



## RESOLUCIÓN N° 9327

Santiago, 13 de junio de 2016

### VISTO Y CONSIDERANDO:

- 1) Que, Sercotec es una Corporación de Derecho Privado que tiene como misión mejorar las capacidades y oportunidades de emprendedores, emprendedoras y de las empresas de menor tamaño para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios, acompañando sus esfuerzos y evaluando el impacto de la acción institucional;
- 2) Que, en cumplimiento de sus fines, Sercotec implementó un modelo de operación agenciado del Programa Desarrollo Empresarial mediante el cual entes calificados denominados agentes operadores intermediarios, en adelante Operadores de Centros de Desarrollo de Negocios Sercotec, gestionan los recursos traspasados desde la Institución, para operación de esta Red de Centros en el marco de la regulación vigente;
- 3) Que, para la prosecución del nuevo modelo de operación agenciado del Programa Desarrollo Empresarial, se hace necesario convocar a un 3er concurso público para la selección de operadores, estableciéndose las definiciones del modelo, requisitos de acceso, operatoria y convenios a celebrar, entre otros aspectos;

4) Que, en atención a lo precedentemente expuesto, las necesidades del Servicio y las atribuciones que me confieren los Estatutos vigentes de Sercotec;

## **RESUELVO:**

**1° DAR CURSO Y APROBACIÓN** a las Bases del Tercer Concurso Público y sus Anexos, que definen las condiciones de postulación para Operadores de Centros de Desarrollo de Negocios del Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, cuyo texto es el siguiente:

# **BASES CONCURSO PÚBLICO PARA OPERADORES DE CENTROS DE DESARROLLO DE NEGOCIOS**

**Tercer llamado – 2016**

Centros de  
Desarrollo  
de Negocios  

---

**Sercotec**

**BASES  
CONCURSO PÚBLICO  
PARA OPERADORES DE CENTROS DE  
DESARROLLO DE NEGOCIOS  
Tercer llamado – 2016**

## 1. ANTECEDENTES

Las Empresas de Menor Tamaño, en adelante, las "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 el mejoramiento de las empresas existentes, la creación de nuevas empresas, nuevos y mejores empleos, incremento de la formalización y 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 por la profesionalización de su dirección, dificultades para organizar proyectos de mayor escala, trabajar en torno a horizontes de largo plazo o internacionalizar 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 una 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 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), a fin de apoyar la creación de Centros de Desarrollo de Negocios en nuestro país. La agencia 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, e indistintamente, 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, constancia y 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 las brechas, barreras e inequidades que limitan el acceso a las mujeres; cumplir con las condiciones de operación y estándares de calidad establecidos; acceder a las acreditaciones requeridas; así como, ser socios activos de las plataformas tecnológicas, que contribuyan al intercambio de mejores prácticas, y también 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 ha realizado de manera escalonada, iniciándose durante el año 2015 con la implementación de los primeros 35 Centros a nivel nacional (considerando 1 Centro con aportes regionales), y a través del presente llamado a concurso se espera seleccionar los 16 Centros restantes durante el 2016. De esta forma, se contará con 50 Centros en operación y en red al año 2017, más 1 Centro con aporte regional.

La Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec, en adelante, “Gerencia de Centros”, es la Unidad a cargo de implementar este tercer llamado a concurso, que tiene por objetivo buscar a los operadores de 16 Centros, y que formará parte de la selección y formalización de todas las entidades que operarán la Red de Centros, de acuerdo a las especificaciones que se detallan en las presentes bases.

## **2. MODELO DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE DESARROLLO DE NEGOCIOS**

### **2.1 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 debe aspirar a ser reconocido como un referente en la entrega de servicios de alto valor para el segmento de las EMT y los/las emprendedores/as, 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 la incorporación de mejoras en su gestión y aplicación del instrumental necesario de fomento productivo y financiero que permita su despliegue en los mercados.

### **2.2 SEGMENTO DE CLIENTES DEL CENTRO**

El principal segmento de atención del Centro son las EMT<sup>1</sup> y emprendedores.

---

<sup>1</sup> Se entiende por “EMT” a toda empresa multisectorial con ventas de hasta UF 25.000 en el año. Un Centro podrá atender empresas de otros segmentos que fortalezcan cadenas de valor del territorio.

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

- **Nivel 1 Emprendimientos.** Clientes que desean iniciar un nuevo negocio o están en las etapas iniciales de puesta en marcha de una iniciativa.
- **Nivel 2 Empresas establecidas.** Clientes que tienen empresas en operación. Estos pueden acudir, entre otras razones, porque: 1) buscan 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.
- **Nivel 3 Gacelas.** Empresas establecidas con alto potencial de crecimiento.

### **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 las 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 OFERTA DEL CENTRO**

La oferta del Centro se basará en el apoyo a gestión de negocios de 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 asesorías y acompañamiento de largo plazo, 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.

Además se entregará al oferente la metodología de intervención que permita hacer de los Centros de Desarrollo de Negocios a nivel nacional, espacios inclusivos y accesibles, con énfasis en la mitigación de brechas, barreras e inequidades que limitan el acceso a mujeres.

Finalmente existirá la oferta general de servicios de carácter constitutivo para cada Centro, la cual se señala a continuación, sin costo para el cliente; y otra oferta complementaria de acuerdo a la realidad territorial, según las indicaciones de las presentes bases.

#### **2.4.1 Asesoría:**

Para efectos de este concurso, se define como Asesoría al acompañamiento de largo plazo mediante mentoría, consejo, orientación o instrucción confidencial, sustantiva e individual que se proporciona a dueños de negocios existentes y a los emprendedores, prestando una asesoría detallada de alto valor y de comunicación entre el 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 servicios es la clave del éxito del modelo de intervención de los Centros y la principal forma de generar impacto económico sobre las empresas intervenidas.

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

- ✓ Desarrollar y proporcionar las herramientas que ayuden a los clientes a establecer nuevas empresas, a expandir empresas existentes y a exportar.
- ✓ Mejorar las habilidades gerenciales y capacidades de gestión de los empresarios.
- ✓ Desarrollar los planes de negocio, la 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 la mayor articulación de 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.

La Asesoría también incluye aquellas de tipo especializada y externa impartida a través de asociaciones y convenios suscritos tanto por los Centros y/o por Sercotec. Para el correcto desarrollo del servicio, se deben generar las condiciones necesarias para ello e incorporarlo en sus procesos de atención y entrega de los servicios del Centro.

#### **2.4.2 Capacitación:**

Para este concurso, se define capacitación como la 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 todos aquellos de interés empresarial, diseñados conforme a las necesidades, demandas territoriales y sectoriales.

Las actividades de capacitación resultan ser un complemento a las asesorías que brinda el Centro, facilitan la captación de los potenciales clientes, y contribuyen a la preparación de emprendedores, de cara a una eventual asesoría por parte del Centro. Estas actividades se deben realizar de manera permanente, con una oferta continua, promoviendo una cultura de aprendizaje sostenido entre los clientes atendidos, entregando la formación requerida y contribuyendo al aumento de la tasa de éxito de sus iniciativas de negocios.

Desde el punto de vista del cliente, el Centro debe ofrecer programas de capacitación para mejorar las habilidades y los conocimientos de los emprendedores y empresarios.

Desde el punto de vista del Centro, hay razones fundamentales para que éstos ofrezcan la capacitación, las que deben tener en cuenta cuando se planea el programa de capacitación del Centro, y se defina la oferta:

- Contribuir a la disminución de brechas de conocimientos y habilidades de los clientes atendidos, complementando el servicio de asesoría;
- Mejorar la eficiencia del Centro al asistir a varios emprendedores o clientes Nivel 1 al mismo tiempo;
- Optimización del tiempo de asesoría, enfocándose en clientes nivel 2 y 3, con mayor potencial de generar impacto económico;
- Atraer nuevas empresas al Centro con potencial de convertirse en clientes Nivel 2 y 3 de largo plazo y de generar impacto económico;
- Mantener las relaciones con clientes y contactos existentes;
- Promover el Centro y su propuesta de valor en el territorio;
- Promover capacitaciones brindadas por otros actores del territorio que complementen los conocimientos y habilidades de los clientes del Centro, en nuevas temáticas que impactan en sus negocios, por ejemplo reforma tributaria.

Es importante que se entiendan las razones, y considerarlas al momento de desarrollar el programa de capacitación del Centro. El objetivo es tener un programa sólido que aborde las razones que se enumeran anteriormente y atraer los clientes de los Nivel 2 y 3, que el Centro necesita para maximizar la creación y captura de impacto económico.

#### **2.4.3 Acceso a oferta financiera:**

El Centro deberá realizar acciones, alianzas y/o acuerdos que garanticen el acceso y uso de productos y servicios financieros (crédito, línea de crédito, 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.

En este contexto, el Centro actuará a nivel del territorio a fin de impactar positivamente en las EMTs, integrando a la oferta de asesoría de alto valor, productos y servicios financieros conforme sea el requerimiento de los clientes, reduciendo tiempos y costos para las EMT.



Sercotec, como entidad a cargo de implementar el Programa de Centros a Nivel Nacional, fomentará la articulación del Centro con las Instituciones de Micro Finanzas (IMF) y otros actores que sean pertinentes o determinados por Sercotec, quienes operarán mediante la red nacional de Centros. Por tanto el operador debe considerar dentro de la infraestructura y operación del Centro un Punto de Atención para la/s IMF de forma permanente u otros actores, según las condiciones establecidas en el Anexo N° 1, punto 4, del formulario de postulación al presente concurso.

#### **2.4.4 Investigación aplicada de negocio y mercado:**

El Centro será responsable de utilizar y mantener reservorio actualizado con información aplicada de negocios y mercado, de elaboración propia o aportada desde las entidades de educación superior y colaboradoras del territorio, para cuyo efecto debe considerar como actividad permanente:

- ✓ Generar los 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 de 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.

#### **2.4.5 Vinculación y articulación a ecosistema productivo local y generación de alianzas con instituciones del territorio:**

El Centro debe promover su vínculo y articulación con instituciones públicas y/o privadas, entidades de educación superior, y otros actores del territorio, para potenciar la entrega de información y orientación a los clientes; según sus necesidades acompañarlos en el proceso de derivación, 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 gobiernos locales para levantar oferta empresarial de acuerdo a las estrategias y lineamientos para el desarrollo regional y local que se establezcan.

El Centro deberá establecer las alianzas en base a las necesidades de la comunidad local, pudiendo además incluir áreas de asistencia en: comercio exterior, contrataciones públicas, financiamiento, turismo, comercialización de tecnología entre otras. Estas alianzas servirán para diseminar información en otros segmentos empresariales no atendidos por el Centro de manera directa.

Las alianzas territoriales serán sólo de carácter técnico y económico, siendo el único objeto de la vinculación el fortalecer de manera concreta los servicios del Centro y el logro de los resultados de impacto económico en clientes atendidos, no pudiendo favorecer intereses de otra índole.

## **2.5 GESTION DEL CENTRO**

La operación del Centro se realizará a través de Operadores externos a Sercotec, evaluados y seleccionados por el Servicio, que cumplan las condiciones establecidas en la normativa y regulaciones vigentes. Deben garantizar la accesibilidad y uso de los servicios a las EMT y emprendedores dentro del área de su cobertura, articulándose con actores del territorio. Para ello, podrá postular en **forma conjunta** con otras entidades colaboradoras, lo que será evaluado positivamente; entendiéndose por ello al trabajo, acciones concretas y relevantes entre entidades de servicios complementarios de educación superior y empresarial, con el objeto de ampliar y robustecer la operación y servicios del Centro, así como fortalecer la vinculación con el medio local en beneficio de los clientes del Centro. A su vez el operador debe articularse con entidades públicas del territorio, pertinentes al modelo de operación del Centro.

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

Los Centros deberán fundamentar su accionar basado en los siguientes factores: (Véase Anexo N° 1, punto 3).

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

## **2.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO**

La entidad postulante a un Centro, debe indicar claramente su dependencia jerárquica con la Institución que la ampara, considerando un nivel jerárquico de alta importancia para la organización, resguardando una estructura del Centro autónoma, tanto en infraestructura como en recursos humanos, gestión administrativa, financiera y contable, que le permita operar de manera eficaz y eficiente el Programa de Centros en el territorio al cual postula.

Cada Centro debe estar conformado como mínimo, por un Comité Directivo, un Director que tendrá una dedicación exclusiva, al menos un Asistente (ejecutivo y/o administrativo, según corresponda) y al menos dos Asesores (un senior y un junior).

Esta estructura dependerá del tamaño del Centro, la realidad y necesidades del territorio, para la cual deberá revisar el Anexo N° 1, punto 2.

El Recurso Humano del Centro es el principal factor para el cumplimiento de los objetivos, resultados y éxito del Programa. Es por esto, que los profesionales del Centro deben contar con una alta capacidad técnica y experiencia en el mundo empresarial.

Cada integrante del equipo de trabajo del Centro será: propuesto por el Operador con los respectivos antecedentes curriculares, certificados de título y carta de autorización para la presentación de los antecedentes; aprobados por Sercotec; contratados a tiempo completo y evaluado trimestralmente su desempeño por el Operador; con el fin de contribuir a que el Centro cuente con profesionales de alto desempeño. Cualquier cambio que ocurriese de algún integrante del equipo de trabajo, debe ser informado por el Operador y aprobado de manera previa por Sercotec.

Las respectivas responsabilidades, cargos y roles se detallan a continuación:

- **Comité Directivo:** Su función es asesorar, orientar y entregar lineamientos estratégicos al Director del Centro, que le permitan mejorar la oferta de servicios y productos, que resultan en mayores beneficios para clientes del Centro, y que se traducen en impacto económico. Deberá sesionar de manera permanente, asesorando al Director del Centro.
- **Director:** Responsable de representar al Centro en su territorio, atender a los clientes, liderar, asegurar y supervisar su adecuado funcionamiento y lograr el cumplimiento de las metas propuestas, entre otros aspectos.
- **Asesores:** Profesionales que acompañan de modo integral el proceso de modernización de la empresa, contribuyendo a avanzar en su proceso de crecimiento.
  - **Asesor Senior:** Profesional que presta asesoría de alto valor, a los usuarios del Nivel 2 y 3 (empresas establecidas y gacelas).
  - **Asesor Junior:** Profesional que presta asesoría de alto valor, a los usuarios del Nivel 1 y 2 (emprendedores y empresas establecidas).
- **Asistente:** Encargado de gestionar, prestar orientación al cliente y actuar de ser el caso, como asistente administrativo.

- **Asistente Ejecutivo:** Encargado de gestionar clientes y asistente responsable de prestar orientación a los distintos usuarios. En aquellos Centros que no cuenten con Asistente Administrativo deberá asumir también sus labores.
- **Asistente Administrativo:** Encargado de llevar a cabo labores administrativas del Centro.

Sólo con cargo a los aportes del Operador, o de terceros apalancados, se podrán considerar dentro del equipo de trabajo asesores externos especialistas, estudiantes y/o practicantes, entre otros. Estos serán considerados como valor agregado de la propuesta.

Adicional a la estructura mínima del Centro, el Operador deberá disponer, bajo su cargo, costo y responsabilidad, de toda la estructura administrativa necesaria, que asegure una adecuada gestión del programa al interior de la institución que lo ampara y que facilite la expedita gestión de procesos involucrados (contabilidad, finanzas, compras, contratación y evaluación del recurso humano, entre otros). Esta condición deberá mantenerse durante toda la operación del Centro.

**Notas:**

- ✓ Se considera “equipo de trabajo” a todos aquellos que mantienen relación contractual con el Operador para la ejecución de las tareas del Centro, independiente de su forma de contrato (indefinido, honorario, a plazo fijo, entre otras).
- ✓ El horario de atención de un centro al público será de lunes a viernes desde las 9.00 am hasta las 18.00 pm, en horario continuado.
- ✓ La jornada de trabajo de cada integrante del equipo corresponde a 45 horas semanales, disponiendo diariamente de 0,5 horas de colación como parte de la jornada.
- ✓ El total anual de horas laborales de un centro corresponderán a: la suma de número de integrantes del equipo, multiplicado por 45 horas correspondiente a la jornada laboral semanal por 48 semanas laborables al año. Esta indicación es para el ejercicio solicitado en el formulario de postulación.

