

CIDSIU
0517

0517

CENTRO DE ESTUDIOS PARA EL DESAROLLO LABORAL Y AGRARIO
C E D L A

LA ORGANIZACION Y LA PRESTACION DE SERVICIOS



Bruno Rojas C.

SERIE: MANUALES DE CAPACITACION
LABORAL

7

ESQUEMA

1. Introducción
2. Prestar servicios: propósito central de una organización laboral
3. ¿Qué servicios prestar?
 - 3.1 Solución de problemas y conflictos con instituciones públicas
 - 3.2 Consecución de reivindicaciones económicas y sociales inmediatas
 - 3.3 Negociación y logro de objetivos más grandes
 - 3.4 Generación de propuestas de mejoramiento y desarrollo
 - 3.5 Generación de información

Preguntas de asimilación y reflexión



1. INTRODUCCION

Somos conscientes de que nuestras organizaciones están debilitadas, están en crisis.

Existen muchas necesidades e intereses de los trabajadores del sector que requieren ser expuestos, ser encarados; sin embargo nuestras organizaciones siendo débiles, se ven imposibilitadas para cumplir con esta tarea.

Empero, es importante también que seamos conscientes, dirigentes y afiliados de base, de que:

- la debilidad no es incurable, sino es principio de recuperación.
- la crisis no es el final, el adiós definitivo, es el comienzo de algo nuevo, de otros cambios.
- la organización no puede morir; puede y debe fortalecerse. Porque decir organización es decir vida, presencia de nuestro sector en la sociedad, en la economía; es decir posibilidad de crecimiento y desarrollo.

Siendo conscientes de todo esto, no será complicado preguntarse:

¿QUE HACER?

A esta pregunta pretende responder el presente manual.

2. PRESTAR SERVICIOS: PROPOSITO CENTRAL DE LA ORGANIZACION

Si nos preguntamos, por qué nos hemos organizado; la respuesta es rápida y sencilla. Porque necesitábamos realizar compras conjuntas de materiales de trabajo, conseguir créditos, realizar trámites en la alcaldía, mejorar nuestros talleres, vender nuestros productos o servicios, capacitarnos mejor, en fin, porque precisábamos satisfacer ciertas necesidades o solucionar ciertos problemas.

De este modo, estas necesidades y problemas constituyen los **OBJETIVOS** de nuestras organizaciones y estos objetivos se sintetizan en un propósito central:

PRESTAR SERVICIOS

¿Y qué significa prestar servicios? Significa que nuestra organización encare la forma como lograr los objetivos planteados, cómo traducir estos en actividades y tareas orientadas al beneficio de los afiliados, cómo y qué hacer para satisfacer las demandas de los afiliados.

Observemos el siguiente esquema:



3. ¿QUE SERVICIOS PRESTAR?

Mencionemos los siguientes:

- Solucionar problemas y conflictos de los afiliados con instituciones públicas. Trámites y solución de problemas impositivos.
- Conseguir reivindicaciones económicas y sociales inmediatas. Créditos, insumos, capacitación técnica, etc.
- Negociar y lograr objetivos más grandes. Ley de Promoción y regulación de la actividad artesanal, planes de vivienda, etc.
- Generar propuestas de mejoramiento y desarrollo de la actividad. Producción conjunta, exportación, etc.
- Brindar información sobre cuestiones tributarias, legislación vigente, instituciones de apoyo, etc.

