

REGIÓN	O'Higgins
CENTRO	San Fernando
TEMA CENTRAL	Reunión de Renovación 4to año de operación
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> René Solar Jara, Jefe Proyecto - Director Nacional de Centros de Desarrollo de Negocios, Inacap Carlos Escobar, Director Centro de Desarrollo de Negocios San Fernando Alejandro Miranda, Gerente Centros Sercotec Sebastián Osorio Munizaga, Director Regional Sercotec Luis Antonio Berrios, Profesional Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios Sercotec Gabriela Montenegro R., Ejecutiva de Centros de Desarrollo de Negocios Sercotec O'Higgins
FECHA	26 de agosto de 2019
AUTOR ACTA	Gabriela Montenegro

1. Cobertura del Centro:

Centro	Dirección	Ubicación	Cobertura	Días de Funcionamiento	Horarios
Principal	San Fernando	Manuel Rodríguez 520	San Fernando (diaria)	Lunes a viernes	9:00 a 18 hrs.
Satélite 1	San Vicente	Arturo Prat 921	San Vicente (semanal)	Martes	9:00 a 14:00 hrs.
Satélite 2	Las Cabras	John Kennedy 419	Las Cabras (quincenal)	1er y 3er Jueves de cada mes	9:00 a 14:00 hrs.
Atención Remota 1	Peumo	Víctor Achurra 398	Peumo (mensual)	2do jueves de cada mes	9:00 a 14:00 hrs.
Atención Remota 2	Pichidegua	Plaza de Armas s/n	Pichidegua (mensual)	4to jueves de cada mes	9:00 a 14:00 hrs.
Atención Remota 3	Requegua	Armando Gajardo 150	Requegua de la comuna de San Vicente de Tagua Tagua (mensual)	2do miércoles de cada mes	9:00 a 14:00 hrs.

El horario indicado, corresponde a la atención de público, pero en ningún caso debe ser considerado un impedimento para realizar de actividades fuera de este.

2. Comité directivo: El comité directivo está compuesto por:

Nombre miembro del directorio	Entidad que representa	Aporte estratégico del socio.
Tony Gunckel	Universidad Tecnológica de Chile, Inacap	Infraestructura, asesoría especializada, capacitaciones y publicidad
Mauricio Arcos	Cámara de Turismo de San Vicente de Tagua Tagua	Levantamiento de necesidades y oportunidades de intervención entre sus asociados



		Difusión de la labor del Centro.
Eduardo Reyes	Cámara de Turismo Lago Rapel	Convocatoria, conocimiento del sector y difusión de servicios del Centro
Tania Parraguez	Copeval	Infraestructura, convocatoria, conocimiento del sector y difusión de servicios del Centro
Sonia Pavéz	Cámara de Comercio y Turismo San Fernando	Convocatoria, conocimiento del sector y difusión de servicios del Centro

Realizar al menos 3 sesiones, si es necesario Incluir nuevos socios estratégicos. Evaluar de manera permanente la composición del comité, para que este cumpla con generar vínculos efectivos y agregar valor al centro. Hacer llegar a la gerencia las actas resultantes de las reuniones, donde se identifiquen claramente los compromisos.

3. **Equipo de trabajo:** El equipo de trabajo estará compuesto por los siguientes profesionales, en caso de cualquier modificación esta deberá ser informada y aprobada por Sercotec.

Cargo	Nombre del profesional	Fecha de contrato (Día/Mes/año)	Tipo de Contrato
Director	Carlos Escobar Campos	05/01/2017	Indefinido
Asesor Senior	Roberto Ibarra Castro	03/01/2017	Indefinido
Asesor Senior	Hernán Pérez Hernández	09/01/2017	Indefinido
Asesor Junior	Andrea Moya Román	09/01/2017	Indefinido
Asesor Junior	Adolfo Molina Palomer	16/01/2017	Indefinido
Asistente Ejecutivo	Carolina Morales Rain	05/01/2017	Indefinido
Asistente Administrativo	Pilar Olmedo Jiménez	09/01/2017	Indefinido

Considerando los antecedentes entregados en reunión entre el operador y la Gerencia de Centros de Negocios Sercotec (acta 09-05-2019), se incorpora un nuevo profesional al equipo de trabajo, según lo definido en el punto 2.1 del Reglamento de Operadores (Res. N°9664).

El operador es el responsable de los trabajadores (como empleador), por tanto, es el quien define si la jornada laboral termina antes de lo establecido en situación de excepción, por ejemplo: suspensión de servicios básicos, situaciones que afecten la seguridad del equipo (protestas u otros), eventos climáticos etc.

En fechas especiales tales como navidad, año nuevo y fiestas patrias, Sercotec solo se pronunciará respecto de la atención de público, debiendo el operador tomar la determinación respecto del termino anticipado de la jornada laboral.

En ambas situaciones el operador debe informar a la dirección regional (director/a, coordinador/a y ejecutivo/a contraparte), cuál será el horario de salida. A demás de informar respecto de las acciones tomadas para que no se vean afectados los clientes (re agendar reuniones, capacitaciones, informar a los clientes del horario de atención de público etc.).