## **2.7 MEDICIÓN DE RESULTADOS Y/O DESEMPEÑO**

El desarrollo y la implementación de un Modelo de Medición de Impacto Económico es esencial para el establecimiento exitoso de la Red Nacional de Centros, ya que impulsará las operaciones y administración del Programa, monitoreará las actividades y promoverá cambios y mejoras a la Red, a través de la información de desempeño de los Centros.

Uno de los elementos claves del Modelo de Centros es la cultura orientada a resultados. Los Centros deben prestar servicios de asesoría y capacitación de alto valor, orientados a la generación de resultados, lo que genera un impacto económico medido, por ejemplo, mediante la creación de empresas y puestos de trabajo, aumento de capital y de ingresos.

El uso de un sólido y transparente modelo es una de las razones principales por la cual la red de Centros puede lograr expandirse, consolidarse y mejorar continuamente. Asimismo lo convierte en un factor diferenciador de los programas de políticas públicas de asistencia a las EMT del país, ya que entregará indicadores que muestren el retorno económico de la inversión pública.

La implementación del modelo también permitirá que la Red alinee su rendimiento y su organización con los objetivos estratégicos del Programa, de manera tal de promover su crecimiento y desarrollo a largo plazo.

Sercotec suscribirá anualmente con el operador de cada centro un Acuerdo de Desempeño, que señalará los indicadores y metas comprometidas, la planificación a corto y a mediano plazo, el presupuesto requerido, entre otros aspectos.

Se establecerán indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar el desempeño de los Centros y su equipo de trabajo, definiendo al menos tres tipos:

- De resultados: aquellas variables que nos ayudan a identificar resultado de proceso y producto del Centro.
- De impacto: efectos que se esperan lograr, en el mediano y en el largo plazo en los clientes del Centro, definidos a partir del propósito u objetivo general (aumento de ventas, creación y retención de empresas, de puestos de trabajo, inversiones, nuevo capital invertido, etc.).
- De gestión: información respecto del logro de objetivos de la operación del Centro.

En la propuesta técnica, el Operador, deberá señalar metas para un grupo de variables (número de clientes asesorados, número de horas de asesorías, número de eventos de capacitación mensual, número de clientes capacitados, entre otros, indicados en Anexo N° 2) las que serán evaluadas según la realidad territorial. A partir de estas variables y otros antecedentes en el proceso de negociación se acordarán las metas comprometidas por indicador, para la operación del período establecido en el Acuerdo de Desempeño del Centro.

Adicionalmente, las metas comprometidas por el Centro en la fase de negociación con Sercotec, serán sometidas a evaluación y seguimiento conforme al modelo establecido, pudiendo sufrir ajustes en casos debidamente justificados, con aprobación de Sercotec.

Los objetivos y metas de cada Centro, su personal, presupuesto e instalaciones deberán ser de conocimiento de todo el equipo de trabajo del Centro. Además cada Centro debe dividir sus metas entre el equipo de trabajo del Centro, estableciendo las expectativas de productividad y desempeño para cada integrante.

## 2.8 LOCALIZACION DEL CENTRO DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

La localización de cada Centro ha sido previamente establecida por Sercotec, de acuerdo a los 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.

Junto al centro principal se debe considerar la instalación de Centros Satélites para atender las comunas o localidades dentro del territorio de acción del centro principal, en los 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 y ser atendidas por los mismos profesionales asesores del Centro Principal. De igual forma, podrán considerar Puntos de Atención móviles con los asesores que se desplacen en el territorio del centro principal, para atender a las EMT y los emprendedores que se encuentren en localidades distantes o aisladas. La habilitación y ejecución de un Centro Satélite o punto móvil es de cargo a los aportes del Operador o de terceros apalancados, y será considerado como valor agregado.

En el marco de este concurso, se espera adjudicar los siguientes Centros:

Nº	Región	Localización Centro	Satélite	Tamaño Centro <sup>2</sup>	Comunas a intervenir
1	03. II-Antofagasta	Tocopilla	María Elena	Pequeño	Tocopilla, María Elena
2	05. IV-Coquimbo	Illapel	Los Vilos/ Canela Punto de Atención Móvil	Pequeño	Illapel, Los Vilos, Canela, Salamanca
3	06. V-Valparaíso	San Felipe	Los Andes	Mediano	Catemu, Llay-llay, Panquehue, Putaendo, San Felipe, Santa María, Calle Larga, Los Andes, Rinconada, San Esteban
4	07. RM-Metropolitana	Maipú	Padre Hurtado	Mediano	Maipú, Padre Hurtado
5	07. RM-Metropolitana	Talagante	Peñaflor	Pequeño	Talagante, Peñaflor, El Monte, Isla de Maipo
6	07. RM-Metropolitana	Ñuñoa	La Reina	Mediano	Ñuñoa, La Reina, Macul, San Joaquín
7	08. VI-O'Higgins	Pichilemu	Navidad	Pequeño	Pichilemu, Navidad, Litueche, La Estrella, Paredones
8	09. VII-Maule	Linares	San Javier	Pequeño	Colbún, Linares, Longaví, Parral, Retiro, San Javier, Villa Alegre, Yervas Buenas
9	11. IX-Araucanía	Villarrica	Loncoche	Pequeño	Villarrica, Loncoche, Pucón, Curarrehue
10	13. X-Los Lagos	Chiloé (comuna de Castro)	Ancud / Quellón	Mediano	Ancud, Castro, Chonchi, Curaco de Velez, Dalcahue, Puqueldon, Queilén, Quellón, Quemchi, Quinchao

<sup>2</sup> Durante la operación de los Centros se evaluará su crecimiento, pudiendo convertirse en un centro mediano o grande según corresponda en consideración a los resultados, desempeño, disponibilidad presupuestaria y apalancamiento de recursos de terceros.

11	07. RM-Metropolitana	<b>Quilicura*</b>	Colina/ Tiltil	Mediano	Quilicura, Colina, Tiltil
12	07. RM-Metropolitana	<b>Pudahuel*</b>	Cerro Navia	Mediano	Pudahuel, Cerro Navia, Lo Prado
13	07. RM-Metropolitana	<b>Las Condes*</b>	Vitacura	Mediano	Las Condes, Vitacura, Lo Barnechea
14	07. RM-Metropolitana	<b>Estación Central*</b>	San Miguel	Mediano	Estación Central, San Miguel, Cerrillos, Pedro Aguirre Cerda
15	08. VI-O'Higgins	<b>San Fernando*</b>	Las Cabras/ San Vicente	Mediano	San Fernando, Las Cabras, San Vicente, Peumo, Pichidegua
16	10. VIII-Biobío	<b>Concepción*</b>	Coronel/ Tomé	Grande	Chiguayante, Concepción, Coronel, Florida, Hualpén, Hualqui, Lota, Penco, San Pedro de la Paz, Santa Juana, Talcahuano, Tomé

Para los 16 Centros antes indicados, el oferente deberá proponer y especificar, como parte de su Valor Agregado, los elementos a través de los cuales se vinculará con el territorio, detallando las comunas y/o localidades donde implementará espacios de atención, ya sea como Centros Satélites o Puntos Móviles, según lo indicado en cuadro precedente.

\* La apertura de los Centros de: Quilicura, Pudahuel, Las Condes, Estación Central, San Fernando y Concepción, será a partir del año 2017, quedando sujeta a la disponibilidad presupuestaria de dicho año y al resultado de la evaluación técnico y económica de las ofertas, completando con estos 6 Centros la red de 50 comprometidos a nivel nacional.

## **2.9 FINANCIAMIENTO DE LOS CENTROS DE NEGOCIOS**

El financiamiento de Centros será compartido, buscando fortalecer el programa y lograr su sustentabilidad a largo plazo. Sercotec entregará financiamiento para cubrir los costos de ejecución regular considerando sólo la estructura mínima del Centro según sea su tamaño, 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), los que contribuirán a crear, ampliar y/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 los gobiernos locales y regionales, las entidades de educación superior, organizaciones empresariales, etc. Los aportes de recursos no pecuniarios deberán considerar su valor de mercado, que será determinado por la comisión evaluadora. El financiamiento compartido estará sujeto a evaluación y modificación durante la evaluación de la propuesta y luego durante la ejecución del convenio, resguardando la sustentabilidad del Centro.

Para este concurso, **el costo total del Centro será financiado conjuntamente**, con aportes de Sercotec y de la entidad postulante (aportes propios y/o de terceros). Dichos aportes deberán ser ingresados al Centro durante cada año de operación, debiendo ser rendidos a Sercotec, quién verificará su correcta ejecución.

A continuación se indican valores máximos que podrá aportar Sercotec para habilitación y ejecución anual de cada Centro según tamaño, sujeto a la disponibilidad presupuestaria de Sercotec en el periodo:

Tamaño	Valores máximos de aporte Sercotec	
	Ejecución total anual	Habilitación total (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 aporte del oferente deberá corresponder como mínimo a un 20% del costo total de la ejecución del Centro.**

De éstos, se evaluará favorablemente los aportes de recursos pecuniarios por sobre los no pecuniarios realizados por el Operador, o apalancados de terceros, los cuales deberán estar debidamente respaldados con cartas de compromiso, detallando la acción de intervención.

Los aportes deberán ser reales, formando parte del presupuesto a ejecutar por el Centro.

Los aportes comprometidos y que no lleguen a materializarse deberán ser reemplazados.

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

Los recursos de Sercotec financiarán sólo la estructura mínima de un Centro, según sea su tamaño, y no financian el pago de ningún tipo de impuestos reembolsables.

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

### **3. 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 ejecución del programa de Centro<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Podrán participar Agentes Operadores de Sercotec.



#### **4. CONDICIONES Y OBJETIVO DEL PRESENTE CONCURSO**

##### **4.1 CONDICIONES:**

Este concurso público, se regirá por las presente Bases, por el Reglamento aprobado por Resolución de Gerencia General de Sercotec N° 9.117, de 26 de noviembre de 2014, por los manuales de operación emitidos por la Gerencia de Centros de Sercotec, 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 presente concurso público.

Las entidades postulantes serán responsables por todos los datos, compromisos y recursos proporcionados en su oferta técnica y financiera. 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 al día sábado, domingo o festivo, éste se entenderá cumplido el primer día hábil administrativo<sup>4</sup> siguiente hasta las 14:00 horas.

##### **4.2 OBJETIVO:**

Seleccionar personas jurídicas de derecho público o privado que se encuentren habilitadas para suscribir convenios de asignación de fondos de presupuesto Sercotec, convenios de agenciamiento de Centros y acuerdos de desempeño anual, para la operación de cada uno de los Centros adjudicados.

#### **5. FECHAS Y DOCUMENTOS DE POSTULACION**

El llamado a concurso se publicará en el sitio web de Sercotec, [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl) a partir del día **lunes 13 de junio de 2016**. De igual forma, desde el mismo 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 13 de junio hasta las 12:00 horas del día 15 de julio de 2016**, considerando la hora de Chile continental.

**Las propuestas fuera de horario y/o plazo no serán recepcionadas.**

---

<sup>4</sup> Se define días hábiles administrativos, a los días de lunes a viernes, exceptuando los feriados.

Las ofertas deberán ser entregadas en la Oficina de Partes de Sercotec, Huérfanos N° 1117, Piso 9, comuna de Santiago, de lunes a viernes, desde las 09:00 hasta las 16:00 horas, o recepcionadas en oficinas de Dirección Regional Sercotec correspondiente a la postulación (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 el título 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, y **sólo un sobre con “Antecedentes del Oferente”**.

**Todos los sobres presentados deben incluir el total de su contenido en formato impreso y digital (CD o Pendrive).**

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

## **6. CONSULTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES**

Las consultas de los oferentes deberán formularse por escrito, a través de la página web institucional [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl). El plazo para formular **consultas será desde el día martes 28 de junio de 2016 hasta las 15:00 horas del día viernes 01 de julio de 2016.**

**No serán admitidas consultas formuladas fuera de plazo o por un conducto diferente al señalado. De enviarse las consultas en forma directa al equipo profesional de Sercotec o por otras vías distintas a las ya 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 postulante 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 de este 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 **el día viernes 08 de julio de 2016, 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 que dificulte la obtención de buenas propuestas. Estas aclaraciones se publicarán en el sitio de Sercotec. De igual manera, se entenderá que estas aclaraciones contribuyen a determinar el alcance y sentido de estas Bases, y serán consideradas por los oferentes en la preparación de su oferta, no siendo admisible en consecuencia, reclamación posterior alguna.

**7. 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:

**7.1 SOBRE 1: ANTECEDENTES DEL OFERENTE**

En un solo sobre, se deben adjuntar, en formato impreso y digital, los “Antecedentes del Oferente”, según corresponda, que se indican a continuación:

Oferente que postula	Documentos que acreditan requisitos legales y estados financieros
Entidades de Educación Superior	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopia del RUT.</li> <li>2. Reconocimiento oficial por parte del Ministerio de Educación.</li> </ol>
Sociedades y E.I.R.L	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopia del RUT.</li> <li>2. 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"> <li>o Certificado de Estatuto actualizado, emitido por registro de empresas y sociedades.</li> <li>o Certificado de Vigencia, emitido por registro de empresas y sociedades.</li> <li>o Certificado de Anotaciones, emitido por el registro de empresas y sociedades.</li> </ul> </li> </ol>

Por cada propuesta presentada, la Oficina de Partes o la Dirección Regional de Sercotec, según corresponda, generarán un acta de recepción de postulaciones, en donde se dejará constancia del día y de 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 debe ser timbrada y/o firmada por la Oficina de Partes o la Dirección Regional, según corresponda.

## **8.2 APERTURA Y ADMISIBILIDAD DE LAS PROPUESTAS**

La apertura y admisibilidad de las propuestas se realizará dentro de los 5 días siguientes a la fecha de cierre de recepción de propuestas, en las oficinas de Sercotec.

El/la Gerente/a de Centros designará una Comisión Técnica de apertura y admisibilidad, conformada por un número impar igual o superior a tres profesionales para el proceso. Por su parte, la Fiscalía de Sercotec, a través de un profesional, actuará como Ministro de Fe para acreditar que la documentación contenida en la propuesta sea la solicitada en los requisitos mencionados en el punto N° 7, y verificará la legalidad, veracidad y pertinencia de la información entregada.

Una vez realizado el proceso de apertura y de admisibilidad y si Sercotec detectare que los proponentes no hubiesen presentado correctamente o hubiesen omitido algún documento exigido en punto N° 7 "Antecedentes del oferente, propuesta técnica y económica" de las presentes bases, se le concederá por una sola vez un plazo de hasta 5 días hábiles para subsanar el error o la omisión de documentos, asimismo, se podrá solicitar a las entidades postulantes aclaración con respecto de sus antecedentes contados desde la notificación del error o incumplimiento. **Dicha notificación se realizará al correo electrónico indicado en Formulario de postulación, siendo de exclusiva responsabilidad del oferente responder de manera oportuna. Sercotec podrá, si estima pertinente, comunicarse telefónicamente con la persona indicada como responsable en la postulación.** Los antecedentes podrán ser entregados virtualmente al correo al cual se le notificó, o físicamente en 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 no corrigiesen la ya entregada, quedarán fuera de concurso sin necesidad de notificación alguna.

Finalizada la etapa, se generará un Acta de Apertura y Admisibilidad General, donde se dejará constancia si se cumple o no con toda la documentación solicitada, la cual será publicada en el sitio de Sercotec, [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl).