3.1 Solución de problemas y conflictos

SERVICIOS	OBJETIVOS DEL SERVICIO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES
Orientación y trámite para la obtención de licencia de funcionamiento del taller ante la Alcaldía	1. Que los afiliados cuenten con la respectiva autorización de funcionamiento de su taller 2. Evitar problemas posteriores a los afiliados	1. Informar sobre la significación del trámite al afiliado. 2. Enviar una carta o memorial a la autoridad correspondiente para iniciar el trámite. 3. Realizar un seguimiento del trámite 4. Si es posible negociar el trámite	Secretarios de Relaciones y Defensa Sindical

SERVICIOS	OBJETIVOS DEL SERVICIO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES
Solución de problemas impositivos (pago de patentes y otros impuestos)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evitar el cobro excesivo e injustificado de algún impuesto en contra de los afiliados. 2. Evitar la doble tributación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informarse bien sobre la magnitud del problema. 2. Enviar una nota de reclamo a la autoridad correspondiente, solicitando una reunión o audiencia 3. En caso de vedad, coordinar acciones con dirigentes de la Federación y la Confederación y, adoptar medidas de presión. 4. Negociar con la autoridad correspondiente. 	Secretarios General, de Relaciones y de Defensa Sindical.

3.2 CONSECUISION DE REIVINDICACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES INMEDIATAS

SERVICIOS	OBJETIVO DEL SERVICIO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Dotación de créditos propios	1. Proporcionar a los afiliados créditos con recursos propios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar recursos propios, por ej. a través de pasanakus, aportes ordinarios, recaudaciones de fiestas u otras actividades. 2. Rotación del crédito o préstamo. 3. Generar un fondo de ahorro, a partir de los intereses. 	Secretario de Hacienda y de Organización, mejor al frente de un Comité de créditos

SERVICIOS	OBJETIVO DEL SERVICIO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Obtención de créditos externos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporcionar a los afiliados créditos obtenidos de fuentes externas. 2. Promover la dotación de créditos colectivos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar contacto con ONG's como FIE, PRODEM, IDEPRO, BANCO SOL a fin de informarse sobre: <ul style="list-style-type: none"> -condiciones del crédito -plazos, montos, intereses y garantías 2. Establecer convenios con estas ONG's para la obtención de créditos. 3. Si es posible, utilizar los fondos propios, para efectos de garantía para créditos más grandes. 	Secretarios General, Secretario de Hacienda y de Relaciones
Obtención de insumos o material de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proveer a los afiliados los insumos necesarios y en lo posible a menor costo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar compras conjuntas de insumos. 2. Utilizar el crédito propio o externo para este fin. 3. Organizar ruedas de negocios para la provisión de insumos. 4. Conseguir convenios o contratos de compra - venta. 	Secretarios de Hacienda y de Organización

SERVICIOS	OBJETIVO DEL SERVICIO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Comercialización de productos y servicios	1. Promover actividades de comercialización de los productos de los afiliados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar ferias artesanales abiertas y cerradas. 2. Negociar con la Alcaldía el uso de áreas de exposición abierta. 3. Organizar ruedas de negocios para la comercialización de productos. 4. Negociar con el Min. de Industria y Comercio, la creación de tiendas artesanales. 5. Coordinar cursos sobre comercialización, relaciones públicas, arte de vender, presentación del producto y el taller. 6. Coordinar acciones de comercialización con ONG's. 7. Coordinar acciones con las Federaciones del Sector y Confederaciones. 8. Promover la participación de los afiliados en tareas nacionales y regionales. 	Comité mixto de comercialización (dirigentes y afiliados) encabezado por el Secretario de Organización, Secretario delegado y Secretario de Cooperativas (si es que hubiera)

SERVICIOS	OBJETIVO DEL SERVICIO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Obtención y compra de herramientas y maquinaria de trabajo.	1. Dotar al afiliado aquellas máquinas y herramientas que tienda	<p>1. Tener bastante información sobre las formas de obtención de las herramientas y máquinas, en función de dos alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uso de fondos propios, pasanakus y ahorros - acceso de créditos otorgados por UNG's (principalmente FIE y la banca) <p>2. Tomar contacto con productores metalmecánicos del sector, a fin de aprovechar la potencialidad y capacidad de estos.</p> <p>3. Comprar maquinaria para uso de todos los afiliados.</p>	Comité Mixto de Comercialización



