

RESOLUCIÓN N° 9131

Santiago 29 de diciembre 2014.

VISTO Y CONSIDERANDO:

1) Que, Sercotec es una Corporación de Derecho Privado, que tiene como misión mejorar las capacidades y oportunidades de emprendedores/as y empresas de menor tamaño para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios, acompañando sus esfuerzos y evaluando el impacto de su acción.

2) Que Sercotec creará un Modelo de Operación Agenciado del Programa Desarrollo Empresarial en los territorios, donde entes calificados denominados Agentes Operadores Intermediarios de Centros de Desarrollo de Negocios, en adelante operadores de Centros de Desarrollo de Negocios, administrarán los recursos traspasados desde la Institución, para la operación de esta Red de Centros en el marco de la regulación vigente.

3) Que para el nuevo Modelo de Operación Agenciado del Programa Desarrollo Empresarial en los territorios, se hace necesario convocar a un concurso público para la selección de operadores de Centros de Desarrollo de Negocios, estableciendo las definiciones del modelo, requisitos de acceso, mecanismo de evaluación y selección al concurso, convenios a celebrar, operatoria, obligaciones, incumplimientos, entre otros aspectos,

necesarios para cautelar la correcta operación de la Red de Centros.

4) Que en atención a lo anteriormente expuesto, las necesidades del Servicio y las atribuciones que me confieren los Estatutos vigentes, y previa aprobación de Fiscalía y la Gerencia de Centros de Desarrollo Empresarial, esta Gerencia General,

RESUELVE:

A. Dar curso y aprobación a las siguientes Bases de Concurso público y sus anexos, que definen las condiciones de postulación para operadores de Centros de Desarrollo de Negocios de SERCOTEC, cuyo texto se indica a continuación:

BASES CONCURSO PÚBLICO PARA OPERADORES DE CENTROS DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. ANTECEDENTES, OBJETIVOS Y OFERTA

1.1. ANTECEDENTES

Las Empresas de Menor Tamaño, en adelante "EMT", son el pilar fundamental para la generalidad de las economías del mundo, porque representan el motor principal en la creación de empleo. En Chile, las EMT representan el 95,5% del total de las empresas formales del país y se evidencia su gran importancia desde la perspectiva del empleo, de la dinámica de creación de empresas y cada vez más, cobran relevancia por su presencia en el sector terciario.

Para el Gobierno de Chile apoyar a las EMT significa mejoramiento de las empresas existentes, creación de nuevas empresas, nuevos y mejores empleos, incremento de la formalización y la participación tributaria, contribuyendo al fortalecimiento y diversificación de la economía, generando innovación y competitividad.

Varios estudios muestran que las empresas en Chile presentan una baja productividad, determinada por la gestión de las empresas y la profesionalización de su dirección, dificultades para organizar proyectos de mayor escala, trabajar en torno a horizontes de largo plazo o internacionalizar sus productos y servicios. Si bien la oferta de financiamiento, asistencia técnica y entrenamiento para las EMT por parte del sector público y

privado ha aumentado y mejorado en calidad, la cobertura sigue siendo baja. Los servicios suelen ser dispersos, escasamente integrados y en formatos generales, con baja adaptación a los planes de negocio específicos de cada empresa.

Es por esto que se firma un Memorando de Entendimiento entre los gobiernos de Chile y de los Estados Unidos, para contar con la asesoría de la agencia gubernamental Small Business Administration (SBA) a través de la Universidad de San Antonio de Texas (UTSA) para apoyar la creación de Centros de Desarrollo de Negocios en nuestro país. La SBA ha desarrollado una de las experiencias más exitosas a nivel internacional en el impulso e instalación de Centros de apoyo empresarial tanto en el Estado de Texas como en diversos países de América Latina y el Caribe.

El Servicio de Cooperación Técnica, en adelante el Servicio o Sercotec, es la entidad mandatada para cumplir este compromiso. Este se basará en el modelo del SBA y de UTSA, cuyo foco principal de intervención es la creación y captura de impacto económico, y la implantación de una cultura de medición de resultados empresariales, incentivando un modelo de trabajo concordado con el esfuerzo, la constancia y el compromiso de las EMT, y las emprendedoras y emprendedores del país, apoyándolos de manera integral, con una oferta de servicios de asesoría y capacitación de alto valor, con énfasis en el acompañamiento y asesoría de largo plazo, contribuyendo a mejorar el acceso y uso de servicios financieros (crédito, línea de créditos, seguros, cuenta corriente, entre otros), a la investigación aplicada de negocio y de mercados, a mejorar la vinculación y articulación al ecosistema productivo local. Todos estos servicios estarán adaptados a las necesidades y características de este segmento empresarial.

Los Centros deberán adoptar medidas para: hacer de éstos un espacio inclusivo y accesible para diversos grupos de empresarias/os y emprendedoras/es, con énfasis en la mitigación de brechas, barreras e inequidades que limitan el acceso a mujeres; cumplir con las condiciones de operación y estándares de calidad establecidos; acceder a las acreditaciones requeridas; así como, deberán ser socios activos de plataformas tecnológicas, que contribuyan al intercambio de las mejores prácticas, y a forjar vínculos comerciales internacionales, integrándose a redes chilenas para promover las exportaciones.

Sercotec implementará un número total de 50 Centros a lo largo del país. El proceso para su instalación se realizará de manera escalonada, iniciándose durante el año 2015 con al menos dos Centros por Región, llegando a un total de 33 a nivel nacional. Durante el año 2016 se instalarán otros 11 Centros, finalizando el 2017 con la instalación de 6 Centros. De esta forma, se contará con 50 Centros en operación y en red al año 2017.

La Gerencia de Centros de Desarrollo Empresarial de Sercotec, en adelante "Gerencia de Centros", es la unidad a cargo de implementar el concurso nacional y formará parte de la selección y formalización de las entidades que operarán la red de Centros, de acuerdo a las especificaciones que se detallan en las presentes bases.

1.2. OBJETIVO DEL CENTRO

El objetivo de un Centro de Desarrollo de Negocios es contribuir al desarrollo de las capacidades empresariales y de negocios de las EMT y emprendedores del país a través de una oferta integral y efectiva de servicios.

Cada Centro deberá aspirar a ser reconocido como un referente en la entrega de servicios de alto valor para el segmento de EMT y emprendedores, en adelante “clientes”, contribuyendo a la viabilidad y sostenibilidad de dichas empresas y sus trabajadores.

Su misión será promover el crecimiento, la productividad, las utilidades-rentabilidad y la innovación en las EMT y emprendedores, acompañándoles en sus desafíos de desarrollo, a través de incorporar mejoras en su gestión y aplicación del instrumental necesario de fomento productivo y financiero que permita su despliegue en los mercados.

1.3. OFERTA DEL CENTRO (Anexo N°1, punto 1)

La oferta de los Centros se basará en el apoyo a la gestión de negocios de la EMT y emprendedores, y el acompañamiento en la implementación de sus planes de trabajo, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa y regulaciones vigentes para su operación. Esta oferta incluirá una etapa de diagnóstico en la que se identifiquen las brechas a cubrir y se defina un plan de trabajo, y una segunda etapa constituida por un conjunto de servicios de mentoría y acompañamiento de largo plazo, asesorías técnicas, capacitaciones generales y especializadas, acceso a oferta financiera, investigación aplicada de negocio y mercado, vinculación y articulación al ecosistema productivo local, y generación de alianzas con instituciones del territorio para la prestación de servicios temáticos o sectoriales. Atenderá de manera multisectorial a todos los segmentos de clientes. Existirá una oferta general de servicios de carácter constitutivo para cada Centro, la cual se señala a continuación, y tendrá un carácter gratuito para el cliente; y otra oferta complementaria de acuerdo a la realidad territorial que podría ser cofinanciada, de acuerdo a las indicaciones de las presentes bases.

1.3.1. MENTORÍA Y ASESORÍA:

Para efectos de este concurso, se define como Mentoría al acompañamiento de largo plazo expresado como el consejo, orientación o instrucción confidencial, sustantiva e individual que se proporciona a dueños de negocios existentes y a emprendedores, prestando una asesoría detallada de alto valor y de comunicación entre cliente y asesor en lo referente a iniciar, administrar o mejorar una pequeña empresa. Su objetivo es fortalecer la capacidad de gestión del dueño, siendo un proceso de formación empresarial.

Este tipo de servicio es la clave del éxito del modelo de intervención de los Centros y la principal forma de generar impacto económico sobre las empresas intervenidas.

Considerando el objetivo de mejorar la capacidad de gestión del dueño del negocio, los servicios deberán abordar, al menos, los siguientes ámbitos:

- ✓ Desarrollar y proporcionar herramientas que ayuden a los clientes a establecer nuevas empresas, a expandir empresas existentes y a exportar.
- ✓ Mejorar las habilidades gerenciales y las capacidades de gestión de los empresarios.
- ✓ Desarrollar planes de negocio, asistencia financiera y construcción del relato financiero contable para generar sujetos de crédito capaces de acceder a diversas fuentes de financiamiento.
- ✓ Generar acciones que conduzcan a una mayor articulación de las EMT y emprendedores con el entorno de negocios y el sistema productivo.
- ✓ Fortalecer los procesos productivos de las empresas tornándolos más eficientes y de acuerdo a los mercados.

Eventualmente una vez instalados los Centros y en operaciones, en forma adicional a los servicios de apoyo de negocios, éstos podrán devenir en la prestación de servicios de asesoría sectorial y/o temática en determinados ámbitos específicos del negocio, por ejemplo: comercial, productivo y financiero, entre otros, cuando exista apalancamiento de recursos regionales, sectoriales u otros que lo permitan. Estas asesorías podrán o no ser cofinanciadas por los clientes de acuerdo a las características de la misma, del origen de su financiamiento y de las exigencias que ahí se definan.

1.3.2. CAPACITACIÓN GENERAL Y ESPECIALIZADA

Para este concurso, se define capacitación, como una actividad en la cual un expositor ofrece un programa estructurado que aporta conocimientos, información y/o experiencias sobre un tema, lo que es comprendido y asimilado por los asistentes.

Esta puede realizarse a través de seminarios, charlas, talleres, cursos, conferencias on line, ruedas de negocio, u otras acciones. Los temas a abordar serán aquellos de interés empresarial, diseñados conforme a las necesidades, demandas territoriales y sectoriales.

Las actividades de capacitación del Centro se deberán realizar de manera permanente en el año, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo entre los clientes atendidos, entregando la formación requerida y contribuyendo al aumento de la tasa de éxito de sus iniciativas de negocios.

La capacitación deberá ser coherente con los siguientes principios:

- ✓ Disminuir brechas de conocimiento, crear nuevas capacidades y habilidades.
- ✓ Contribuir a una mayor eficiencia del Centro y de sus asesores
- ✓ Atraer al Centro a nuevos clientes con potencial de desarrollo.
- ✓ Mantener las relaciones con clientes y contactos existentes.
- ✓ Promover el Centro y su propuesta de valor en el territorio.

1.3.3.ACCESO A OFERTA FINANCIERA

El centro deberá realizar acciones, alianzas y/o acuerdos que garanticen el acceso y uso de servicios financieros (crédito, línea de créditos, seguros, cuenta corriente, entre otros) de los empresarios y empresas atendidas, que le permitan fortalecer sus negocios, y/o consolidar el crecimiento de la empresa.

1.3.4.INVESTIGACIÓN APLICADA DE NEGOCIO Y MERCADO

El Centro será responsable de mantener un reservorio actualizado con información aplicada de negocios y mercado, para lo cual deberá considerar como actividad permanente:

- ✓ Generar estudios para mapear las oportunidades de mercados para los sectores económicos estratégicos del territorio, los cuales serán los referentes para ser aplicados en los Planes de trabajo y de negocios de los clientes atendidos.
- ✓ Levantar información secundaria respecto a los sectores atendidos para mantener actualizada la información de los mercados.
- ✓ Disponer de una biblioteca virtual o material con estudios de mercados, planes de negocios y cualquier otro que facilite la labor de los asesores del Centro y de los clientes que acudan a él.

1.3.5.VINCULACIÓN Y ARTICULACIÓN AL ECOSISTEMA PRODUCTIVO LOCAL

El Centro deberá identificar a los actores del ecosistema productivo local (instituciones público y/o privadas, entidades de educación superior, otras), promover su vínculo y articulación al Centro, de manera de potenciar la entrega de información y orientación a los clientes; según sus necesidades acompañarlos en el proceso de derivación a fondos de financiamiento público y/o privado del ecosistema existente en el territorio, manteniendo su vínculo de atención y de trabajo con el Centro, para el logro de los resultados de su plan de trabajo. También deberá coordinar acciones con los gobiernos locales para levantar oferta empresarial de acuerdo a las estrategias y lineamientos para el desarrollo regional y local que se establezcan.

1.3.6.GENERACIÓN DE ALIANZAS CON INSTITUCIONES DEL TERRITORIO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TEMÁTICOS O SECTORIALES

Los Centros deberán establecer alianzas en base a las necesidades de la comunidad local y podrían incluir áreas de asistencia en: comercio exterior, contrataciones públicas, financiamiento, turismo, comercialización de tecnología, otras. Estas alianzas también servirán para diseminar información en otros segmentos empresariales no atendidos por el Centro de manera directa.

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, SEGMENTO DE CLIENTES, METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN Y MEDICIÓN DE RESULTADOS

2.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La entidad postulante a un centro, deberá indicar claramente su dependencia jerárquica con la Institución que la ampara, resguardando una estructura organizacional autónoma, que le permita operar de manera eficaz y eficiente el Programa de Centros en el territorio al cual postula.

Dicha estructura organizacional deberá contar con un Comité Directivo, un Director, y al menos un Asistente (ejecutivo y administrativo según corresponda), dos Asesores Mentores, y Asesores Externos Especialistas. Dependiendo de su tamaño, la realidad y necesidades del territorio, podrá contar con más o menos personal. Revisar Anexo N°1, punto 2.

A continuación se indican las funciones generales de los integrantes del equipo de trabajo:

- **Comité Directivo:** Asesorar, orientar y entregar lineamientos estratégicos que permitan mejorar los negocios de las EMT y emprendimientos en el territorio de acción del Centro. Los integrantes de este comité directivo quedarán a discreción del proponente, conforme a la experiencia en negocios u otros relacionados que permitan apoyar el buen desempeño del Centro.
- **Director:** Responsable de representar al Centro en su territorio, de atender a los clientes, de liderar, asegurar y supervisar su adecuado funcionamiento y lograr el cumplimiento de las metas propuestas
- **Asistente:** Encargado de gestionar y prestar orientación al cliente y actuar, de ser el caso, como asistente administrativo.
 - **Asistente Ejecutivo:** Encargado de gestionar clientes y prestar orientación a los distintos usuarios.
 - **Asistente Administrativo:** Encargado de llevar a cabo las labores administrativas.
- **Asesores mentores:** Profesionales que acompañan de manera integral, el proceso de modernización del cliente y contribuyen a que avance en su proceso de crecimiento.
 - **Asesor mentor Senior:** Profesional que presta asesoría de largo plazo, a los usuarios de nivel 2 y 3 (empresas establecidas y gacelas).
 - **Asesor mentor Junior:** Profesional que presta asesoría de largo plazo, a los usuarios de nivel 1 y 2 (emprendedores y empresas establecidas).
- **Asesores externos especialistas:** Profesionales externos, vinculados a Entidades de Educación Superior, Consultoras, entre otros, con capacidades para prestar asesorías técnicas sectoriales y/o temáticas de acuerdo a la necesidad y realidad del cliente.

- **Otros:** Las entidades postulantes podrán incorporar dentro de su equipo de trabajo a otros profesionales expertos, estudiantes y practicantes colaboradores, de tal forma de contribuir con las labores de los asesores del Centro.

2.2. SEGMENTO DE CLIENTES DEL CENTRO

El principal segmento de atención del Centro son las EMT¹ y emprendedores.

El modelo de atención de los Centros segmenta a sus clientes en tres niveles:

2.2.1. Nivel 1 Emprendimientos. Clientes que desean comenzar un nuevo negocio o están en las etapas iniciales de puesta en marcha de una iniciativa.

2.2.2. Nivel 2 Empresas establecidas. Clientes que tienen empresas en operación. Estos pueden acudir, entre otras razones, para: 1) buscar oportunidades o formas de expandir o mejorar sus negocios; 2) tienen un problema específico o necesidad que debe ser resuelta; y/o 3) están atravesando por una crisis de mercado.

2.2.3. Nivel 3 Gacelas. Empresas establecidas con alto potencial de crecimiento.

¹ Para este concurso, se entiende por EMT a toda empresa multisectorial con ventas de hasta UF25.000 en el año. Un Centro podrá atender a empresas de otros segmentos que fortalezcan las cadenas de valor del territorio.

2.3. METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

Cada Centro atenderá a EMT y emprendimientos, cuyos responsables demuestren interés, compromiso y potencial de desarrollo económico.

Se trabajará con metodologías participativas y de co-construcción con el empresariado. Los asesores del Centro crearán los vínculos requeridos con actores relevantes del territorio de manera de gestionar redes de apoyo y de cooperación que potencien el crecimiento de EMT del territorio, según corresponda.

Este modelo de intervención se basa en el compromiso de los clientes con su desarrollo empresarial, expresado en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el plan de trabajo. Los clientes que accedan al Centro deberán firmar un acuerdo donde manifiesten su compromiso de participar en las actividades identificadas para el desarrollo de su empresa y de entregar toda la información necesaria para medir el estado de avance y el resultado de la intervención.

2.4. MEDICIÓN DE RESULTADOS Y/O DESEMPEÑO (Anexo N°1, punto 3)

Es clave para el modelo de gestión de los Centros el instalar una cultura orientada a resultados. Por ello, toda la oferta de servicios del Centro apunta a la generación de resultados e impactos económicos

La Gerencia de Centros de Sercotec establecerá periódicamente con el operador de cada Centro, un Convenio de Desempeño, que señalará sus indicadores de desempeño, la planificación a corto y largo plazo, el presupuesto requerido, entre otros.

Se establecerán indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar el desempeño del Centro y su personal de acuerdo a indicadores de impacto económico, entre otros, para medir los cambios o efectos a lograr en los clientes (creación y retención de empresas, de puestos de trabajo, inversiones, aumento de ventas, rentabilidad, número de empresas formalizadas, nuevo capital invertido, etc.).

Estos indicadores serán comunes para todos los Centros. Se podrán establecer indicadores adicionales que den cuenta de algún objetivo complementario.

3. MODALIDAD DE OPERACIÓN, FINANCIAMIENTO Y LOCALIZACIÓN DE CENTROS

3.1. MODALIDAD DE OPERACIÓN DE LOS CENTROS

La operación de los Centros se realizará a través de Operadores externos a Sercotec, que cumplan con las condiciones establecidas en la normativa y regulaciones vigentes, que garanticen y proporcionen accesibilidad a los servicios a las EMT y emprendedores dentro del área de cobertura. Para ello, podrá postular en forma conjunta con otras entidades colaboradoras lo que será evaluado en forma positiva; entendiéndose por ello el trabajo concreto entre al menos entidades de servicios complementarios del sector académico y empresarial, a objeto de ampliar y robustecer la operación y servicios del Centro. A su vez, un Operador deberá articularse de manera posterior con las entidades públicas del territorio.

