

PROCESO DE SELECCIÓN MIXTO
JEFATURA DE AGENCIA DE AREA TIRUA
REGION DEL BIOBIO
ESTAMENTO PROFESIONAL, CALIDAD JURÍDICA CONTRATA, GRADO 09 E.U.R.

Perfil de la Función

Responsable de asesorar estratégica y operacionalmente al Director/a Regional en materias relacionadas con el Fomento Productivo, además de liderar al equipo humano que se desempeña en la Agencia de Área y dirigir eficaz y eficientemente los programas y proyectos correspondientes a ésta, mediante la aplicación integral y coherente de las políticas institucionales y la adecuada articulación de las orientaciones de desarrollo productivo y territoriales definidas por el Gobierno Regional, en conformidad con la normativa legal vigente que regula la actividad administrativa, financiera y del control en el Estado (Ley Orgánica de INDAP, Estatuto Administrativo, Ley de Presupuesto, Ley de Probidad, Ley de Transparencia, entre otras).

FUNCIONES PRINCIPALES	
Planificar y administrar los Recursos asignados al Área	<p>Desarrollar una estrategia territorial sustentable, que permita fortalecer el desarrollo económico de los agricultores/as en sus respectivos territorios.</p> <p>Planificar los recursos de su Área, a partir de las demandas levantadas desde los usuarios de su territorio y de las orientaciones institucionales.</p> <p>Gestionar la oferta de los recursos económicos asignados al territorio bajo su responsabilidad (Área), a través de la correcta aplicación de su plataforma de servicios (instrumentos).</p> <p>Asegurar la correcta focalización de los recursos asignados a su Área.</p> <p>Aplicar mecanismos de control de gestión, para asegurar una adecuada ejecución de instrumentos (controlar el proceso de Ejecución Presupuestaria).</p> <p>Articular recursos con otras instituciones públicas y/o privadas, con el propósito de fortalecer el desarrollo productivo de la agricultura familiar campesina.</p> <p>Levantar oportunidades de mejora permanente.</p> <p>Administrar y controlar el adecuado uso de los bienes institucionales asignados a su Agencia de Área.</p>
Representar a la Institución en el territorio	<p>Representar a la Institución en las distintas instancias, tanto públicas como privadas.</p> <p>Colaborar en las distintas convocatorias de la red de Instituciones Públicas y Privadas, integrando y promoviendo instancias de participación ciudadana.</p>

	<p>Participar, representar e intervenir para la articulación con otros Servicios Públicos y Privados del territorio, en beneficios de la Agricultura Familiar Campesina.</p> <p>Participar, representar e intervenir para levantar las demandas con los usuarios/as y sus organizaciones.</p> <p>Proveer de información a las instituciones y autoridades de su territorio, acerca de las políticas y programas institucionales e información silvoagropecuaria general.</p>
<p>Contribuir al desarrollo sostenible y a la valorización de la Agricultura Familiar Campesina, a través de la implementación de plataforma de servicios institucional</p>	<p>Promover, difundir e implementar la Política de Fomento de la Institución, a través de su plataforma de servicios y cuando corresponda, adicionar otros instrumentos pertinentes de la Red de Servicios Públicos de Fomento Productivo.</p> <p>Aplicar conocimientos y criterios que permitan una adecuada implementación de la Política de Fomento Institucional, según las características de su territorio y del entorno.</p> <p>Supervisar la aplicación de los distintos instrumentos de fomento (incentivos y créditos), controlando el correcto uso estratégico, técnico y administrativo, para promover el desarrollo del sector Silvoagropecuario de su Área.</p> <p>Desplegar la Plataforma de servicios de acuerdo a la planificación de su Área, realizando seguimiento permanente a su gestión.</p>
<p>Liderar al equipo de trabajo, administrando los procedimientos asociados a gestión de personas</p>	<p>Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, guiándolos hacia el logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas del área.</p> <p>Promover adecuadas relaciones interpersonales dentro de su equipo, e implementar buenas prácticas que contribuyan a un clima laboral positivo.</p> <p>Distribuir funciones y cargas de trabajo dentro de su equipo velando por la equidad en la asignación de funciones; evaluando y retroalimentando el desempeño de sus funcionarios/as.</p> <p>Establecer instancias de coordinación con los distintos equipos de trabajo, para comunicar la estrategia institucional y regional.</p> <p>Velar por las condiciones de trabajo del equipo, de modo de facilitar la disposición de recursos de infraestructura, equipamiento u otros.</p>
<p>Cumplir con las actividades y responsabilidades señaladas para su cargo en los manuales, normas y reglamentos institucionales.</p>	

Estas funciones se deben complementar además con lo señalado en Resolución Exenta vigente sobre estructura organizacional del Instituto de Desarrollo Agropecuario.