**LAS OFERTAS SERÁN CONSIDERADAS INADMISIBLES EN CASO DE QUE NO CUMPLAN CON LOS REQUISITOS SOLICITADOS.**

Sin perjuicio de lo anterior, los errores formales en que puedan incurrir los oferentes en la presentación de las ofertas, tales como errores manifiestos de digitación u ordenación de antecedentes, no serán causal suficiente para la declaración de invalidez de sus ofertas, 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. Consecuentemente, en caso de que algún oferente presente en esta instancia cambios sustanciales en su propuesta técnica económica, ésta será declarada inadmisibile.

### **8.3 EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

El/La Gerente/a de Centros designará a una o más comisiones técnicas con integrantes en número impar para la evaluación de las propuestas admisibles. En caso de ser necesario, la Comisión Técnica podrá solicitar al oferente, durante todo el proceso, aclaraciones y antecedentes adicionales a la propuesta técnica y económica que contribuyan al proceso de evaluación, además podrá evaluar en terreno cualquier aspecto de la propuesta.

Durante el proceso de evaluación se verificará que las propuestas cumplan con el estándar mínimo requerido, en relación a forma y contenido, técnico y económico, en coherencia con el modelo de operación dispuesto en estas bases, por lo que la comisión técnica se reservará el derecho a determinar que aquellas propuestas que no se encuentren en esta situación no continuarán en el proceso de evaluación y serán devueltas.

Al terminar dicho proceso, se generará un Acta que contenga las notas de la evaluación técnica y económica, que serán consideradas con dos decimales en caso 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](http://www.sercotec.cl).

#### **8.3.1 Criterios del Proceso de Evaluación y Selección**

Los criterios de evaluación, ponderación y descripción serán los siguientes:

<b>Criterio de Evaluación</b>	<b>Ponderación</b>
1. Propuesta técnica	25%
2. Porcentaje de aportes de cofinanciamiento por el operador	10%
3. Propuesta económica	10%
4. Experiencia de la entidad postulante y equipo de trabajo	20%
5. Ubicación e infraestructura	10%
6. Valor agregado	25%

1. **Propuesta técnica:** La propuesta técnica deberá ser presentada según el formato indicado en **Anexo N° 2**, incorporando el plan estratégico del Centro, su respectivo plan de actividades que incorpore el proceso de habilitación y el desarrollo de los servicios requeridos. Además de identificar la caracterización de clientes según el territorio y especificar cómo se efectuará la vinculación del Centro con el territorio a intervenir a través de Centros Satélites y otros puntos de atención en terreno.

Se evaluará coherencia y pertinencia de los elementos identificados con el modelo descrito en las presentes Bases.

Nota	Justificación
1	La propuesta técnica no cumple con ninguno de los requerimientos solicitados.
2	La propuesta técnica cumple de manera parcial con los requerimientos solicitados.
3	La propuesta técnica cumple con los requerimientos solicitados pero los elementos presentados no cumplen con la coherencia y/o pertinencia del modelo descrito en las presentes Bases.
4	La propuesta técnica cumple con los requerimientos solicitados pero los elementos presentados cumplen de manera parcial con la coherencia y/o pertinencia del modelo descrito en las presentes Bases.
5	La propuesta técnica cumple con los requerimientos solicitados, y los elementos presentados cumplen con la coherencia y/o pertinencia del modelo descrito en las presentes Bases.
6	La propuesta técnica cumple con los requerimientos solicitados, y los elementos presentados cumplen con la coherencia y/o pertinencia del modelo descrito en las presentes Bases de forma destacada.
7	La propuesta técnica cumple con los requerimientos solicitados, y los elementos presentados cumplen con la coherencia y/o pertinencia del modelo descrito en las presentes Bases de forma destacada, resultando ser la mejor oferta.

2. **Porcentaje de los aportes de cofinanciamiento por el operador:** En la propuesta económica se deberá indicar el costo total del Centro en el formato Excel solicitado y se evaluará el porcentaje de aportes apalancado para la ejecución del Centro.

Nota	Justificación
1	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento igual al 20% del costo total de ejecución del Centro.
2	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento superior al 20% y menor al 30% del costo total de ejecución del Centro.
3	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento igual o superior al 30% y menor al 40% del costo total de ejecución del Centro.
4	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento igual o superior al 40% y menor al 50% del costo total de ejecución del Centro.

5	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento igual o superior al 50% y menor al 60% del costo total de ejecución del Centro.
6	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento igual o superior al 60% del costo total de ejecución del Centro.
7	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento igual o superior al 60% del costo total de ejecución del Centro, y el 50% de los aportes son pecuniarios.

3. **Propuesta económica:** Se evaluará la coherencia y pertinencia de aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, los servicios solicitados y los aportes descritos. Cabe mencionar que Sercotec sólo financia la estructura básica indicada en las presentes Bases y hasta los montos máximos señalados.
- Se evaluará positivamente, como uno de los aspectos requeridos, las propuestas económicas que desarrollen un sistema de remuneraciones que consideren un componente fijo y otro variable, según cumplimiento de objetivos y resultados.

Nota	Justificación
1	La propuesta económica no cumple con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y no incorpora un sistema de remuneraciones con incentivos.
2	La propuesta económica cumple parcialmente con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y no incorpora un sistema de remuneraciones con incentivos; o La propuesta económica no cumple con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, e incorpora parcialmente un sistema de remuneraciones con incentivos.
3	La propuesta económica cumple parcialmente con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, e incorpora de manera parcial un sistema de remuneraciones con incentivos.
4	La propuesta económica cumple parcialmente con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, e incorpora un sistema de remuneraciones con incentivos; o La propuesta económica cumple con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, e incorpora parcialmente un sistema de remuneraciones con incentivos.
5	La propuesta económica cumple con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, e incorpora un sistema de remuneraciones con incentivos.
6	La propuesta económica cumple con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, e incorpora un sistema de remuneraciones con incentivos, ambos de manera destacada.
7	La propuesta económica cumple con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, e incorpora un sistema de remuneraciones con incentivos, de manera destacada, siendo la mejor oferta.

#### 4. Experiencia de la entidad postulante y equipo de trabajo:

Se evaluará:

- La experiencia de la entidad postulante, respecto a ejecución de proyectos relevantes similares, asesoría directa en desarrollo de negocios, fomento productivo, etc.
- La experiencia del equipo de trabajo propuesto, según el perfil definido en el Anexo N° 1 punto 2, acreditándose la experiencia en la evaluación y asesoría de proyectos empresariales y de negocios, desarrollo de negocios, fomento productivo, etc.

Para acreditar el cumplimiento de este criterio se deberá incorporar la información en el Formulario de Postulación, adjuntar curriculum actualizado, certificados de título, autorización para presentación de sus antecedentes a este concurso (según formato), de cada integrante del equipo de trabajo solicitado, según tamaño del Centro.

Se evaluará **preferentemente** que los integrantes del equipo de trabajo cuenten con la Certificación de Acreditación en el Diplomado para Operadores del Centro.

Nota	Justificación
1	La experiencia de la entidad postulante y la del equipo de trabajo no cumple con los requerimientos solicitados.
2	La experiencia de la entidad postulante cumple parcialmente con los requisitos solicitados y el equipo de trabajo no cumple con los requerimientos solicitados; o La experiencia de la entidad postulante no cumple con los requisitos solicitados y el equipo de trabajo cumple parcialmente con los requerimientos solicitados.
3	La experiencia de la entidad postulante cumple parcialmente con los requisitos y el equipo de trabajo cumple parcialmente con los requerimientos solicitados.
4	La experiencia de la entidad postulante cumple parcialmente con los requisitos solicitados y el equipo de trabajo cumple con los requerimientos solicitados; o La experiencia de la entidad postulante cumple con los requisitos solicitados y el equipo de trabajo cumple parcialmente con los requerimientos solicitados.
5	La experiencia de la entidad postulante cumple con los requisitos solicitados y el equipo de trabajo cumple con los requerimientos solicitados.
6	La experiencia de la entidad postulante cumple con los requisitos solicitados y el equipo de trabajo cumple con los requerimientos solicitados, de forma destacada.
7	La experiencia de la entidad postulante y la del equipo de trabajo cumplen con los requisitos solicitados, de forma destacada, resultando ser comparativamente la mejor oferta, y además uno o más integrantes del equipo cuentan con Certificación de Acreditación para Operadores del Centro.



5. **Ubicación e Infraestructura:** Se evaluará:

- La ubicación física propuesta del Centro respecto de accesibilidad, visibilidad, cercanía a actores claves, cobertura de territorio atendido, articulación con redes empresariales, entidades públicas y privadas para la entrega de servicios de apoyo en el territorio a atender.
- 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, sala de descanso y recreación, sala de espera de clientes e infantil, estacionamientos, entre otras, las que deberán estar en espacios independientes de las instalaciones donde opera el oferente. Ver Anexo N° 1 punto 4.2.

Nota	Justificación
1	La ubicación e infraestructura presentada no cumple con los requerimientos en todos sus aspectos.
2	La ubicación propuesta cumple parcialmente con los requisitos solicitados y la infraestructura no cumple con los requerimientos solicitados; o La ubicación propuesta no cumple con requisitos solicitados y la infraestructura cumple parcialmente con los requerimientos solicitados.
3	La ubicación propuesta cumple parcialmente con los requisitos solicitados y la infraestructura cumple parcialmente con los requerimientos solicitados.
4	La ubicación propuesta cumple parcialmente con los requisitos solicitados y la infraestructura cumple con los requerimientos solicitados; o La ubicación propuesta cumple con los requisitos solicitados y la infraestructura cumple parcialmente con los requerimientos solicitados.
5	La ubicación propuesta y la infraestructura cumplen con todos los requerimientos solicitados.
6	La ubicación propuesta y la infraestructura cumplen de manera destacada con los requerimientos solicitados.
7	La ubicación y la infraestructura propuesta cumplen con todos los requerimientos solicitados en forma destacada y resulta ser comparativamente la mejor oferta, dada su coherencia y pertinencia.

6. **Valor agregado:** Se definen como valor agregado aquellos aportes concretos que realice el oferente fuera de los requerimientos básicos establecidos en estas Bases para el funcionamiento del Centro, que agreguen valor a su operación y/o a la prestación de servicios para mejorar la gestión o resultados de los clientes del Centro. Se podrá considerar, como ejemplo, puntos de atención móviles, asesores especialistas, profesionales expertos, estudiantes, practicantes, estudio de mercado, clínicas legales, financieras, tributarias, entre otros.

Se evaluará la coherencia y pertinencia de estos elementos con el modelo descrito en las presentes Bases y los montos indicados en la propuesta económica.

Todo valor agregado debe ser incorporado y, por tanto, visibilizado a la estructura de financiamiento, con cargo en un 100% al aporte del oferente o de terceros.

Nota	Justificación
1	El oferente no presenta ningún elemento adicional a los requerimientos básicos establecidos en las presentes Bases.
2	El oferente presenta elementos adicionales a requerimientos básicos establecidos en las presentes Bases, sin embargo, éstos no generan valor agregado alguno para la operación del Centro y/o de sus clientes.
3	El oferente presenta elementos adicionales a requerimientos básicos establecidos en las presentes Bases, sin embargo, éstos generan un valor agregado parcial para la operación del Centro y/o de sus clientes.
4	El oferente presenta elementos adicionales a requerimientos básicos establecidos en las presentes Bases, y solo algunos de ellos generan un valor agregado para la operación del Centro y/o de sus clientes.
5	El oferente presenta elementos adicionales que complementan el servicio solicitado y de manera coherente con el modelo descrito en las Bases, y éstos generan valor agregado a la operación del Centro y/o de sus clientes.
6	El oferente presenta elementos adicionales que complementan el servicio solicitado en forma destacada y de manera coherente y pertinente con el modelo descrito en las Bases, y éstos generan valor agregado a la operación del Centro y sus clientes.
7	El oferente presenta elementos adicionales que complementan el servicio solicitado en forma destacada y de manera coherente y pertinente con el modelo descrito en las Bases, y éstos generan valor agregado a la operación del Centro y sus clientes, y resulta ser comparativamente la mejor oferta.

Cada criterio de evaluación será calificado con una nota de 1 a 7, según corresponda. Se declararán inadmisibles las ofertas que obtenga una nota final ponderada inferior a nota 3.

#### **8.4 NEGOCIACION Y SELECCIÓN DE CENTROS**

Sercotec podrá negociar con las entidades postulantes al Centro para ajustar actividades y/o servicios que así lo requieran, acordar las metas por indicador, para la operación del período establecido en el Acuerdo de Desempeño del Centro, quedando establecido en un acta los acuerdos que se adopten. 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, remuneraciones del personal, infraestructura, entre otras.

Sercotec solicitará a todos los oferentes que pasen a la etapa de negociación, una carta de compromiso del equipo de trabajo comprometido en la propuesta, así como un informe de entrevista psicolaboral encargado por el Operador para cada integrante del equipo.

En el caso de las modificaciones del equipo de trabajo, éste deberá contar con las mismas características y el perfil técnico requeridos en las presentes bases de concurso, deberá ser aprobado por Sercotec, y contar con informe psicolaboral.

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 llega 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](http://www.sercotec.cl).

## **9. AVISO DE RESULTADOS**

Los resultados del proceso de evaluación serán publicados en el sitio [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl).

Complementariamente, Sercotec informará a través de una correspondencia certificada, a la entidad seleccionada, los resultados del proceso de selección de Operadores de Centros. A quienes resulten seleccionados se les convocará a iniciar el proceso de formalización y a aquellos que queden en la 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 anticipadamente. En el 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, dentro del 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 disponen los requisitos de formalización.

Una vez verificados el cumplimiento de requisitos, se procederá a 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 el caso de que el operador ya 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 Oficina de Partes del Nivel Central de Sercotec (Huérfanos 1117, piso 9, Santiago) o en 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 concurso, a la entidad postulante que omita información o proporcione antecedentes falsos, y así atente contra la transparencia de todas las etapas del proceso, incluso luego de adjudicado el oferente, afectando la igualdad de condiciones y los objetivos del concurso, reservándose Sercotec la facultad de tomar las acciones necesarias y de iniciar las acciones legales que estime pertinentes.

## **10. FORMALIZACION**

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, medidas y procedimientos para este último caso. Los pagos, garantías y condiciones de operación del Centro están regulados en el 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 firmará periódicamente un Acuerdo de Desempeño en que se establecerán las condiciones mínimas que debe cumplir el Operador, definiendo sus equipos profesionales, más un conjunto organizado de objetivos, con sus respectivas 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.

El primer Acuerdo de Desempeño Anual a suscribir, considera el periodo de habilitación del Centro y los meses restantes de operación efectiva del mismo.

Con objeto de suscribir el Convenio respectivo, el oferente adjudicado deberá entregar en la Oficina de Partes de Sercotec (Huérfanos N° 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.

## **11. TRANSFERENCIA DE RECURSOS**

La transferencia de los recursos se realizará con posterioridad a la firma del Convenio de Agenciamiento y el Acuerdo de Desempeño 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 adjudicataria se sujetará 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, 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 debe rendir a Sercotec el monto total de recursos involucrados en la operación de los Centros (aportes Sercotec y del oferente, propio o de terceros), de acuerdo a los procedimientos internos establecidos para ello.

En caso 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 estará facultado para hacer efectiva las garantías, pudiendo iniciar las acciones legales correspondientes.

## **12. GARANTIAS SOLICITADAS**

### **12.1 GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA**

Para ofertar, los oferentes deberán presentar físicamente garantías con las siguientes características por cada Centro a postular:

- ✓ A nombre de Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Dirección:** Huérfanos 1117, piso 9, Santiago, Chile.

- ✓ **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, al Centro de xxxx, Región de xxxx”.
- ✓ **Monto:** \$15.000.000.-
- ✓ Debe tener el carácter de **irrevocable**.
- ✓ **Plazo de vigencia:** 90 días hábiles administrativos contados desde la fecha de cierre de postulación del presente concurso.
- ✓ **Presentación:** Esta garantía deberá ser presentada únicamente en original en la oficina central de Sercotec ubicada en Huérfanos 1117, piso 9, Santiago, o en las direcciones regionales respectivas, hasta la fecha y hora del cierre del concurso indicado en 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 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.
    - No suscriba el Convenio dentro del plazo fijado para hacerlo.