Los Centros también podrán vincularse o asociarse con instituciones que desarrollen programas de investigación, tecnología, innovación, entre otros.

Los Centros deberán fundamentar su accionar basado en los siguientes factores: (Anexo N° 1, punto 4).

1. El enfoque en la asesoría de alto valor.
2. La creación de impacto económico.
3. La cultura de medición de resultados.
4. Perfil de profesionales de alto desempeño y experiencia en evaluación y asesoría de proyectos empresariales y de negocios.
5. El trabajo simultáneo con múltiples clientes.
6. La sencillez, flexibilidad y adaptación a las necesidades locales.
7. La confidencialidad.

3.2. DEL FINANCIAMIENTO (Anexo N° 1, punto 5)

El financiamiento de los Centros será compartido, buscando fortalecer el programa y lograr su sustentabilidad a largo plazo. Sercotec entregará financiamiento para cubrir los costos de operación regular, y en caso requerido, los de habilitación, por una única vez y de manera diferenciada según el tamaño del Centro. El Operador del Centro aportará con recursos propios, y gestionará fondos de terceros (nacionales e internacionales) que contribuirán a crear, ampliar o complementar la oferta de servicios.

El financiamiento aportado por Sercotec, deberá complementarse con aportes pecuniarios y/o no pecuniarios de las entidades postulantes, con recursos propios y/o apalancados de gobiernos locales y regionales, entidades de educación superior, organizaciones empresariales, etc. Los aportes de recursos no pecuniarios deberán considerar su valor de mercado, el que será determinado por la comisión evaluadora. El financiamiento compartido estará sujeto a evaluación y modificación durante la ejecución del convenio, resguardando la sustentabilidad del Centro.

Para este concurso los costos de operación de los Centros deberán ser financiados conjuntamente, con aportes de Sercotec y de la entidad postulante (aportes propios y/o de terceros).

A continuación se indican los valores netos de referencia de operación anual de cada Centro según tamaño:

Tamaño	Valores netos de referencia	
	Operación anual	Habilitación (por una única vez)
• Grande	\$ 373.000.000	\$ 32.000.000
• Mediano	\$ 300.000.000	\$ 29.000.000
• Pequeño	\$ 216.000.000	\$ 25.000.000

El porcentaje de aporte al financiamiento de la operación de un Centro por parte de Sercotec, se evaluará en el mérito técnico-económico de cada propuesta de acuerdo a su ubicación geográfica y condiciones del territorio.

Los recursos de Sercotec no financian el pago de ningún tipo de impuestos reembolsables. No obstante, cuando se trate de entidades que no hacen uso del IVA crédito fiscal, este impuesto se podrá aplicar como parte del cofinanciamiento.

El uso de los fondos que se entrega a cada Centro estará circunscrito a la propuesta técnica y económica presentada y aprobada.

3.3. DE LA LOCALIZACIÓN DE LOS CENTROS

Para el año 2015 se instalarán al menos dos Centros por Región, llegando a un total de 33 a nivel nacional.

La localización de los Centros ha sido previamente establecida por Sercotec, de acuerdo a criterios técnicos que consideran entre otros: la densidad de empresas, la densidad de población, el radio de acción, la cobertura potencial, la conectividad, la existencia de oferta institucional de actores públicos/privados, y finalmente, zonas extremas o aisladas. La lista de localización de los 33 Centros de esta convocatoria se encuentra en el anexo N°1, punto 6.

Las propuestas que se formulen podrán considerar la instalación de Centros Satélites para atender comunas o localidades dentro del territorio de acción del Centro Principal, en días específicos definidos con antelación y en dependencias, ya sean propias y/o facilitadas por entidades públicas o privadas, que podrán funcionar en virtud de cualquier articulación, alianza o acuerdo en el territorio. De igual forma podrán considerar Puntos de Atención móviles con asesores mentores que se desplacen en el territorio, para atender a las EMT y emprendedores que se encuentren en localidades distantes o aisladas.

Para el caso especial de Antofagasta, se deberá contemplar que la región ha dispuesto para el funcionamiento de dicho Centro, el primer piso del denominado Edificio Productivo donde funcionan un número importante de instituciones y servicios públicos, por lo que sólo será necesario contemplar los gastos relativos a su habilitación y arrendamiento. Por lo anterior, el Criterio de Evaluación relativo a Ubicación no será evaluado por considerarse un lugar definido previamente, no obstante, el Criterio de evaluación valor agregado de la

propuesta ponderará un 30%, donde deberá señalar adicionalmente a lo ya indicado lo relativo a cercanía a actores claves, cobertura de territorio a ser atendido, articulación con redes empresariales, entidades públicas y privadas para la entrega de servicios de apoyo en el territorio a atender. De existir algún otro caso similar, se comunicará y validará a través del espacio y fechas de consultas y aclaraciones definidas por las presentes Bases, en cuyo caso regirá la ponderación de los criterios de evaluación señalados en el presente párrafo.

4. SOBRE LOS PARTICIPANTES

Las entidades postulantes a operar los Centros, deberán ser personas jurídicas de derecho público o privado (se excluyen personas naturales, comunidades, sucesiones y sociedades de hecho), seleccionadas para suscribir convenios de asignación de fondos de presupuesto Sercotec (Convenio de Agenciamiento de Centros) para la ejecución del programa de operación del Centro.

5. CONDICIONES Y OBJETIVO DEL PRESENTE CONCURSO

5.1. CONDICIONES:

Este concurso público, se regirá por las presente bases, por el Reglamento aprobado por Resolución de Gerencia General de Sercotec N° 9117 del 26 de noviembre de 2014, por los manuales de operación emitidos por la Gerencia de Centros de Sercotec, por las disposiciones legales vigentes, por las respuesta y aclaraciones publicadas en la página web de Sercotec, en el marco del proceso de "*consultas y respuestas*", y por la propuesta técnica y económica de la entidad postulante. Dichos antecedentes, instrumentos y disposiciones se entenderán en cabal conocimiento y aceptados por las entidades postulantes por el solo hecho de su presentación al concurso público.

Las entidades postulantes serán responsables por los datos proporcionados en su oferta. De la misma manera, asumirán los costos de preparación y otros que sean necesarios para la correcta presentación de la misma.

Todos los plazos a que se haga mención, se entenderán de días corridos, salvo expresa mención en contrario. Si el vencimiento de un plazo corresponde a un día sábado, domingo o festivo, éste se entenderá cumplido el primer día hábil administrativo² siguiente hasta las 14:00 horas.

5.2. OBJETIVO:

Seleccionar a personas jurídicas de derecho público o privado, que se encuentren habilitados para suscribir convenios de asignación de fondos de presupuesto Sercotec, firmar Convenio de Agenciamiento de Centros y Acuerdos de Desempeño Anual, para la operación de cada uno de los Centros identificados en el Anexo 1, punto 6.2.

² Se define días hábiles administrativos, a los días de lunes a viernes, exceptuando los días feriados.

6. FECHAS Y DOCUMENTOS DE POSTULACIÓN:

El llamado a concurso se publicará en el sitio web de Sercotec, www.sercotec.cl a partir del día lunes 5 de enero del 2015. De igual forma, desde este sitio, podrá ser descargado el reglamento, las bases del concurso y sus anexos.

Las ofertas no estarán sujetas a condición alguna, serán de carácter irrevocable, y podrán ser presentadas a partir del día lunes 5 de enero hasta las 12:00 horas del día 16 de marzo de 2015, considerando la hora de Chile continental.

Las ofertas deberán ser entregadas en la Oficina de Partes de Sercotec, Huérfanos 1117, piso 9, comuna de Santiago, de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas, o recepcionadas en las oficinas de las Direcciones Regionales Sercotec (Anexo N°3, punto 1), las que remitirán los sobres a la Gerencia de Centros.

Las ofertas deberán presentarse en los siguientes sobres cerrados: el **primer sobre** con el título “**Antecedentes del Oferente**” y el **segundo sobre** con la “**Propuesta Técnica y Económica del Centro que postula**”. Si el postulante, realiza ofertas a más de un Centro, deberá presentar, en sobres separados cada Propuesta Técnica y Económica de cada Centro, y **sólo un sobre con los “Antecedentes del Oferente”**.

Todos los sobres presentados deberán incluir su contenido en formato impreso y digital (CD o Pendrive).

Las Ofertas deberán estar dirigidas a la Gerencia de Centros de Sercotec, presentadas dentro del plazo señalado en estas Bases y en los sobres rotulados en la forma prevista en el Anexo N°3, punto 2.

7. CONSULTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES

Las consultas de los oferentes deberán formularse por escrito, a través de la página institucional www.sercotec.cl . El plazo para formular **consultas será desde las 12:00 horas del día lunes 12 de enero hasta las 16:00 horas del día viernes 30 de enero del 2015.**

No serán admitidas consultas formuladas fuera de plazo o por un conducto diferente al señalado. De enviarse consultas en forma directa al equipo profesional de Sercotec o por otras vías distintas a las indicadas en las bases, éstas no serán respondidas. No se celebrará ronda presencial de preguntas/respuestas.

Las respuestas se publicarán en el mismo sitio web, sin hacer referencia a la identidad del participante que consulta quedando a disposición de todos los oferentes potenciales. Las consultas se responderán siempre que se formulen en forma concreta y precisa, y que sean pertinentes al desarrollo del concurso y cuya respuesta no involucre información reservada de Sercotec. En ningún caso podrá uno de los proponentes quedar en situación de privilegio, respecto del resto a través de la respuesta.

Sercotec responderá las consultas recibidas semanalmente dentro del período antes indicado, los días **21 y 28 de enero, y 4 de febrero, todos del 2015, a través de su sitio web.**

Las respuestas y aclaraciones no podrán modificar el contenido esencial de estas Bases y formarán parte integrante de las mismas.

Sercotec podrá efectuar, a iniciativa propia, aclaraciones a las Bases, para precisar el alcance, completar e interpretar algún elemento de su contenido que a su juicio no haya quedado suficientemente claro, y dificulten la obtención de buenas propuestas. Estas aclaraciones se publicarán en el sitio de Sercotec. En ningún caso se podrán formular aclaraciones con posterioridad al **11 de febrero**. De igual forma, se entenderá que estas aclaraciones contribuyen a determinar el alcance y sentido de las Bases y serán consideradas por los oferentes en la preparación de su oferta, no siendo admisible, en consecuencia, reclamación posterior alguna.

8. DE LAS OFERTAS: ANTECEDENTES DEL OFERENTE, PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA

La entidad postulante deberá presentar, al menos, 2 (dos) sobres individualizados (excepto en las situaciones en que el oferente postule una Propuesta Técnica y Económica a más de un Centro), con la siguiente información:

8.1. SOBRE 1: ANTECEDENTES DEL OFERENTE (Sólo un sobre) que incluye antecedentes legales, y aportes de recursos adicionales:

8.1.1. ANTECEDENTES LEGALES DEL OFERENTE: para lo que deberá adjuntar lo siguiente según corresponda:

Oferente que postula	Documentos que acreditan requisitos legales
Entidades de Educación Superior	<ol style="list-style-type: none">1. RUT2. Reconocimiento oficial por parte del Ministerio de Educación
Sociedades y E.I.R.L	<ul style="list-style-type: none">• RUT• Inscripción con certificado de vigencia, de la escritura social, en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces que corresponda, con no más de 60 días de antigüedad a la fecha de su presentación. Se podrá sustituir por ejemplo con:<ul style="list-style-type: none">○ Certificado de Estatuto actualizado emitido por el registro de empresas y sociedades.○ Certificado de Vigencia emitido por el registro de empresas y sociedades.○ Certificado de Anotaciones emitido por el registro de empresas y sociedades.
Asociaciones gremiales Cámaras de Comercio	<ul style="list-style-type: none">• RUT• Certificado de Vigencia emitido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con no más de 60 días de antigüedad a la fecha de su presentación
Asociaciones (Corporaciones) y Fundaciones	<ul style="list-style-type: none">• RUT• Certificado de Vigencia emitido por el Registro Civil e Identificación, con no más de 60 días de antigüedad a la fecha de su presentación
Otras personas jurídicas	<ul style="list-style-type: none">• Distintas a las precedentemente indicadas, deberán acompañar los documentos inscripciones y publicaciones que, conforme a las normas que les resulten aplicables sean necesarios para acreditar su constitución, personería y vigencia.

8.1.2. ANTECEDENTES APORTES RECURSOS ADICIONALES: Será requisito de admisibilidad el aporte de recursos adicionales. Para lo anterior, deberá adjuntar carta de compromiso de la/s entidad/es o del propio oferente que aporta/n recursos, indicando los montos, porcentajes respecto del total de la propuesta, diferenciando recursos pecuniarios y no pecuniarios, señalando acotaciones o restricciones de uso si existieran.

8.2. SOBRE 2: PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA: La entidad postulante deberá presentar una Propuesta Técnica y Económica completando el Anexo N°2, por cada una de los Centros al que le interese postular, desarrollando la totalidad de los contenidos que se solicitan en el Formulario de Postulación.

9. PROCESO DE RECEPCIÓN, APERTURA, ADMISIBILIDAD, EVALUACIÓN, NEGOCIACIÓN Y SELECCIÓN DE PROPUESTAS

9.1. RECEPCIÓN DE LAS PROPUESTAS:

Los sobres que contengan los Antecedentes del Oferente y la/s Propuesta/s Técnica/s (por cada una de las localizaciones de Centro a la que postula), deberán ser entregados dentro del plazo establecido en el punto N°6. Por cada propuesta presentada, la Oficina de Partes o la Dirección Regional de Sercotec según corresponda, generarán un acta de recepción de postulaciones, donde se dejará constancia del día y la hora de recepción, la individualización de la entidad postulante (nombre o razón social y RUT) y las observaciones que el acto mereciere a los presentes. El Acta deberá ser firmada por la entidad postulante y timbrada y/o firmada por la oficina de partes o la Dirección Regional según corresponda.

9.2. APERTURA DE LAS PROPUESTAS:

La apertura de las propuestas se realizará dentro de los 4 días siguientes a la fecha de cierre de recepción de propuestas, en las oficinas de Sercotec.

Sercotec, a través de al menos tres profesionales, realizará la apertura de las postulaciones. La Fiscalía de Sercotec, a través de un profesional, actuará como Ministro de Fe para acreditar que la documentación contenida sea la solicitada en los requisitos mencionados en el punto N° 8.

Una vez realizado el proceso de apertura y si Sercotec detectare que los oferentes no hubiesen presentado correctamente o hubiesen omitido algunos de los documentos exigidos en el punto N° 8.1 "Antecedentes del Oferente" de las presentes bases, se le concederá por una sola vez un plazo de hasta 3 días hábiles administrativos para subsanar el error o la omisión de documentos, contados desde la notificación del error o incumplimiento. **Dicha notificación se realizará al correo electrónico indicado en el Formulario de postulación.** Los antecedentes podrán ser entregados virtualmente al correo al cual se le notifico, o físicamente en la oficina central de Sercotec o en la Dirección Regional correspondiente.

Una vez transcurrido el plazo señalado, si los oferentes no entregasen la documentación faltante o corrigiesen la entregada, quedarán fuera de concurso sin necesidad de notificación alguna.

Finalizada la etapa, se generará un Acta de Apertura General donde se dejará constancia si cumple o no con toda la documentación solicitada, la cual será publicada en el sitio de Sercotec, www.sercotec.cl.

LAS OFERTAS SE CONSIDERARÁN INVÁLIDAS EN CASO DE QUE NO CUMPLA CON LA DOCUMENTACION SOLICITADA.

9.3. ADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS:

La Gerente de Centros designará una Comisión Técnica de admisibilidad, conformada por un número impar igual o superior a tres profesionales para el proceso. La Fiscalía de Sercotec, a través de un profesional, actuará como Ministro de Fe para verificar la legalidad y veracidad de la información entregada en el punto 8.1 de las presentes bases.

El Servicio podrá solicitar a las entidades postulantes aclaración con respecto de sus antecedentes de admisibilidad.

Las aclaraciones deberán ser solicitadas al correo electrónico indicado en el Formulario de postulación, y respondidas en un plazo de 4 días hábiles administrativos, en la forma que Sercotec le solicite. Para los oferentes que no presenten las aclaraciones en la forma y plazo solicitado, sus ofertas se considerarán inadmisibles y en consecuencia no serán evaluadas.

Finalizada la etapa, se generará un Acta de Admisibilidad, la cual se publicará en el sitio www.sercotec.cl.

LAS OFERTAS SE CONSIDERARÁN NO ADMISIBLES EN CASO DE QUE NO CUMPLA CON LOS REQUISITOS SOLICITADOS.

Sin perjuicio de lo anterior, los errores formales en que incurra el oferente en la presentación de la oferta, tales como errores manifiestos de digitación u ordenación de antecedentes, no serán causal suficiente para la declaración de invalidez de su oferta, siempre y cuando las enmiendas no afecten el principio de igualdad de los participantes, estricta sujeción a las bases o le otorgue una posición ventajosa en desmedro de los demás participantes.

9.4. EVALUACIÓN TÉCNICA - ECONOMICA Y RECOMENDACIÓN DE LAS PROPUESTAS:

La Gerente de Centros designará una Comisión Técnica con integrantes en número impar que evaluará las propuestas admisibles. En caso de ser necesario, podrá evaluar en terreno los siguientes criterios técnicos: infraestructura, ubicación y radio de acción del centro, entre otros.

Al terminar dicho proceso se generará un Acta que contenga las notas de la evaluación técnica y económica, las que serán consideradas con dos decimales en caso de que corresponda, y una lista con la recomendación de las propuestas que cuentan con las capacidades para operar los Centros a nivel regional, en orden de prelación. Dicha Acta se publicará en el sitio www.sercotec.cl.

9.4.1. Criterios del Proceso de Evaluación y selección: el detalle desglosado de cada factor, sub factor y ponderación que será considerado para la calificación, es el siguiente:

Criterios de Evaluación	Ponderación
1. Postulación conjunta	10%
2. Certificado de Acreditación para Operadores de Centros	3%
3. Capacidad técnica y experiencia de la entidad postulante, y equipo de trabajo	22%
4. Propuesta técnica	15%
5. Propuesta económica	15%
6. Ubicación, radio de acción del Centro y articulación territorial: accesibilidad, visibilidad, cercanía a actores claves y cobertura de territorio a ser atendido.	10%
7. Infraestructura	5%
8. Valor agregado de la propuesta	20%
Total	100%

Cada tema perteneciente a un criterio de evaluación, es **calificado con una nota de 1 a 5 según corresponda**, la nota de corte de selección será la nota 3.

1. **Postulación conjunta:** se evaluará la propuesta que especifique acción conjunta con otras entidades colaboradoras; entendiéndose por ello el trabajo concreto entre entidades de servicios complementarios del sector académico y empresarial, a objeto de ampliar y robustecer la operación y servicios del Centro. A su vez, la propuesta deberá incluir articulación con las entidades locales, municipios, consejos públicos activos del territorio, gobiernos regionales.