4. Indicadores: Los indicadores se encuentran aprobados y serán parte del acuerdo de desempeño.

INDICADOR	DEFINICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META
Cientes asesorados en periodo de medición.	Se considera como cliente asesorado dentro del periodo de medición, aquellos que hayan firmado la solicitud de asesoramiento (D3) en algún momento, y que asimismo tengan sesiones de tipo inicial/nueva o seguimiento, reportables, dentro del periodo de medición (periodo del acuerdo de desempeño vigente)	Número de clientes asesorados	510
Horas de asesoría	Horas totales de asesoría reportables, del total de clientes asesorados (incluye tiempo de preparación, de viaje y de contacto directo).	N° de horas de asesorías	5.500
Número de acciones de capacitación	Número de actividades de capacitación realizadas por centros, registradas en estado COMPLETO, y que estén reportables.	N° de eventos de capacitación realizados en el periodo de medición	144
Empresas con aumento de ventas en el periodo de medición	Considera aquellos clientes, que como resultado de la asesoría hayan manifestado un aumento de ventas, dentro del periodo de medición, y fruto de la intervención del centro.	Número de empresas con aumento de venta	153
Nuevos empleos formales generados en el periodo de medición	Mide el número de empleos formales generados por los clientes como resultado de la asesoría, ya sea indefinido, plazo fijo, honorarios, part time, tiempo completo, temporal, autoempleo, etc, dentro del periodo de medición.	Número de empleos formales	50
Monto de financiamiento privado y aprobado en el periodo de medición	Mide los recursos levantados por los clientes, para realizar Inversiones durante el proceso de atención y/o como resultado de la asesoría. Estas inversiones deben ser de tipo privadas y en estado aprobadas, dentro del periodo de medición.	Monto de inversión	MM\$200



5. **Presupuesto:** Se aprueba presupuesto que será incorporado en el Acuerdo de Desempeño, según la siguiente distribución:

ÍTEM	APORTE SERCOTEC \$		APORTE OPERADOR \$		TOTAL \$
1) Operación y RRHH	\$ 305.377.528	75%	\$ 102.196.071	25%	\$ 407.573.599
IAS Acumuladas	\$ 36.882.930		-		\$ 36.882.930
2) Administración (garantías mas comisión de administración)	\$ 30.537.753		-		\$ 30.537.753
Garantías	\$0		-		-
Comisión de administración	\$ 30.537.753		-		-
3) Valor total del Centro (con IAS)	\$ 372.798.211		\$ 102.196.071		\$ 474.994.282

6. **Compromisos (plan de acción):**

a) Desarrollo profesional y Recurso Humano		
Actividad	Como se realizará en el próximo período	Compromisos en este ámbito
Detección de necesidades de capacitación del equipo del centro	- elaboración de informe donde se levanten las necesidades de clientes y del equipo en materia de orientación de charlas y corrección de brechas de asesores y asistentes. - procesamiento de los resultados de los procesos de evaluación al equipo	- Elaboración de informe de necesidades - Plan de capacitación del equipo, coherente con el informe de necesidades levantadas
Procesos de evaluación y autoevaluación del equipo del centro	- evaluación trimestral al equipo - evaluación anual de acuerdo al modelo de evaluación vigente por el operador del Centro	-elaboración de cuatro informes trimestrales - elaboración de informes de evaluación anuales a cada integrante del equipo

b) Procesos Internos		
Actividad	Como se realizará en el próximo período	Compromisos en este ámbito
Capacitación y Atracción de clientes (acciones de promoción).	- Fortalecimiento del trabajo de derivación con los municipios y agentes	- llevar a cabo reuniones de coordinación (2) con



	<p>públicos y privados que nos proporcionan potenciales clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vinculación con entidades claves asociadas a los principales sectores económicos presentes en el área de cobertura (ejemplo cooperativas) - Asociación con grandes empresas del área, con el objeto de asesorar a sus proveedores. -Calendarización de seminarios temáticos que permitan la atracción de clientes de sectores económicos que nos interesa potenciar como Centro (ejemplo turismo) 	<p>municipalidades del área de cobertura (enero – julio)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agenda de reuniones con actores estratégicos en el ecosistema local que puedan proporcionar y aumentar cartera de clientes (anual) -1 plan de trabajo operativo en materia de desarrollo de proveedores de grandes empresas -2 seminarios vinculados a turismo y agro negocios.
Seguimiento de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión trimestral de cartera de clientes por asesor, con el objeto de proyectar los eventuales impactos y evolución de la cartera - Reuniones de equipo para analizar resultados a la fecha y acciones para mejorar o corregir resultados. - Informes trimestrales de estado de cartera de clientes activos, inactivos y por inactivarse, enviada por asistente administrativo o ejecutivo. 	<ul style="list-style-type: none"> - 30% cartera clientes nuevos
Gestión de Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - generación y procesamiento de resultados sobre encuestas de satisfacción a clientes del Centro. - reuniones mensuales destinadas a revisar casos de éxito y situaciones que requieran de la evaluación completa del equipo 	<p>4 casos de éxito mensuales</p>

c) Perspectiva de clientes		
Actividad	Como se realizará en el próximo período	Compromisos en este ámbito
Servicios del centro según segmento de clientes	El Centro de Negocios Sercotec San Fernando ofrece una serie de opciones asociadas a transferencia de conocimientos y herramientas de gestión para emprendedores y EMT, especialmente ajustadas al ciclo de vida empresarial en que se encuentren, destacando la labor de asesoría y acompañamiento al empresario en el ciclo de vida de su negocio, a través de	(no aplica)