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

## **12.2 GARANTIA DE FIEL, CABAL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO**

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

- ✓ A nombre de Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Dirección:** Huérfanos 1117, piso 9, Santiago, Chile.
- ✓ **Tipo:** boleta bancaria, póliza de seguro o certificado de fianza.

- ✓ **Monto:** equivalente al 10% del presupuesto total de centro (costo de habilitación más el costo de ejecución del Centro: de recursos humanos, operación y administración) establecido en el Acuerdo de Desempeño.
- ✓ **Plazo de Vigencia:** 90 días hábiles administrativos excedido 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 Acuerdo de Desempeño del Centro de xxxx, Región de xxxx, 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.

### 12.3 GARANTIA DE ANTICIPO

El oferente adjudicado que pidiere anticipo, previo al momento de la firma del Convenio y Acuerdo, deberá constituir la/s siguiente/s garantía/s:

- ✓ A nombre de Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Dirección:** Huérfanos 1117, piso 9, Santiago, Chile.
- ✓ **Tipo:** boleta bancaria, póliza de seguro o certificado de fianza.
- ✓ **Monto:** equivalente al 100% del valor anticipado.
- ✓ **Plazo de Vigencia:** 90 días hábiles administrativos excedido fecha máxima de vigencia del Acuerdo de Desempeño.
- ✓ **Presentación:** Esta garantía deberá ser presentada únicamente en original en la oficina central de Sercotec 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 según anticipo a solicitar:**
  - **Glosa para anticipo de habilitación:** "Para garantizar el correcto uso de los fondos transferidos en calidad de anticipo para la habilitación del Centro de xxxx, Región de xxxx".
  - **Glosa para anticipo de recurso humano y operación:** "Para garantizar el correcto uso de los fondos transferidos en calidad de anticipo para el recurso humano y operación del Centro de xxxx, Región de xxxx".

- ✓ 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.

### **13. CONTRAPARTES TECNICAS**

Actuará como contraparte técnica de los Centros, un profesional designado por la Gerenta de Centros de Sercotec, a quien le corresponderá gestionar el Convenio, la coordinación, supervisión y control de los Centros.

### **14. VIGENCIA DEL OPERADOR DEL CENTRO**

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

El Convenio de Agenciamiento de un Centro, estará condicionado al desempeño de sus actividades según 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 para la continuidad del servicio.

Previo a la fecha de finalización del respectivo 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.

### **15. MODIFICACION DE LA PRESTACION**

Sercotec podrá requerir prestaciones adicionales a aquellas 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.

### **16. SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONVENIO DE AGENCIAMIENTO**

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.



## **17. SANCIONES Y TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONVENIO**

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

## **18. 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 el Operador tenga acceso con motivo del Convenio, tendrá el carácter de confidencial. En consecuencia, dicha información debe mantenerse reservada, respondiendo el Operador de todos los perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación.

## **19. 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 debe entregar la oferta de atención y servicios del Centro con personal propio y con asesores externos, de acuerdo a su propuesta.

## **20. TÉRMINO 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 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.

## **21. OTRAS OBLIGACIONES**

Serán obligaciones del Operador entre otras, las siguientes:

1. Cumplir con el Convenio de Agenciamiento, incluido el Acuerdo de Desempeño.
2. Entregar las facilidades para que Sercotec, o quien éste 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 todas las cuentas presentadas, entregando los antecedentes que les sean solicitados.
3. Elaborar y entregar los 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. Conocer, aceptar y aplicar normas descritas en el Manual de Marca (Anexo N° 5), y en los lineamientos comunicacionales establecidos por Sercotec para los Centros de Desarrollo de Negocios. 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 al referido manual obligatoriamente, 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 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.

## **22. 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**  
**Tercer Llamado – 2016**

## ÍNDICE

N°	Nombre
1	Tipologías de asesorías y capacitación según segmento de clientes y áreas de intervención.
2	Descripción de la estructura organizacional del Centro y del recurso humano del oferente
3	Focos estratégicos en el diseño e implementación de los Centros
4	Consideraciones sobre financiamiento de la operación y habilitación de los Centros

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

## 1.1. 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, estrategia 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

### 1.2.1. Las actividades de capacitación pueden ser:

- **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. 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 masivas 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 informativo y/o de enseñanza-aprendizaje, principalmente teórico. Puede ser presencial exclusivamente, o bien, un mix entre presencial y virtual.

### 1.2.2. Línea base de capacitación para Centros de Desarrollo de Negocios:

Los eventos de capacitación, ya sean talleres, charlas o seminarios, buscan instruir en diversas materias, tanto para captar potenciales clientes, como asimismo para complementar el servicio de asesoría.

Considerando lo anterior, se ha elaborado una línea base de contenidos y temáticas necesarias para nivelar ciertos conocimientos e información, y así contribuir con los resultados esperados de la asesoría que brindan los Centros, o bien establecer nociones básicas de temas en caso de potenciales clientes.

Adicionalmente, los Centros deberán desarrollar contenidos complementarios, según la necesidad territorial y de sus clientes. Las capacitaciones complementarios podrán tener la modalidad presencial o virtual, según sea el caso.

CATEGORÍA	Cliente Nivel 1	Cliente Nivel 2	Cliente Nivel 3
LÍNEA BASE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como iniciar un negocio (obligatoria)</li> <li>• Formalización de negocios (obligatoria)</li> </ul>	Potenciar un negocio ya existente (opcional)	
	1. Plan de negocios I: Narrativa 2. Plan de Negocios II: Proyecciones financieras (Obligatoria: Nivel 1 / Opcional: Nivel 2 y 3)		
COMPLEMENTARIOS	Como planificar tu negocio Procesos internos y entorno de la empresa Gestión Legal Como acceder a financiamiento Uso de TICs Otras capacitaciones generales y/o específicas	Seguro Social Optimización de procesos MKTG Integración de TICs a la gestión empresarial Gestión financiera Gestión de personas Gestión de clientes Facturación electrónica Determinación del precio Contabilidad simplificada Contabilidad aplicada Otras capacitaciones generales y/o específicas	
Canales	Presenciales y Virtuales		

## 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, considerando un nivel jerárquico de alta importancia para la organización, resguardando una estructura del centro autónoma, tanto en infraestructura como en recursos humanos, gestión administrativa, financiera y contable, que le permita operar de manera eficaz y eficiente el Programa de Centros en el territorio al cual postula.

Cada Centro deberá estar conformado, como mínimo, por un Comité Directivo, un Director de dedicación exclusiva, al menos un Asistente (ejecutivo y/o administrativo, según corresponda) y al menos dos Asesores (un senior y un junior). Esta estructura dependerá del tamaño del Centro, realidad y necesidades del territorio, según lo indicado continuación.

### 2.1. 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.

La dotación mínima que financiará Sercotec es la que se detalla a continuación:

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

Adicionalmente, y como valor agregado, el oferente podrá proponer otros asesores, ya sean asesores expertos especialistas con competencias técnicas en rubros o sectores característicos del territorio, estudiantes, practicantes, entre otros. Conjuntamente, queda a disposición del operador proponer a su cargo, otros profesionales o trabajadores que complementen el equipo mínimo solicitado para cada Centro, dependiendo de su tamaño, evaluándose su pertinencia.



## 2.2. Comité Directivo

- **Funciones:** Asesorar, orientar y entregar lineamientos estratégicos al Director, que le permitan mejorar la oferta de servicios y productos, que resultan en mayores beneficios para los clientes del Centro y que se traducen en impacto económico.
- **Integrantes:** Este Comité será propuesto por el Operador y aprobado por Sercotec. Se deberá señalar los integrantes 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. Se deberá considerar que este Comité deberá actuar de manera ejecutiva, por tanto no podrá estar integrado por más de 7 participantes.

Deberá considerar al menos representantes de entidades de educación, instituciones públicas y/o privadas, y especialmente asociaciones de empresarios/as y/o empresarios/as destacados, estos últimos deberán representar el 80% de los integrantes del Comité Directivo. No será posible incluir dentro del Comité Directivo la participación de funcionarios/as de Sercotec.

- **Operación:** El Director/a del Centro actuará como Secretario Ejecutivo, quién será el encargado de la coordinación y citación a reunión, registro de las sesiones y seguimiento de los acuerdos. La participación de los integrantes del Comité Directivo no contempla el pago de honorarios, deberá sesionar de manera permanente, asesorando al Director del Centro.

## 2.3 Perfiles del equipo de trabajo

Se ha identificado que el Recurso Humano es el principal factor para el cumplimiento de objetivos, resultados y éxito del Centro. Es por esto, que se espera que los profesionales propuestos cuenten con una alta capacidad técnica y experiencia en el mundo empresarial.

El Director y su equipo de trabajo están obligados a conocer, comprender y poner en práctica los valores y conceptos básicos asociados al modelo de gestión de excelencia de los Centros de Desarrollo de Negocios. A continuación se describen los perfiles de cada cargo:

- 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.
- Implementar y mantener los procesos de prestación de servicios conforme a los requerimientos operacionales de Sercotec.
- Implementar los estándares, acreditarse y mantener vigente la condición.
- Participar del Comité Directivo en calidad de Secretario Ejecutivo.
- 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 Sercotec.
- Analizar los reportes obtenidos de NeoSerra para identificar tendencias, resolver problemas, y promover la mejora continua de la organización.
- 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 Sercotec.
- Informar a Sercotec de cualquier evento que afecte la adecuada operación del Centro, incluso de las oportunidades de mejoras que se observe.
- Asegurar el registro de la información.
- Atender a clientes Nivel 2 y 3.
- Procurar la disposición de asesores externos y estudiantes en prácticas cuando corresponda.
- Trabajar jornada completa y de forma exclusiva para el Centro.

### 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 dirección de equipos de trabajo, en desarrollo de negocios, ya sea como empresario/a o como asesor en gestión de negocios, y fomento productivo.

b) *Asesor 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 alto valor para los usuarios de nivel 2 y 3 (empresas y gacelas).

Funciones críticas del cargo:

- Implementar y mantener los procesos de prestación de servicios conforme a los requerimientos operacionales de Sercotec.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares, contribuir a la acreditación y mantener vigente la condición.
- Analizar el requerimiento del 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 asesorías técnicas personalizadas, cumpliendo las metas establecidas en el Acuerdo.
- 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 clientes, u otros según sea la demanda.
- Identificar los resultados de impacto económico generado por los clientes como resultado de la asistencia recibida del CDN.
- 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 Sercotec.
- Coordinar y supervisar el trabajo de asesores externos especialistas, estudiantes en prácticas, entre otros cuando corresponda.
- Trabajar jornada completa para el Centro.

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, ya sea como empresario/a o asesor y fomento productivo

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 la asesoría de largo plazo, para los usuarios de nivel 1 y 2 (emprendedores y empresas).

Funciones críticas del cargo:

- Implementar y mantener los procesos de prestación de servicios conforme a los requerimientos operacionales de Sercotec.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares, contribuir a la acreditación y mantener vigente la condición.
- Analizar el requerimiento del 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 asesorías técnicas personalizadas, cumpliendo las metas establecidas en el Acuerdo
- 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.
- Identificar los resultados de impacto económico generado por los clientes como resultado de la asistencia recibida del CDN.
- Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice Sercotec.
- Coordinar y supervisar el trabajo de asesores externos especialistas, estudiantes en prácticas, entre otros cuando corresponda.
- Trabajar jornada completa para el Centro.

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, ya sea como empresario/a o asesor y fomento productivo.

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

### Funciones críticas del cargo:

- Implementar y mantener los procesos de prestación de servicios conforme a los requerimientos operacionales de Sercotec.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares, contribuir a la acreditación y mantener vigente la condición.
- 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, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos identificados.
- Gestionar los clientes del Centro realizando las siguientes acciones:
  - Clasificar a los clientes.
  - Realizar derivación a los servicios del Centro.
  - Asignar los clientes según segmento, al asesor disponible.
  - Ingresar información del nuevo cliente al sistema de gestión respectivo.
  - Crear carpeta de cliente y archivar formularios originales.
  - Derivar a los instrumentos de apoyo público/privado existentes en el territorio.
  - Identificar a los clientes que requieren seguimiento:
    - i. Preparar nómina de clientes sujetos a seguimiento por asesor.
    - ii. Entregar indicación de fecha de última sesión.
    - iii. Asignar cliente a asesor.
  - Apoyar a los Asesores Junior y Senior a contactar a los clientes del Centro y recolectar los formularios de impacto económico.
- Generar los reportes de productividad e impacto económico necesarios para el monitoreo de cada asesor y del Centro.
- Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice Sercotec.
- Trabajar jornada completa para el Centro.
- En aquellos Centros que no cuenten con Asistente Administrativo deberá asumir también sus labores.

### 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 atención a público, y 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:

- Implementar y mantener los procesos de prestación de servicios conforme a los requerimientos operacionales de Sercotec.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares, contribuir a la acreditación y mantener vigente la condición.
- Recepcionar público del Centro.
- Realizar derivación a los servicios del Centro.
- Llevar a cabo la función administrativa de secretaría, con funciones tales como control y almacenamiento de contratos del equipo de trabajo, proveedores u otros; registro y control de rendiciones y documentación de respaldo; entre otras acciones.
- Gestión de correspondencia (control y registro de correspondencia, recepción y despacho).
- Administración de caja chica del Centro.
- 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.
- Trabajar jornada completa para el Centro.

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.

Además, la Gerencia de Centros ha definido los perfiles de otros cargos que pudiesen proponer el oferente, tales como Asesor Externo y Estudiantes en Práctica, los que deben ser incluidos dentro de su cofinanciamiento y evaluados como Valor Agregado:

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:

- Implementar y mantener los procesos de prestación de servicios conforme a los requerimientos operacionales de Sercotec.
- Conocer y contribuir al cumplimiento de los estándares.
- Atender la demanda derivada por el Centro, en temas sectoriales o temáticos en función del mejoramiento de negocios.
- Analizar el requerimiento del cliente entregando la información solicitada.
- Desarrollar capacitaciones, talleres o charlas, dentro del marco de las asesorías prestadas a su cartera de usuarios.
- Trabajar según demanda del Centro.

### 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:* vinculados a entidades de educación, los cuales colaborarán con los procesos investigativos para los usuarios asesorados, de tal forma de contribuir con las labores de los asesores del Centro.

### Funciones críticas del cargo:

- Implementar y mantener los procesos de prestación de servicios conforme a los requerimientos operacionales de Sercotec.
- Conocer y contribuir al cumplimiento de los estándares.
- Apoyar la gestión del Centro y de los asesores, 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. FOCOS ESTRATEGICOS EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS CENTROS**

Estos focos estratégicos se fundamentan en los siguientes factores relevantes:

#### **3.1. 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.

#### **3.2. 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.

#### **3.3. 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.

#### **3.4. El cumplimiento del Acuerdo de Desempeño del Centro.**

- Cumplir con las condiciones establecidas para operar un Centro, definidas en el Acuerdo a través de un conjunto organizado de objetivos, con sus correspondientes metas, indicadores y medios que ayudarán al Centro en el cumplimiento de su misión y objetivos.

#### **3.5. El perfil de profesionales de alto desempeño con experiencia en evaluación y asesoría de proyectos empresariales y de negocios.**



- 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.

### **3.6. 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.

### **3.7. 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.

### **3.8. Confidencialidad y transparencia**

- 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 éste designe, Contraloría General de la República, quienes tendrán acceso a la información.

#### 4. CONSIDERACIONES SOBRE FINANCIAMIENTO DE LA HABILITACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS CENTROS.

Cada oferente deberá adjuntar los presupuestos de habilitación y ejecución por cada Centro según el formato solicitado y en archivo Excel, considerando que Sercotec sólo financiará la dotación mínima de personal descrita y que tampoco financiará personal adicional de la misma institución, como contadores, periodistas, etc. Cualquier personal adicional deberá ser financiado por el oferente.