Nota	Justificación
1	La oferta no declara ni acredita postulación conjunta, y/o no presenta acciones y responsabilidades concretas respecto de los colaboradores y articulación con las entidades locales.
3	La oferta declara y acredita postulación conjunta, presentando acciones y responsabilidades concretas respecto de los colaboradores y articulación con las entidades locales.
5	La oferta declara y acredita postulación conjunta, presentando acciones y responsabilidades concretas respecto de los colaboradores y articulación con las entidades locales, superando comparativamente a otras ofertas equivalentes para el centro al cual postula.

2. **Certificado de Acreditación para operadores de Centros:** se evaluará con nota 1 o 5 el que algún integrante de la entidad postulante o de las entidades de la Postulación conjunta, presente **Certificado de Acreditación al Diplomado para operadores de Centros**, impartido por SBDC y Sercotec, y realizado de manera presencial o virtual.

Nota	Justificación
1	Sin certificado de Acreditación al Diplomado para operadores de Centros
5	Con certificado de Acreditación al Diplomado para operadores de Centros

3. **Capacidad técnica y experiencia de la entidad postulante, y equipo de trabajo:** se evaluará a la entidad postulante respecto de la ejecución de servicios similares realizados previamente y al equipo de trabajo propuesto, con respecto al perfil de cargo descrito en Anexo N° 1 punto 2, acreditando experiencia en evaluación y asesoría de proyectos empresariales y de negocios.

Nota	Justificación
1	No cumple con los requerimientos solicitados
2	Cumple parcialmente con los requerimientos solicitados
3	Cumple con los requerimientos solicitados
4	Cumple con todos los requerimientos solicitados de forma destacada
5	Oferta que supera amplia y comparativamente a todas las demás, y resulta la mejor oferta para el centro al cual postula.

4. **Propuesta técnica:** La propuesta técnica considera metodología en función de los objetivos del servicio requerido, planificación estratégica, programación de actividades y presenta coherencia respecto del presupuesto total. Particularmente se evaluará la metodología propuesta para un trabajo conjunto y coordinado en el territorio que incluya a los gobiernos locales, instituciones de educación superior y organizaciones empresariales. Se explicitan claramente los elementos conceptuales que se abordarán en el desarrollo del servicio.

Nota	Justificación
1	No cumple con los requerimientos solicitados
2	Cumple parcialmente con los requerimientos solicitados
3	Cumple con los requerimientos solicitados
4	Cumple con todos los requerimientos solicitados de forma destacada
5	Oferta que supera amplia y comparativamente a todas las demás, y resulta la mejor oferta para el centro al cual postula.

5. **Propuesta económica:** La propuesta económica considera el costo total del centro, los aportes de Sercotec, los aportes pecuniarios y no pecuniarios del oferente y de terceros, flujo de caja y fuentes de financiamiento.

Nota	Justificación
1	Cumple con los requerimientos solicitados y presenta un aporte de cofinanciamiento mayor a 0% y menor a 15% del costo total del centro
2	Cumple con los requerimientos solicitados y presenta un aporte de cofinanciamiento mayor o igual a 15% y menor a 30% del costo total del centro.
3	Cumple con los requerimientos solicitados y presenta un aporte de cofinanciamiento mayor o igual a 30% y menor a 40% del costo total del centro
4	Cumple con los requerimientos solicitados y presenta un aporte de cofinanciamiento mayor o igual a 40% y menor a 50% del costo total del centro
5	Cumple con los requerimientos solicitados y presenta un aporte de cofinanciamiento mayor o igual a 50% del costo total del centro

6. **Ubicación, radio de acción del Centro y articulación territorial³:** Se evaluará la ubicación física propuesta del Centro respecto de su accesibilidad, visibilidad, cercanía a actores claves, cobertura de territorio a ser atendido, articulación con redes empresariales, entidades públicas y privadas para la entrega de servicios de apoyo en el territorio a atender; según la localización ya establecida y detallada en el Anexo N°1 punto 6.

Nota	Justificación
1	No cumple con los requerimientos solicitados
2	Cumple parcialmente con los requerimientos solicitados
3	Cumple con los requerimientos solicitados
4	Cumple con todos los requerimientos solicitados de forma destacada
5	Oferta que supera amplia y comparativamente a todas las demás, y resulta la mejor oferta para el centro al cual postula.

7. **Infraestructura⁴:** se evaluará la calidad de la infraestructura a utilizar propuesta en la operación del Centro: salas equipadas para asesorías y capacitación, oficinas para asesores internos y externos, servicios de cafetería, servicios higiénicos, salas de descanso y recreación, estacionamientos, sala de espera de clientes e infantil, entre otras. Ver Anexo N°1 punto 5.2.

Nota	Justificación
1	No cumple con los requerimientos solicitados
2	Cumple parcialmente con los requerimientos solicitados
3	Cumple con los requerimientos solicitados
4	Cumple con todos los requerimientos solicitados de forma destacada
5	Oferta que supera amplia y comparativamente a todas las demás, y resulta la mejor oferta para el centro al cual postula.

³ De manera complementaria a lo descrito en la propuesta, este criterio podrá ser evaluado en terreno.

⁴ De manera complementaria a lo descrito en la propuesta, este criterio podrá ser evaluado en terreno, cuando corresponda.

8. **Valor agregado:** Se evaluará la metodología de trabajo que se aplicará en el territorio con los actores locales (municipios, organizaciones empresariales e instituciones de educación superior, etc.), su pertinencia con el servicio a realizar y que agregue valor considerando los servicios y actividades adicionales requeridas en las bases, que apunten a mejorar los resultados y calidad del servicio. Considerando: Centros Satélites y/o Puntos de Atención móviles, asesores especialistas, profesionales expertos, estudiantes y practicantes colaboradores, porcentaje de aporte de recursos (cofinanciamiento), entre otros relevantes.

Nota	Justificación
1	No ofrece ningún elemento adicional a lo solicitado o lo propuesto, no agrega valor a la oferta
3	Ofrece elementos adicionales que complementan lo solicitado en términos: conceptuales, metodológicos y operativos implicando un servicio de mejor calidad
5	Oferta que supera amplia y comparativamente a todas las demás, y resulta la mejor oferta para el centro al cual postula.

9.5. NEGOCIACIÓN Y SELECCIÓN DE CENTROS

Sercotec podrá negociar con las entidades postulantes a un Centro para ajustar actividades y/o servicios que así lo requieran, quedando establecido en un acta los acuerdos tomados. En todo caso, estas modificaciones no podrán alterar el contenido esencial de los servicios prestados.

La finalidad de la negociación será validar con el oferente seleccionado la propuesta en cualquier criterio en que éste no haya obtenido la máxima nota de evaluación, pudiendo por ejemplo ajustar el equipo de trabajo, ajustar el presupuesto vinculado a la propuesta económica, entre otras.

Sercotec solicitará a los oferentes que pasen a la etapa de negociación, una carta de compromiso del equipo de trabajo comprometido en la propuesta. En caso de modificación del equipo de trabajo, éste deberá contar con las mismas características y perfil técnico requeridos en las presentes bases de concurso y deberá ser aprobado por Sercotec.

Para cada Centro en el cual existan oferentes que hayan calificado con nota 3 o superior, se seleccionará al proponente que obtenga la mejor calificación técnica y económica. Si no se llegare a acuerdo con la entidad postulante, se podrá negociar con uno o más sucesivamente en orden descendente según la lista de prelación, o bien declarar desierto el proceso para algún Centro.

Sercotec seleccionará a los operadores de Centros de las entidades postulantes y la lista de prelación, si correspondiera. Para lo anterior, se generará un Acta que será publicada en el sitio www.sercotec.cl.

10. AVISO DE RESULTADOS

Los resultados del proceso de evaluación serán publicados en el sitio institucional www.sercotec.cl.

Complementariamente, Sercotec informará a través de correspondencia certificada, a la entidad seleccionada los resultados del proceso de selección de Operadores de Centros. A aquellos que resulten seleccionados se les convocará a iniciar el proceso de formalización y a aquellos que queden en lista de prelación se les informará que podrán ser llamados a formalizar en caso de que los seleccionados no concreten su formalización o se dé término de convenio anticipado. En caso de que no existan más operadores interesados o seleccionables, se declarará desierto y se podrá convocar a un nuevo concurso.

Una vez seleccionada e informada formalmente la entidad, en un plazo no superior a 15 días hábiles administrativos desde la fecha en que se le notifique como seleccionada, deberá entregar en las oficinas centrales de Sercotec (Huérfanos 1117 piso 9, Santiago) o en cada Dirección Regional que corresponda (ver anexo N°3 punto 1), todos los documentos que le serán indicados para iniciar el proceso de formalización.

Sercotec formalizará a las entidades seleccionadas como Operador de Centro y habilitadas para operar en las respectivas regiones conforme lo establecen los requisitos de formalización. Una vez verificados el cumplimiento de requisitos, se realizará la firma de Convenio de Agenciamiento de Centros y el Acuerdo de Desempeño Anual. La propuesta del operador de Centro formará parte integrante del Convenio.

En caso de que el operador seleccionado no pudiese ser formalizado por causas no imputables a Sercotec dentro del plazo máximo de 15 días hábiles administrativos se llamará al siguiente operador conforme la lista de prelación.

NOTA:

1. Cualquier observación o reclamo en relación al concurso que deseen efectuar los oferentes, podrá ser presentado dentro de las 48 horas siguientes a la publicación del Acta respectiva, en la Oficina de Partes del Nivel Central de Sercotec (Huérfanos 1117, piso 9, Santiago) o en la Dirección Regional que corresponda, en sobre cerrado dirigido a la Gerencia de Centros de Sercotec.
2. Sercotec se reserva el derecho de dejar fuera, en cualquier etapa del presente concurso, a la entidad postulante que proporcione información falsa, y con ello atente contra la transparencia del proceso, igualdad de condiciones y objetivos del concurso, incluso luego de adjudicado el oferente, reservándose Sercotec la facultad de iniciar las acciones legales que estime pertinentes.

11. FORMALIZACIÓN

Validada la selección del Operador de Centro y terminado el proceso de verificación de requisitos de formalización, el Operador deberá suscribir un Convenio de Agenciamiento de Centros con Sercotec. Dicho Convenio constará de los antecedentes de incorporación, derechos, obligaciones, normativas que lo regula, condiciones para mantener su calidad, incumplimientos y medidas y procedimientos para este último caso. Los pagos, garantías y condiciones de operación del Centro estarán regulados en el respectivo reglamento y manuales.

La habilitación de la entidad para operar el Centro rige desde la suscripción del respectivo Convenio de Agenciamiento.

Junto al Convenio de Agenciamiento se celebrará periódicamente, un Acuerdo de Desempeño en el cual se establecerán las condiciones mínimas que deberá cumplir el Operador, definiendo sus equipos profesionales, más un conjunto organizado de objetivos, con sus correspondientes metas, indicadores y medios de verificación, que orienten y ayuden al Operador en el cumplimiento de su misión, promuevan un uso eficiente y eficaz de los recursos públicos y permitan una correcta y transparente rendición de cuentas.

A fin de suscribir el convenio respectivo, el oferente adjudicado deberá entregar en la Oficina de Partes de Sercotec (Huérfanos 1117, piso 9, comuna de Santiago) o en las oficinas de las Direcciones Regionales Sercotec, los antecedentes que sean necesarios para acreditar las facultades del representante legal. Dichos antecedentes serán solicitados al momento de informar los resultados del proceso de operadores de centro.

El operador deberá acreditar, previo a la suscripción del Convenio de Agenciamiento de Centros, el pago de las obligaciones previsionales en las entidades que corresponda. El cumplimiento del pago de las obligaciones previsionales deberá ser acreditado en cada una de las rendiciones de los fondos transferidos por Sercotec.

12. TRANSFERENCIA DE RECURSOS

La transferencia de los recursos se realizará con posterioridad a la firma del Convenio de Agenciamiento, previa constitución de la garantía por el 100% del valor anticipado y de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del convenio. El valor que Sercotec transferirá a la entidad adjudicada se realizará de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria del año respectivo. El valor de la transferencia respectiva no estará afecto a reajustes y el oferente adjudicado no tendrá derecho a exigir, en caso alguno, el pago de ninguna otra suma de dinero por la entrega de los servicios ofertados por el Centro, siendo de su exclusivo costo la totalidad de los gastos en que incurra con motivo de su ejecución y que no estuvieren contemplados en los ítems del presupuesto asignado.

El proponente seleccionado deberá rendir a Sercotec el monto total de los recursos involucrados en la operación de los Centros, de acuerdo a los procedimientos internos establecidos para ello.

En caso de que el Agente Operador de Centros adjudicado incurriese en alguna falta relativa a las obligaciones contraídas dentro del Reglamento, Convenio, Acuerdo de Desempeño, Propuesta Técnica y Económica, y Manuales, entre otros, Sercotec hará efectiva las garantías antes indicadas pudiendo iniciar las acciones legales correspondientes.

13. GARANTÍAS SOLICITADAS

13.1. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:

Los oferentes para ofertar deberán presentar físicamente garantías con las siguientes características:

- ✓ A nombre de Sercotec, nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Tipo:** boleta bancaria, póliza de seguro o certificado de fianza.
- ✓ **Glosa:** "para garantizar la seriedad de la oferta concurso público para operadores de Centros de Desarrollo de Negocios".
- ✓ **Monto** en pesos: equivalente al 5% del valor total de la propuesta económica presentada.
- ✓ Debe tener el carácter de **irrevocable**.
- ✓ **Plazo de vigencia:** 90 días hábiles administrativos contados desde la fecha de la apertura de las propuestas.
- ✓ **Presentación:** Esta garantía deberá ser presentada únicamente en original en la oficina central de Sercotec ubicada en calle Huérfanos 1117, piso 9, Santiago, o en las direcciones regionales respectivas, hasta la fecha y hora del cierre del concurso indicado en las presentes bases.
- ✓ La boleta de garantía puede ser tomada por el oferente o por un tercero. Si es otorgada en el extranjero, el emisor del documento respectivo debe estar representado en Chile o estar reconocido por un banco o institución financiera chilena.
- ✓ **Fecha de devolución:** La devolución de las garantías de seriedad de las ofertas para quienes no se adjudicaron el presente concurso, se realizará a partir del segundo día hábil administrativo contado desde la suscripción de los respectivos convenios. Dicho plazo podrá extenderse, en caso de que el oferente que haya obtenido la mejor calificación se desistiere de celebrar el respectivo Convenio, pudiendo Sercotec adjudicar la oferta a quien le siga en puntaje.
- ✓ En el caso del oferente a quien se le adjudicó el concurso, la boleta de garantía de seriedad de la oferta será devuelta una vez suscrito el Convenio correspondiente, y que se haya recibido conforme la garantía de fiel cumplimiento del Convenio.
- ✓ **Esta garantía se hará efectiva**, especialmente, en los siguientes casos:
 - Si el proponente se desiste de su oferta una vez que le ha sido seleccionada.
 - Si siéndole adjudicada el concurso:
 - No entregare las restantes garantías señaladas en las bases, en el plazo fijado para ello.
 - No proporciona los antecedentes necesarios para elaborar el Convenio respectivo.
 - No suscriba el Convenio dentro del plazo fijado para hacerlo.
- ✓ **NOTA:** El oferente dispondrá del plazo de hasta 48 horas para cambiar la boleta de garantía en caso de que la presentada adoleciera de algún error de forma, contados desde el acto de apertura. (no se entiende error de forma presentar un documento o instrumento distinto a los exigidos)

Las ofertas que no acompañen físicamente la garantía de seriedad serán declaradas inadmisibles en el acto de apertura.

13.2. GARANTÍA DE FIEL, CABAL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO

El oferente adjudicado al momento de la firma del Convenio deberá presentar la siguiente garantía:

- ✓ A nombre de Sercotec, nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Tipo:** boleta bancaria, póliza de seguro o certificado de fianza
- ✓ **Monto:** equivalente al 10% del valor del Centro establecido en el Acuerdo de Desempeño.
- ✓ **Plazo de Vigencia:** 60 días hábiles administrativo excedido la fecha máxima de vigencia del Acuerdo de Desempeño.
- ✓ **Presentación:** Esta garantía deberá ser presentada únicamente en original en calle Huérfanos 1117 piso 9 Sercotec, o en las direcciones regionales respectivas, previo a la suscripción del Convenio.
- ✓ **Glosa:** "Para garantizar el fiel, cabal y oportuno cumplimiento del Convenio de Agenciamiento de Centros y de las obligaciones laborales y sociales del operador con sus trabajadores".
- ✓ Dicha garantía deberá ser prorrogada por el contratado, antes de su vencimiento, si Sercotec lo estima necesario.
- ✓ **Fecha devolución:** una vez finalizada la vigencia del Acuerdo de Desempeño, y solo una vez vencido el plazo de vigencia de la misma, salvo que la entidad adjudicataria no cumpla con las obligaciones que establecen las Bases, la oferta correspondiente, el Acta de Negociación, el Convenio de Agenciamiento y/o el Acuerdo de Desempeño; en cuyo caso Sercotec queda desde ya autorizado para proceder a hacerla efectiva sin más trámite.

13.3. GARANTÍA DE ANTICIPO

El oferente adjudicado que pidiere anticipo, al momento de la firma del Convenio deberá constituir la siguiente garantía:

- ✓ A nombre de Sercotec, nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Tipo:** boleta bancaria, póliza de seguro o certificado de fianza
- ✓ **Monto:** equivalente al 100% del valor anticipado.
- ✓ **Plazo de Vigencia:** 60 días hábiles administrativo excedido la fecha máxima de vigencia del Acuerdo de Desempeño.
- ✓ **Presentación:** Esta garantía deberá ser presentada únicamente en original en la oficina central de Sercotec calle Huérfanos 1117, piso 9, Santiago, o en las direcciones regionales respectivas (Anexo N°3), hasta la fecha y hora del cierre del concurso indicado en las presentes bases.
- ✓ **Glosa:** "Para garantizar el correcto uso de los fondos transferidos en calidad de anticipo para la operación del Centro (señalar el nombre del Centro adjudicado)"
- ✓ Dicha garantía deberá ser prorrogada por el contratado, antes de su vencimiento, si Sercotec lo estima necesario.

- ✓ **Fecha de devolución:** hasta en el plazo de 60 días hábiles administrativos después de aprobadas las rendiciones, salvo que la entidad adjudicataria destine los recursos a un fin diverso al acordado, en cuyo caso Sercotec queda desde ya autorizado para proceder a hacerla efectiva sin más trámite.

14. CONTRAPARTES TÉCNICAS REGIONALES

Actuará como contraparte técnica de los Centros, una/o ejecutiva/o de cada Dirección Regional de Sercotec, a quien le corresponderá gestionar el Convenio, la coordinación, supervisión y control de los Centros.

15. VIGENCIA DEL OPERADOR DEL CENTRO

La habilitación como Agente Operador de un Centro se encontrará vigente desde la suscripción del Convenio hasta por cinco años.

El Convenio de Agenciamiento de un Centro, estará condicionado al desempeño de sus actividades estipuladas en el Acuerdo de Desempeño. La Gerencia de Centros, se pronunciará sobre el cumplimiento favorable o desfavorable de las actividades estipuladas en el Acuerdo de Desempeño Anual del Centro para la continuidad del servicio.