REQUISITOS DE POSTULACIÓN

REQUISITOS GENERALES

Los/as postulantes deben cumplir los requisitos de Ingreso a la Administración Pública, establecidos en el Art. 12 del D.F.L. N° 29/2004 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la de la Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

- a) Ser ciudadano/a o extranjero poseedor de un permiso de residencia.
- b) Haber aprobado la educación básica y poseer el nivel educacional o título profesional o técnico, que por la naturaleza del empleo exija la Ley (conforme a los Requisitos Específicos de formación indicados en el presente documento).
- c) Haber cumplido con la ley de reclutamiento y movilización, cuando fuera procedente.
- d) No haber cesado en cargo público como consecuencia de haber tenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria, salvo que haya transcurrido más de 5 años desde la fecha de expiración de funciones, situación que se acreditará mediante declaración jurada simple.
- e) No estar inhabilitado/a para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado/a por crimen o por simple delito.

Postulantes extranjeros/as deberán cumplir lo establecido en el Art. 12 de la ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo y presentar un reconocimiento, revalidación y/o convalidación de sus títulos profesionales o grados académicos obtenidos en el extranjero.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE FORMACION Y EXPERIENCIA

Formación Académica	Título Profesional otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste, de al menos 8 semestres de formación, del área de las Ciencias Agropecuarias.
Experiencia Profesional	<p>Experiencia profesional acreditable mediante certificado, asociada a la función (a contar de la obtención del título) mínima de 3 años en el Área Agropecuaria.</p> <p>Experiencia profesional acreditable mediante certificado, (a contar de la obtención del título), mínima de 3 años en diseño, formulación y/o evaluación de proyectos agropecuarios.</p> <p>Experiencia profesional acreditable mediante certificado (a contar de la obtención del título), mínima de 3 años en asesoría técnica a pequeños/as productores/as agrícolas.</p> <p>Experiencia profesional acreditable mediante certificado (a contar de la obtención del título) mínima de 1 año con personal a cargo como jefatura (o coordinación de equipos de trabajo)</p> <p>Deseable experiencia profesional acreditable mediante certificado (a contar de la obtención del título) en temáticas de agroecología, sustentabilidad o afines.</p>

<p>Especialización/Capacitación</p>	<p>Acreditar a lo menos 2 capacitaciones/especializaciones en alguna de las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativas y Políticas Públicas • Gestión Estratégica • Enfoque de Género, inclusión o temáticas afines. • Enfoque Territorial • Enfoque Agroecológico • Agricultura y resiliencia al cambio climático • Cooperativismo y asociatividad. • Liderazgo y Trabajo en equipo • Evaluación y Gestión de Proyectos • Fomento productivo • Gestión de Negocios • Finanzas y organizaciones campesinas • Innovación de Desarrollo Social <p>*No se otorga puntaje a seminarios ni congresos. No se otorga puntaje a capacitaciones cuya duración sea inferior a 8 hrs.</p> <p>Se considerarán válidas capacitaciones/especializaciones realizadas y finalizadas, desde el año 2018 a la fecha.</p>
<p>Otros Requisitos</p>	<p>Manejo de procesadores de texto y planillas de cálculo.</p> <p>Manejo herramientas colaborativas para el trabajo en equipo.</p> <p>Licencia de conducir clase B al día.</p> <p>Disponibilidad para el trabajo en terreno y para desplazarse dentro de la región y del país.</p> <p>Poseer conocimiento y experiencia en los principales rubros del territorio y/o región.</p>

COMPETENCIAS CONDUCTUALES REQUERIDAS

Competencias Conductuales	
Transversales	Específicas
Orientación de Servicio al Cliente (Interno/Externo)	Impacto e Influencia
Integridad	Conducción de Equipos de Trabajo
	Orientación Estratégica
	Capacidad de Planificación y Organización
	Orientación al logro de resultados

LLAMADO A POSTULACIÓN, RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES Y ESPECIFICACIONES PARA LA POSTULACIÓN

El período de postulación se realizará entre los días **31 mayo y 14 de junio 2023** ambas fechas inclusive, hasta las 18:00hrs.