##### COSTOS OPERACIONALES DE FINANCIAMIENTO ANUAL POR CENTRO

ITEM DE GASTOS	COMPRENDE
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contratación de: Director, Asesores Mentores: Senior y Junior y Asistentes respectivos.</li><li>• Indemnización por años de servicio y vacaciones.</li><li>• Honorarios y servicios profesionales.</li></ul>
Operación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materiales de oficina.</li><li>• Servicios básicos y generales (Energía, Agua, Internet, Telefonía fija y móvil, TV Cable, seguros, comisiones financieras e impuestos).</li><li>• Publicidad.</li><li>• Traslados y viáticos.</li><li>• Arriendos (muebles e inmuebles).</li><li>• Capacitación .</li><li>• Licencias sistema de gestión: Considera el costo de licencias por el uso del sistema de gestión para los Centros (el valor unitario de la licencia Neoserra es de \$320.000.-, se debe considerar en la estructura de Costos de Operación considerando la cantidad de profesionales que la utilizarán).</li><li>• Mantenimiento y reparaciones generales.</li></ul>
Administración	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantías.</li><li>• Comisión de administración: No superior al 10% del subtotal de los ítems de recursos humanos y operación, con un tope de \$ 33.000.000.-</li></ul>

#### 4.1. Consideraciones en la ejecución de un Centro

La ejecución de un Centro considera las siguientes categorías:

##### 4.1.1. Recursos Humanos

- Remuneraciones:** Corresponde al gasto en el personal profesional y técnico asociado directamente a las actividades del Centro, con contrato de trabajo vigente en el período ejecutado. Se registra a costo real, es decir, total haberes más costo empresa.

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

Se evaluará positivamente aquellas propuestas económicas que desarrollen un sistema de remuneraciones que consideren un componente fijo y otro variable según cumplimiento de objetivos y resultados.

- b. **Honorarios y Servicios Profesionales:** Corresponde al gasto de actividades contratadas por el Operador del Centro, a personas naturales y/o jurídicas, de carácter esporádico. Se registra a costo bruto (en el caso de contratar servicios de personas naturales) y a valor neto (en el caso de contratar servicios de empresas). Excepcionalmente, en caso que el Operador del Centro que no sea sujeto de IVA, se reconocerá el valor bruto (incluido IVA) de los documentos que lo contemplan.
- c. **Indemnización por años de servicio (IAS):** Corresponde a la provisión contable de gastos por este concepto, la desvinculación de un empleado del Centro, por razones que ameriten su pago, es anual, acumulativa, un mes de renta por cada empleado con contrato vigente a la fecha de reporte.
- d. **Vacaciones:** Corresponde a la provisión contable de gastos por este concepto, el pago a los empleados contratados por el Centro, de sus respectivos periodos de vacaciones, es anual, acumulativa, 1.25 días por mes de contrato, por cada empleado con contrato vigente a la fecha de reporte.

#### 4.1.2. Operación

- a. **Materiales de oficina:** Corresponde al gasto asociado a la administración y operación del Centro, tales como: insumos y suministros de escritorio, útiles de aseo, entre otros. Se registra a valor neto, de la factura. Excepcionalmente, en caso que el Operador del Centro que no sea sujeto de IVA, se reconocerá el valor bruto (incluido IVA) de estos documentos.
- b. **Servicios básicos y generales:** Corresponde al gasto asociado a la administración y operación del Centro, tales como: energía, agua, telefonía, internet, seguros, alarmas, comisiones financieras, entre otros. Se registra a valor neto, de la factura. Excepcionalmente, en caso que el Operador del Centro que no sea sujeto de IVA, se reconocerá el valor bruto (incluido IVA) de estos documentos.

- c. **Publicidad:** Corresponde a los gastos provenientes de las actividades que se realicen para dar a conocer el Centro y sus resultados, identificando los gastos en insertos en medios, papelería, arriendos con este fin, afiches, servicios profesionales, transporte, entre otros. Se registra a valor neto, de la factura o valor bruto de la boleta de honorarios. Excepcionalmente, en caso que el Operador del Centro que no sea sujeto de IVA, se reconocerá el valor bruto (incluido IVA) de estos documentos. Todos estos gastos deben ser generados según el Manual de Marca entregado.
- d. **Traslados y viáticos:** Corresponde a gastos directos asociados a la movilización del personal del Centro, dentro de la región y fuera de ella, considerando pasajes y viáticos, eventualmente puede considerarse: combustible, lubricantes y arriendos de vehículos. Se registra a valor neto, de la factura o valor bruto del respaldo pertinente. Excepcionalmente, en caso que el Operador del Centro que no sea sujeto de IVA, se reconocerá el valor bruto (incluido IVA) de estos documentos.
- e. **Arriendos:** Corresponde a gastos directos asociados a la contratación de equipos, muebles para la realización de actividades extraordinarias u ordinarias del Centro. Se registra a valor neto, de la factura. Excepcionalmente, en caso que el Operador del Centro que no sea sujeto de IVA, se reconocerá el valor bruto (incluido IVA) de estos documentos.
- f. **Capacitación:** Corresponde al gasto de actividades de formación e instrucción, contratadas por el Centro, a personas naturales y/o jurídicas, de carácter esporádico. Se registra a costo bruto (en el caso de personas naturales) y a valor neto (en el caso de empresas). Excepcionalmente, en caso que el Operador del Centro que no sea sujeto de IVA, se reconocerá el valor bruto (incluido IVA) de estos documentos.
- g. **Licencias para uso de Sistema de Gestión de los Centros:** Corresponde a adquisición de permisos de uso que se adquieren para la operación del Centro: instrumental de uso genérico, equipamiento tecnológico, computadores, entre otros. Se registra a valor neto, de la factura. Excepcionalmente, en caso que el Operador del Centro que no sea sujeto de IVA, se reconocerá el valor bruto (incluido IVA) de estos documentos. Se deberá considerar el valor unitario de la licencia Neoserra por un valor de \$320.000.-, tomando en cuenta la cantidad de profesionales que la utilizarán
- h. **Mantenimiento y reparaciones generales:** Corresponde al gasto asociado a la correcta y permanente operación del Centro, tales como: gasfitería, electricidad, fotocopiadoras, equipos computacionales, alarmas, jardines, entre otros. Se registra a valor neto, de la factura. Excepcionalmente, en caso que el Operador del Centro que no sea sujeto de IVA, se reconocerá el valor bruto (incluido IVA) de estos documentos.

#### **4.1.3. Administración**

- a. **Garantías:** Corresponde al gasto asociado al Centro por los costos financieros de su operación. Se registra a valor neto, de la factura.

- 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 del financiamiento con cargo Sercotec, con un tope máximo de hasta \$ 33.000.000.-

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

La sede de cada Centro debe disponer de una infraestructura y equipamiento que permita desarrollar atenciones de calidad a los empresarios y emprendedores de manera independiente de cualquier otra institución.

Cabe señalar que se dispone de un Manual de Marca (Anexo N° 5), donde se especifica la imagen corporativa y su aplicación en los Centros. Este manual es la guía que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática, las 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.

De manera general, se solicitará que tanto las fachadas como las paredes interiores sean pintadas de blanco, que la puerta principal cuente con un dusted adhesivo con logotipo del Centro de Desarrollo de Negocios y horario de atención, empavonado de vidrios, lámparas de techo, planas o focos con luz día y persianas tipo roller, persianas enrollables o persianas venecianas en color gris, blanco o blanco invierno. Estos elementos y otros como la señalética interior y exterior, papelería ropa corporativa y material corporativo son especificados en dicho Manual de Marca.

Dependiendo de los criterios para definir el tamaño por cada Centro, se explicitan a continuación las categorías a considerar para la habilitación de la infraestructura de operación y otros aspectos claves, conforme lo establecido en el Manual de Marca y las indicaciones para inversión descritas en las siguientes tablas.

- a. **Exterior del centro:** considera la disposición de elementos necesarios para identificar dependencias en el sector.
- b. **Hall de espera y recepción de usuarios(as):** sector de espera y primeras atenciones y orientaciones, donde estarán ubicados el asistente ejecutivo y el asistente administrativo, según el caso. Deberá disponer de equipos de autoconsulta para los clientes.
- 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, hombres, mujeres y personas con capacidades diferentes.
- 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 permanente dispuesta para profesionales externos, provenientes de Instituciones de Micro Finanzas (IMF) u otras Instituciones del territorio pertinentes al accionar del Centro. Considerar que dichos profesionales deberán tener acceso a los espacios comunes del Centro, según sea la necesidad, tales como sala de capacitación, sala de tecnología, sala de reuniones, servicios higiénicos, espacio de espera infantil, cocina; y a los servicios de internet, impresora, fotocopidora, telefonía, material fungible y servicios básicos.
- i. **Oficina de Asesores 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 un detalle de los ítems a considerar para la habilitación de un Centro, dependiendo del tamaño de éste, para que el proponente lo considere y lo trabaje dentro de su propuesta.

## Inversiones para la habilitación de un centro

CATEGORÍA	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN Y/O CONTENIDOS
1. Exterior del Centro	Letrero exterior fachada principal, panaflex luminoso+acrílico transparente (backlight), según indicaciones de Manual de Marca	Caja de luz + acrílico impreso
	Letrero exterior fachada secundario, según indicaciones de Manual de Marca	Letreros de acrílico
	Letrero exterior horario, según indicaciones de Manual de Marca	Letreros de acrílico para el Centro Principal y Centro Satélite
	Sillas de Espera, según indicaciones de Manual de Marca	Sillas de espera para recepción
	Portafolletos con logo adhesivo del Centro, según indicaciones de Manual de Marca	Porta folletos con adhesivo, para folletería del Centro, de la Red de Promoción y de instituciones financieras
	Dusted puerta principal (window vision), según indicaciones de Manual de Marca	En caso de puerta principal de vidrio, con logo corporativo del Centro
	Sillas de ejecutivos para recepción, según indicaciones de Manual de Marca	Para Asistente Ejecutivo y Asistente Administrativo
	Mesón de recepción con logo adhesivo del Centro, según indicaciones de Manual de Marca	Para Asistente Administrativo
	Alfombra según indicaciones de Manual de Marca	Para entrada principal
	Mueble para archivos recepción	Mueble para guardar archivos y documentos
2. Hall de espera y recepción de usuarios(as)	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
	Sillas de atención para asistente ejecutivo, según indicaciones de Manual de Marca	Sillas para atención directa
	Cuadro Corporativo, letrero acrílico con logo Centro DE y misión, para recepción	Infórrna sobre el Centro, su misión y otros datos de relevancia
	Mural informativo con logo adhesivo del Centro	Mural informativo con datos de interés
	Televisor colgado en la Pared	Televisor para colocar video institucional, servicios Sercofec 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, según indicaciones de Manual de Marca	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 lavaplatos	Disponer de lavaplatos 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	Habitación 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, según indicaciones de Manual de Marca		Sillas para la mesa de reuniones	
5. <i>Sala de Reuniones</i>	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	



CATEGORÍA	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN Y/O CONTENIDOS	
6. Sala de Capacitación	Sillas universitarias con palaeta, según indicaciones de Manual de Marca	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 de ejecutivo para Capacitador, según indicaciones de Manual de Marca	Silla Capacitador	
	Basurero	Basurero	
	Estaciones para equipos computacionales	Estaciones para notebook, sala de computación	
	Sillas para estaciones, según indicaciones de Manual de Marca	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 de ejecutivo para Capacitador, según indicaciones de Manual de Marca	Silla Capacitador	
	Basurero	Basurero	
	Escritorio simple	Escritorio simple	
	Sillas de ejecutivo para Profesionales externos, según indicaciones de Manual de Marca	Sillas de trabajo	
	Sillas de atención para profesionales externos, según indicaciones de Manual de Marca	Sillas para atención de cliente	
8. Oficina Profesionales Externos (al menos 3 estaciones de trabajo)	Mueble de Apoyo	Mueble de Apoyo o cajonera u otro	
	Basurero	Basurero	
	Estaciones de trabajo para Asesores Mentores	Para Asesores Mentores (Junior y Senior)	
	Silla de ejecutivos para estaciones de Asesores, según indicaciones de Manual de Marca	Silla para estaciones de Asesores	
	Sillas de atención para asesores, según indicaciones de Manual de Marca	Sillas para atención Asesores	
	Mueble de archivo general	Mueble de archivo dos puertas, para guardar documentos de asesores	
	Pizarra magnética chica	Para uso laboral	
	Basurero	Basurero	
	9. Oficina Asesores Mentores del Centro	Sillas de ejecutivo para estaciones de Asesores, según indicaciones de Manual de Marca	Sillas para atención Asesores
		Mueble de archivo general	Mueble de archivo dos puertas, para guardar documentos de asesores
Pizarra magnética chica		Para uso laboral	
Basurero		Basurero	
Estaciones de trabajo para Asesores Mentores		Para Asesores Mentores (Junior y Senior)	
Silla de ejecutivos para estaciones de Asesores, según indicaciones de Manual de Marca		Silla para estaciones de Asesores	
Sillas de atención para asesores, según indicaciones de Manual de Marca		Sillas para atención Asesores	
Mueble de archivo general		Mueble de archivo dos puertas, para guardar documentos de asesores	
Pizarra magnética chica		Para uso laboral	
Basurero		Basurero	

CATEGORÍA	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN Y/O CONTENIDOS
10. Oficina Director del Centro	Estación de trabajo para Director	Incluye: escritorio y cajonera
	Silla de ejecutivos para estación Director, según indicaciones de Manual de Marca	Silla para estación Director
	Sillas de atención para Director, según indicaciones de Manual de Marca	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 incluidos profesionales externos (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 autoconsulta en Recepción	Para autoconsulta 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)
	Kit de seguridad para el centro	
	Papelería básica según indicaciones de Manual de Marca	Tarjetas de presentación equipo del centro, hojas carta, hojas oficios, sobres americano, sobres medio oficio, carpetas, bloc de notas, invitaciones impresas y certificados según necesidad.
	Material digital según indicaciones de Manual de Marca	Correos electrónicos equipo del centro, firma mail, fondo de pantalla, banners, plantillas power point.
	Ropa corporativa terreno, según indicaciones de Manual de Marca	Poleras, cortavientos, blusa, camisa, entre otros para el equipo de trabajo del centro.
	Material de difusión, según indicaciones de Manual de Marca	Volantes, avisos, lápices, pendones
	Aparato Línea de telefonía fija	Aparato Línea de telefonía fija para equipo humano del Centro incluidos profesionales externos
	Aparato Celular	Para el Director y para los Asesores del centro.
	Cámara fotográfica digital	Para registrar eventos, actividades y avances con usuarios
14. Otros	Identificación espacios internos: Letreros de muro para identificación de espacios dentro del Centro, según indicaciones de Manual de Marca	Letreros identificatorios de espacios, colocados en la pared (1 recep., 1 acceso discapacitados, 1 cocina, 4 baños (hombres, mujeres, discapacitados), 1 sala reuniones, 1 sala capac., 1 sala tecn., 1 of. Director, 2 a 6 of. Asesores, 3 of. Prof. Externos, 1 espacio infantil, entre otros)
	Identificación de escritorio, según indicaciones de Manual de Marca	Identificación para cada integrante del equipo de trabajo
	Señalética Interna: Adhesivos de seguridad y otros, , según indicaciones de Manual de Marca	Pack de adhesivos de señaléticas de seguridad y prohibición (zona de seguridad, salida de emergencia, evacuación, ingreso sólo personal autorizado, entre otros)
	Entrada para minusválidos	Para habilitar en entrada del Centro, si es el caso
	Cortina según indicaciones de Manual de Marca	Cortinas para los ventanales de los Centros
	Piso flotante	Considerando materiales y mano de obra
	Iluminación según indicaciones de Manual de Marca	Considerando implementos y mano de obra
	Pintura del recinto para Centro según indicaciones de Manual de Marca	Considerar color blanco definido 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

### **4.3. 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 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 capacidad instalada suficiente para brindar los servicios del Centro en el territorio definido.