Previo a la fecha de finalización del Convenio, Sercotec abrirá un nuevo proceso de concurso público, al cual podrán postular nuevas Instituciones y Agentes Operadores de Centros vigentes que hayan dado cumplimiento a los indicadores establecidos en los respectivos Acuerdos de desempeño en períodos anteriores.

16. MODIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN

Sercotec podrá requerir prestaciones adicionales a las originalmente contratadas, modificarlas o disminuirlas, siempre que estén debidamente justificadas; o bien aumentar el plazo de ejecución del Acuerdo de Desempeño, debiendo complementarse o entregarse nuevas garantías de cumplimiento o anticipo, si correspondiere.

17. SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONVENIO DE AGENCIAMIENTO/ INSPECCIÓN

Sercotec, durante la ejecución de los respectivos Convenio de Agenciamiento de Centros y Acuerdo de Desempeño, podrá ejercer facultades de evaluación y control sobre la forma y modo de cumplimiento de las actividades por parte de los respectivos operadores, en lo material, técnico, jurídico y económico. Asimismo, podrá modificar unilateralmente los mencionados convenios, ya sea en lo referido a plazos, evaluaciones, formas de ejecución y seguimiento y pagos, siempre que no se alteren de manera sustantiva los mismos.

18. SANCIONES Y TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONVENIO

El Convenio de Agenciamiento de Centros podrá modificarse o terminarse anticipadamente, si se incurriere en alguna de las causales mencionadas en Anexo N° 4.

19. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

Todos los productos originados a partir de las actividades desarrolladas en los Centros son de propiedad de Sercotec, quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie no pudiendo, por tanto el Operador ni su equipo de trabajo realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al convenio, sin autorización previa y expresa de Sercotec.

Toda información indistintamente el medio en que se encuentre, digital o físico, relativa a Sercotec o a terceros a la que la empresa tenga acceso con motivo del convenio de agenciamiento, tendrá el carácter de confidencial. En consecuencia, dicha información deberá mantenerse reservada, respondiendo el operador de todos los perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación.

20. RELACIÓN CONTRACTUAL ENTRE EL OPERADOR Y SUS DEPENDIENTES Y SUBCONTRATACIÓN

El personal dependerá del operador contratante y, no tendrá relación laboral directa e indirecta con Sercotec, ni con ninguna de sus oficinas o dependencias.

Todas las obligaciones de carácter laboral, previsional o de cualquier otra naturaleza que puedan existir entre dichos dependientes y el operador como empleador de los mismos, no empecerán ni afectarán en modo alguno a Sercotec.

El operador deberá entregar la oferta de atención y servicios del Centro con personal propio y con asesores externos, de acuerdo a su propuesta.

21. TERMINO ANTICIPADO

El convenio podrá modificarse o terminarse anticipadamente, si se incurriere en alguna de las siguientes causales:

1. Resciliación o mutuo acuerdo entre las partes.
2. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el oferente adjudicado tanto en el Convenio como en los respectivos informes de Desempeño Anual, las que serán calificadas por Sercotec.
3. Estado de notoria insolvencia del adjudicatario.
4. Por exigirlo el interés público.
5. No ajustarse a las instrucciones técnicas que el mandante le diere para la prestación de los servicios.
6. Si se incurriere en un atraso injustificado en la prestación de los servicios en los plazos determinados.
7. Violación de confidencialidad de acuerdo a lo señalado en el Anexo 4.

22. OTRAS OBLIGACIONES

Serán obligaciones del operador entre otras, las siguientes:

1. Cumplir con el Convenio de Agenciamiento de Centros, el cual incorporará un Acuerdo de Desempeño.
2. Entregar las facilidades para que Sercotec, o quien este designe y/o la Contraloría General de la República, realice la revisión de documentación de respaldo de los antecedentes de proyectos, clientes y rendiciones de cuentas presentadas, entregando los antecedentes que les sean solicitados.
3. Elaborar y entregar informes técnicos y rendiciones financieras periódicas, de acuerdo a lo señalado en el Convenio de Agenciamiento de Centros, en el Acuerdo de Desempeño, en los Manuales de Operación y la normativa vigente.
4. Mantener los sistemas de información y seguimiento actualizados con información real y efectiva al día.
5. Adoptar las medidas necesarias para que la habilitación y equipamiento del Centro de Desarrollo de Negocios cumpla, desde el momento de su apertura, las indicaciones emanadas del Manual de Marca Centros de Desarrollo de Negocios. Asimismo, la documentación, el material de difusión y toda aplicación en que deba aparecer la imagen institucional de marca tendrá que ceñirse obligatoriamente al referido manual, debiendo contar con el visto bueno de Sercotec en forma previa a su implementación. De igual forma, el centro deberá cumplir con los lineamientos comunicacionales de Sercotec y ser coordinarse con la institución, en lo referente a la realización de acciones de difusión, la mención del apoyo público y otras materias de la comunicación pública.
6. Aquellas establecidas en el Reglamento para Operadores de Centros.

23. PROHIBICIÓN DE CESIÓN

La adjudicataria no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión del presente concurso y del Convenio de Agenciamiento de Centros que en definitiva se suscriba, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.

ANEXO N° 1
ESPECIFICACIONES
BASES CONCURSO PÚBLICO PARA
OPERADORES DE CENTROS DE
DESARROLLO DE NEGOCIOS

ÍNDICE

Nº	Nombre
1	Tipologías de asesorías según segmento de clientes y áreas de intervención.
2	Descripción de la estructura organizacional del centro y del recurso humano del oferente
3	Medición de impacto
4	Focos estratégicos en el diseño e implementación de los centros
5	Consideraciones sobre financiamiento de la operación y habilitación de los centros
6	Localización de centros

1. TIPOLOGÍAS DE OFERTA DEL CENTRO SEGÚN SEGMENTO DE CLIENTES Y ÁREAS DE INTERVENCIÓN

1.1. Mentoría y Asesoría

Las asistencias están dirigidas a los ámbitos susceptibles de mejoras en la empresa, su relación con el entorno, y su matriz de factores productivos. Estas son:

- Desarrollar y proporcionar herramientas que ayuden a los clientes a establecer nuevas empresas, a expandir empresas existentes y a exportar.
- Mejorar las habilidades gerenciales y las capacidades de gestión de los empresarios.
- Desarrollar planes de negocio, asistencia financiera y construcción del relato financiero contable para generar sujetos de crédito capaces de acceder a diversas fuentes de financiamiento.
- Generar acciones que conduzcan a una mayor articulación de las EMT y emprendedores con el entorno de negocios y el sistema productivo.
- Fortalecer los procesos productivos de las empresas tornándolos más eficientes y de acuerdo a los mercados.

A continuación se entregan ejemplos de ámbitos de mentoría y asesoría:

1.1.1. Ámbitos de asesorías personalizadas para emprendedores y start-ups

- Diseño y desarrollo de planes de negocios
- Proceso de inicio y formalización del negocio
- Estudio de factibilidad técnico económico del negocio
- Aplicación de tecnologías en procesos productivos y administrativos del negocio
- Proyecciones y asesoría financiera
- Otros relacionados a la gestión integral del negocio.

1.1.2. Ámbitos de asesorías personalizadas para empresas establecidas

- Aplicación de plan de marketing en los negocios
- Asesoría financiera, contable y tributaria.
- Gestión del recurso humano: formación experta, incentivos, legislaciones vigentes.
- Plan de desarrollo del negocio: costos operacionales, tecnologías, estrategias de crecimiento, indicadores financieros.
- Otros relacionados a la gestión integral del negocio.

1.1.3. Áreas de asesoría sectoriales o temáticas

- Internacionalización.
- Contratos gubernamentales y grandes clientes.
- Comercialización de tecnología.
- Gestión de empresas familiares, si es el caso.
- Seguridad en los negocios: financieros, aseguramiento de infraestructura y bienes de la empresa
- Variables que permiten sustentabilidad en los negocios.

- Asesorías de acuerdo a las vocaciones productivas del territorio a intervenir
- Otros, según contexto del negocio y del territorio de funcionamiento.

Para efecto de este concurso se considera que un cliente recibe asesoría cuando se le destina al menos 5 horas de trabajo. Un asesor mentor deberá atender al año al menos, a 70 clientes asesorados.

1.2. Capacitación General y especializada

Se considera que un cliente recibe capacitación en los siguientes conceptos:

Conceptos	Horas mínimas	Participantes	Cantidad mínima por mes
Talleres	20 hrs.	10 o más	2
Seminario	8 hrs.	20 o más	1
Charlas	4 hrs.	2 o más	4

Talleres: es una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica. Se caracteriza por la investigación, el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo acorde con el tema tratado teniendo como fin la elaboración de un producto tangible, el cual desarrolla las habilidades y destrezas de los emprendedores y empresarios, que les permitan un mejor desempeño en sus actividades habituales, orientados a instalar conocimientos, desarrollar capacidades y/o habilidades empresariales en temáticas específicas de la actividad productiva, o temáticas transversales. Un taller es también una sesión de entrenamiento o guía de varios días de duración. Se enfatiza en la solución de problemas, capacitación, y requiere la participación de los asistentes. El trabajo por talleres es una estrategia pedagógica que además de abordar el contenido de un tema específico, enfoca sus acciones hacia el saber hacer, es decir, hacia la práctica de una actividad. Puede ser presencial exclusivamente o bien un mix entre presencial y virtual.

Seminarios: Esta línea de formación, corresponde a actividades de corta duración, es una reunión especializada, de naturaleza técnica o académica, que intenta desarrollar un estudio profundo sobre una determinada materia.

Charlas: Se entenderá por charlas a un proceso de enseñanza-aprendizaje, principalmente teórico, que contempla el desarrollo de habilidades personales (gestión para la generación de redes, desarrollo de habilidades emprendedoras, capacidad de aprendizaje, motivación, liderazgo y capacidad de negociación, entre otros). Puede ser presencial exclusivamente, o bien, un mix entre presencial y virtual.

2. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO

La entidad postulante a un centro, deberá indicar claramente su dependencia jerárquica con la Institución que la ampara, resguardando una estructura organizacional autónoma, que le permita operar de manera eficaz y eficiente el Programa de Centros en el territorio al cual postula.

2.1. Comité Directivo

Se deberá señalar los miembros del Comité, su procedencia institucional y experiencia en negocios u otros relacionados que permitan apoyar el buen desempeño del centro, la periodicidad de las reuniones, la formalidad de los acuerdos y su vinculación a nivel estratégico y operativo.

2.2. Sobre la dotación de personal mínima de los centros

Los centros de desarrollo de negocios tendrán presencia en todas las regiones del país, según criterios técnicos y logísticos determinados con las autoridades competentes en cada región y Sercotec.

La dotación de personal dispuesta para ejecutar los distintos servicios del Centro, estará asociada al tamaño de cada centro definido por Sercotec para cada territorio, conforme a lineamientos técnicos de localización y cobertura del centro.

Se detalla a continuación la dotación de personal mínima por centro:

Dotación de personal mínima por centro	Tamaño del centro		
	Pequeño	Mediano	Grande
• Director	1	1	1
• Asesor mentor senior	1	2	3
• Asesor mentor junior	1	2	3
• Asistente ejecutivo	1	1	1
• Asistente administrativo	X	1	1

2.3. Sobre el equipo de trabajo propuesto

La dotación de personal de cada centro estará conformada por un director y un asistente ejecutivo; un asistente administrativo (solo en centros medianos y grandes) y varios asesores mentores. Sobre estos últimos, en el cuadro anterior se especifican los asesores *mínimos* por centro, quedando a criterio del operador en su propuesta incorporar a otros asesores, ya sean asesores mentores o asesores expertos especialistas con competencias técnicas en rubros o sectores característicos del territorio. Conjuntamente, queda a disposición

del operador proponer otros profesionales o trabajadores que complementen el equipo mínimo solicitado para cada centro, dependiendo de su tamaño.

2.3.1. Perfiles del equipo de trabajo

Cabe destacar que la Gerencia de Centros de Sercotec ha dispuesto de una estructura mínima del personal, para definir los perfiles de cada cargo, el cual se detalla a continuación:

- a) **Director:** responsable de representar al centro en su territorio; de atender clientes; de liderar, asegurar y supervisar el adecuado funcionamiento del centro conforme el Reglamento y Manual de Operación del Centro establecido: modelo de atención, servicios, recursos humanos, infraestructura, entre otros aspectos.

Funciones críticas del cargo:

- Liderar la planificación estratégica del centro.
- Considerar acciones de promoción del centro, en el territorio y público objetivo en coherencia con los lineamientos estratégicos y comunicacionales de Sercotec.
- Monitorear e informar el trabajo, avances y resultados de manera periódica a la Gerencia de Centros.
- Generar articulaciones territoriales con actores público y/o privado con la finalidad de encadenar la oferta territorial de apoyo a los clientes.
- Coordinar acciones con el respectivo Gobierno Regional, entidades locales, municipios, consejos públicos activos del territorio, entre otros.
- Velar por la correcta administración y rendición de los recursos transferidos por Sercotec, conforme a la normativa existente.
- Preparar oportuna y periódicamente los informes, rendiciones de cuentas, avances, resultados de la operación del centro para ser informados a Sercotec.
- Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice la Dirección Regional y/o la Gerencia de Centros.
- Informar a la Dirección Regional de Sercotec que corresponda de cualquier evento que afecte la adecuada operación del centro, incluso de la oportunidad de mejoras que se observe.
- Asegurar el registro de la información.
- Atender a clientes Nivel 2 y 3.

Requisitos formales del cargo:

- Trabajar jornada completa para el operador adjudicado, en forma exclusiva para las actividades del centro.
- Contar con título profesional con carrera de al menos 10 semestres (ingeniero civil, ingeniero agrónomo, ingeniero pesquero, ingeniero comercial, abogado, u otro afín a la propuesta entregada), otorgado por universidades reconocidas por el Ministerio de Educación o por instituciones extranjeras.
- Poseer experiencia laboral de a lo menos 7 años en cargos de responsabilidad y/o funciones similares vinculadas a las áreas de negocios.

b) *Asesor mentor senior*: profesional que acompaña de manera integral en el proceso de modernización de la empresa, contribuyendo a avanzar en su proceso de crecimiento. Deberá desarrollar las asesorías de largo plazo para los usuarios de nivel 2 y 3 (empresas y gacelas).

Funciones críticas del cargo:

- Analizar el requerimiento, para asesorar al cliente, entregando la información solicitada o derivando su caso a los servicios del centro o a los instrumentos de apoyo público y/o privado existentes en el territorio.
- Aplicar las herramientas diagnósticas, revisar formularios, identificar necesidades latentes de la empresa, apoyar el desarrollo de los planes de trabajo, analizar la información, solicitar investigación de mercado, e implementar las asistencias técnicas personalizadas.
- Atender la demanda espontánea y explorar la captación de clientes con potencial de crecimiento. Se espera que el asesor atienda al menos 70 clientes/año o dependiendo de la realidad territorial.
- Desarrollar capacitaciones, dentro del marco de las asesorías prestadas a su cartera de usuarios.
- Ingresar la información de sus respectivos usuarios al sistema de gestión dispuesto, explicitando los avances, fruto de la asesoría de largo plazo que irá desarrollando, considerando las metas, objetivos e indicadores pertinentes.
- Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice la Gerencia de Centros y la Dirección Regional de Sercotec, según sea el caso.

Requisitos formales del cargo:

- Trabajar jornada completa para el operador adjudicado.
- Poseer título profesional con carrera de al menos 10 semestres (ingeniero civil, ingeniero agrónomo, ingeniero pesquero, administrador turístico, ingeniero comercial, abogado, u otro afín a la propuesta entregada), otorgado por universidades reconocidas por el Ministerio de Educación o por instituciones extranjeras.
- Poseer experiencia laboral de a lo menos 5 años, vinculada con la gestión empresarial y/o de negocios.

c) *Asesor mentor junior*: profesional que acompaña de manera integral en el proceso de modernización de la empresa, contribuyendo a avanzar en su proceso de crecimiento. Deberá desarrollar las asesoría de largo plazo, para los usuarios de nivel 1 y 2 (emprendedores y empresas).

Funciones críticas del cargo:

- Analizar el requerimiento, para asesorar al cliente en forma permanente, entregando la información solicitada o derivando su caso a los servicios del centro o a los instrumentos de apoyo público/privado existentes en el territorio.
- Aplicar las herramientas diagnósticas, revisar formularios, identificar necesidades latentes de la empresa, apoyar el desarrollo de los planes de trabajo, analizar la información, solicitar investigación de mercado, e implementar las asistencias técnicas personalizadas.

- Atender la demanda espontánea, y explorar la captación de clientes con potencial de crecimiento. Se espera que el asesor atienda al menos 70 clientes/año o dependiendo de la realidad territorial.
- Desarrollar capacitaciones, dentro del marco de las asesorías prestadas a su cartera de usuarios.
- Ingresar la información de sus respectivos usuarios al sistema de gestión dispuesto, explicitando los avances, fruto de la asesoría de largo plazo que irá desarrollando, considerando las metas, objetivos e indicadores pertinentes.
- Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice la Gerencia de Centros y la Dirección Regional de Sercotec, según sea el caso.

Requisitos formales del cargo:

- Trabajar jornada completa para el operador adjudicado.
- Poseer título otorgado por entidad de educación superior con carrera de al menos 8 semestres en el área de administración y/o gestión empresarial u otras afines.
- Poseer experiencia laboral de a lo menos 3 años, vinculada con la gestión empresarial y/o de negocios.

d) *Asistente ejecutivo*: encargado de gestionar clientes y asistente responsable de prestar orientación a los distintos usuarios.

Funciones críticas del cargo:

- Recibir cordialmente al cliente, escuchar e indagar respecto de sus necesidades y requerimientos.
- Registrar los datos de contacto, tipificar la consulta y analizar de manera genérica el requerimiento.
- Orientar al cliente, entregando la información solicitada, realizando las siguientes acciones:
 - ✓ Clasifica a los clientes.
 - ✓ Realiza derivación a programas de capacitación.
 - ✓ Asigna cliente a asesores, según nivel de asesor y cliente.
 - ✓ Ingresar información del nuevo cliente al sistema de gestión respectivo.
 - ✓ Crea carpeta de cliente y archiva formularios originales.
 - ✓ Deriva a los instrumentos de apoyo público/privado existentes en el territorio.
- Identificar a los clientes que requieren seguimiento:
 - ✓ Prepara nómina de clientes sujetos a seguimiento por asesor.
 - ✓ Entrega indicación de fecha de última sesión.
 - ✓ Asigna asesor a cliente.
 - ✓ Genera reportes necesarios para el monitoreo de cada asesor y del Centro.
- Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice la Gerencia de Centros y la Dirección Regional de Sercotec, según sea el caso.

Requisitos formales del cargo:

- Trabajar jornada completa para el operador adjudicado.
- Poseer título otorgado por entidad de educación superior con carrera de al menos 4 semestres en el área afines a la administración y/o gestión empresarial.
- Poseer una experiencia laboral de a lo menos 3 años, deseable con experiencia en el área administración y/o gestión empresarial u otra afín.

e) *Asistente administrativo*: encargado de llevar a cabo las labores administrativas del centro.