Para asegurar la correcta difusión y acceso a la información de los/as interesados/as, la pauta del proceso será difundida a través del sitio web institucional www.indap.gob.cl, sección "Trabaje para INDAP", y en el Portal de Empleos Públicos www.empleospublicos.cl entendiéndose plenamente conocidas y aceptadas por los/as postulantes.

Las personas interesadas en postular deberán hacerlo **únicamente** a través del portal de Empleos Públicos, www.empleospublicos.cl, (postulación en línea) para lo cual deberán registrarse previamente como usuarios de éste y completar el currículum vitae del portal (en el menú mi CV, en VER CV) y adjuntar los documentos solicitados en "Documentos Requeridos para postular".

Documentos requeridos para la hacer efectiva la postulación:

- a) Copia de cédula de identidad**, fotocopia simple.
- b) Certificado que acredite Título Profesional**, fotocopia simple de título profesional, legible (no se considerarán certificados de título en trámite, ni de egreso).
- c) Fotocopia simple** de certificados que acrediten post grados, post títulos, diplomados, capacitaciones y/o perfeccionamiento realizados y finalizados, asociados a la función. (No se considerarán válidos certificados de jornadas, talleres, congresos o seminarios; no se serán válidas capacitaciones que no cumplan con duración, fecha o periodo de realización requerido).
- d) Certificado que acredite la experiencia profesional pertinente** que indique claramente, identificación de la organización/empleador, fecha de inicio y término de trabajo (día, mes, año), cargo/s desempeñado/s, detalle de funciones realizadas en cada cargo y que cuente con el correspondiente nombre y firma del empleador, departamento de recursos humanos o su equivalente, además del timbre de la organización que certifica (Formato sugerido, descargable de portal Empleos Públicos)
- e) Fotocopia de Licencia de conducir clase B al día**
- f) Currículum Vitae**, formato libre (Propio).
- g) Declaración jurada** que cumple requisitos de ingreso a la administración Pública.

Condiciones Generales:

Los documentos antes señalados se deben ingresar en el mismo portal de Empleos Públicos, en la opción "**Adjuntar Archivos**", donde deberá adjuntar cada uno de los documentos que se exigen sean presentados al momento de formalizar su postulación al cargo, con lo cual, quedarán con un ticket. Si el/la postulante no adjunta los documentos requeridos, el sistema no le habilitará la opción de postular, **quedando imposibilitado de aplicar a la convocatoria.**

A la fecha de cierre de la recepción de las postulaciones al proceso de selección, las personas interesadas deberán haber acreditado por completo todos sus antecedentes y requisitos solicitados.

No se recibirán postulaciones mediante otra vía que no sea el portal de Empleos Públicos (correo electrónico destinado a consultas, notificaciones u otro correo institucional, Oficina de partes, etc.)

Los/as postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimentos o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán deberán informarlo en su postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos/as los/as postulantes que se presenten en este proceso de selección.

Las notificaciones y las citaciones para rendir las etapas de selección contempladas en este proceso se realizarán a través de mensajes enviados a la dirección de correo electrónica informada por el/la postulante en el portal de www.empleospublicos.cl. Por razones ajenas a la plataforma www.empleospublicos.cl y al Instituto de Desarrollo Agropecuario, los mensajes de notificación o de citaciones emitidos desde cuentas @serviciocivil.gov.cl o @indap.cl podrían ingresar como “correos no deseados” o “Spam”, por ello se requiere que los/as postulantes revisen periódicamente todos los buzones del correo electrónico informado.