### **4.4. 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.**

**ANEXO N° 2**  
**FORMULARIO DE POSTULACIÓN**  
**OPERADORES DE CENTROS DE**  
**DESARROLLO DE NEGOCIOS**  
**Tercer Llamado – 2016**

# 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	Comuna:	Región:
TELÉFONOS FIJO/ CELULAR	Fijo:	Celular:
REGIÓN / CENTRO AL QUE POSTULA	Región:	Centro:
SATELITES/ PUNTO ATENCIÓN MÓVIL QUE POSTULA	Satélite/s (comuna):	Punto Móvil (comuna):
<b>NOMBRE DE JEFE DE PROYECTO</b> (El Jefe de Proyecto será la contraparte con la que Sercotec mantendrá contacto en todas las etapas del proceso y cada vez que sea necesario)		
TELEFONOS FIJO / CELULAR		
CORREO ELECTRÓNICO		
POSTULA EN FORMA CONJUNTA	___ SI _____ NO	
<b>NOMBRE DE REPRESENTANTES DE POSTULACIÓN CONJUNTA</b> (En caso que usted postule en forma conjunta complete este cuadro, resguardar coherencia con el punto 2 del presente formulario).	NOMBRE ENTIDAD	NOMBRE REPRESENTANTE ENTIDAD

<b>DIPLOMADO PARA OPERADORES DEL CENTRO</b>	<input type="checkbox"/> SI, CUENTA CON CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN <input type="checkbox"/> NO	
<b>NOMBRE DE INTEGRANTE ACREDITADO</b> (En caso que algún integrante del equipo haya obtenido certificado de acreditación del diplomado adjunte dicho documento y complete el siguiente cuadro)	<b>NOMBRE INTEGRANTE</b>	<b>CARGO QUE OCUPARÁ EN EL CENTRO</b>

### 1.2. EXPERIENCIA DEL OFERENTE.

Describa la experiencia del Oferente respecto a la ejecución de proyectos relevantes similares, asesoría directa en desarrollo de negocios, fomento productivo, etc, e indique en tabla adjunta los servicios realizados vinculados a la materia.

NOMBRE CLIENTE	NOMBRE Y TELÉFONO DE CONTACTO	DESCRIPCIÓN SERVICIOS REALIZADOS		FECHA INICIO (mes / año)	FECHA TÉRMINO (mes / año)
		NOMBRE SERVICIO	DESCRIPCIÓN		

## 2. POSTULACIÓN CONJUNTA (Asociados a la propuesta)

Describe la articulación con otras instituciones en el marco de la postulación conjunta. 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 y que se encuentren incorporadas, además, en la estructura presupuestaria. El oferente deberá declarar y acreditar su postulación conjunta, y compromiso técnico y económico, a través de la firma de una carta adjunta al presente formulario por cada una de las Instituciones aportantes, considerando válidos solo aquellos aportes debidamente respaldados. En la siguiente tabla, identificar en primera instancia los aportes realizados por el Oferente postulante, respaldados con carta de compromiso, y a continuación las Instituciones que conforman su postulación conjunta.

Nombre Institución aportante	Categoría entidad (Académica, Empresarial, Pública, otra)	Breve Descripción de la Institución	Beneficio para el Centro y sus clientes	Descripción del aporte	Monto aporte pecuniario (\$)	Monto aporte no pecuniario (\$)	Monto total de aporte ((\$)	Ítem de financiamiento al cual corresponde (Revisar Anexo N° 6 Propuesta Económica)



### 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO

#### 3.1. Dependencia jerárquica del Centro con la Institución que lo ampara.

Describa como se vincula el Centro a la Institución que lo ampara, indicando la unidad estratégica de la cual dependerá para su funcionamiento autónomo, tanto en infraestructura como en recursos humanos, gestión administrativa, financiera y contable, etc.

#### 3.2. Rol y funciones del Operador del Centro.

Describa el rol y funciones que desarrollará el Operador del Centro, a través de su máximo representante, para asegurar el funcionamiento, gestión, ejecución presupuestaria, desempeño y resultados de impacto del centro postulado. De igual forma describa los compromisos que asumirá.

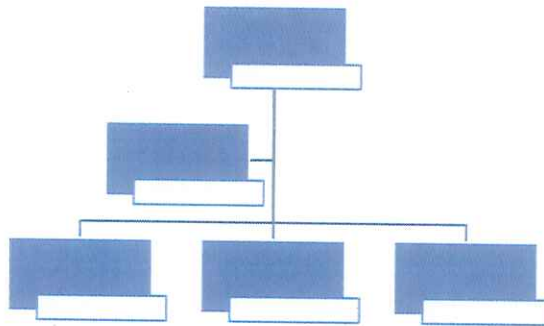
El representante del Operador del Centro deberá firmar carta adjunta al presente formulario, respaldando el compromiso técnico y económico asumido en la presente propuesta (misma carta solicitada en el punto anterior).

### 3.3. Descripción de la estructura administrativa para la operación del centro.

Describa como se administrará el programa al interior de la institución que lo ampara de manera de asegurar una correcta y oportuna ejecución del programa; y facilitar la expedita gestión de los procesos involucrados (contabilidad, finanzas, compras, contratación y evaluación del recurso humano, entre otros), bajo cargo, costo y responsabilidad del Operador. Considere que el Operador debe disponer de una estructura de soporte, gestión, administración, contabilidad, entre otras, expedita y eficiente para el funcionamiento del Centro.

### 3.4. Organigrama.

Grafique la estructura organizacional del centro, desde la institución proponente hasta la estructura básica del recurso humano solicitado.



### 3.5. Estados Financieros:

Describa si la Institución cuenta con procesos de auditorías externas financieras. En caso de ser así, adjunte los estados financieros auditados del último año comercial.

### 3.6. Comité Directivo

3.6.1. Identifique los integrantes del Comité Directivo, cargos actuales y experiencia relacionada.

Recordar que este Comité deberá actuar de manera ejecutiva, por tanto, no deberá tener más de 7 integrantes, los que serán propuestos por el oferente. En su composición se deberá considerar al menos representantes de entidad de educación superior, de instituciones públicas y/o privadas y especialmente asociaciones de empresarios/as y/o empresarios/as destacados, éstos últimos deben representar el 80% de los integrantes del Comité Directivo. No será posible incluir dentro del Comité Directivo la participación de funcionarios/as de Sercotec.

N°	Nombre	Institución	Cargo dentro de la institución	Experiencia relacionada	Categoría de la Institución (Entidad de educación superior, instituciones públicas, institución privadas, asociaciones de empresarios, empresario)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

3.6.2. Funciones y modelo de operación del Comité Directivo:

Indicar organización del Directorio, periodicidad y programación tentativa de las sesiones, entre otros aspectos relevantes. Considerar que el Comité Directivo deberá sesionar periódicamente para apoyar la gestión del Director del Centro.

### 3.7. Equipo de trabajo

#### 3.7.1. Descripción proceso de contratación e incentivo a las remuneraciones:

Describa cómo será la relación contractual entre el Operador y el equipo de trabajo, indicando su forma de contratación, y describa el sistema de remuneraciones que utilizará, precisando si considera un componente fijo y otro variable, según cumplimiento de objetivos y resultados. Recordar que debe considerar las leyes sociales vinculadas según al tipo de contratación.

#### 3.7.2. Proceso de evaluación de desempeño:

Describa cómo será el proceso de evaluación de desempeño trimestral a aplicar al equipo de trabajo, con el fin de contribuir a que el Centro cuente con profesionales de alto desempeño.

### 3.7.3. Conformación equipo de trabajo:

Describa el equipo de trabajo propuesto para el funcionamiento del Centro, según especificaciones indicadas en Bases de presente concurso. Recordar que se deberá adjuntar curriculum actualizado (indicado mes de inicio y de término de cada experiencia), certificados de título, y autorización para la presentación de antecedentes disponible como anexo en este Formulario de Postulación de cada integrante.

Cargo	Nombre Completo	Profesión	Años de experiencia en cargos similares	Ocupación actual	Cargos relevantes relacionados con el mundo empresarial
Director					
Asesor Senior					
Asesor Junior					
Asistente Ejecutivo					
Asistente Administrativo					
Otros (valor agregado)					

### 3.8. Plan de trabajo del equipo del Centro

Describa principales actividades y funciones de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo y como distribuirán su tiempo durante la operación del centro (considere como referencia descripción de la estructura organización del Centro Anexo N° 1, punto 2). Considerar los dos primeros meses como periodo de habilitación del Centro.

#### 3.8.1. Director

Actividad/ Función	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Ejemplo: Planificación Estratégica	x	x										
Ejemplo: Inducción al modelo	x	x										

### 3.8.2. Asesor Senior

Actividad/ Función	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Ejemplo: Inducción al modelo	x	x										
Ejemplo: Inducción Neoserra	x	x										

### 3.8.3. Asesor Junior

Actividad/ Función	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Ejemplo: Inducción al modelo	x	x										
Ejemplo: Inducción Neoserra	x	x										

### 3.8.4. Asistente Administrativo / Asistente Ejecutivo (cuando corresponda)

Actividad/ Función	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Ejemplo: Inducción al modelo	x	x										
Ejemplo: Inducción Neoserra	x	x										

3.8.5. Otros (valor agregado)

Actividad/ Función	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12

4. ORIENTACIONES ESTRATEGICAS

Complete brevemente cada uno de los siguientes puntos:

4.1. Misión del Centro: ¿Quiénes somos?

4.2. Visión del Centro: Cómo organización, ¿dónde queremos estar?

4.3. Valores del centro: ¿En qué creemos?

## 5. PAPEL QUE JUEGA EL CENTRO EN EL DESARROLLO ECONOMICO REGIONAL

5.1. Brevemente describa el rol que se espera cumpla el Centro para el desarrollo económico regional, identificando además a sus competidores y el valor agregado que tendrá el Centro para que los clientes lo prefieran frente a las otras opciones.

### 5.2. SOCIOS POTENCIALES

Describa brevemente a aquellos socios potenciales que puedan trabajar colaborativamente para fortalecer el Centro y dar el mejor servicio a sus clientes.

Incorporar instituciones que puedan aportar con recursos a corto (uno a dos años) y largo plazo (tres a cinco años) y otras organizaciones que ofrecen servicios similares a las EMT y que pudieran complementar el trabajo de Centro, tales como Cámara de Comercio, Asociaciones de Empresarios, Departamentos de Desarrollo Económico de Gobiernos Locales y Regionales, ONG, etc.

Indicar los beneficios que serán percibidos por el centro y sus clientes.

Nombre Socio y/o colaborador potencial	Descripción de la Institución	Beneficio para el Centro y sus clientes



## 6. IDENTIFICACION Y CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES

Se espera que el oferente sea capaz de identificar, caracterizar y segmentar a los posibles clientes del Centro, en relación a sector económico, nivel de ventas y de manera coherente con el territorio, considerando, además, el modelo descrito en las Bases del presente concurso. Se debe responder a preguntas tales como, ¿Quiénes serán los clientes de 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 el territorio del que provendrán sus clientes, a que sectores económicos corresponden?, etc.

## 7. PRINCIPALES SERVICIOS DEL CENTRO

Describa los principales servicios con los que contará el Centro, incluyendo áreas de enfoque por cada nivel de cliente – Nivel I, II, III.

Deberá, por cada servicio, definir la metodología de intervención y el plan de acción para su cumplimiento, 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.

### 7.1. MENTORIA Y ASESORÍA

**7.2. CAPACITACIÓN**

**7.3. ACCESO A OFERTA FINANCIERA**

**7.4. INVESTIGACIÓN APLICADA DE NEGOCIO Y MERCADO**

**7.5. VINCULACIÓN Y ARTICULACIÓN AL ECOSISTEMA PRODUCTIVO LOCAL, GENERACIÓN DE ALIANZAS CON INSTITUCIONES DEL TERRITORIO**

## 8. ANALISIS FODA

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

## 9. DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS DEL CENTRO, OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y VARIABLES ASOCIADAS

9.1. Desarrollo de las estrategias del Centro, objetivos y actividades: Considerando el análisis FODA, especialmente donde fortalezas y oportunidades coinciden con la misión, defina las estrategias que seguirá el Centro en relación a los ámbitos que se indican a continuación, y los objetivos asociados más relevantes:

### 9.1.1. Perspectiva de recursos humanos

Descripción perspectiva	Objetivos asociados relevantes	Actividad/es relacionada/s

### 9.1.2. Perspectiva de los procesos internos

Descripción perspectiva	Objetivos asociados relevantes	Actividad/es relacionada/s

### 9.1.3. Perspectiva del cliente

Descripción perspectiva	Objetivos asociados relevantes	Actividad/es relacionada/s

### 9.1.4. Perspectiva financiera/grupos de interés

Descripción perspectiva	Objetivos asociados relevantes	Actividad/es relacionada/s

9.2. Variables asociadas: Complete la matriz de variables indicando la meta comprometida con su respectiva justificación.

Variables	Observación	Meta comprometida en el periodo (anual)	Justificación
Nº total de clientes asesorados en el periodo	Meta a definir por el oferente, considerando las precisiones del modelo, donde asesores y directores deben prestar asesoría. Se estiman al menos 70 clientes por asesor del Centro al año, y el Nº de clientes a asesorar por Director a definir según el tamaño del Centro.		
Nº de clientes asesorados con aumento de ventas en el periodo	Meta a definir por el oferente, considerando las precisiones del modelo.		
Nº de clientes asesorados con nuevos empleos formales	Meta a definir por el oferente, considerando las precisiones del modelo.		
Nº de eventos de capacitación - talleres	Meta a definir por el oferente, considerando las precisiones del modelo.		

Nº de eventos de capacitación - charlas	Meta a definir por el oferente, considerando las precisiones del modelo.		
Nº de eventos de capacitación - seminarios	Meta a definir por el oferente, considerando las precisiones del modelo.		
Nº de clientes capacitados	Meta a definir por el oferente, considerando las precisiones del modelo.		
Nº clientes asesorados por el centro N1 respecto del total	Meta a definir por el oferente, considerando como generalidad que el porcentaje de clientes asesorados N1 no debiera superar el 20% del total, no siendo el foco de la intervención.		
Nº clientes asesorados por el centro N2 respecto del total	Meta a definir por el oferente, considerar que este segmento es el foco de la intervención para la creación y captura de impacto económico.		
Nº clientes asesorados por el centro N3 respecto del total	Meta a definir por el oferente, considerar que este segmento es el foco de la intervención para la creación y captura de impacto económico.		

## 10. CARTA GANTT DE ACTIVIDADES DEL CENTRO

Identifique y programe a través de la siguiente carta Gantt, las principales actividades a desarrollar para la adecuada habilitación (entre uno a dos meses, considera habilitación de infraestructura y soporte tecnológico, constitución y preparación de recurso humano, actualización mapa estratégico, entre otras actividades) y para la operación del Centro (difusión, captación y atracción de clientes, despliegue territorial, articulación con el entorno, prestación de servicios, seguimiento y control de resultados, desarrollo profesional, evaluación de desempeño equipo profesional, reportes técnicos y financieros a Sercotec, entre otras actividades) en un período de un año.

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
1.												
2.												
3.												
4.												
n.												

## 11. IMAGEN CORPORATIVA DE CENTRO Y PLAN DE DIFUSION

El Centro utilizará la imagen de marca diseñada “Centros de Desarrollo de Negocios”, haciendo referencia a la localidad en la que se ubicará el Centro; en todas sus instalaciones y en el material comunicacional según las indicaciones descritas en el Manual de Marca (Anexo N° 5). Se adjunta imagen referencial.

Centro de  
Desarrollo  
de Negocios

---

Angol

Describa 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 (Anexo N° 5 de las bases).

Describa también el Plan de Difusión considerando la documentación, el material, apariciones en medios de comunicación, entre otros elementos para promover los servicios del Centro.

