZ IBÁÑEZ	
11	MARÍA BARRERA ESPINOZA	
12	MIRIAM LAMILLA RIVERA	
13	RUTH HAASE CALISTO	
14	VIVIANA BARRIENTOS CABEZAS	
15	MARÍA GEORGIANA LARA GUTIÉRREZ	
16	TORNELIA FUENTES GARRIDO	

Usuaría que no asistió al curso:

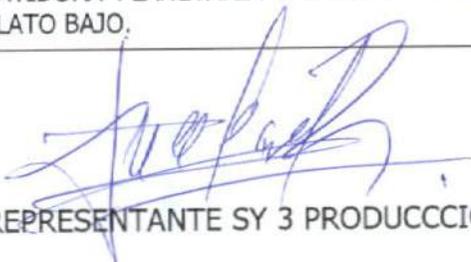
BERTA SOTO NEIRA	
------------------	--

INFORME ELABORACION DE BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTA
ID 1658- 1047- L116

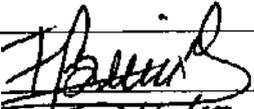
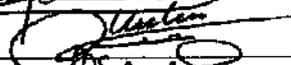
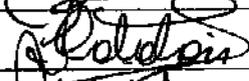
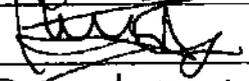
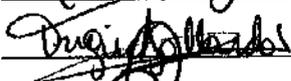
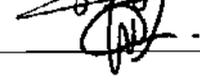
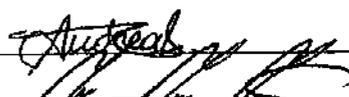
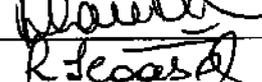
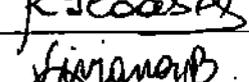
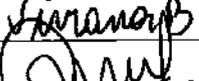
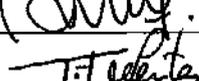
- Entrega de Maquinarias a la Municipalidad de Temuco para cada alumna participante del curso que se detalla a continuación:

NOMBRE	RUT	SOLICITA
BERNARDITA FUENTES PAREDES		BATIDORA 3,5 LITROS + HORNO ELÉCTRICO 42 LITROS
SONIA SANDOVAL DÍAZ		BATIDORA 3,5 LITROS + HORNO ELÉCTRICO 42 LITROS
LEILA CATALÁN SOBARZO		BATIDORA SEMI INDUSTRIAL 5 LTS 3 ACCESORIOS. KITCHENNE
SILVIA HENRÍQUEZ CORONA		BATIDORA SEMI INDUSTRIAL 5 LTS 3 ACCESORIOS. MARCA KITCHENNE
INGRID GALLARDO GALLARDO		BATIDORA INDUSTRIAL 3.5 LITROS + BALANZA 30 KG VISOR ELEVADO MAIGAS.
INÉS MASSA PULGAR		HORNO SEMI INDUSTRIAL 1 CAMARA 2 BANDEJA 50*50 CM CON LADRILLOS.
BERTA SOTO NEIRA		BATIDORA 3,5 LITROS + HORNO ELÉCTRICO 42 LITROS
ANDREA SÁEZ SALAS		BATIDORA 5 LITROS + LAMINADORA MANUAL RODILLO 40 CM
CLAUDIA FERNÁNDEZ SÁEZ		HORNO ELÉCTRICO MARCA THOMAS + BATIDORA INDUSTRIAL 3.5 LTS
DELICIA SANTANDER ERICES		BATIDORA PLANETARIA 5 LITROS 3 ACCESORIOS
ISABEL MUÑOZ IBÁÑEZ		BATIDORA 3.5 LITROS + ANAFRE DOBLE BAJO
MARÍA BARRERA ESPINOZA		BATIDORA 3.5 LTS + PROCESADORA MARCA PHILLIPS
MIRIAM LAMILLA RIVERA		BATIDORA 3.5 LTS MARCA TOP CHEF+ FREIDORA ELÉCTRICA 6 LTS
RUTH HAASE CALISTO		BATIDORA PLANETARIA 5 LTS + WAFERA DE 4 COMPARTIMIENTOS
VIVIANA BARRIENTOS CABEZAS		BATIDORA 5 LTS MARCA KITCHENNE
MARÍA GEORGIANA LARA GUTIÉRREZ		BATIDORA PROFESIONAL DE 5 LTS
TORNELIA FUENTES GARRIDO		BATIDORA PLANETARIA 5 LITROS + 1 ANAFRE 1 PLATO BAJO.