SERVICIOS	OBJETIVO DEL SERVICIO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Realización de actividades de capacitación técnica	<p>1. Mejorar y potenciar la habilidad y conocimientos técnicos de los afiliados en cuanto a las actividades que realizan.</p> <p>2. Actualizar los conocimientos sobre avances tecnológicos.</p>	<p>1. Organizar cursos de capacitación técnica periódicamente en base a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - invitación a profesionales de instituciones técnicas, de las universidades y otros centros técnicos. - negociación y logros de convenios con instituciones privadas y públicas, como ONG's, universidades, ministerios, institutos y empresas industriales y comerciales. - invitación a productores del sector, con mayor experiencia y conocimientos. - promoción de los afiliados a participar en cursos en el exterior. 	Secretario de Educación y Cultura, Prensa y Propaganda y Régimen Interno y Vinculación Femenina



SERVICIOS	OBJETIVO DEL SERVICIO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Realización de actividades de capacitación político-cultural.	<p>1. Brindar a los afiliados y dirigentes, cursos y talleres, seminarios y charlas sobre temas políticos, económico-sociales y culturales.</p> <p>2. Mejorar el conocimiento e información de los dirigentes y afiliados sobre diversos topics.</p>	<p>1. Elaborar un plan de actividades de capacitación político-cultural.</p> <p>2. Tomar contacto con instituciones públicas y privadas (con universidades, ONG s) a fin de obtener apoyo profesional documentación, videos y películas y otros materiales informativos</p>	Secretario de Cultura, Prensa y Propaganda, Régimen Interno y Vinculación Femenina
Otorgación de servicios de salud	<p>1. Brindar a los afiliados y dirigentes y sus familias los servicios básicos de salud.</p> <p>2. Permitir el acceso a la compra de medicamentos básicos.</p>	<p>1. Tomar contacto con instituciones como el Ministerio de Salud, Unidades Sanitarias Regionales, universidades, colegios médicos, a fin de obtener información y posibilidades de establecer convenios de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - salud ocupacional. - salud básica. - salud familiar - salud materno-infantil <p>2. Conseguir un local para el establecimiento del Centro de Salud de la organización.</p>	Secretarios de Educación, Vinc. Femenina y Deportes - Formación de una Cooperativa



SERVICIOS	OBJETIVO DEL SERVICIO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
		<p>3. Organizar campañas de prevención en salud conjuntamente a las instituciones de apoyo.</p> <p>4. Coordinar acciones con la Federación y Confederación.</p>	

3.3 Negociación y lucro de objetivos más grandes

SERVICIOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Coadyuvar en el logro de Ley de Promoción y Regulación de la actividad artesanal	1. Los afiliados y el sector en general cuentan con una Ley que los protege y los promueve	<p>1. Apoyar a las federaciones y la Confederación en el logro de la ley a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - movilizaciones y presiones al Parlamento. - campañas públicas de concientización. - panfletería - charlas entre los afiliados y en las asambleas. - conferencias de prensa <p>2. Buscar el apoyo de otras organizaciones e instituciones; como la COB, ONG's, Conf. sectoriales partidos políticos, etc.</p>	Strio. Gral. Strio. de Relaciones y Delegados a la Federación y Confederación.

SERVICIOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Obtención de Planes de construcción y mejoramiento de vivienda.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Otorgar a los afiliados posibilidades reales de acceso a la vivienda propia. 2. Posibilitar el requerimiento de las viviendas y en cuanto a saneamiento básico principalmente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar contacto con el Min. de Urbanismo y Vivienda y FONVI, a fin de establecer convenios orientados a la otorgación de viviendas. 2. A través del sistema de Pasanaku promover la compra de terrenos. 3. Establecer convenios con FOMDES para la otorgación de préstamos orientados al saneamiento básico. 	Secretario General, Secretario de Relaciones y Secretario de Conflictos.
Incorporación a la Seguridad Social Pública	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posibilitar el acceso de los afiliados y dirigentes al Sistema de Seguridad Social vigente considerando que el ultimo Decreto Supremo 22578, autoriza la ampliación de este sistema a los trabajadores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar acciones con las Fed. y Conf. a fin de negociar con las autoridades correspondientes para la incorporación de los trabajadores del sector al sistema de seguridad social. 2. Promover campañas de concientización pública para crear un ambito de apoyo. 3. Buscar el apoyo de otras instituciones COB, ONG's, partidos políticos, etc. 	Strio. General, Strio. de Relaciones de Cooperativa y Defensa Sindical



SERVICIOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Lograr una tributación justa	1. Evitando la doble tributación otorgar al afiliado, la seguridad de una tributación justa.	1. Coordinar acciones con las Fed. y Conf. a fin de negociar con las autoridades correspondientes una tributación justa. 2. Buscar el apoyo de otras instituciones, COB, ONG's, partidos políticos, etc.	Strio. Gral., Relaciones, Conflictos y Defensa Sindical.

3.4 Generación de propuestas de mejoramiento y desarrollo

SERVICIOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Organización de centros de producción conjunta o asociada	1. Promover en el afiliado la producción asociada. 2. Generar un centro de intercambio de experiencias, conocimientos y trabajo donde el afiliado participe.	1. Elaborar con el asesoramiento de alguna institución de apoyo un Proyecto de factibilidad. 2. Realizar las asambleas para difundir el proyecto y convocar a los afiliados. 3. Identificar inicialmente un primer grupo de afiliados como grupo eje o de arranque	Strio. de Relaciones, Secretario de Organización y Asesoramiento.
Promoción de la exportación	1. Posibilitar a los afiliados y los centros asociados, la exportación de sus productos.	1. Tomar contacto con instituciones estatales y privadas ligadas a la exportación. 2. Promover la participación de los afiliados en ferias internacionales.	Comité Mixto de Comercialización

SERVICIOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
		3. Coordinar acciones con las Fed. y Conf.	
Promoción de planes de crédito masivos y	1. Brindar a los afiliados un acceso permanente y amplio al crédito	1. Establecer convenios de largo aliento con ONG's y banca privada sobre crédito. 2. Coordinar acciones con Federación y Confed. 3. Negociar con la banca estatal, la extensión de una licencia de crédito artesanal	Comité Mixto de Crédito.

3.5 Generación de información

SERVICIOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Otorgación de información	1. Brindar a los afiliados y los dirigentes, información variada y especializada sobre diversos tópicos.	1. Mantener relación con instituciones generadoras de información sobre el sector, como ONG's, instituciones estatales, universidades, embajadas, instituciones extranjeras, a fin de contar con información sobre: - tributarias. - legislación vigente, etc. 2. Elaborar un pequeño boletín informativo en coordinación con la Fed. del sector y la Confederación.	Strios. de Prensa y Propaganda, Educación y Cultura y Actas.

PREGUNTAS DE ASIMILACION

1. ¿Cuál es el propósito central de nuestras organizaciones?
2. ¿Cuáles son los servicios que puede prestarse?
3. Los trámites de licencia de funcionamiento, en qué tipo de servicio están ubicados?
4. La obtención de créditos externos, en qué tipo de servicio está ubicada?
5. La otorgación de servicios de salud, en qué tipo de servicio está ubicada?
6. Mencione los servicios que pueden prestarse en la negociación de objetivos más grandes.
7. Mencione los servicios que pueden prestarse en la generación de propuestas de mejoramiento y desarrollo.

PREGUNTAS DE REFLEXION

1. Cuando se pregunta al principio de este manual, "¿Qué hacer?", ¿Qué habría respondido usted?
2. ¿Cómo entiende usted la prestación de servicios?
3. ¿Su organización estaría dispuesta a poner en práctica los servicios que en este manual se mencionan? ¿Por qué?
4. ¿Qué otros servicios podría mencionar usted?