Durante el desarrollo de las etapas del proceso de selección, los potenciales gastos que pudiese incurrir el/la postulante por concepto de traslado, alojamiento o alimentación, así como el tiempo utilizado para la asistencia y rendición de estas etapas, son de su propia responsabilidad.

En caso de que alguna de la/s etapas se realice de manera remota, INDAP informará oportunamente a los/as postulantes respecto al día y horario de la etapa. Sin embargo, es responsabilidad del postulante contar con adecuada conexión a internet, audio y cámara web, de lo contrario no podrá rendir la etapa, lo que implica que no podrá seguir participando del proceso.

En algunos procesos de selección, INDAP podrá prescindir, agregar o modificar algunas de las etapas, de acuerdo al perfil de la función y las características particulares del proceso.

INDAP en caso de requerirlo, podrá solicitar a los/as postulantes documentación adicional para evaluar su postulación.

Los/as postulantes son responsables de la completitud y veracidad de la información que presentan. Los/as postulantes que no adjunten la totalidad de los antecedentes requeridos quedaran fuera del proceso.

El proceso de selección podrá ser declarado desierto por falta de postulantes idóneos entendiéndose por estos aquellos/as candidatos/as que no cumplan con el perfil y/o requisitos establecidos.

A partir de los resultados del presente proceso de reclutamiento y selección, INDAP podrá conformar una lista de postulantes elegibles, la que será válida por un período de 12 meses. Este listado podrá ser utilizado para convocar a los/as postulantes elegibles a objeto de proveer el mismo cargo o similar en cualquier localidad de la institución, durante el período indicado.

La realización de la postulación, implica que cada postulante conoce y acepta íntegramente la información contenida en las presentes Bases de este proceso de reclutamiento y selección.

MODALIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Etapas del Proceso

Este proceso de selección¹ contempla cuatro Etapas: Admisibilidad, Evaluación de Antecedentes Curriculares, Evaluación técnica, Entrevista Técnica y de Valoración Global y Evaluación Psicolaboral.

Etapas 1: Admisibilidad de las postulaciones

Implica el registro de las postulaciones, revisión del cumplimiento de requisitos de postulación de carácter general, administrativo y cumplimiento del envío de la documentación señalada como obligatoria para hacer válida una postulación.

La presentación de antecedentes de postulación con información incompleta, alterada, documentación en mal estado o poco legible, documentación que no acredite la experiencia solicitada, tanto en ámbitos de experiencia como en tiempo requerido, será considerada incumplimiento de los requisitos, por lo cual la postulación será considerada no admisible para participar de dicho proceso

Etapas 2: Evaluación de Antecedentes Curriculares

Los antecedentes de los/as postulantes admisibles serán sometidos a análisis curricular considerando los requisitos de formación académica, capacitación/especialización y experiencia profesional.

a) Antecedentes Educativos o Formación:

- **Formación Educativa:** Otorga puntaje por el (los) título(s) que posea el/la postulante de acuerdo a su pertinencia al perfil y para el desempeño de la función.
- **Capacitación/Especialización:** Aprobados por el/la postulante, debiendo ser acreditados y pertinentes al perfil requerido. Debe señalarse nombre del curso, entidad, fecha de realización y horas de duración.

*Los estudios deben estar aprobados, finalizados y acreditados. (En caso de presentar documentos en otro idioma, deberá ser enviado traducido al español). En caso de egresados/as o en proceso de titulación de Magister, se aceptarán certificados de egreso o avance curricular, siempre que sean pertinentes a los solicitados.

b) Antecedentes Laborales:

Experiencia Profesional: En esta etapa se evaluará los antecedentes referidos a experiencia profesional acreditable señalados en los requisitos específicos de experiencia. Para certificar dicha experiencia deberán acreditar a través de documentación que corrobore tiempo de experiencia laboral requerida en el área y funciones asociadas al cargo.

Sólo se considerará como medio de acreditación de experiencia laboral un documento formal, que especifique identificación de la organización/empleador, fecha de inicio y término de trabajo (día, mes, año), cargo/s desempeñado/s, detalle de funciones realizadas en cada cargo y que cuente con

¹En algunos procesos de selección, Indap podrá prescindir, agregar o modificar algunas de etapas, de acuerdo al perfil de la función y las características particulares del proceso.

el correspondiente nombre y firma del empleador, departamento de recursos humanos o su equivalente, además del timbre de la organización que certifica.