Es cuanto puedo informar.


REPRESENTANTE SY 3 PRODUCCIONES SPA.

**REGISTRO ASISTENCIA CURSO "TÉCNICAS DE ELABORACIÓN BISCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTA"
PROGRAMA MICROEMPENDIMIENTO MUJER
03 DE NOVIEMBRE**

Nº	NOMBRE ALUMNA	RUT	FIRMA
1	BERNARDITA FUENTES PAREDES		
2	SONIA SANDOVAL DIAS		
3	LELIA CATALAN SOBARZO		
4	SILVIA HENRIQUEZ CORONA		
5	INGRID GALLARDO GALLARDO		
6	INES MASSA PAULGAR		
7	BERTA SOTO NEIRA		
8	ANDREA SAEZ SALAS		
9	CLAUDIA FERNANDEZ SAEZ		
10	DELICIA SANTANDER ERICES		X 
11	ISABEL MUÑOZ IBAÑEZ		
12	MARIA BARRERA ESPINOZA		
13	MIRIAM LAMILLA RIVERA		
14	RUTH HAASE CALISTO		
15	VIVIANA BARRIENTOS CABEZAS		
16	MARIA GEORGINA LARA GUTIERREZ		
17	TORNELIA FUENTES GARRIDO		



LISTA DE ASISTENCIA USUARIAS CURSO ELABORACION DE BISCOCHOS

Y RELLENOS DE TORTA

27 DE DICIEMBRE

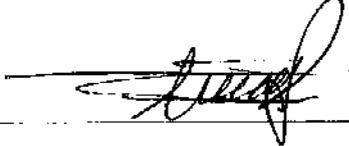
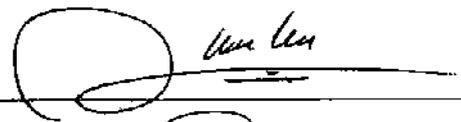
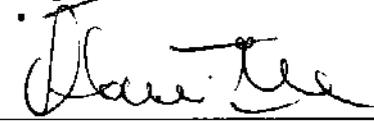
NOMBRE	RUT	FIRMA
Bernadette Fuentes P.		
Andrea Saez Salas		
Imei Karro Pulgar		
ELIANA SOTO NEIRA		
Jonie Sandomal Diaz		
Isabel Muñoz Ibañez		
Ruthe Hoare C.		
Georgina Leva		
Delicia Santander ERICE		

7



CAPACITACION ELABORACION DE BIZCOCHOS Y RELLENOS TORTA

FECHA 09 DE ENERO 2017

NOMBRE	RUT	TELEFONO	FIRMA
ELIANA SOTO NEIRA			
Luis Sandoval Díaz			
Jeline Ochoa			
Mariano Landa			
Delicia Santander ERICE			



NOMBRE	RUT	TELEFONO	FIRMA
Ruth Moore E			
Isabel Muñoz Ibanez			I. FOSTER
Georgina Lara			

CONSTANCIA

Yo, BERTA SOTO NEIRA, Rut _____ dejo constancia mediante el presente documento, que no pude asistir a la capacitación del Programa Microemprendimiento Mujer: ELABORACION DE BIZCOCHOS Y RELLENOS DE TORTAS, ya que me encontraba enferma, pero asistí a las otras clases de capacitación que se desarrollaron posteriormente.



BERTA SOTO NEIRA

TECNICAS DE ELABORACION DE BISCOCHOS Y RELLENOS

RELATORA Y MONITORA: SOLANGEL VESTER ORTEGA

BISCOCHOS

Batidos

En esta categoría encontraras varias preparaciones bajo una misma definición de batido donde su principal característica es ser un producto, liviano, esponjoso y flexible.