Cabe mencionar que 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, mención del apoyo público y otras materias de comunicación pública. Adicionalmente, describa y proponga hitos de la identidad corporativa de los Centros, según los lineamientos entregados.

## 12. UBICACIÓN E INFRAESTRUCTURA

### 12.1. Ubicación y Radio de Acción

Identifique a través de mapas la ubicación propuesta para el Centro, junto con describir 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 cobertura del territorio a ser atendido, entendiéndose por esto las comunas de intervención del Centro. Incorpore además información acerca de Centros Satélites y Puntos de Atención Móvil.

#### Cuadro resumen:

Centro	Ubicación (dirección)/ Adjuntar mapa	Indicar si es arrendada/ propiedad oferente/aporte Tercero	Cobertura de atención (comunas a atender)	Días de funcionamiento	Horario de funcionamiento
Centro Principal:					
Centro satélite 1:					
Centro satélite 2:					
Centro satélite n:					
Punto Atención:					

## 12.2. Infraestructura

Describa 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. Incorpore plano de la infraestructura, dependencias y fotografías.

## 13. PROPUESTA ECONÓMICA

Identifique el valor en pesos chilenos del valor total del Centro, tanto para habilitación como para su ejecución, considerando los aportes de Sercotec, oferente y terceros.

De igual forma deberá detallar los valores de habilitación y ejecución del Centro en la Propuesta Económica, debiendo adjuntar dicho archivo en formato Excel (Anexo N° 6).

Los valores presentados a continuación deberán ser coherentes con la Propuesta Económica y las cartas de compromiso económico del oferente y de terceros.

	Aporte Sercotec (pesos chilenos (\$))	Aporte proponente más aporte terceros (\$)	Total (pesos chilenos (\$))
Valor Habilitación del Centro			
Valor Ejecución del Centro			
% de financiamiento			100%

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

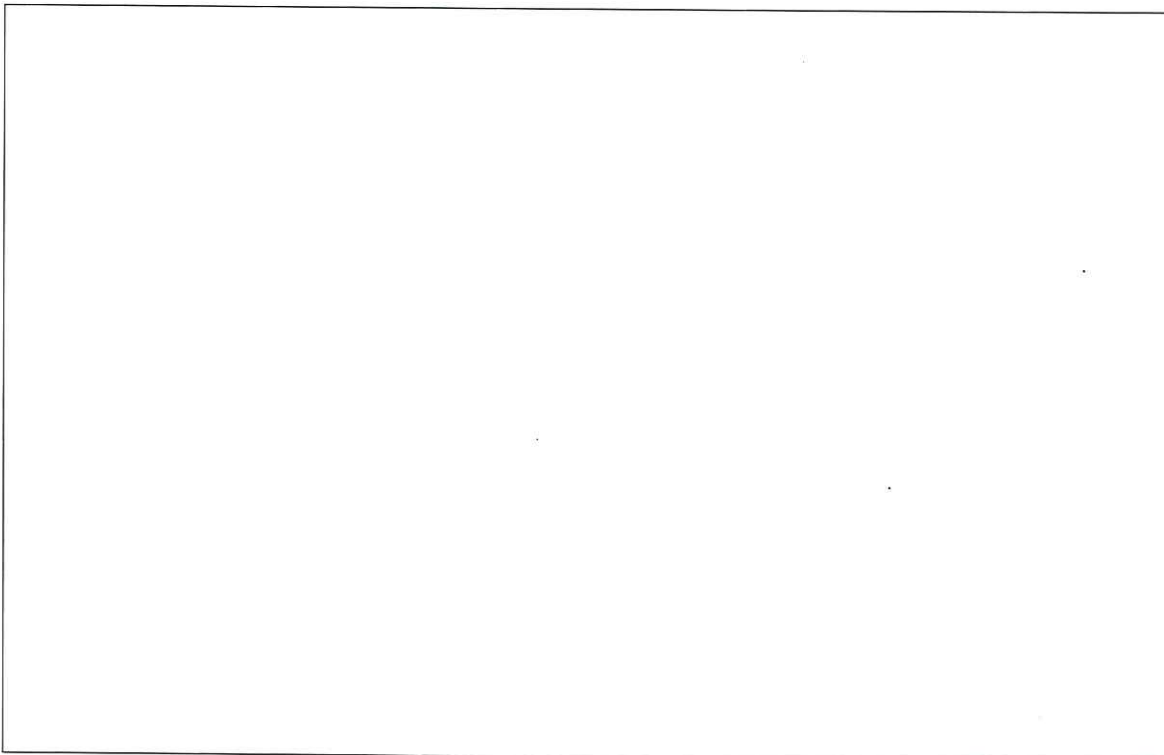


## 14. VALOR AGREGADO

Identifique y describa aquellos elementos de valor agregado, entendidos como aquellos aportes concretos que realice el oferente fuera de los requerimientos básicos establecidos en estas Bases para el funcionamiento del Centro y que agreguen valor a su operación. Cabe señalar que todo valor agregado deberá ser incorporado y, por tanto, visibilizado a la estructura de financiamiento, con cargo en un 100% al aporte del oferente o de terceros.

A modo de ejemplo, se podrán considerar como valor agregado:

- **Asesores externos especialistas, profesionales expertos:** profesionales externos, vinculados a entidades de educación superior, consultoras, entre otros, con capacidad para prestar asesorías técnicas especializadas en EMT.
- **Puntos de atención móvil:** Los que dependerán de la operación del Centro principal localizado en una comuna específica, a la cual los empresarios por conectividad se les dificulta el acceso. Por tanto, se podrá definir una comuna distinta o localidad, para habilitar puntos móviles que atiendan de forma periódica.
- **Estudiantes en práctica u otros colaboradores.**
- **Trabajo conjunto con actores locales del territorio (Municipios, organizaciones empresariales e instituciones de educación superior, etc.).**
- **Clínicas legales, financieras, tributarias, entre otras.**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to provide details about value-added services.

AUTORIZACION PRESENTACION DE ANTECEDENTES  
(Una por cada miembro del equipo de trabajo)

Yo \_\_\_\_\_, autorizo a \_\_\_\_\_ (nombre oferente)  
para presentar mis antecedentes curriculares para ser evaluados en el Concurso Público  
para Operadores del Centro de Desarrollo de Negocios (nombre del Centro), Región de  
\_\_\_\_\_.

Mis antecedentes curriculares serán presentados para el cargo de \_\_\_\_\_ (indicar cargo al que  
postula) \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma  
Nombre completo  
RUT  
Fecha

**CARTA DE COMPROMISO TÉCNICO Y ECONÓMICO  
(OFERENTE)**

Yo \_\_\_\_\_ en representación de \_\_\_\_\_ RUT \_\_\_\_\_, declaro conocer la propuesta técnica y económica, y comprometo el aporte Institucional y de los asociados a la presente propuesta, para la ejecución de la totalidad de las actividades del Centro de Desarrollo de Negocios al que postulamos en la Región de \_\_\_\_\_, localizado en la comuna \_\_\_\_\_.

Declaro estar en conocimiento, que en caso de incumplir dichos aportes serán aplicadas las sanciones establecidas en las presentes bases.

Descripción del aporte	Partida presupuestaria al cual corresponde <sup>1</sup> (Revisar Anexo N° 6)	Aporte Pecuniario (\$)	Aporte No Pecuniario (\$)	Monto (\$)
<b>TOTAL</b>				

---

Firma  
Nombre completo del /la representante legal  
RUT representante legal  
Nombre institución  
Fecha

---

<sup>1</sup> Los aportes deben ser incorporados en el archivo Excel Propuesta Económica. Las partidas presupuestarias y valores deben ser coherente con lo declarado en esta carta y en el archivo señalado.

**CARTA DE COMPROMISO TÉCNICO Y ECONÓMICO**  
**(TERCEROS - POSTULACION CONJUNTA. Se debe presentar una por cada institución)**

Yo \_\_\_\_\_ en representación de \_\_\_\_\_ RUT \_\_\_\_\_, comprometo el aporte detallado en el cuadro adjunto, para la ejecución del Centro de Desarrollo de Negocios al que postulamos en la Región de \_\_\_\_\_, localizado en la comuna \_\_\_\_\_.

Descripción del aporte	Partida presupuestaria al cual corresponde <sup>2</sup> (Revisar Anexo N° 6)	Aporte Pecuniario (\$)	Aporte No Pecuniario (\$)	Monto (\$)
<b>TOTAL</b>				

\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Nombre completo del /la representante legal  
 RUT representante legal  
 Nombre institución  
 Fecha

<sup>2</sup> Los aportes deben ser incorporados en el archivo Excel Propuesta Económica. Las partidas presupuestarias y valores deben ser coherente con lo declarado en esta carta y en el archivo señalado.

**Check List**  
**Sobre 1: Antecedentes del Oferente**

Oferente que postula	Documentos que acreditan requisitos legales y estados financieros	Verifique con un ticket su incorporación	Respaldo digital	Observaciones e indicaciones
Entidades de Educación Superior	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia del RUT.</li> <li>Reconocimiento oficial por parte del Ministerio de Educación.</li> </ol>			
Sociedades y E.I.R.L	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia del RUT.</li> <li>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"> <li>o Certificado de Estatuto actualizado emitido por el registro de empresas y sociedades.</li> <li>o Certificado de Vigencia emitido por el registro de empresas y sociedades.</li> <li>o Certificado de Anotaciones emitido por el registro de empresas y sociedades.</li> </ul> </li> </ol>			
Asociaciones gremiales Cámaras de Comercio	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia del RUT.</li> <li>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.</li> </ol>			
Asociaciones (Corporaciones) y Fundaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia del RUT.</li> <li>Certificado de Vigencia emitido por el Registro Civil e Identificación, con no más de 60 días de antigüedad a la fecha de su presentación.</li> </ol>			
Otras personas jurídicas	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ol>			

**Check List**  
**Sobre 2: Propuesta Técnica y Económica, anexos respectivos**

Contenido	Verifique con un ticket su incorporación	Respaldo digital	Observaciones e indicaciones
1. Propuesta técnica y económica: (Formulario de postulación Anexo N° 2)			
2. Carta de compromiso técnico/ económico (oferente)			
3. Carta de compromiso técnico/económico (Terceros-postulación conjunta. Se debe presentar una por cada institución)			
4. Estados financieros auditados (si corresponde)			
5. Cartas de colaboración (si corresponde)			
6. Equipo propuesto: Currículums			
7. Equipo propuesto: Certificados de estudios			
8. Equipo propuesto: Autorización presentación antecedentes (por cada integrante equipo propuesto)			
9. Equipo propuesto: Certificado de acreditación diplomado para Operadores (si corresponde)			
10. Ubicación e infraestructura: Mapa ubicación de la infraestructura propuesta			
11. Ubicación e infraestructura: Plano referencial de la infraestructura propuesta			
12. Ubicación e infraestructura: Fotos de la infraestructura propuesta.			
13. Valor agregado: Satélites: Fotos infraestructura y ubicación.			
14. Presupuesto de ejecución y habilitación (Anexo 6, presentar propuesta económica en archivo Excel).			
15. Presentación de garantía de seriedad de la oferta (por cada Centro)			

**ANEXO N° 3**

**INFORMACIÓN PARA POSTULANTES A  
OPERADORES DE CENTROS DE  
DESARROLLO DE NEGOCIOS  
Tercer llamado - 2016**

ANEXO N° 3

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



## 1. DIRECTORIO DE OFICINAS DE SERCOTEC

<b>Dirección Regional</b>			
<b>Región</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Horario de Atención</b>
<b>Arica y Parinacota</b>	Lautaro N° 471-B, Arica	(58) 251575 - 2232751	Lunes a Viernes 8:30 - 13:00 Hrs.
<b>Tarapacá</b>	Baquedano 1407 - esquina Riquelme	(57) 2425054 - 2426939	Lunes a Viernes: 8:30 a 13:00 Hrs.-
<b>Antofagasta</b>	Avda. José Miguel Carrera 1707, Piso 2, Antofagasta	(055)2284620 2225326	Lunes a Jueves: 9:00 - 18:00 Viernes: 9:00 - 16:00 Hrs.
<b>Atacama</b>	Vicuña 233 -Copiapó	(52) 466700	Lunes a Jueves: 9:00 - 13:00 y 15:00 18:00 Viernes: 9:00-13:00 y 14:30 - 16:00 Hrs.
<b>Coquimbo</b>	Las Higueras 506	(051) 294922 anexo 10	Lunes a Viernes: 9:00 a 13:00 Hrs.-
<b>Valparaíso</b>	Errázuriz 1178 - piso 8 - Edificio Olivari - Valparaíso	(32) 2455100	Lunes a Viernes: 9:00 - 13:00 / 14:00 - 18:00 hrs.
<b>Metropolitana</b>	Huérfanos 1117- piso 9 - Santiago	(02)24818526	Lunes a Jueves: 9:00 - 13:00 y 15:00 18:00 Viernes: 9:00-16:00 Hrs.
<b>Del Libertador Bernardo O'Higgins</b>	Alcázar 40 - Rancagua	(072) 2234105 2225970 2235664	Lunes a Viernes: 8:30 a 13:00 Hrs.-
<b>Maule</b>	2 oriente 1692 - Talca	(071) 2227080 2221945	Lunes a Jueves: 9:00 a 13:00 y 14:30 a 18:00 Hrs. Viernes: 9:00 a 13:00 hrs. Y 14:30 a 16:00 Hrs.
<b>BioBio</b>	Roosevelt 1618 - Concepción	(041) 2741450 2741451	Lunes a Viernes: 8:30 a 13:30 Hrs.-
<b>Araucanía</b>	O'Higgins 480 - Temuco	(045) 2219110 2217955 2214364	Lunes a Viernes: 8:30 a 13:00 Hrs.- 14:30 a 17:00 hrs.-
<b>Los Ríos</b>	Avda. Prat 747	(063) 2215005	Lunes a Jueves: 8:30 - 18:30 hrs. Viernes: 8:30 - 16:30 Hrs.
<b>Los Lagos</b>	Calle Ejército 485 - casas 4 y 5 Puerto Montt	(065) 2434331	Lunes a Viernes: 9:00 a 13:00 Hrs.-
<b>De Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo</b>	Riquelme 255 - Coyhaique	(067) 2240036 2240048	Lunes a Jueves: 8:30 - 13:00 Hrs. Viernes: 8:30-13:00 Hrs.
<b>De Magallanes y Antártica Chilena</b>	Roca 817 - piso2 - Oficina 24 - Punta Arenas	(61) 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 de Negocios  
Sercotec

#### **“Antecedentes del Oferente”**

Contenido

- 1.- Antecedentes legales.
- 3.- Respaldo digital del contenido.

### 2.2. Anverso Sobre N° 2

Señores:  
Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios  
Sercotec

#### **“Propuesta Técnica y económica”**

Contenido

1. Antecedentes aportes Recursos Adicionales.
2. Propuesta Técnica.
3. Propuesta Económica.
4. Respaldo digital del contenido.

### 2.3. Reverso Sobre N° 1 y Sobre N°2

#### **Identificación Entidad postulante**

1. Nombre o Razón Social Postulante.
2. Rut Postulante.
3. Centro al que postula (solo para el sobre N° 2).
4. Región a que postula (solo para el sobre N° 2).

**ANEXO N° 4**

**INCUMPLIMIENTOS Y SUS SANCIONES**  
**Tercer Llamado – 2016**

# **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 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 que hubiere 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 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 tales 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 Operador de Centro, dentro de los 10 primeros días contados desde la suscripción del presente convenio, 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 trabajadores o con 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.

En el caso de faltas gravísimas, graves y menos graves, el Operador de Centro será responsable de los incumplimientos cometidos por sus miembros, propietarios, controladores, ejecutivos y/o 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.

## **1.2. De las medidas a adoptar ante un incumplimiento**

### **a) En el caso de incumplimientos gravísimos:**

El Operador del Centro podrá ser excluido de la 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 de 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 de Centro ha reparado íntegramente su incumplimiento.