	<p>un servicio personalizado, sin costo, y ajustado a los requerimientos y necesidades que enfrenta. Este servicio es complementado con la transferencia asociada a talleres, seminarios y charlas, permiten empoderar de mejor forma al empresario y dar una serie de herramientas que logran mejorar su desempeño como negocio</p>	
Asesoría especializada	<p>Las necesidades se van levantando en función de requerimientos específicos que nos van solicitando nuestros clientes, sobre los cuales el equipo del centro no cuenta con los conocimientos precisos para dar un asesoramiento óptimo. De acuerdo a ello se van estructurando requerimientos que son canalizados con el operador, para que académicos de Inacap puedan llevarlos a cabo.</p> <p>La forma en que estas actividades se ejecutan son tanto directamente en la empresa o en sesiones de asesoría que se llevan en la oficina del Centro.</p> <p>Las temáticas más recurrentes van en materias de estimación de precios, marketing, contabilidad avanzada y derecho laboral.</p>	78 horas de asesoría especializada
Estudios de Mercado	<p>Se identifican las necesidades considerando la concentración de clientes con un determinado sector económico en el total de la zona de cobertura del centro o en alguna de las comunas que éste abarca. La idea es que estos estudios sean llevados a cabo por estudiantes en práctica o estudiantes cuyo plan de estudios establezca el levantamiento de este tipo de análisis.</p> <p>También se considera la opción de estudios de mercado específicos para nuevos negocios que requieran de dicho análisis previo a su instalación en el territorio</p>	6 estudios de mercado destinados a sectores económicos relevantes en la economía local



d) Perspectiva financiera y grupos de interés		
NOMBRE APORTANTE	Total (\$)	DESCRIPCIÓN DEL APORTE (Asesores especialistas, alumnos en práctica, satélites, puntos de atención móvil, estudios de mercado)
Inacap	85.196.071	-Uso de instalaciones (infraestructura, activos fijos) para llevar a cabo seminarios, talleres y otras actividades vinculadas al apoyo a empresarios del Centro. -Académicos y estudiantes que participen en seminarios y actividades con clientes del Centro.
Municipalidades	12.000.000	-Uso de instalaciones para asesorías en terreno, seminarios y talleres - Difusión de las actividades que realice el centro en la comuna
Cámaras de Comercio	2.000.000	-Uso de instalaciones para charlas, seminarios y talleres - Difusión de las actividades que realice el Centro en conjunto con las Cámaras
Instituciones Públicas	1.000.000	-Capacitaciones a clientes y equipo del Centro -Difusión de las actividades que realicen en conjunto con el Centro
Instituciones Privadas	2.000.000	-Capacitaciones a clientes y equipo del Centro -Difusión de las actividades que realicen en conjunto con el Centro
	\$ 102.196.071	

- **Otros compromisos**

- ✓ **Escuela de Negocio para el Fortalecimiento de Mujeres:** Desarrollar dicha escuela con los aportes de terceros y/o socios estratégicos, considerando el uso de la metodología y contenidos elaborados por Sercotec, se debe realizar mínimo 1 vez en el periodo de acuerdo considerando sus 4 módulos.
- ✓ **Plan de capacitación:** Se recomienda considerar entre los temas de capacitaciones, los siguientes temas: Cultura exportadora y redes de comercialización, Alfabetización digital enfocada a los negocios, Educación financiera y Marketing digital.
- ✓ **Sesiones Sercotec:** Es un espacio para que los clientes de centros relaten sus testimonios (de éxito o fracaso). Con la finalidad de compartir experiencias, fortalecer vínculos, potenciar capacidad de comunicación, pitch, entre otros. Debido a esto se solicita que los centros colaboren con la identificación del cliente (speaker), lo apoyen con su presentación y que realicen una adecuada convocatoria.
- ✓ **Planificación estratégica:** Los centros de negocios y las direcciones regionales deben trabajar sus planificaciones estratégicas y operativas de manera conjunta.

- **Presupuesto:** la gestión y ejecución es de responsabilidad del operador en todas sus etapas:

- Elaboración presupuesto
- Ejecución
- Reitemizaciones
- Rendiciones
- Respuesta Observaciones



Para operativizar todo lo anterior, se designa por parte del operador como Jefe de Proyectos a Nombre, mail, teléfono.

René Solar Jara
rsolar@inacap.cl
fono: 224298281

Para constancia firman:



RENÉ SOLAR JARA
JEFE DE PROYECTOS
INACAP



ALEJANDRO MIRANDA MUÑOZ
GERENTE CENTROS DE NEGOCIOS
SERCOTEC