Batido	Elaboración	Preparaciones
sin materia	Partimos batiendo los huevos, y agregando el azúcar y la harina en partes iguales. O bien variar la cantidad de harina por huevo según el tipo de uso que se le quiera dar a la preparación.	Bizcocho (batido mediano) 4 huevos 120 gr de azúcar flor 120 gr de harina Bizcochos, empolvados, plancha de bizcocho.
con materia (mantequilla, harina o aceite)	Como resultado se obtiene un producto graso, alveolado y esponjoso por consecuencia de haber utilizado mantequilla o margarina, harina y huevos. Batidos ideales para dar un sabor o bien agregar directamente otro ingrediente como frutas, esencias, etc.	Queque, muffins, magdalenas, galletas mangueadas, bizcocho, guioconda, bizcocho sacado, brownie, etc.

METODO ELABORACION DEL BISCOCHO

	Elaboración
Directo o	Consiste en juntar los huevos enteros junto con el azúcar y disolver los cristales de éste a baño maría. Una vez listo, batir enérgicamente hasta obtener 4 veces el volumen inicial. Luego se agrega poco a poco la harina cernida sobre el mismo batido, incorporándola suavemente con movimientos envolventes.
Indirecto	Se separan las yemas de las claras, batiendo cada una por separado. Se recomienda comenzar a batir las claras a nieve y luego incorporar la mitad del azúcar. Una vez firmes reservar y batir las yemas con el resto del azúcar, juntar ambos batidos unificando bien. Luego agregar los ingredientes secos espolvoreándolos sobre el batido e integrándolos en forma envolvente.
Inverso	Batir las claras a nieve bien firmes agregando poco a poco el azúcar, luego las yemas y por último los ingredientes secos, todo bien rápido para contener el aire.

ETODO DE ELABORACION DEL BATIDO CON MATERIA GRAS.

	Elaboración, mínimo de 15 a 20 minutos aprox.
lo o	Crema la materia grasa agregando poco a poco el azúcar, luego añadir los ingredientes líquidos y finalmente los secc
ndirecto	Método utilizado para romper los cristales del azúcar e incorporar oxígeno consiguiendo una mezcla suave. Agregar las claras batidas a nieve o los huevos enteros batidos a espumosos o, bien, batir por separado las yemas con la mitad d azúcar y las claras batidas con la otra mitad del azúcar. Luego de realizado con alg de estos métodos se agregan los ingredientes secos poco a poco.

INGREDIENTES DE LOS BISCOCHOS

Hay tres ingredientes que son indispensables en un bizcocho:

Harina: para los bizcochos se utiliza harina de trigo de repostería, nunca harina de fuerza. Esta clase de harina, rica en gluten, es la que se usa para hacer pan y masas con levadura, pero no sirve para bizcochos que con ella, por el contrario, no subirán. A veces va mezclada con otras como harina fina de maíz (maizena), harina integral de trigo o harina de otros cereales. En todo caso, la harina se debe tamizar.

Azúcar: se suele utilizar azúcar blanca corriente, aunque hay bizcochos que se endulzan con azúcar moreno o miel. De hecho, la miel fue el edulcorante utilizado para los bizcochos hasta la introducción en Europa de la caña de azúcar procedente de Asia.

levos: se emplean enteros o separando claras y mas, pero lo primordial en los bizcochos es un buen tido, como veremos.

ros ingredientes de los bizcochos:

levadura o bicarbonato. No es indispensable si los levos están bien batidos. Los agentes leudantes como levadura o el bicarbonato se añaden al bizcocho mezclados con la harina. Al hablar de levadura nos referimos a la levadura química o *polvos para hornear*. Para hacer bizcochos no se usa la levadura de panadería.

Mantequilla o aceite. La mantequilla puede incorporarse al bizcocho bien derretida, o bien blanda y batida, pero no caliente, sino como mucho templada. Lo mismo sucede con el aceite que deberá dejarse enfriar cuando la receta indique aceite frito (con corteza de limón por ejemplo).

Leche o nata.

Chocolate y cacao. Si se trata de cacao en polvo, se mezcla con la harina. Si es chocolate, se derrite y se añade a la vez que la mantequilla o yemas.

Frutos secos. Pueden ir molidos junto con la harina, o en trozos, en cuyo caso se incorporan al final. En el caso de a tarta de Santiago, que no es más que un simple bizcocho de almendra, las almendras molidas reemplazan completamente a la harina.