No se considerará experiencia laboral que no sea acreditada, que no cumpla con lo especificado en párrafo anterior o que no sea pertinente a la requerida. No se considerarán documentos válidos para acreditar experiencia, tales como: Certificados extendidos por el/la mismo/a postulante, currículum vitae, Resoluciones de nombramiento, contratos de trabajo, finiquitos, boletas de honorarios, certificado de cotizaciones previsionales, cartas de recomendación que no cumplan con la especificación de información solicitada, liquidaciones de sueldo o cualquier otro documento que no se ajuste a lo indicado en el párrafo precedente.

Será evaluada sólo la información contenida en los certificados que acrediten la experiencia profesional pertinente y capacitaciones/especializaciones en caso de ser solicitadas. De acuerdo a esto, se recuerda a los/as postulantes completar toda la información solicitada y adjuntar todos los documentos requeridos.

En caso que se solicite como requisito, acreditar experiencia profesional en funciones de **jefatura o coordinación de equipos**, se deberá detallar de manera explícita y acreditar con documentos formales mencionados anteriormente, el número de personas a cargo y período durante el que ejerció dicha función.

Realizado el análisis curricular se confeccionará una nómina con los postulantes que hayan superado esta etapa, ordenada en forma decreciente según sus puntajes. Los aspectos/requisitos mencionados como “deseables” implica que no constituyen un requisito, pero el mayor cumplimiento de éstos, serán valorados para confeccionar la nómina de los/as postulantes que avanzan a la siguiente etapa. Pasarán a la siguiente etapa del proceso, los/as postulantes que se encuentren dentro de los 10 mejores puntajes o en su defecto, dependiendo de las características del proceso, INDAP definirá el número de postulantes que presenten los mayores puntajes y que avanzan a la siguiente etapa de selección, pudiendo ser mayor o menor al número indicado con anterioridad.

Etapa 3: Evaluación Técnica

En esta etapa se evalúan los conocimientos técnicos relacionados con la función que se postula. Como en las etapas anteriores, es requisito aprobar esta etapa para continuar en el proceso.

Dependiendo de las características del proceso y del contexto sanitario, INDAP definirá e informará oportunamente a los/as postulantes, si dicha etapa se realizará de forma presencial y/o vía remota.

Etapa 4: Entrevista Técnica y de Valoración Global

Esta etapa la deben rendir los/as postulantes que hayan aprobado las etapas anteriores, se realiza en la región sede de la función a proveer y tiene por objetivo evaluar si la persona posee los conocimientos y competencias técnicas asociadas al cargo, si se adecua al perfil requerido, al contexto, equipo de trabajo donde desempeña la función en postulación y si responde a las exigencias asociadas a su ambiente directo de trabajo.

Dependiendo de las características del proceso y del contexto sanitario, INDAP definirá e informará oportunamente a los/as postulantes, si dicha etapa se realizará de forma presencial y/o vía remota; en caso de que la entrevista se realice mediante esta última modalidad, los/as postulantes deberán disponer de los medios tecnológicos necesarios para rendir la etapa.

Como en las etapas anteriores, es requisito aprobar esta etapa para continuar en el proceso.

Etapa 5: Evaluación Psicolaboral²

Su objetivo es medir la presencia y nivel de desarrollo de las competencias definidas y requeridas para el desempeño del cargo, indicadas en el perfil, la cual podrá realizarse de manera grupal y/o individual. Se utilizarán técnicas de evaluación de competencias con el propósito de identificar el nivel de desarrollo que tenga el/la postulante en cada una de ellas, y se utilizarán pruebas proyectivas y/o psicométricas, con el propósito de identificar características psicolaborales relevantes para el desempeño de la función.

La vigencia de la evaluación psicolaboral es de seis meses, aquel postulante que haya sido evaluado/a con anterioridad como parte de su postulación a una función similar, para esta Institución, queda eximido/a de la evaluación psicolaboral, considerándose válido el resultado de su evaluación anterior, siempre que ésta se haya realizado dentro del plazo indicado anteriormente y que la función para la cual se evaluó en esa instancia sea similar a la que postula.