Funciones críticas del cargo:

- Recepcionar público del centro.
- Derivar a profesionales del centro.
- Llevar a cabo la función administrativa de secretaría.
- Despachar la correspondencia.
- Administrar la agenda del centro y citaciones pertinentes.
- Apoyar a las labores del asistente ejecutivo.
- Apoyar otras labores administrativas y/o técnicas que determine el director, dentro del marco de sus funciones.

Requisitos formales del cargo:

- Trabajar jornada completa para el operador adjudicado.
- Egresado de enseñanza media.
- Conocimiento y manejo de herramientas computacionales a nivel usuario en MS Office; y de telefonía en red.
- Habilidades de atención de público.
- Poseer una experiencia laboral de a lo menos 2 años en cargo similar.

f) *Asesor externo especialista*: profesionales externos, vinculados a entidades de educación superior, consultoras, entre otros, con capacidades, para prestar asesorías técnicas especializadas de acuerdo a la necesidad y realidad del territorio.

Funciones críticas del cargo:

- Analizar el requerimiento, para asesorar al cliente, entregando la información solicitada.
- Atender la demanda derivada por el centro, en temas sectoriales o temáticos en función del mejoramiento de negocios.
- Desarrollar capacitaciones, talleres o charlas, dentro del marco de las asesorías prestadas a su cartera de usuarios.

Requisitos formales del cargo:

- Trabajar según demanda del operador adjudicado.
- Poseer título profesional con carrera de al menos 10 semestres (ingeniero civil, ingeniero agrónomo, ingeniero pesquero, administrador turístico, ingeniero comercial, abogado u otro afín a la propuesta entregada), otorgado por universidades reconocidas por el Ministerio de Educación o por instituciones extranjeras.
- Poseer experiencia laboral de a lo menos 5 años vinculada al área específica requerida.

g) *Estudiantes y practicantes colaboradores:* conjuntamente, se presenta el perfil para los practicantes, los cuales colaborarán con los procesos investigativos para los usuarios asesorados, de tal forma contribuir con las labores de los asesores del centro.

Funciones críticas del cargo:

- Apoyar la gestión del centro y de los asesores mentores, en materias y contenidos relacionados a las asesorías y rubros de la cartera de usuarios respectiva.
- Apoyar la generación de información para mapear las oportunidades de mercados para los sectores económicos estratégicos del territorio los cuales serán referentes para aplicar en los planes de trabajo y negocios de los clientes atendidos.
- Apoyar la búsqueda de información secundaria respecto a los sectores atendidos para mantener la información de los mercados vigentes.

Requisitos formales de cargo:

- Estudiante y/o practicante de entidades de educación superior, en carreras relacionadas a la gestión de negocios o afines al sector y/o temática de negocios requeridos.

3. MEDICIÓN DE IMPACTO

Los indicadores de medición que se aplicarán en los centros serán comunes y conocidos para todos los Centros y serán establecidos de acuerdo al sistema de evaluación correspondiente.

Las magnitudes de los indicadores estarán vinculadas con la propuesta técnico-económica de cada postulante y serán fijadas de acuerdo a los resultados esperados en el territorio.

La medición tendrá un carácter continuo a partir del primer día de operación del Centro y será monitoreado permanentemente.

La captura de los datos que den origen a los indicadores, serán recolectados solamente a través de la plataforma tecnológica que se indique.

Las mediciones básicas y mínimos son con respecto a los siguientes conceptos:

- Generación/retención de empleo
- Aumento de ventas
- Nuevas empresas Formalizadas

4. FOCOS ESTRATEGICOS EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS CENTROS

Estos focos estratégicos se fundamentan en los siguientes factores relevantes:

4.1. El enfoque en la asesoría de alto valor

- Invertir tiempo en clientes con potencial, comprometidos y con ganas de trabajar.
- Asesoría de alto valor, personalizada y a largo plazo.
- Crear impacto económico a través de la asesoría y seguimiento continuo con el cliente es la principal forma de asegurar la generación de valor en la empresa.
- Incrementar la capacidad gerencial del empresario a través de un proceso educativo.
- Compromiso del cliente: el cliente realiza la mayor parte del trabajo; escribe su plan de negocio cuando corresponda; realiza tareas asignadas.
- Compromiso del asesor: aporta su experiencia, consejo, investigación aplicada, etc., para mejorar el negocio.

4.2. La creación de impacto económico

- La razón de ser de los centros es ayudar a sus clientes a crear impacto económico.
- Asistir a las empresas informales a formalizarse.
- Establecer nuevas empresas.
- Crear y/o retener empleos.
- Incrementar las ventas.
- Facilitar el acceso al financiamiento.
- Preparar a nuevos exportadores.

4.3. La cultura de medición de resultados

- Todos los profesionales de los centros son evaluados sobre la base de los resultados generados por sus clientes.
- Cada éxito/fracaso del cliente asistido por el centro es un éxito/fracaso del centro.
- Medición del desempeño de los centros y sus asesores a través del sistema de soporte tecnológico que monitorea las actividades del cliente.

4.4. Perfil de profesionales de alto desempeño

- Se entiende por la manera en que cumplen las obligaciones inherentes a su cargo: grado de implicación, motivación y predisposición con la que encara su trabajo, independiente de las circunstancias en que este se desarrolla.
- Competencias para alcanzar los resultados comprometidos con el grupo de empresas a su cargo en que se releve la innovación, la tecnología disponible y los impactos económicos de sus clientes.

4.5. El trabajo simultáneo con múltiples clientes

- Cada asesor del centro trabaja simultáneamente con al menos 70 clientes al año o dependiendo de la realidad territorial.
- Masificación de los servicios prestados.
- Mayor cobertura y presencia en la comunidad.
- Eficiencia en la generación de resultados.

4.6. La sencillez, flexibilidad y adaptación a las necesidades locales

- Mecanismo para identificar el foco de intervención territorial.
- Cada centro tiene la capacidad de adaptar sus servicios según las necesidades sociales y económicas de su territorio.
- Especialización de servicios de los centros de acuerdo a focos, tales como áreas rurales, vocaciones productivas del territorio (ej., turismo, minería), pueblos originarios, mujeres empresarias, entre otras.
- Trabajo conjunto y coordinado en el territorio que incluya a los gobiernos locales, instituciones de educación superior y organizaciones empresariales. Generación de alianzas y redes.
- Posibles apalancamientos de recursos: Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR), privados, universidades, organizaciones empresariales, entre otros.

4.7. Confidencialidad

- Mantener la confidencialidad de la información de los clientes que sean atendidos por el centro, de los proyectos y de todas las bases de datos relativas a la operación de instrumentos de Sercotec y del centro. La asesoría confidencial es uno de los pilares del modelo de atención; por lo tanto, los clientes deben tener la garantía de que su información no será compartida con terceros, sean éstos públicos o privados o que sus ideas o invenciones no serán reveladas con terceras partes.

En todo caso, esta obligación no será obstáculo para las acciones de supervisión y seguimiento que debe desarrollar Sercotec o quien este designe, Contraloría General de la República, quienes tendrán acceso a la información.

5. CONSIDERACIONES SOBRE FINANCIAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y HABILITACIÓN DE LOS CENTROS.

Se deberá adjuntar los presupuestos de operación y habilitación por cada Centro según lo indicado en planillas.

COSTOS OPERACIONALES DE FINANCIAMIENTO ANUAL POR CENTRO

ITEM DE GASTOS	COMPRENDE
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de: Director, Asesores Mentores: Senior y Junior, Asistentes respectivos, entre otros.
Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales de uso o consumo: oficina, aseo, insumos, repuestos, accesorios computacionales, otros. • Servicios básicos; Internet móvil, electricidad, agua, gas, telefonía fija y móvil, acceso a internet, WIFI, entre otros. • Servicios generales: servicio de vigilancia, servicio de aseo, servicios informáticos, entre otros. • Marketing, publicidad y difusión. • Gastos de movilización, traslados y viáticos. • Arriendos. • Capacitación y entrenamiento: capacitaciones a EMT, a profesionales del centro, estudios, investigaciones o consultorías, entre otros. • Licencias sistema de gestión: Considera el costo de licencias por el uso del sistema de gestión para los centros. (valor unitario de la licencia irá predeterminado en la planilla de presupuesto. Considerar en la estructura de costos de operación) • Mantenimiento y reparaciones generales.
Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Garantías, seguros, comisiones financieras e impuestos, en los casos que corresponda. • Comisión de administración: No superior al 10% del subtotal de los ítems de recursos humanos y operación, con un tope de \$ 33.000.000.-

Nota: La estructura de costos de los centros deberán considerar un especial énfasis en la cantidad y calidad del RRHH.

5.1. Consideraciones en la operación de un centro

La operación de un Centro considera las siguientes categorías:

5.1.1. Recursos Humanos

- a. **Contrataciones:** se refiere al equipo de trabajo mínimo solicitado por centro, en función del tamaño del mismo. A continuación se indican valores referenciales de remuneración del equipo según el cargo, y condiciones locales:

Cargo	Rango referencial total mensual bruto
Director	\$2.800.000 - \$ 3.500.000
Asesores mentores senior	\$2.000.000 - \$ 2.600.000
Asesores mentores junior	\$1.200.000 - \$ 1.600.000
Asistente ejecutivo	\$700.000 - \$ 900.000
Asistente administrativo	\$550.000 - \$ 700.000

5.1.2. Operación

- a. **Materiales de uso o consumo:** corresponde a materiales de oficina, otros materiales y útiles de aseo, insumos, repuestos y accesorios computacionales y alimentos.
- b. **Servicios básicos:** corresponde al pago de gastos como internet móvil, electricidad, agua, gas, telefonía fija, telefonía móvil, acceso a internet, etc.
- c. **Servicios generales:** considera gastos en servicios de articulación y despliegue territorial con actores regionales, servicio de vigilancia, servicio de aseo, servicios informáticos, entre otros.
- d. **Marketing, publicidad y difusión:** gastos relacionados a la implementación de un plan de marketing del centro, materiales publicitarios para identificar al centro y su equipo de trabajo en la comunidad, según el manual de marca proporcionado por Sercotec, como asimismo para actividades promocionales del centro, sobre la base de la estrategia comunicacional para dar a conocer los servicios en el territorio, de forma permanente.
- e. **Gastos de movilización, traslados y viáticos:** gastos necesarios para la gestión y actividades relacionadas al centro en el territorio.
- f. **Arriendos:** arriendos de bienes muebles e inmuebles.
- g. **Capacitación y entrenamiento:** considera gastos relacionados al desarrollo de cursos de capacitación a EMT, cursos de capacitación para el equipo de trabajo del centro, estudios, investigaciones y consultorías, entre otros.
- h. **Licencias para uso de Sistema de Gestión de los Centros:** Se refiere al uso de un sistema informático para la gestión del centro, estándar para toda la red nacional. El valor unitario de este sistema está predeterminado en la planilla de presupuesto, por lo que debe considerar la cantidad de licencias por personal de cada centro, como asimismo considerarlo en la estructura de costos.
- i. **Mantenimiento y reparaciones generales:** referido al mantenimiento general del centro y reparación de equipos, según sea el caso.

5.1.3. Administración

- a. *Garantías, seguros, comisiones financieras e impuestos*: desembolsos relacionados a aspectos financieros y tributarios, garantías y seguros, según corresponda.
- b. *Comisión de Administración*: Comisión por la administración de un centro, la cual no puede ser superior al 10% de la suma de los gastos de recursos humanos y operación, con un tope máximo de hasta \$ 33.000.000.-

5.2. Consideraciones en la habilitación de instalaciones físicas de un centro y relacionados

La sede de cada centro deberá disponer de una infraestructura y equipamiento que permita desarrollar atenciones de calidad a empresarios y emprendedores.

Cabe señalar que se dispondrá de un *manual de marca*, donde se especificará la imagen corporativa y su aplicación en los centros. Este manual será la guía que contendrá en forma explícita, ordenada y sistemática, indicaciones sobre conceptos gráficos y demás procedimientos a utilizar en la estructura, difusión y publicidad de cada centro en el país.

El operador deberá disponer de instalaciones y equipamiento para apoyar la gestión de los usuarios del centro, quienes podrán acceder al uso de estos.

Dependiendo de los criterios para definir el tamaño por cada centro, se explicitan a continuación las categorías referenciales para la habilitación de la infraestructura de operación y otros aspectos claves:

- a. *Exterior del centro*: considera la disposición de elementos necesarios para identificar las dependencias en el sector, según lo que se especifique en el manual de marca.
- b. *Hall de espera y recepción de usuarios(as)*: sector de espera y de primeras atenciones y orientaciones, donde estarán ubicados el asistente ejecutivo y el asistente administrativo, según sea el caso.
- c. *Kitchenette (pequeña cocina)*: lugar habilitado como una pequeña cocina, en donde el personal del centro puedan preparar sus meriendas y comidas de la jornada, en sus horarios de colación.
- d. *Servicios higiénicos*: servicios higiénicos necesarios de acuerdo a la normativa vigente. Lo anterior tanto para usuarios como trabajadores del centro.
- e. *Sala de reuniones*: deberá disponer de un espacio para reuniones propias de la gestión.
- f. *Sala de capacitación*: deberá disponer de una sala acondicionada para capacitaciones focalizadas y transversales para los usuarios.
- g. *Sala de conocimientos tecnológicos y autoservicio*: sala acondicionada dispuesta con equipos computacionales, para desarrollar capacitaciones relacionadas y autoconsulta.
- h. *Oficina de profesionales externos*: oficina dispuesta para profesionales externos.
- i. *Oficina de asesores mentores del centro*: espacios con puestos de trabajo acondicionados para los asesores mentores del centro, para el desarrollo de sus funciones y para atención de usuarios.
- j. *Oficina de director del centro*: oficina dispuesta para las labores propias del director del centro, como asimismo para atención de usuarios y público en general.
- k. *Espacio infantil*: espacio habilitado para la espera infantil y de acuerdo a la normativa vigente.
- l. *Equipamiento tecnológico*: disposición de equipamiento computacional y otros relacionados, para las labores del equipo de trabajo y su gestión, y disposición de los servicios propios del centro.

- m. *Equipamiento tecnológico para terreno*: equipamiento complementario para gestión de terreno de los centros.
- n. *Otros*: incluye otros componentes relacionados a la gestión, infraestructura, soporte y elementos necesarios para la capacidad instalada suficiente.

Nota: Considerar que el centro deberá estar habilitado para atender a personas con capacidades diferentes, según ley 20.422.

A continuación se muestra a modo de propuesta un detalle de los ítems a considerar para la habilitación de un centro, dependiendo del tamaño de este, para que el proponente lo considere como referencia.

Referencias de inversiones para la habilitación de un centro

CATEGORÍA	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN Y/O CONTENIDOS
1. Exterior del Centro	Letrero exterior principal, panaflex luminoso+acrílico transparente (backlight)	Caja de luz + acrílico impreso
	Letrero acrílico con logo Centro DE y misión / servicios del Centro, acrílicos	Letreros de acrílico
	Sillas de Espera	Sillas de espera para recepción
	Portafolleto con logo adhesivo del Centro	Porta folletos con adhesivo, para folletería del Centro, de la Red de Fomento y de instituciones financieras
	Empavonado para puerta principal (window vision)	En caso de puerta principal de vidrio, con logo corporativo del Centro
	Sillón ejecutivo recepción	Para Asistente Ejecutivo y Asistente Administrativo
	Mesón de recepción con logo adhesivo del Centro	Para Asistente Administrativo
	Mueble para archivos recepción	Mueble para guardar archivos y documentos
	Estación de trabajo para Asistente Ejecutivo	Para Asistente Ejecutivo, incluye: escritorio y cajonera
	Mueble de Archivo general	Mueble de archivo dos puertas, para guardar documentos de verificación y otros
2. Hall de espera y recepción de usuarios(as)	Sillas para atención Asistente Ejecutivo	Sillas para atención directa
	Letrero acrílico con logo Centro DE y misión, para recepción	Informa sobre el Centro, su misión y otros datos de relevancia
	Exhibidor de productos con logo adhesivo del Centro	Exhibidor de productos, para usuarios asesorados por el Centro
	Mural informativo con logo adhesivo del Centro	Mural informativo con datos de interés
	Televisor colgado en la Pared	Televisor para colocar video institucional, servicios Sercotec u otros de interés
	Reproductor DVD	Para proyección de videos u otros
	Estaciones para equipos de autoconsulta	Dos estaciones para PC All In One, de autoconsulta
	Sillas para equipos de autoconsulta	Sillas para 2 equipos de autoconsulta en recepción
	Equipo Climatizador	Equipo climatizador para recepción
	Dispensador de agua	Dispensador de agua gratuita para recepción
Basureros	1 de uso general, 1 para recepción Asistente Administrativo y 1 para Asistente Ejecutivo, según sea el caso	

CATEGORÍA	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN Y/O CONTENIDOS	
3. <i>Kitchenette</i> (pequeña cocina)	Refrigerador	Conservación de alimentos y otros	
	Microondas	Para calentar alimentos para los funcionarios y para actividades en el Centro	
	Hervidor	Uso de agua caliente	
	Termos	Conservación de agua caliente	
	Muebles de Apoyo y preparación	Mueble de cocina para preparación	
	Kit mueble lavapiatos	Disponer de lavapiatos para Kitchenette (considerar instalación y materiales)	
	Juego de loza	Para reuniones, coffee break de capacitaciones, otros	
	Juego vasos	Para reuniones, coffee break de capacitaciones, otros	
	Juego cubiertos	Para reuniones, coffee break de capacitaciones, otros	
	Otros menores	Azucareros, cafeteros, bandejas, etc.	
	Basurero	Basurero	
	4. <i>Servicios Higiénicos para Usuarios(as) y Trabajadores</i>	Baños completos con Dispensador de Jabón, Papel Higiénico y Toalla de Papel	Habilitación total de baños: 1 baño para usuarias, 1 baño para usuarios, 1 baño mixto para trabajadores del Centro, 1 baño mixto para discapacitados
		Basureros	Para 4 baños
		Mesa de Reuniones	Mesa de Reuniones de 8 a 10 personas
Sillas para Mesa de Reuniones		Sillas para la mesa de reuniones	
Pizarra Magnética y para plumón		Pizarra	
Televisor colgado en la Pared		Televisor disponible para videos, presentaciones u otros	
Muebles de Archivos		Mueble de archivo dos puertas, para guardar documentos y otros en sala de reuniones	
Equipo Climatizador		Equipo climatizador para un espacio reducido	
Basurero		Basurero	
5. <i>Sala de Reuniones</i>			