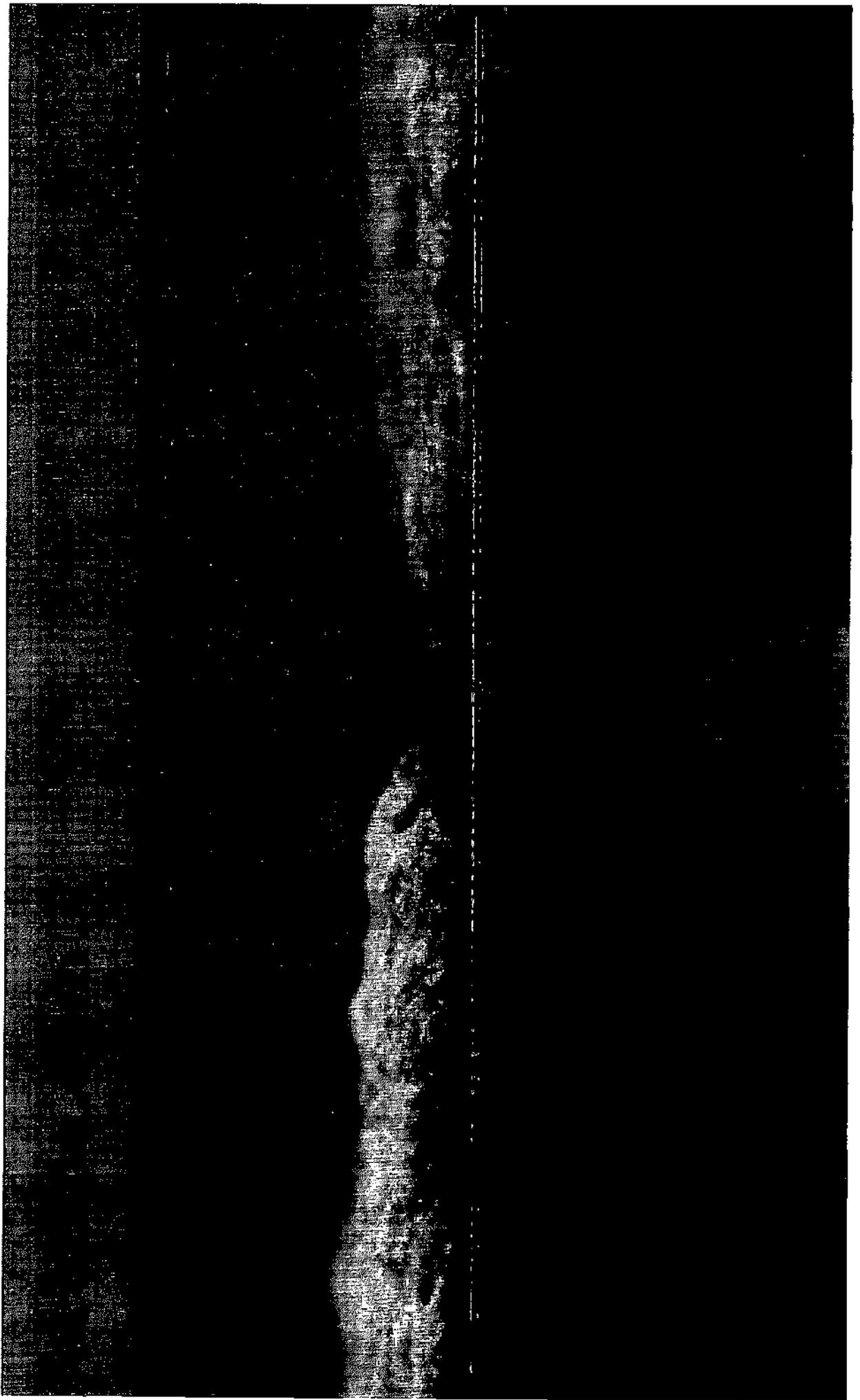
Purés de fruta o verdura. Calabazas, zanahorias, peras, manzanas, membrillos pueden añadirse a la masa del bizcocho cocidas y en forma de puré.

Clases de bizcochos

Se pueden distinguir dos grupos fundamentales: los bizcochos para tomar solos y los bizcochos para rellenar, emborrachar o formar tartas, que son más ligeros. De estos últimos, el más extendido es el bizcocho de genovesa (génoise en francés), que es el que se utiliza para hacer tartas de pisos.

Según los ingredientes, la variedad es infinita: con frutas, chocolate, especias, licores...