***Aprueban esta etapa y continúan en proceso aquellos/as postulantes que califiquen como Recomendables y Recomendables con Observaciones.**

Dependiendo de las características específicas de este proceso de selección, la metodología de esta etapa podría considerar una o más instancias y técnicas de evaluación.

***Previo al cierre del proceso, dependiendo las características de éste, podrá existir una última instancia de entrevista de los/as postulantes finalistas, con algún/os actor/es relevante/s relacionado/s con el cargo a proveer. En caso de realizarse esta última etapa, será requisito aprobarla para ser considerado/a candidato/a elegible y finalizar el proceso de reclutamiento y selección.**

Especificaciones de la Contratación

La persona seleccionada se incorporará a la institución en calidad jurídica contrata, Grado 09 E.U.R, sueldo bruto \$2.931.429.- (incluye asignación de zona, y el valor mensualizado de la bonificación por concepto de la modernización), con una jornada laboral completa de 44 horas de lunes a viernes.

Modernización: La remuneración se incrementa durante los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre según la Ley de Modernización N° 19.553 (sujeta a cumplimiento de las metas institucionales). El valor bruto informado ya contempla esta asignación promedio por mes indicado.

*El monto a pagar en cada cuota de asignación, será equivalente al valor acumulado en el trimestre respectivo, como resultado de la aplicación mensual de esta asignación. No obstante, el personal que deje de prestar servicios antes de completarse el trimestre respectivo tendrá derecho a la asignación en proporción a los meses completos efectivamente trabajados. Los funcionarios que ingresen, tendrán derecho proporcionalmente a los días efectivamente trabajados del trimestre respectivo.

La contratación inicial, tendrá una duración no superior a 3 meses. Luego de ese período, se renovará según informe de desempeño de su jefatura directa.

En caso que resultase seleccionado/a un postulante interno a la institución que posea calidad jurídica contrata, si luego de tres meses no resulta confirmado/a en el cargo, podrá volver a su función y condiciones previas a esta contratación.

²Etapa de Evaluación Psicolaboral: Dependiendo de las características específicas de este proceso de selección, la metodología de esta etapa podría considerar una o más instancias y técnicas de evaluación.

Sin perjuicio de ello, se hace presente que las contrataciones duran como máximo, hasta el 31 de diciembre de cada año y las personas que los sirvan expiran en sus funciones en esa fecha, por el solo ministerio de la ley, salvo que se proponga una prórroga con, a lo menos, treinta días de anticipación, resolverá la prórroga del contrato.

Si bien, el proceso de reclutamiento y selección es para un cargo con un grado asociado, el/la funcionario/a seleccionado/a con posterioridad y por necesidades del servicio, podrá ser asignado a otra función con un grado acorde a la misma.

Comunicación y cierre del Proceso

Para asegurar la correcta difusión y acceso a la información de los/as interesados/as, la pauta del proceso será difundida a través del sitio web institucional www.indap.gob.cl, sección "Trabaje para INDAP", y en el Portal de Empleos Públicos www.empleospublicos.cl entendiéndose plenamente conocidas y aceptadas por los/as postulantes.

El único medio de postulación aceptado es a través del portal de Empleos Públicos www.empleospublicos.cl (postulación en línea).

El estado de avance, resultado de las etapas que conforman el proceso de selección y convocatorias a rendición de éstas, se informará al correo electrónico indicado por cada postulante. Es responsabilidad de cada postulante revisar a través del correo indicado en su postulación (importante revisar todas sus bandejas de correo electrónico, spam y/o no deseados) para conocer el avance de su situación de postulación.

Consultas con respecto a resultados del proceso, sólo se recibirán y contestarán una vez comunicado el cierre del proceso (a través de los medios indicados anteriormente). El plazo de recepción de consultas es hasta 10 días hábiles, posterior a la fecha de cierre del proceso.

Los plazos asociados a la calendarización del proceso (publicados en el portal de empleos públicos) son plazos estimados, estos podrán modificarse de acuerdo al número de postulaciones recibidas y las características del proceso.