CATEGORÍA	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN Y/O CONTENIDOS
6. Sala de Capacitación	Sillas universitarias con paleta	Sillas con respaldo para apoyo de apuntes
	Datashow	Para proyección de presentaciones y ponencias
	Telón	Para proyección de presentaciones y ponencias
	Pizarra Magnética y para plumón	Pizarra
	Equipo Climatizador	Equipo climatizador para un espacio reducido
	Escritorio simple para capacitador	Escritorio simple para capacitador
	Silla Capacitador	Silla Capacitador
	Basurero	Basurero
	Estaciones para equipos computacionales	Estaciones para notebook, sala de computación
	Sillas para estaciones	Sillas para estaciones
7. Sala de Conocimientos Tecnológicos y Autoservicio	Datashow	Para proyección de presentaciones y ponencias
	Telón	Para proyección de presentaciones y ponencias
	Pizarra Magnética y para plumón	Pizarra
	Equipo Climatizador	Equipo climatizador para un espacio reducido
	Escritorio simple para capacitador	Escritorio simple para capacitador
	Silla Capacitador	Silla Capacitador
	Basurero	Basurero
	Escritorio simple	Escritorio simple
	Sillas Asesores	Sillas de trabajo
	Sillas para atención Prof. Externos	Sillas para atención Prof. Externos
8. Oficina Profesionales Externos (al menos 3 estaciones de trabajo)	Basurero	Basurero
	Estaciones de trabajo para Asesores Mentores	Para Asesores Mentores (Junior y Senior)
	Silla para estaciones de Asesores	Silla para estaciones de Asesores
	Sillas para atención Asesores	Sillas para atención Asesores
	Mueble de archivo general	Mueble de archivo dos puertas, para guardar documentos de asesores
	Pizarra magnética chica	Para uso laboral
9. Oficina Asesores Mentores del Centro	Basurero	Basurero

CATEGORÍA	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN Y/O CONTENIDOS
10. Oficina Director del Centro	Estación de trabajo para Director	Incluye: escritorio y cajonera
	Silla para estación Director	Silla para estación Director
	Sillas para atención de público	Sillas para atención de público
	Mueble de Archivo general	Mueble de archivo dos puertas, para guardar documentos administrativos del Centro
	Pizarra Magnética Chica	Para uso laboral
	Basurero	Basurero
	Mesitas de Juegos	Mesa de juegos para niños que visiten el Centro
	Cajonera multiuso	Cajonera multiuso (para guardar elementos, juguetes, etc.)
	Estante de juegos	Para guardar juguetes
	Set de Cuentos	Para lectura a niños
11. Espacio Infantil	Televisor colgado en la Pared	Televisor para videos infantiles y otros
	Reproductor DVD	Para proyección de videos infantiles u otros
	Blocks para dibujo	Para dibujar
	Material para Dibujo	Lapices
	Pizarra a Tiza y Magnética con pedestal	De uso infantil
	Set de juguetes diversos	Juguetes diversos
	Basurero	Basurero
	Notebooks de trabajo	Para equipo humano del Centro (para uso en oficina o salidas a terreno, según sea el caso)
	Notebooks para Sala Tecnológica	Para capacitaciones relacionadas y para equipo de proyector
	Licencias y programas para computadores y notebooks	Licencias y programas para uso
12. Equipos computacionales y relacionados	Software de gestión del Centro	Sistema de gestión principal del Centro
	Equipos computacionales All In One para auto consulta en Recepción	Para auto consulta en recepción
	Impresora láser color Wi-Fi	Ubicación en Recepción
	Impresora Multifuncional	Para el Director y Asesores Mentores
	Router wifi	Para conexión wifi
	Panel de conexiones (rack, switch, patch)	Cableado estructurado para conexiones de red

CATEGORÍA	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN Y/O CONTENIDOS
13. Equipos computacionales y relacionados para terreno	Proyector móvil	Para salidas a terreno, en donde sea necesario hacer alguna exposición o presentación
	Internet móvil para Asesores y Director	Para conexión a internet en terreno (solo aparatos)
	Aparato Línea de telefonía fija	Aparato Línea de telefonía fija
	Aparato Celular	Para el Director y para los Asesores Mentores
	Cámara fotográfica digital	Para registrar eventos, actividades y avances con usuarios
	Señalética Interna: Letreros de muro para identificación de espacios dentro del Centro	Letreros identificatorios de espacios, colocados en la pared (1 recep., 1 kit., 4 baños, 1 sala reuniones, 1 sala capac., 1 sala tecn., 1 of. Director, 1 ofi. Asesores, 1 of. Prof. Externos, 1 espacio infantil)
14. Otros	Señalética Interna: Adhesivos de seguridad y otros	Pack de adhesivos de señaléticas de seguridad y prohibición
	Entrada para minusválidos	Para habilitar en entrada del Centro, si es el caso
	Cortinaje	Juego de cortinas para los ventanales de los Centros
	Piso flotante	Considerando materiales y mano de obra
	Iluminación	Considerando implementos y mano de obra
	Pintura del recinto para Centro	Considerar colores que serán definidos en Manual de Marca
	Separador de módulos	Solo en caso que sea necesario separar los espacios por módulos
	Otros habilitación de infraestructura	Otros gastos necesarios para disponer de la infraestructura óptima para implementar un Centro

5.3. Observaciones con respecto a la habilitación

Se deja establecido que las distintas categorías señaladas anteriormente se deben financiar con los recursos definidos para cada tamaño de centro, según consta en el presupuesto de habilitación definido en las presentes bases. Conjuntamente los proponentes podrán complementar su propuesta con otros valores e inversiones, con financiamiento propio o de terceros y debidamente argumentados.

Cabe destacar la importancia de contar con la capacidad instalada suficiente para brindar los servicios del centro en el territorio definido.

5.4. Otras consideraciones en la habilitación

- Ubicación geográfica dentro de la ciudad y/o comuna que albergará el recinto.
- Se evaluará la accesibilidad del lugar propuesto para funcionar.
- Se evaluará de forma positiva: tener acceso a estacionamientos y cercanía a locomoción colectiva.
- Calidad y cantidad en la implementación: mobiliario y equipos.
- Material de trabajo con diseño incorporado.
- Espacio disponible para realizar las actividades requeridas: se considerará metros cuadrados disponibles para salas, oficinas, espacios de recepción, cantidad de baños, entre otros.
- Además se considerará tipo de climatización, seguridad, condiciones de aseo y comodidad de los espacios.
- Otros presentados como valor agregado a la propuesta.

Nota: se hará check list de la habilitación al momento de la puesta en marcha del centro, para velar por el cumplimiento de lo propuesto.

6. LOCALIZACIÓN CENTROS DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

6.1. Criterios de localización en cada región

- Densidad de empresas funcionando en el territorio
- Densidad de población en el territorio
- Radio de acción
- Cobertura territorial
- Facilidad de conectividad de las rutas para llegar al centro
- Existencia de oferta institucional en el territorio, y actores público/privado.
- Zonas extremas o aisladas

6.2. Localización:

En el siguiente cuadro se entrega la localización y los tamaños de los 33 centros a instalar en el año 2015. Cada centro tendrá una cobertura territorial entre 2 y 18 comunas, dependiendo del tamaño y la región, los que dependerá de su ubicación geográfica y la extensión a cubrir. Se incluye comunas preferentes y referenciales a considerar si el proponente contempla instalar uno o más centro/s satélite/s.

Nº	Región	Localización Centro	Satélite	Tamaño del Centro
01.	Arica y Parinacota	ARICA CENTRO	Camarones	Mediano
		ARICA NORTE	General Lagos/Putre	Pequeño
02.	Tarapacá	IQUIQUE	Alto Hospicio	Mediano
		POZO ALMONTE	Pica	Pequeño
03.	Antofagasta	ANTOFAGASTA	Tocopilla	Mediano
		CALAMA	San Pedro de Atacama	Pequeño
04.	Atacama	COPIAPO	Chañaral	Mediano
		VALLENAR	Alto del Carmen	Pequeño
05.	Coquimbo	LA SERENA	Vicuña	Mediano
		OVALLE	Illapel	Pequeño
06.	Valparaíso	QUILLOTA	Los Andes/La Ligua	Mediano
		VALPARAISO	San Antonio/Quilpué	Grande
07.	Metropolitana	MELIPILLA	Isla de Maipo/Talagante/Curacaví	Mediano
		RECOLETA	Quilicura/Quinta Normal	Grande
		SAN BERNARDO	La Florida/Puente Alto/Lo Espejo	Mediano
		SAN MIGUEL	Peñalolén	Mediano
		SANTIAGO	Lampa	Grande
08.	O'Higgins	RANCAGUA	San Vicente/Rengo	Mediano
		SANTA CRUZ	Pichilemu / San Fernando	Mediano
09.	Maule	CURICO	Molina/Localidad de Iloca/Duao	Mediano
		TALCA	Constitución / Linares	Mediano
10.	Biobío	CAÑETE	Los Ángeles	Pequeño
		CHILLAN	Concepción	Mediano
11.	Araucanía	ANGOL	Victoria	Pequeño
		TEMUCO	Villarrica	Mediano
12.	Los Ríos	LA UNIÓN	Futroneo	Pequeño
		VALDIVIA	Panguipulli/Corral	Mediano
13.	Los Lagos	OSORNO		Pequeño
		PUERTO MONTT	Castro	Mediano
14.	Aysén	AYSEN	Cisnes/Localidad La Junta	Pequeño
		COYHAIQUE	Cochrane/ Chile Chico	Mediano
15.	Magallanes	PUERTO NATALES		Pequeño
		PUNTA ARENAS	Cabo de Hornos/Porvenir	Mediano

ANEXO N° 2
FORMULARIO DE POSTULACIÓN
OPERADORES DE CENTROS DE
DESARROLLO DE NEGOCIOS

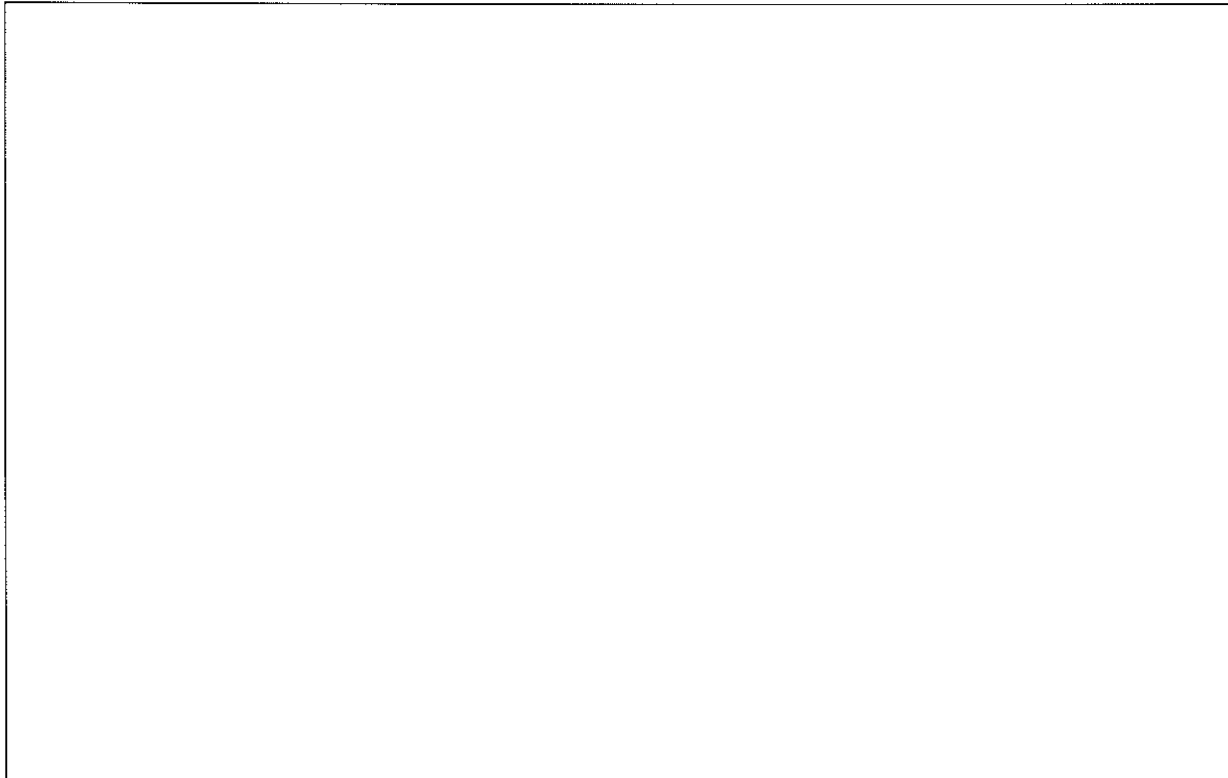
1. ANTECEDENTES DEL OFERENTE

1.1. Información del oferente

NOMBRE		
RUT		
NOMBRE DEL/DE LA REPRESENTANTE LEGAL		
NÚMERO DE CÉDULA DE IDENTIDAD		
DIRECCIÓN CALLE/ NÚMERO/ DEPTO		
COMUNA/REGIÓN		
CORREO ELECTRÓNICO		
TELÉFONOS FIJO/ CELULAR		
REGIÓN/ES A LA QUE POSTULA/N Y LOCALIDAD		
POSTULA EN FORMA CONJUNTA	___ SI _____ NO	
<p>En caso que usted postule en forma conjunta complete este cuadro</p> <p>NOMBRE DE REPRESENTANTES DE POSTULACIÓN CONJUNTA</p>	NOMBRE ENTIDAD	NOMBRE REPRESENTANTE ENTIDAD
CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN PARA OPERADORES DEL CENTRO	___ SI _____ NO	
<p>En caso que algún integrante de la entidad postulante o de las entidades de la postulación conjunta haya obtenido certificado de acreditación del diplomado adjunte dicho documento y complete el siguiente cuadro.</p> <p>NOMBRE DE INTEGRANTE ACREDITADO</p>	NOMBRE INTEGRANTE	NOMBRE ENTIDAD QUE REPRESENTA

1.2. Postulación conjunta

El oferente deberá declarar y acreditar su postulación conjunta a través de la firma de la carta de compromiso adjunta al presente formulario. Además deberá detallar la conformación de su postulación conjunta, sus roles, funciones, acciones y responsabilidades de cada institución participante (si será en el ámbito de gestión, en los comités directivos u otra institucionalidad que se proponga). Se entiende por postulación conjunta al trabajo concreto entre entidades de servicios complementarios del sector académico y empresarial, a objeto de ampliar y robustecer la operación y servicios del Centro. A su vez, la propuesta deberá incluir articulación con las entidades locales, municipios, consejos públicos activos del territorio, gobiernos regionales.



1.3. Experiencia del oferente

El oferente debe detallar la experiencia previa pertinente con las acciones a desarrollar. Recordando que la experiencia debe estar contenida como mínimo en los últimos 5 años.

NOMBRE CLIENTE (experiencia y referencia de contacto)	DESCRIPCIÓN SERVICIOS REALIZADOS	FECHA INICIO	FECHA TÉRMINO

NOTA: Para el formulario de desarrollo del proyecto, se sugiere aplicar la metodología del Balanced Scorecard como modelo de gestión que permite desarrollar, comunicar e implementar una estrategia, posibilitando la obtención de resultados a corto y mediano plazo. Por lo que identifica las siguientes perspectivas:

1. **Financiera:** ¿Cómo abordarán a los accionistas? Para tener éxito, ¿cómo se deberá aparecer ante estos accionistas?
2. **Clientes:** ¿Cómo se abordarán a los clientes? Para alcanzar la visión, ¿cómo se debe aparecer ante los clientes?
3. **Interna:** ¿En qué procesos se debe destacar? Para satisfacer a los accionistas y clientes, ¿en qué procesos de negocios hay que sobresalir?
4. **Personal:** ¿Qué se debe aprender y cómo mejorar la organización? Para alcanzar la visión, ¿cómo mantener la capacidad de aprendizaje y cambio?

Lógica del proceso se establece desde los objetivos de cada perspectiva que influye en los objetivos de la siguiente manera: personal (motivación) determina mejoras en la gestión interna (procesos eficientes) que genera resultados apreciables por los clientes (fidelización) y está mejor posición ante los clientes se refleja en las finanzas (mayor rentabilidad).

Nota: En caso de usar otra metodología, mantener las perspectivas antes indicadas para el desarrollo de su propuesta.

2. DESARROLLO DEL PROYECTO/OFERTA

En este punto el oferente deberá en todo momento describir detalladamente las metodologías que se emplearán para la captación y evaluación de la comunidad empresarial y emprendedora, metodologías de seguimiento de los clientes y metodología de evaluación de los resultados.

2.1. MISIÓN, VISIÓN, VALORES DEL CENTRO QUE POSTULA

2.1.1. Misión del centro: ¿Quiénes somos? ¿Cuál es la razón de ser?

2.1.2. Visión del centro: Cómo organización, ¿dónde queremos estar?

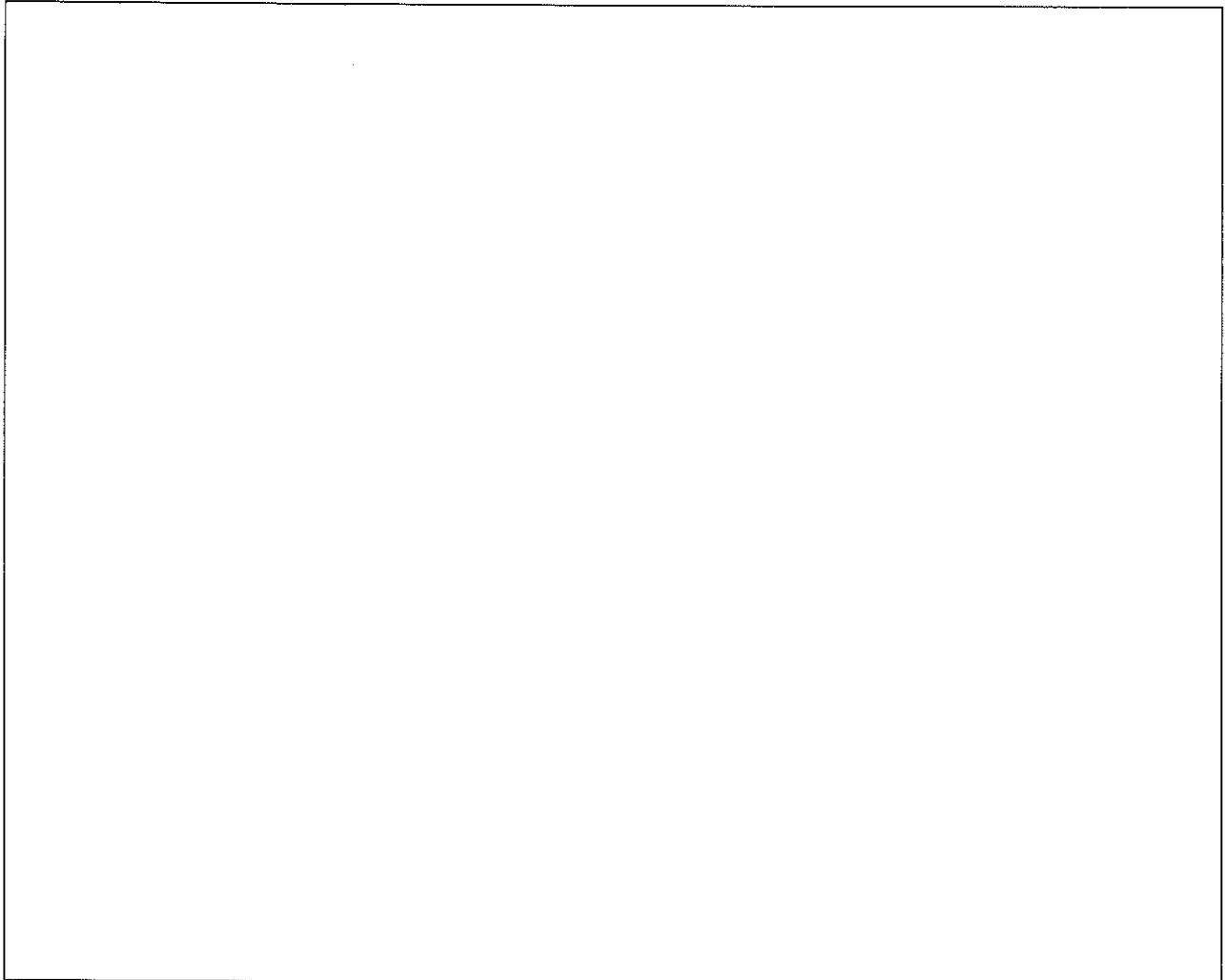
2.1.3. Valores del centro: ¿En qué creemos?