Por forma y tamaño nos encontramos con muchísimas preparaciones que en lo básico no son sino bizcochos como las magdalenas, cupcakes, muffins, etc.



Frutas frescas. En láminas, trozos, zumo cortadas pueden añadirse al bizcocho manzanas, peras, cítricos, etc. Se añaden en el último momento y si van en trozos quedarán cocidas a la vez que éste.

Aromas. Vainilla, canela, jengibre, limón, naranja, anís, agua de rosas, azahar, etc. La lista de los aromas que pueden añadirse a los bizcochos es larguísima.

**ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS
TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS**

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra **Municipalidad de Temuco** y el **Programa Microempresariado Mujer**.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : Bernadita Fuentes
RUT : _____
CURSO : Bizcochos y Rellenos para tortas

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

NOTA ►	1	2	3	4	5	6	X
--------	---	---	---	---	---	---	---

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

Nº	ETAPAS	NOTAS
1	Relator del Servicio	1 2 3 4 5 6 7 (7)
2	Implementación y materiales entregados	1 2 3 4 (4) 5 6 7
3	Lugar o sala de clases	1 2 3 4 5 6 7 (7)
4	Coordinación del Curso	1 2 3 4 (4) 5 6 7
5	Calidad de lo entregado	1 2 3 4 5 6 (6) 7

OBSERVACIONES:

FIRMA Fuentes

ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra Municipalidad de Temuco y el Programa Microemprendimiento Mujer.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : Sonia Sandoval Díaz
RUT : _____
CURSO : Biscocho y relleno (Técnicas)

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

NOTA ►	1	2	3	4	5	6	7
--------	---	---	---	---	---	---	---

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

Nº	ETAPAS	NOTAS
1	Relator del Servicio	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/>
2	Implementación y materiales entregados	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/>
3	Lugar o sala de clases	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/>
4	Coordinación del Curso	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/>
5	Calidad de lo entregado	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/>

OBSERVACIONES:

FIRMA



ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra Municipalidad de Temuco y el Programa Microempresariado Mujer.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : Lidia Catalán S.
RUT : _____
CURSO : Bizcochos y rellenos.

PREGUNTAS

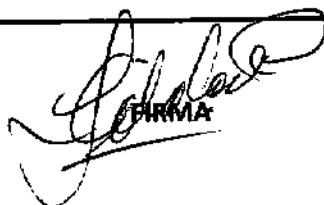
Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

NOTA ►	1	2	3	4	5	6	7
--------	---	---	---	---	---	---	---

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

Nº	ETAPAS	NOTAS							
1	Relator del Servicio	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7			
2	Implementación y materiales entregados	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7			
3	Lugar o sala de clases	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7			
4	Coordinación del Curso	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7			
5	Calidad de lo entregado	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7			

OBSERVACIONES:


 FIRMA

ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra **Municipalidad de Temuco** y el **Programa Microemprendimiento Mujer**.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : Silvia Hernández Corona
RUT : _____
CURSO : Biscochos, rellenos de tortas

PREGUNTAS

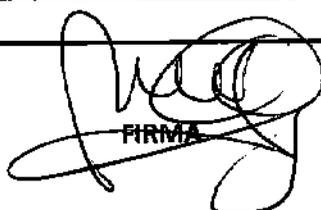
Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

NOTA ►	1	2	3	4	5	6	7 <input checked="" type="checkbox"/>
--------	---	---	---	---	---	---	---------------------------------------

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

N°	ETAPAS	NOTAS							
1	Relator del Servicio	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7 <input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7 <input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7 <input checked="" type="checkbox"/>			
2	Implementación y materiales entregados	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7 <input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7 <input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7 <input checked="" type="checkbox"/>			
3	Lugar o sala de clases	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7 <input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7 <input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7 <input checked="" type="checkbox"/>			
4	Coordinación del Curso	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7 <input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7 <input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7 <input checked="" type="checkbox"/>			
5	Calidad de lo entregado	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> <td style="width: 12.5%;">7 <input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7 <input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7 <input checked="" type="checkbox"/>			

OBSERVACIONES:


 FIRMA

**ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS
TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS**

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra Municipalidad de Temuco y el Programa Microempresariado Mujer.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE :

Ingrid Gallardo Gallardo

RUT :

Biscochos y rellenos para torta

CURSO :

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

NOTA ►	1	2	3	4	5	6	X
--------	---	---	---	---	---	---	---

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

Nº	ETAPAS	NOTAS
1	Relator del Servicio	1 2 3 4 5 6 X
2	Implementación y materiales entregados	1 2 3 4 5 6 X
3	Lugar o sala de clases	1 2 3 4 5 6 X
4	Coordinación del Curso	1 2 3 4 5 X 7
5	Calidad de lo entregado	1 2 3 4 5 6 X

OBSERVACIONES:

Nota que decir gracias

FIRMA

Ingrid Gallardo

**ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS
TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS**

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra Municipalidad de Temuco y el Programa Microempresariado Mujer.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : Imei María Riquelme
 RUT : _____
 CURSO : Técnicas Elaboración Bizcochos y rellenos para tortas

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

NOTA ►	1	2	3	4	5	6	<input checked="" type="checkbox"/> 7
--------	---	---	---	---	---	---	---------------------------------------

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

N°	ETAPAS	NOTAS
1	Relator del Servicio	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
2	Implementación y materiales entregados	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
3	Lugar o sala de clases	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
4	Coordinación del Curso	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
5	Calidad de lo entregado	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7

OBSERVACIONES:

FIRMA



**ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS
TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS**

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra **Municipalidad de Temuco** y el **Programa Microempresariado Mujer**.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : ANDREA SÁEZ SALAS
RUT : _____
CURSO : Biscocho y rellenos para tortas

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

NOTA ►	1	2	3	4	5	6	7
--------	---	---	---	---	---	---	---

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

Nº	ETAPAS	NOTAS
1	Relator del Servicio	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
2	Implementación y materiales entregados	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
3	Lugar o sala de clases	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
4	Coordinación del Curso	1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6 7
5	Calidad de lo entregado	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7

OBSERVACIONES:

muy buen curso, con las tecnicas aprendidas.

FIRMA

Andrea Sáez

**ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS
TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS**

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra **Municipalidad de Temuco** y el **Programa Microemprendimiento Mujer**.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : Naudia Andrea Fernández Soto
RUT : _____
CURSO : Técnicas elaboración Bizcochos y Rellenos Para Tortas

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

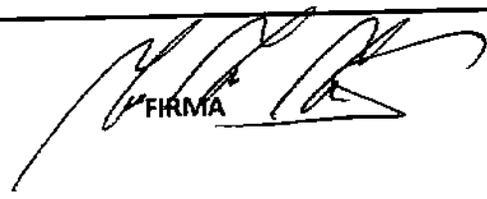
NOTA ►	1	2	3	4	5	6	7
--------	---	---	---	---	---	---	---

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

Nº	ETAPAS	NOTAS
1	Relator del Servicio	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
2	Implementación y materiales entregados	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
3	Lugar o sala de clases	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
4	Coordinación del Curso	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
5	Calidad de lo entregado	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7

OBSERVACIONES:

Todo muy bien


 FIRMA

**ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS
TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS**

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra **Municipalidad de Temuco** y el **Programa Microempresariado Mujer**.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : Delicia Morúa Santander ERICE
RUT : _____
CURSO : _____

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

NOTA ►	1	2	3	4	5	6	7
--------	---	---	---	---	---	---	---

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

Nº	ETAPAS	NOTAS
1	Relator del Servicio	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
2	Implementación y materiales entregados	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
3	Lugar o sala de clases	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
4	Coordinación del Curso	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
5	Calidad de lo entregado	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7

OBSERVACIONES:

J. S.
FIRMA

**ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS
TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS**

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra **Municipalidad de Temuco** y el **Programa Microempresariado Mujer**.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : Isabel Muñoz Jbarez

RUT : _____

CURSO : Biscochitas y rellenos para tortas

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

NOTA ►	1	2	3	4	5	6	7
--------	---	---	---	---	---	---	---

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

N°	ETAPAS	NOTAS
1	Relator del Servicio	1 2 3 4 5 6 7
2	Implementación y materiales entregados	1 2 3 4 5 6 7
3	Lugar o sala de clases	1 2 3 4 5 6 7
4	Coordinación del Curso	1 2 3 4 5 6 7
5	Calidad de lo entregado	1 2 3 4 5 6 7

OBSERVACIONES:

Es muy práctico el curso, me gustó muchísimo
El único 5 es porque no nos entregaron el material
exorbitante. lo único que faltó. la monitora muy entregada
y sacrificada, disponible 100%. La profesora espectacular. U
Sra. Solangel Vesent, muy buena didáctica. Se maneja en
la repostería.