2.1.4. Lema con el que quiere que le identifiquen

2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERES DEL CENTRO

2.2.1. Clientes: Segmentación

- ¿Quiénes serán los clientes a los que servirá su centro?
- ¿Cuáles serán los segmentos de sus clientes?
- ¿Hay un segmento específico de clientes en el que su centro se va a enfocar y dar servicios?
- ¿Cuál será la región geográfica de la que vendrán sus clientes?
 - Nivel I : Emprendedores
 - Nivel II: Empresas de menor tamaño
 - Nivel III: Gacelas



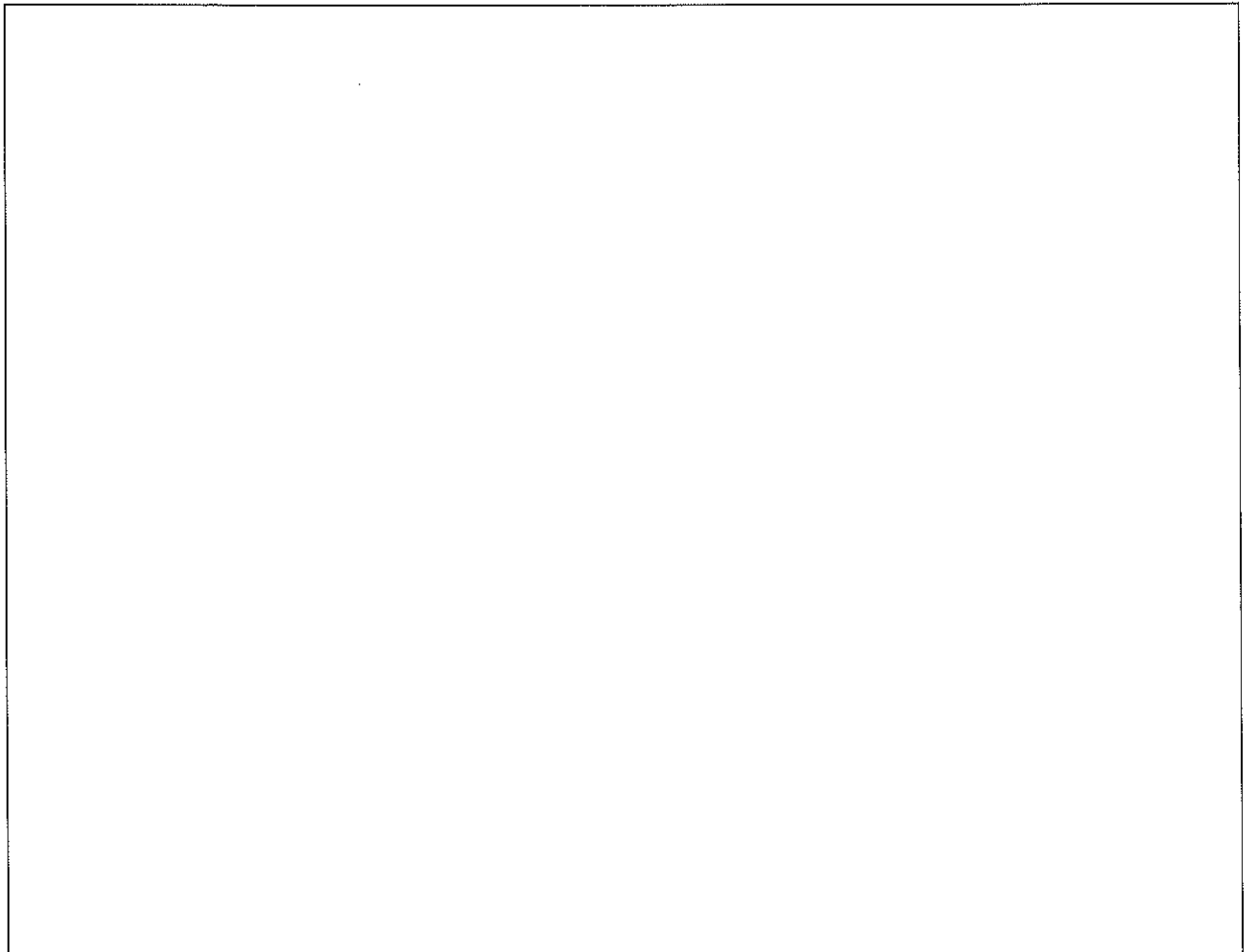
2.2.2. Socios: Organizaciones de desarrollo económico con interés en las EMT.

- ¿Quiénes van a ser sus socios?
- ¿Con quién va a trabajar para potenciar su centro y dar el mejor servicio a sus clientes?
- ¿Considera socios que ayudarán a referir clientes hacia su centro?
- ¿Qué tipo de gente va a trabajar en su centro?
- ¿Qué perfil profesional quieren que tengan?
- ¿Quién dará asesoría, capacitación, ayuda administrativa y cómo será su dirección?
- ¿De dónde va a obtener su centro el financiamiento para funcionar y para proporcionar servicios?, ¿Qué entidades pueden ayudar a su centro a obtener financiamiento adicional?
 - Corto plazo: uno a dos años.
 - Largo plazo: tres a cinco años.
- ¿Qué institución albergará a su centro? ¿Qué infraestructura pondrán a disposición del centro? ¿Está alineada su misión y visión con la institución que albergará su centro?
- ¿Qué representantes legislativos municipales (consejeros), regionales (diputados, senadores) y nacionales (Congreso Nacional) pueden ayudar con los problemas de las EMT? ¿Qué instituciones persiguen el desarrollo económico y la promoción de las EMT?
- ¿Puede identificar competidores directos de su centro que ofrecen servicios similares a las EMT?
 - BANCOS DE LA REGIÓN
 - CÁMARAS DE COMERCIO
 - DEPARTAMENTOS DE DESARROLLO ECONÓMICO GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES
 - ASOCIACIONES DE EMPRESARIOS
 - ENTIDADES DE EDUCACIÓN SUPERIOR
 - ONG
 - AGENCIAS DE FINANCIAMIENTO
 - OTROS

2.2.3. Identificación de los objetivos de los grupos de interés del centro

Identifique los objetivos de los principales grupos de interés de su Centro. Identifique sus socios más importantes: ¿por qué va a trabajar con ellos- valor percibido?, ¿en qué áreas van a colaborar?; beneficios percibidos trabajando con el centro/ costos percibidos trabajando con el centro.

- Clientes: emprendedores, EMT establecidas y empresas gacelas, defina los segmentos- Nivel I, II, III y los objetivos y las necesidades de cada nivel.
- Socios: cámaras de comercio, organizaciones empresariales, municipios, ONG, entidades de educación superior, programas de financiamiento, otros.
- Agencias de financiamiento.
- Sede entidad anfitriona.
- Instituciones públicas: municipales, provinciales, regionales, nacionales.



2.3. PAPEL QUE JUEGA EL CENTRO EN EL DESARROLLO ECONÓMICO REGIONAL

2.3.1. Describa el papel que juega su centro en el desarrollo económico regional.

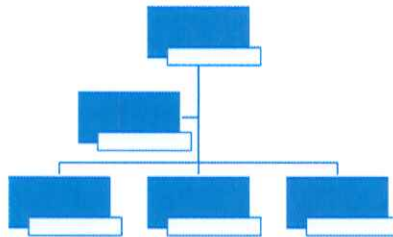
2.3.2. Describa en qué se diferencia su centro ¿Cómo se diferencia su centro de los competidores y por qué los clientes van a utilizar su centro cuando existen otras opciones de asistencia empresarial?

2.3.3. Describa las necesidades de las EMT en su comunidad. ¿Cómo van a conocer las necesidades de las EMT y qué metodología van a utilizar? ¿Cuáles serían las necesidades más importantes? ¿Cuál será la metodología propuesta para un trabajo conjunto y coordinado en el territorio que incluya a los gobiernos locales, instituciones de educación superior y organizaciones empresariales?

2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO

2.4.1. **Dependencia jerárquica del Centro con la Institución que lo ampara.** Describa cómo se inserta el Centro dentro de la Institución proponente para su operación y adecuado desempeño.

2.4.2. **Organigrama:** Grafique la estructura organizacional del centro, desde la Institución proponente hasta la estructura básica del recurso humano solicitado.



2.4.3. Comité Directivo

Deberá indicar los integrantes del Comité, cargos actuales, experiencia en negocios, asesoría empresarial, u otros relacionados, así como las funciones que asumirá.

2.4.4. Identificación de las responsabilidades principales de los empleados del centro

- Identifique las responsabilidades del personal de su centro
- Desarrolle una propuesta de Plan de trabajo mensual

✓ **Director:**

--

✓ **Asesores mentores del centro**

--

✓ **Asistente ejecutivo/administrativo**

--

✓ **Otros (COORDINADOR DE CAPACITACIÓN, INVESTIGADORES Y ESTUDIANTES, entre otros)**

--

2.4.5. Equipo propuesto

Descripción de la estructura organizacional y de los recursos humanos del oferente que se pondrán a disposición de la operación del centro. Se debe adjuntar los currículos del recurso humano, certificados o copias de título o post título, este último en caso de que corresponda.

Nota: Sercotec solicitará a los oferentes que pasen a la etapa de negociación una carta de compromiso del equipo de trabajo comprometido en la propuesta.

Cargo	Nombre completo	Profesión	Años de experiencia en cargos similares
Integrantes del Comité Directivo			
Director			
Asistente Ejecutivo/a			
Asesor mentor			
Asesor mentor			
Otro			

2.5. ANÁLISIS FODA DE SU CENTRO

Hacer un análisis FODA del centro.

FORTALEZAS: cosas que hacemos bien y que otras organizaciones no pueden duplicar fácilmente- interno	DEBILIDADES: áreas a mejorar para cumplir con nuestra misión- interno
1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.
OPORTUNIDADES: oportunidades de los próximos 2 a 5 años que están en línea con nuestra misión – externo	AMENAZAS: Riesgos o amenazas que pueden ser perjudiciales para su centro- externo
1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.

2.6. DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS DEL CENTRO

Tomando en cuenta el análisis FODA, especialmente donde fortalezas y oportunidades coinciden con la misión, defina su diferenciación estratégica- definir las estrategias para su Centro.

- **Por ejemplo**, perspectivas de: *recursos humanos* (desarrollar al mejor personal), *procesos internos* (atraer y retener clientes clave e informar sobre los casos de éxito), *cliente* (ofrecer servicios de excelencia), *financiera/ grupos de interés* (exceder las expectativas de nuestros socios)

2.6.1. Perspectiva de recursos humanos

2.6.2. Perspectiva de los procesos internos

2.6.3. Perspectiva del cliente

2.6.4. Perspectiva financiera/grupos de interés

2.7. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL CENTRO

Para cada una de las estrategias es necesario crear objetivos que describan una condición futura deseada o resultado previsto. Dichos objetivos deben expresarse como una declaración y han de ser realizables dentro del período de planeación. **Nota: Puede identificar tantos objetivos como usted defina.**

Siguiendo con el ejemplo anterior: Desarrollar el mejor personal perspectiva de recursos humanos, invertir en desarrollo personal, atraer y retener a clientes clave e informar sobre los casos de éxito, perspectiva de los procesos internos, atraer clientes clave, estar cerca de nuestros clientes, comunicar nuestros éxitos en forma consistente, ofrecer servicios de excelencia, perspectiva del cliente, proveer la experiencia de una empresa de asesoría del sector privado, exceder las expectativas de nuestros socios perspectiva financiera/grupos de interés, Crear el mejor retorno a la inversión en la región, Crecimiento del financiamiento proactivo posicionando al centro y tomando riesgos.

Perspectiva de recursos humanos	objetivos
	1
	2
	3

Perspectiva de procesos internos	objetivos
	1
	2
	3

Perspectiva del cliente	objetivos
	1
	2
	3

Perspectiva financiera/grupos de interés	objetivos
	1
	2
	3

2.8. DESARROLLO DE LOS INDICADORES PARA EL CENTRO

Se solicita que para cada uno de los objetivos se establezcan indicadores de desempeño posibles y factibles de medir durante un período de tiempo. Estos indicadores deben decir si ha logrado sus objetivos o no. También hay indicadores que reflejan el desempeño en el pasado y hay otros que usamos como indicador del desempeño para el futuro.

Siguiendo con el ejemplo anterior para la estrategia 1: desarrollar el mejor personal desde la perspectiva de recursos humanos, Objetivo: invertir en desarrollo profesional, Hipótesis: sería muy importante que nuestros asesores continúen creciendo y mejorando como profesionales y que se capaciten continuamente sobre los asuntos de las EMT, Indicadores: 1.1: desarrollo profesional horas por mes, Pasado/futuro: futuro, Metas: 1.1: 4 horas al mes por asesor, Indicadores: 1.2: encuesta de liderazgo basado en valores, Pasado/futuro: pasado, Metas: 1.2: 90%.

Estrategia I (perspectiva recursos humanos)			
Objetivo 1			
Hipótesis:			
Indicadores	Pasado/futuro	Metas	Responsable
Objetivo 2			
Hipótesis			
Indicadores	Pasado/futuro	Metas	Responsable

Estrategia II (perspectiva de los procesos internos)			
Objetivo 3			
Hipótesis:			
Indicadores	Pasado/futuro	Metas	Responsable
Objetivo 4			
Hipótesis			
Indicadores	Pasado/futuro	Metas	Responsable

Estrategia III (perspectiva del cliente)			
Objetivo 5			
Hipótesis:			
Indicadores	Pasado/futuro	Metas	Responsable
Objetivo 6			
Hipótesis			
Indicadores	Pasado/futuro	Metas	Responsable

Estrategia I (perspectiva financiera/grupo de interés)			
Objetivo 7			
Hipótesis:			
Indicadores	Pasado/futuro	Metas	Responsable
Objetivo 8			
Hipótesis:			
Indicadores	Pasado/futuro	Metas	Responsable

2.9. DESARROLLO DEL MAPA ESTRATÉGICO DEL CENTRO

Tomando en cuenta las estrategias y objetivos definidos para el centro, elabore el mapa estratégico de su centro. Apóyese para ello utilizando el mapa estratégico en el cuadro de mando integral de la metodología del Balanced Scorecard.



2.10. IDENTIFICACIÓN DE TAREAS A REALIZAR PARA EJECUTAR EL PLAN

Para cada uno de los objetivos, se establece un listado de acciones que llevan a la realización de dicho objetivo durante un período de tiempo.

Establecer acciones de corto plazo que describan cómo el centro va a cumplir los objetivos. Esta fase debe describir el trabajo que hay que hacer, en qué orden, qué tiene a su cargo y cuándo debe ser terminado el trabajo. **Nota: puede identificar tantas acciones requiera para cumplir el objetivo descrito.**

Siguiendo con el ejemplo anterior: estrategia I: desarrollar el mejor personal (perspectiva de recursos humanos, objetivo 1: invertir en desarrollo profesional, hipótesis: sería muy importante que nuestros asesores continúen

creciendo y mejorando como profesionales y se capaciten continuamente sobre los asuntos de la EMT, acciones: establecer un plan de desarrollo profesional y de aprendizaje continuo, asignando tiempo y recursos, implementar un método para registrar las horas de desarrollo profesional, desarrollar programas de capacitación que beneficien el desarrollo profesional, certificar a todos los asesores como asesores empresariales

Estrategia I (perspectiva de recursos humanos)
Objetivo 1:
Iniciativa 1.1:
Hipótesis:
Acciones
1.1.1:
1.1.n:
Notas para iniciativa 1.1
Iniciativa 1.2:
Hipótesis:
Acciones
1.2.1:
1.2.n:
Notas para iniciativa 1.2
Estrategia II (perspectiva de procesos internos)
Objetivo 2:
Iniciativa 2.1:
Hipótesis:
Acciones
2.1.1:
2.1.n:
Notas para iniciativa 2.1

Iniciativa 2.2:
Hipótesis:
Acciones
2.2.1:
2.2.n:
Notas para iniciativa 2.2

Estrategia III (perspectiva del cliente)
Objetivo 3:
Iniciativa 3.1:
Hipótesis:
Acciones
3.1.1:
3.1.n:
Notas para iniciativa 3.1
Iniciativa 3.2:
Hipótesis:
Acciones
3.2.1:
3.2.n:
Notas para iniciativa 3.2

Estrategia IV (perspectiva financiera/grupo de interés)
Objetivo 4:
Iniciativa 4.1:
Hipótesis:
Acciones
4.1.1:
4.1.n:
Notas para iniciativa 4.1
Iniciativa 4.2:
Hipótesis:
Acciones
4.2.1:
4.2.n:
Notas para iniciativa 4.2

2.11. SERVICIOS PRINCIPALES DEL CENTRO

Se solicita la descripción de los servicios del Centro, incluyendo áreas de enfoque por cada nivel de cliente – Nivel I, II, III. Deberá por cada servicio definir metodología y número de prestaciones mensuales tomando como referencia lo indicado en el anexo N° 1 bases del presente concurso e indicar las acciones a realizar para alcanzar el objetivo del servicio.

MENTORIA Y ASESORÍA

CAPACITACIÓN GENERAL Y ESPECIALIZADA

ACCESO A OFERTA FINANCIERA

INVESTIGACIÓN APLICADA DE NEGOCIO Y MERCADO

VINCULACIÓN Y ARTICULACIÓN AL ECOSISTEMA PRODUCTIVO LOCAL

GENERACIÓN DE ALIANZAS CON INSTITUCIONES DEL TERRITORIO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TEMÁTICOS O SECTORIALES

ASESORÍA SECTORIAL Y/O TEMÁTICA

2.12. IMAGEN CORPORATIVA DEL CENTRO

La propuesta deberá adoptar las medidas necesarias para que la habilitación y equipamiento del centro de desarrollo de negocios cumpla, desde el momento de su apertura, las indicaciones emanadas del Manual de Marca Centros de Desarrollo de Negocios. Asimismo, la documentación, el material de difusión y toda aplicación en que deba aparecer la imagen institucional de marca tendrán que ceñirse obligatoriamente al referido manual, debiendo contar con el visto bueno de Sercotec en forma previa a su implementación.

De igual forma, el centro deberá cumplir con los lineamientos comunicacionales de Sercotec y ser coordinados con la institución, en lo referente a la realización de acciones de difusión, la mención del apoyo público y otras materias de la comunicación pública.

Sobre la base de lo anterior se solicita describir detalladamente cómo va a promover los servicios de su centro, aplicando el manual de marca, deberá entregar y proponer hitos de la identidad corporativa de los centros.

2.13. INFRAESTRUCTURA

Sercotec podrá evaluar en terreno la ubicación e infraestructura física y tecnología en caso que corresponda.

Así mismo los oferentes que pasen a la etapa de negociación deberán acreditar mediante documento la disponibilidad de la infraestructura propuesta.

2.13.1. UBICACIÓN Y RADIO DE ACCIÓN

Descripción de la estrategia de despliegue en el territorio indicando la ubicación física del centro principal, su accesibilidad, visibilidad, cercanía a actores claves (redes empresariales, entidades públicas y/o privadas entre otras) y la cobertura del territorio a ser atendido, entendiéndose por esto las comunas de intervención del centro.

Nota: la estrategia deberá especificar si contempla la intervención a través de: Centros Satélites, puntos de atención móvil, visitas a terreno, entre otros). Sercotec podrá evaluar en terreno la ubicación física indicada en este punto, así mismo los oferentes que pasen a la etapa de negociación deberán acreditar mediante documento la disponibilidad de la infraestructura propuesta.

2.13.2. INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA

Descripción de la infraestructura física y tecnológica que se pondrá a disposición para el desarrollo de las actividades del centro, conforme a lo descrito en el anexo n°1 de las bases del concurso.

2.14. PROPUESTA ECONOMICA

2.14.1. PRESUPUESTO DEL CENTRO

Se solicita construir el presupuesto requerido del centro tanto para la habilitación como para la operación del mismo, según el detalle de ítem descrito en el anexo n°1 de las bases del concurso. Utilice planilla Excel como referencia que se indica en: PLANILLAS FORMULARIO DE POSTULACIÓN: Presupuesto Habilitación y Presupuesto Operación

Nota: Los recursos de SERCOTEC no financian el pago de ningún tipo de impuestos reembolsables. No obstante, cuando se trate de entidades que no hacen uso del IVA crédito fiscal, este impuesto se podrá aplicar como parte del cofinanciamiento.

2.14.2. RESUMEN DE PROPUESTA ECONÓMICA / MISMA ESTRUCTURA DE COSTOS DE ANEXO N° 1 Y EN DOS PLANILLAS, HABILITACION Y OPERACION

Se debe identificar el valor en pesos chilenos, considerando tanto el aporte de SERCOTEC y el de privados sean estos aportes propios del operador del centro o apalancados de terceros, asimismo se debe identificar si estos son pecuniarios y/o no pecuniarios. Separando los valores Operacionales y de habilitación

Adjuntar carta de compromiso de las entidades que aportan recursos adicionales, sus porcentajes en valorizado y pecuniario, (una carta por cada institución que aporta)

ITEM	Aporte SERCOTEC en pesos chilenos (\$)	Aporte proponentes en pesos chilenos (\$)		TOTAL en pesos chilenos (\$)
		Pecuniario	No Pecuniario	
Valor Habilitación del Centro				
Valor Operación del Centro				
% de financiamiento				100%

La entrega de recursos por parte de SERCOTEC para los Centros adjudicados se realizará periódicamente de acuerdo al flujo de caja y disponibilidad presupuestaria existente.

2.15. VALOR AGREGADO

Se deberá indicar toda propuesta adicional que sea de valor agregado a los requerimientos indicados en las bases y que puedan contribuir al logro de los objetivos planteados.

2.15.1. A modo de ejemplo se consideran valor agregado:

- **Asesores externos especialistas, profesionales expertos:** profesionales externos, vinculados a entidades de educación superior, consultoras, entre otros, con capacidades, para prestar asesorías técnicas especializadas en EMT.
- **Centros satélites y/o puntos de atención móviles.** Los que dependerán de la operación del centro principal localizado en una comuna específica, ya sea un centro de tamaño grande, mediano o pequeño, al cual los empresarios por conectividad se les dificulta el acceso. Por tanto, se podrá definir una comuna distinta o localidad, para habilitar un centro satélite que atienda en días específicos definidos con antelación y en un espacio físico con las condiciones mínimas que permita mantener el mismo estándar de atención que el centro principal.
- **Estudiantes en práctica u otros colaboradores**
- **Porcentaje de aporte de recursos (cofinanciamiento propuesto)**
- **Trabajo conjunto con actores locales del territorio (Municipios, organizaciones empresariales e instituciones de educación superior, etc.)**

CARTA DE COMPROMISO OFERTA ECONÓMICA

(una por cada institución que aporta)

Yo _____ en representación de _____ RUT _____, comprometo el aporte detallado en el cuadro adjunto, para la operación del centro de desarrollo de negocios al que postulamos en la Región de _____, localizado en la comuna _____.

ÍTEM	Aporte pecuniario privado u otro	% respecto del total del proyecto	Aporte no pecuniario privado u otro	% respecto del total del proyecto	TOTAL
Valor habilitación del centro					
Valor operación del centro					

Asimismo señalo que las restricciones y acotaciones de este aporte son _____

Firma

Nombre completo del /la representante legal

RUT representante legal

Nombre institución

Fecha

CARTA DE COMPROMISO PARTICIPACIÓN CONJUNTA

(una por cada institución)

Yo _____ en representación de _____ RUT _____, comprometo nuestra participación para pertenecer con el rol de _(patrocinador, colaborador, operador)_ a la postulación conjunta para la operación del centro de desarrollo de negocios al que postulamos en la Región de _____, localizado en la comuna _____.

Descripción del ámbito de colaboración	
Complemento financiero en caso que exista	
Otro	

Firma

Nombre completo del /la representante legal

RUT representante legal

Nombre institución

Fecha

ANEXO N° 3

INFORMACIÓN PARA POSTULANTES A OPERADORES DE CENTROS DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

ANEXO N°3

N°	Nombre
1	Directorio de oficinas de Sercotec
2	Formato de sobre para la postulación

1. DIRECTORIO DE OFICINAS DE SERCOTEC

Región	Dirección Regional		
	Dirección	Teléfono	Horario de atención
Arica y Parinacota	Lautaro N° 471-B, Arica	(058) 251575 - 2232751	Lunes a Viernes: 8:30 a 13:00 Hrs.
Tarapacá	Baquedano 1407, esquina Riquelme	(057) 2425054 - 2426939	Lunes a Viernes: 8:30 a 13:00 Hrs.
Antofagasta	Avda. José Miguel Carrera 1701, Piso 2, Antofagasta	(055) 2284620 - 2225326	Lunes a Jueves: 9:00 - 13:00 y 15:00 - 13:00 Viernes : 9:00 - 13:00 y 14:30 a 16:00 Hrs.
Atacama	Vucuña 233 - Copiapó	(052) 466700	Lunes a Jueves: 9:00 - 13:00 y 15:00 - 18:00 Viernes : 9:00 - 13:00 y 14:30 a 16:00 Hrs.
Coquimbo	Las Higueras 506	(051) 294922 anexo 10	Lunes a Viernes: 9:00 a 13:00 Hrs.
Valparaíso	Errázuriz N° 1178 - Piso 8 - Edificio Olivari - Valparaíso	(032) 2455100	Lunes a Jueves: 9:00 - 12:30 y 15:00 - 18:00 Viernes : 9:00 - 12:30 y 14:30 a 16:00 Hrs.
Metropolitana	Huérfanos 1117, Piso 9 - Santiago	(02) 24818529	Lunes a Jueves: 9:00 - 13:00 y 15:00 - 18:00 Viernes : 9:00 - 16:00 Hrs.
Del Libertador Bernardo O'Higgins	Alcázar N° 40 - Rancagua	(072) 234105225970	Lunes a Viernes: 8:30 a 13:00 Hrs.
Maule	2 Oriente N° 1692 - Talca	(071) 2227080 - 2221945	Lunes a Viernes: 9:00 a 13:00 Hrs.
BíoBío	Roosevelt 1618 - Concepción	(041) 2741450 - 2741451	Lunes a Viernes: 8:30 a 13:30 Hrs.
Araucanía	O'Higgins 480 - Temuco	(045) 2219110 217955 / 2214364/2217955	Lunes a Viernes: 8:30 a 13:00 Hrs.
Los Ríos	Carlos Anwandter N° 441- Valdivia	(063) 2215005	Lunes a Jueves: 8:30 a 13:00 Hrs. y 14:30 a 18:30 Hrs. Viernes: 8:30 a 13:00 Hrs y 14:30 a 16:30 Hrs.
Los Lagos	Calle Ejército 485 - casas 4 y 5 - Puerto Montt	(065) 2434331	Lunes a Viernes: 9:00 a 13:00
De Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Riquelme 255 - Coyhaique	(067) 2240036 - 2240048	Lunes a Jueves: 8:30 a 13:00 Viernes: 8:30 a 13:00
De Magallanes y Antártica Chilena	Roca 817, piso 2, Oficina 24 - Punta Arenas	(061) 2244570 - 2229951	Lunes a Viernes: 9:00 a 12:30 Hrs.

2. FORMATO DE SOBRE PARA LA POSTULACIÓN

2.1. Anverso Sobre N° 1

Señores:
Gerencia de Centros de Desarrollo Empresarial
Sercotec

“Antecedentes del Oferente”

Contenido

- 1.- Antecedentes legales
- 2.- Antecedentes aportes Recursos Adicionales
- 3.- Respaldo digital del contenido

2.2. Anverso Sobre N° 2

Señores:
Gerencia de Centros de Desarrollo Empresarial
Sercotec

“Propuesta Técnica y económica”

Contenido

- 1.- Propuesta Técnica
- 2.- Propuesta Económica
- 3.- Respaldo digital del contenido

2.3. Reverso Sobre N° 1 y Sobre N°2

Identificación Entidad postulante
Región a la que postula (solo para el sobre N°2)

ANEXO N° 4

INCUMPLIMIENTOS Y SUS SANCIONES

1. SANCIONES AL OPERADOR DEL CENTRO POR INCUMPLIMIENTOS AL CONVENIO DE AGENCIAMIENTO DE OPERACIÓN DE CENTRO

1.1. De los incumplimientos

Los incumplimientos se clasifican en gravísimos, graves y menos graves.

1.1.1. Se considerarán incumplimientos gravísimos:

- a. Usar indebidamente o aplicar a un fin distinto de aquel para el que fueron entregados, los recursos recibidos para la ejecución del programa de operación contratado.
- b. Incurrir en falta de probidad y/o integridad en el cumplimiento de sus labores de centro. Se entenderá como falta a la probidad la ausencia de honradez, integridad o rectitud en el proceder de un operador de centro en el desempeño de las funciones convenidas en el Reglamento y en el Convenio de Agenciamiento y Manuales de Operación del Centro.
- c. Quiebra, notoria insolvencia o pérdida de la personalidad jurídica del operador del centro.
- d. Informar y rendir cuenta de actividades no realizadas durante la operación de un centro.
- e. Cualquier incumplimiento que hubiere ocasionado perjuicio a los usuarios o a Sercotec, o impedido la correcta operación de un centro.
- f. Los señalados como tales en los Manuales Operativos del Centro.
- g. Difundir o divulgar información confidencial sin el consentimiento de Sercotec y/o de sus beneficiarios, de acuerdo a lo señalado en los Manuales Operativos del Centro.

1.1.2. Se considerarán incumplimientos graves los siguientes:

- a. Incurrir en negligencia inexcusable en el cumplimiento de operador de centro.
- b. Incorporar o adjuntar datos o antecedentes falsos en los informes a que está obligado a entregar.
- c. La falta injustificada y reiterada a proporcionar información requerida por Sercotec, o falta de otorgamiento de las facilidades necesarias para la realización de inspecciones, auditorías o supervisiones, de modo de hacer imposible el control, evaluación o fiscalización de la prestación de los servicios de centro por parte de Sercotec o la institución que corresponda. Para estos efectos, se entenderá que la conducta es reiterada si requerido un informe en dos ocasiones, el operador del centro no ha dado respuesta a ninguna de las dos solicitudes en un plazo de 10 días.
- d. Falta de comunicación oportuna de los conflictos de interés que afecten a sus dependientes, socios, accionistas o ejecutivos principales.
- e. Los señalados como tales por los manuales operativos del centro.

1.1.3. Serán considerados incumplimientos menos graves los siguientes:

- a. Los señalados como tal en los manuales operativos del centro.
- b. Asimismo, se considerarán infracciones de este tipo los casos en que Sercotec reciba reclamos por parte de los clientes o de instituciones relacionadas con la Red de Fomento Productivo, o a través de los mecanismos de evaluación y control, que no se refieran a faltas gravísimas o graves.
- c. La contravención a una instrucción dada por escrito (aun por correo electrónico) por la respectiva Dirección Regional, o cualquier unidad o gerencia de Sercotec.
- d. En caso de que el equipo de trabajo presentado por el proveedor adjudicado dentro de los 10 primeros días contados desde la suscripción del contrato, no cumpla con los perfiles señalados en las presentes bases o no cumpla con las características indicadas en la propuesta técnica, si correspondiera.
- e. Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales o con sus trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses
- f. En general, las infracciones del centro que no se encontraren comprendidas en ninguna de los casos anteriores.

Tanto en el caso de las faltas gravísimas, graves y menos graves, los operadores de centros serán responsables de los incumplimientos cometidos por sus miembros, propietarios, controladores, ejecutivos, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión.

Serán también responsables por los incumplimientos cometidos por personas naturales que estén bajo su dependencia o bajo dirección o supervisión directa de alguna de las personas mencionadas en el párrafo anterior.

1.1.4. De las medidas a adoptar ante un incumplimiento

a. En el caso de incumplimientos gravísimos:

El operador del centro podrá ser excluido de una región, dando Sercotec término anticipado al Convenio de Agenciamiento de Centros y al Acuerdo de Desempeño vigente. Esto también podrá decretarse en casos de reincidencia del operador del centro en incumplimientos graves. Lo anterior será sancionado por el Comité de Gerentes de Sercotec.

b. En el caso de incumplimientos graves:

El operador del centro podrá ser suspendido hasta por seis meses. Lo anterior también podrá decretarse en casos de reincidencia del operador del centro en incumplimientos menos graves.

Esta medida podrá ser alzada antes del vencimiento del plazo antes señalado, si el Comité de Gerentes determina que el operador del centro ha reparado íntegramente su incumplimiento.

c. En el caso de los incumplimientos menos graves:

El operador de centro podrá ser multado por los montos y en la forma que se establezca los manuales de operación del Centro. Las multas serán aplicadas por Sercotec.

Para los efectos de los numerales anteriores, se estimarán como reincidencia la reiteración de una falta en número igual o mayor a tres veces en un lapso de dos meses.

1.2. Procedimiento sancionatorio

En los casos en que el operador del centro incurra en faltas gravísimas o graves, Sercotec comunicará mediante carta certificada al centro los hechos que la constituyen y cómo estos configuran el incumplimiento. La carta será enviada al domicilio del operador del centro.

El operador del Centro tendrá un plazo de 10 (diez) días hábiles para realizar sus descargos, presentación a la que deberá acompañar todos los antecedentes que estime pertinentes para fundamentar sus alegaciones, y/o permitir una acertada resolución del asunto.

Recibidos los descargos, o habiendo expirado el plazo otorgado sin que se hayan remitido, tratándose de un falta grave, resolverá la Gerencia de Centros. Tratándose de una falta grave reiterada o de una falta gravísima, resolverá el Comité de Gerentes de Sercotec.

En ambos casos, sea la Gerencia de Centros o el Comité de Gerentes de Sercotec, la fundamentación de su decisión deberá indicar la obligación incumplida, los actos que la configuran y los antecedentes que permiten su acreditación.

Los acuerdos del Comité de Gerentes de Sercotec que aprueban la aplicación de una medida a los centros serán ejecutados y notificados por la Gerencia de Centros.

En contra de la decisión del Comité de Gerentes que ordene la aplicación de una medida procederá un recurso de revisión ante el gerente general de Sercotec.

El operador del centro tendrá un plazo de 3 (tres) días hábiles para presentar el recurso de revisión ante la Dirección Regional, la que remitirá los antecedentes al gerente general de la institución. Al respectivo recurso solo podrán agregarse antecedentes distintos a los presentados ante el Comité de Gerentes, en los casos en que el centro no hubiese tenido acceso a ellos, por causas que no le fueren imputables y que se encuentren debidamente justificadas.

En el caso de las faltas menos graves, resolverá la Gerencia de Centros a solicitud de alguna de las Direcciones Regionales y/o de la propia Gerencia de Centros, y éstas podrán ser sancionadas con las multas establecidas en los respectivos manuales del centro, para lo cual bastará la notificación al operador del centro mediante carta certificada. **Contra esta medida no procederá recurso alguno.**

1.2.1. Causales de la pérdida de la calidad de operador de centro

Son causales de pérdida de la calidad de operador de centro:

- a. El término de la vigencia del Convenio de Agenciamiento de Centros y Acuerdo de Desempeño Anual.
- b. La notificación del acuerdo del Comité de Gerentes de Sercotec que acepte la renuncia por escrito de un operador de centro a esa calidad.
- c. La notificación del acuerdo del Comité de Gerentes de Sercotec que resuelva su exclusión, que tendrá efecto en la o las regiones que dicho acuerdo señale.

1.2.2. Efectos de la pérdida de la calidad de operador de centro

El operador de centro deberá:

- a. Rendir cuenta sobre la totalidad de los fondos ejecutados del centro respectivo.
- b. Restituir a Sercotec o a quien este designe los fondos no ejecutados.
- c. Traspasar a Sercotec o a quien este designe todos los documentos de la operación del centro que obran en su poder.

Cumplidas todas y cada una de las obligaciones precedentemente señaladas, deberá celebrarse un finiquito que dé cuenta de la conformidad de Sercotec y del operador de centro respecto del cierre.

La exclusión de un operador de centro en una o más regiones lo inhabilitará para postular a los concursos que se convoquen en esta(s) durante los dos (2) años siguientes. Si el operador de centro ha perdido la calidad de tal por su renuncia, el plazo se reducirá a un (1) año. Estos plazos se medirán entre la firma del finiquito antes aludido y la fecha de publicación de las bases del llamado a concurso.

La Gerencia de Centros llevará una nómina con los operadores de centro que han sido objeto de medidas.

B. Publíquese las respectivas bases y anexos en el sitio de Sercotec, www.sercotec.cl, para dar inicio al concurso público.



DE COOPERACION TÉCNICA
GERENTE GENERAL

BERNARDO TRONCOSO NARVÁEZ

GERENTE GENERAL

SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA



JCL/SOMR/FAV/CGR/XMA/MGS
DISTRIBUCIÓN

Gerencia de Centros de Desarrollo Empresarial

Gerencia Programas

Gerencia Desarrollo

Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Direcciones Regionales

Fiscalía

Unidad de Auditoría Interna