FIRMA

J. FOSTER

**ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS
TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS**

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra Municipalidad de Temuco y el Programa Microempresariado Mujer.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : Yvonne Bermejo Herrera B
RUT : _____
CURSO : Biscuitos y rellenos.

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

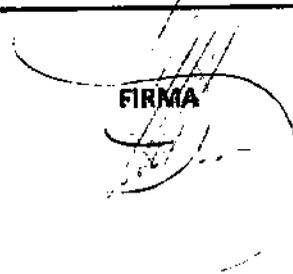
NOTA ►	1	2	3	4	5	6	7
--------	---	---	---	---	---	---	---

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

Nº	ETAPAS	NOTAS
1	Relator del Servicio	1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 7
2	Implementación y materiales entregados	1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 7
3	Lugar o sala de clases	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
4	Coordinación del Curso	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7
5	Calidad de lo entregado	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/> 7

OBSERVACIONES:

FIRMA



**ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS
TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS**

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra Municipalidad de Temuco y el Programa Microempresariado Mujer.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : Minimón Bautille Rivera
RUT : _____
CURSO : Técnicas Elaboración Bizcochos y Rellenos para Tortas

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

NOTA ►	1	2	3	4	5	6	<input checked="" type="checkbox"/>
--------	---	---	---	---	---	---	-------------------------------------

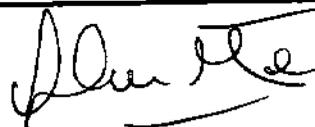
Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

N°	ETAPAS	NOTAS
1	Relator del Servicio	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/>
2	Implementación y materiales entregados	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/>
3	Lugar o sala de clases	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/>
4	Coordinación del Curso	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/>
5	Calidad de lo entregado	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="checkbox"/>

OBSERVACIONES:

opela jurare unos das clases porque
en aprende no más

FIRMA



ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS

Estimada Usuaria,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra **Municipalidad de Temuco** y el **Programa Microempndimiento Mujer**.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : Ruty Hoese E.

RUT : _____

CURSO : Bizcochos y Rellenos para torta

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

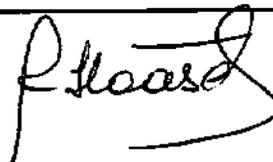
NOTA ►	1	2	3	4	5	6	7
						X	

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluacion del servicio entregado?

Nº	ETAPAS	NOTAS														
1	Relator del Servicio	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7						X	
1	2	3	4	5	6	7										
					X											
2	Implementación y materiales entregados	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7						X	
1	2	3	4	5	6	7										
					X											
3	Lugar o sala de clases	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7					X		
1	2	3	4	5	6	7										
				X												
4	Coordinación del Curso	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7						X	
1	2	3	4	5	6	7										
					X											
5	Calidad de lo entregado	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 15px; text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7						X	
1	2	3	4	5	6	7										
					X											

OBSERVACIONES:

FIRMA



**ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS
TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS**

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra Municipalidad de Temuco y el Programa Microempresariado Mujer.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : Uriana Barriento Cabezas

RUT : _____

CURSO : Técnica Biscocho y rellenos para torta

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

NOTA ►	1	2	3	4	5	6	X
--------	---	---	---	---	---	---	---

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

Nº	ETAPAS	NOTAS
1	Relator del Servicio	1 2 3 4 5 6 X
2	Implementación y materiales entregados	1 2 3 4 5 6 X
3	Lugar o sala de clases	1 2 3 4 5 6 X
4	Coordinación del Curso	1 2 3 4 5 6 X
5	Calidad de lo entregado	1 2 3 4 5 6 X

OBSERVACIONES:

conforme con lo aprendido.
me hubiese gustado unas 2 clases extras
para aprender mas.

FIRMA

**ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS
TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS**

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra **Municipalidad de Temuco** y el **Programa Microempresariado Mujer**.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : MARIA Georgina LARA Gutierrez
RUT : _____
CURSO : elaboración Bizcocho y rellenos tortas

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

NOTA ►	1	2	3	4	5	6	7
--------	---	---	---	---	---	---	---

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

N°	ETAPAS	NOTAS
1	Relator del Servicio	1 2 3 4 5 6 (7)
2	Implementación y materiales entregados	1 2 3 4 5 6 (7)
3	Lugar o sala de clases	1 2 3 4 5 6 (7)
4	Coordinación del Curso	1 2 3 4 5 6 (7)
5	Calidad de lo entregado	1 2 3 4 5 6 (7)

OBSERVACIONES:

Muy bueno seria bueno
Repetir muchas
Gracias

FIRMA


**ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIAS
TECNICAS ELABORACION BIZCOCHOS Y RELLENOS PARA TORTAS**

Estimada Usuaría,

Le pedimos 5 minutos de su tiempo para realizar la siguiente actividad, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que entrega nuestra Municipalidad de Temuco y el Programa Microempendimiento Mujer.

Muchas gracias por su tiempo.

ANTECEDENTES GENERALES

NOMBRE : Amelia Treanta Pomico
RUT : _____
CURSO : Repasteo Bizcocho y Rellenos

PREGUNTAS

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su nivel de SATISFACCIÓN con el servicio recibido o actividad realizada? Seleccione la nota con una X.

NOTA ►	1	2	3	4	5	6	7
---------------	---	---	---	---	---	---	---

Considerando una escala de 1 a 7, en la que 1 significa "MUY INSATISFECHO/A" y 7 "MUY SATISFECHO/A" ¿cuál es su evaluación del servicio entregado?

Nº	ETAPAS	NOTAS
1	Relator del Servicio	1 2 3 4 5 6 7
2	Implementación y materiales entregados	1 2 3 4 5 6 7
3	Lugar o sala de clases	1 2 3 4 5 6 7
4	Coordinación del Curso	1 2 3 4 5 6 7
5	Calidad de lo entregado	1 2 3 4 5 6 7

OBSERVACIONES:

FIRMA [Firma]



**ACTA DE ENTREGA
PROGRAMA MICROEMPENDIMIENTO MUJER
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO**

DECLARACIÓN JURADA RECEPCIÓN DE BIENES

NOMBRE BENEFICIARIO	CLAUDIA FERNANDEZ SAEZ
RUT	

Con fecha 29 de Diciembre, la persona individualizada con anterioridad, en su calidad de beneficiaria (o) declara a través del presente, haber recibido satisfactoriamente de la Municipalidad de Temuco los bienes y/o insumos que se detallan a continuación y que corresponden a una iniciativa productiva postulada al Programa Microemprendimiento Mujer, financiado por la Municipalidad de Temuco.

DETALLE

IDENTIFICACIÓN DEL BIEN
HORNO ELÉCTRICO THOMAS DE 60 LITROS + BATIDORA 3,5 LITROS PROFESIONAL MARCA TOP CHEF



**FIRMA BENEFICIARIA
RECIBI CONFORME**

**PAOLA MUÑOZ MERINO
COORDINADORA PROGRAMA
MICROEMPENDIMIENTO MUJER**

TEMUCO, 29 DE DICIEMBRE DE 2016

CONSTANCIA CAMBIO PRODUCTO

El proveedor de Servicios Otec Sy3 producciones, deja constancia que se realizó el cambio de la maquinaria solicitada, por el mismo producto y marca pero otro modelo.

Usuaría: CLAUDIA FERNANDEZ SAEZ

Rut:

Producto Inicial: HORNO ELECTRICO MARCA SOMELA + BATIDORA 3,5 LITROS.

Motivo del cambio: Se realiza el cambio solo del Horno Electrico, ya que la usuaria había cotizado un Horno marca Thomas de 60 litros y no un horno somela, además no se especificaba cuantos litros, por ello se realiza el cambio por el horno que la usuaria realmente solicitaba. La batidora se compra una profesional de 3,5 litros marca Top Chef, acorde a especificaciones técnicas.

PRODUCTO ENTREGADO: HORNO ELÉCTRICO MARCA THOMAS DE 60 LITROS + BATIDORA PROFESIONAL MARCA TOP CHEF.


Firma Usuaría

Rut


FIRMA REPRESENTANTE OTEC