### **c) En el caso de 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.

### **1.3. Procedimiento sancionatorio**

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

El Operador de Centro tendrá un plazo de 10 (diez) días hábiles para realizar sus descargos, presentación a la que debe acompañar todos aquellos 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 éstos 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, ya sea de la Gerencia de Centros o del Comité de Gerentes de Sercotec, la fundamentación de su decisión deberá indicar la obligación incumplida, 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 alguna medida procederá un recurso de revisión ante el Gerente General de Sercotec.

El Operador de 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 Sercotec. Al recurso sólo podrán agregarse antecedentes distintos a los presentados ante el Comité de Gerentes, en los casos en que el Operador de 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 unidades de Sercotec, 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.

### **1.4. 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 vigencia del Convenio de Agenciamiento y Acuerdo de Desempeño Anual.
- b) La notificación del acuerdo de 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 que resuelva su exclusión, que tendrá efecto en la o las regiones que dicho acuerdo señale.

## 1.5. 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 éste designe los fondos no ejecutados.
- c) Traspasar a Sercotec o a quien éste designe todos los documentos (digital e impreso) de la operación del Centro que obran en su poder.

Sercotec queda desde ya autorizado para proceder a hacer efectiva, sin más trámite, la garantía de fiel cumplimiento del convenio, en cualquiera de los casos de incumplimiento previstos en este instrumento o en cualquier otro en que pueda incurrir el Operador de Centro, así como la de anticipo en caso que el Operador de Centro destine los recursos a un fin distinto al acordado.

Cumplidas todas y cada una de las obligaciones señaladas, debe 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 ésta(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.

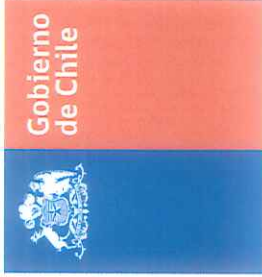
La Gerencia de Centros llevará una nómina con los Operadores que han sido objeto de medidas.

**MANUAL DE  
NORMAS GRÁFICAS**  
Versión febrero 2016

Centros de  
Desarrollo  
de Negocios  

---

**Sercotec**





INTRODUCCIÓN	03
LOGOTIPO	04
GRILLA DE CONSTRUCCIÓN	05
LOGOTIPO PLURAL	06
LOGOTIPO CENTROS	08
COLORES	10
ESCALA DE GRISES Y BLANCO	11
TIPOGRAFIA Y TAMAÑO MÍNIMO	12
UBICACIÓN LOGO	13
<b>PAPELERÍA BÁSICA</b>	
TARJETA DE PRESENTACIÓN	14
HOJA CARTA	15
HOJA OFICIO	16
SOBRE AMERICANO	17
SOBRE 1/2 OFICIO	18
CARPETA	19
BLOCK DE NOTAS	20
INVITACIÓN IMPRESA	22
CERTIFICADO	23
<b>DIGITALES</b>	
FIRMA MAIL	24
FONDO DE PANTALLA	25
BANNERS	26
POWER POINT	27
<b>OFICINAS</b>	
LETREROS EXTERIORES	28
BACKLIGHT FACHADA	30
MESÓN DE ATENCIÓN	31
DUSTED	32
ALFOMBRA	33
SILLAS	34
ILUMINACIÓN	35
CORTINAJE	36
CUADRO CORPORATIVO	37
SEÑALÉTICA INTERIOR	38
SEÑALÉTICA INTERIOR COLGANTE	43
IDENTIFICADOR DE ESCRITORIO	44
ROPA CORPORATIVA TERRENO	45
ROPA CORPORATIVA OFICINA	46
<b>MATERIAL PROMOCIONAL</b>	
VOLANTE	47
AVISOS	48
LÁPICES	49
PENDONES	50
SATÉLITES	51

Este manual ha sido creado para dar a conocer cómo se aplica la imagen institucional de los Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec.

Su objetivo es alinear todas las comunicaciones oficiales, la habilitación de oficinas, la papelería, material promocional. La ropa corporativa y demás elementos donde se utilice la marca de Centros de Desarrollo de Negocios, para que estos sean fácilmente reconocibles por la ciudadanía, y además, entregar las directrices necesarias para aplicar el logotipo, manteniendo, así, intacto el espíritu de la marca.

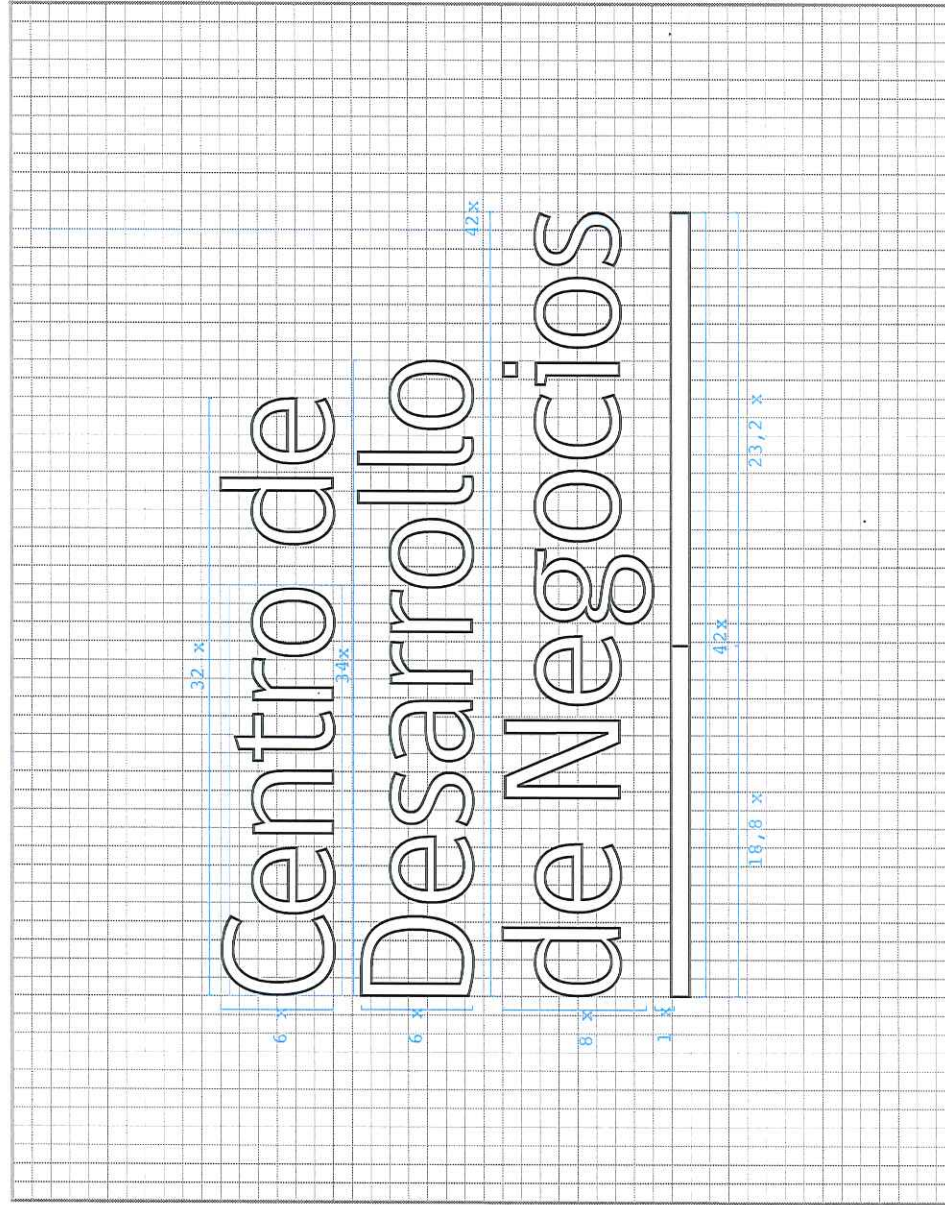
Junto con este manual se porcionan los archivos correspondiente a logotipos y plantillas para documentos Word, Power Point, tarjetas de presentación entre otras. Es de suma importancia que se trabaje con estos, archivos originales, a la hora de crear una pieza, ya que así se garantiza la consistencia de la marca. En el caso de las plantillas es necesario que se utilicen tal cual vienen diseñados.

# Centro de Desarrollo de Negocios



La construcción de la grilla está determinada en un tamaño  $x$ , que es representado en cada cuadro de la grilla con el fin de dar proporción y tamaño mínimo al espacio. Este método busca la correcta reproducción del logotipo, sin riesgo de distorsión.

$x = \square$



Este logo lo utilizará cada centro, personalizado según su localización, en las piezas que indica este manual.

# Centro de Desarrollo de Negocios

---

## Angol

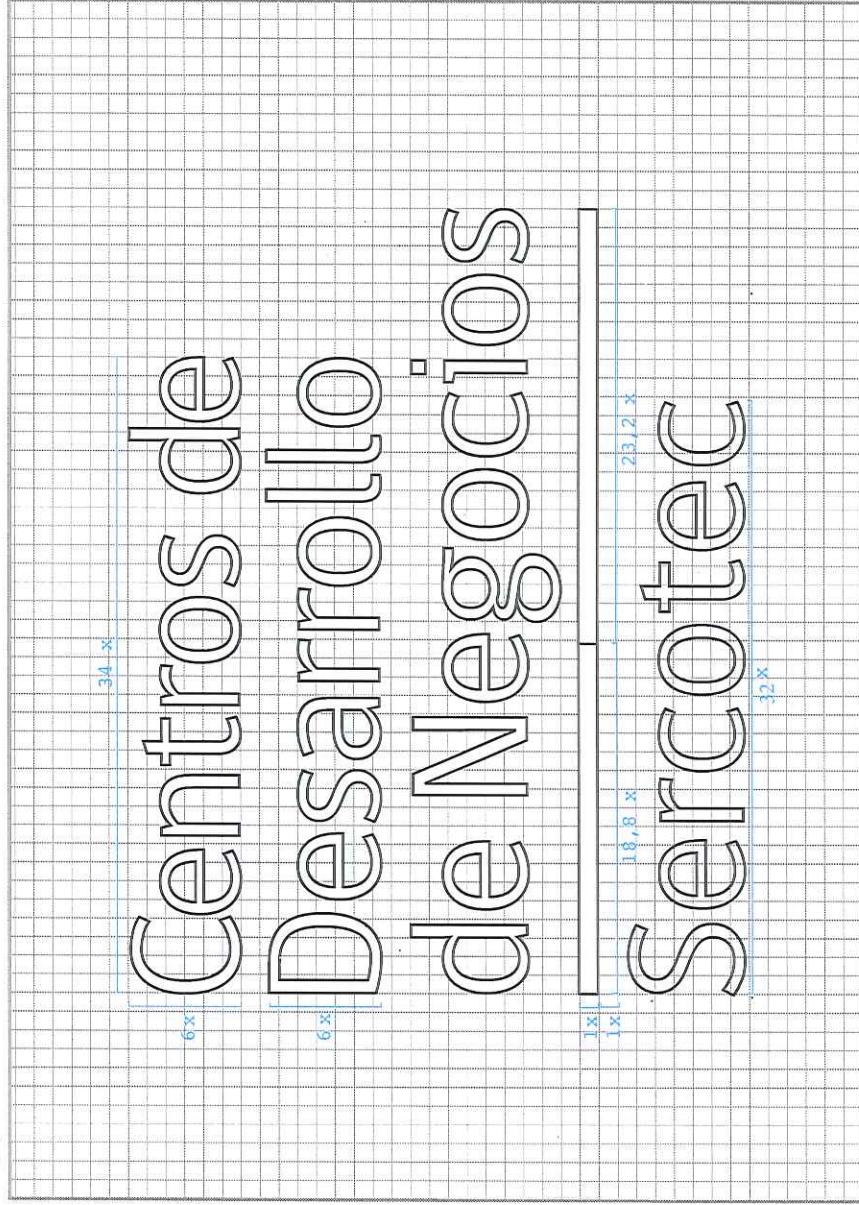
# Centros de Desarrollo de Negocios

---

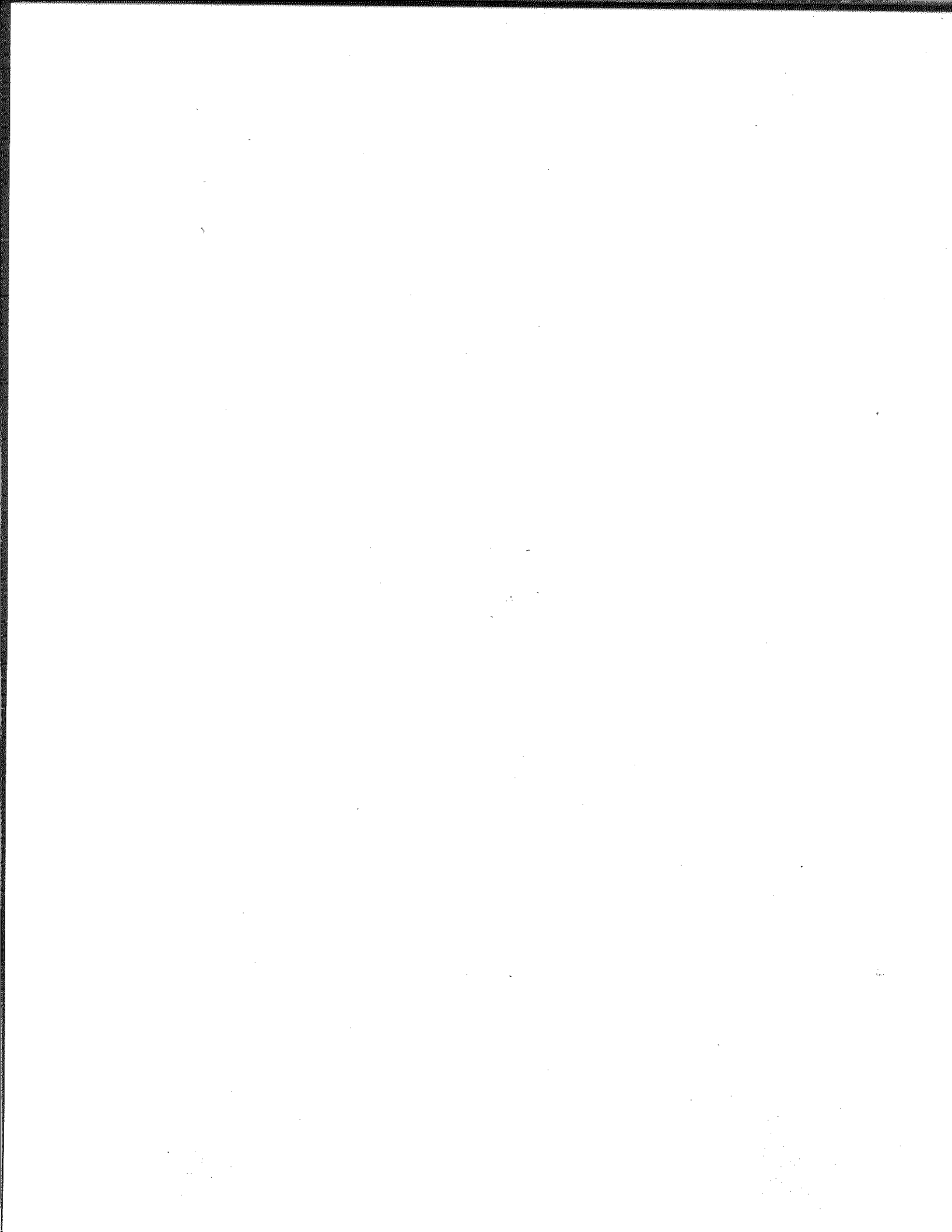
## Sercotec

La construcción de la grilla está determinada en un tamaño  $x$ , que es representado en cada cuadro de la grilla con el fin de dar proporción y tamaño mínimo al espacio. Este método busca la correcta reproducción del logotipo, sin riesgo de distorsión.

$x = \square$



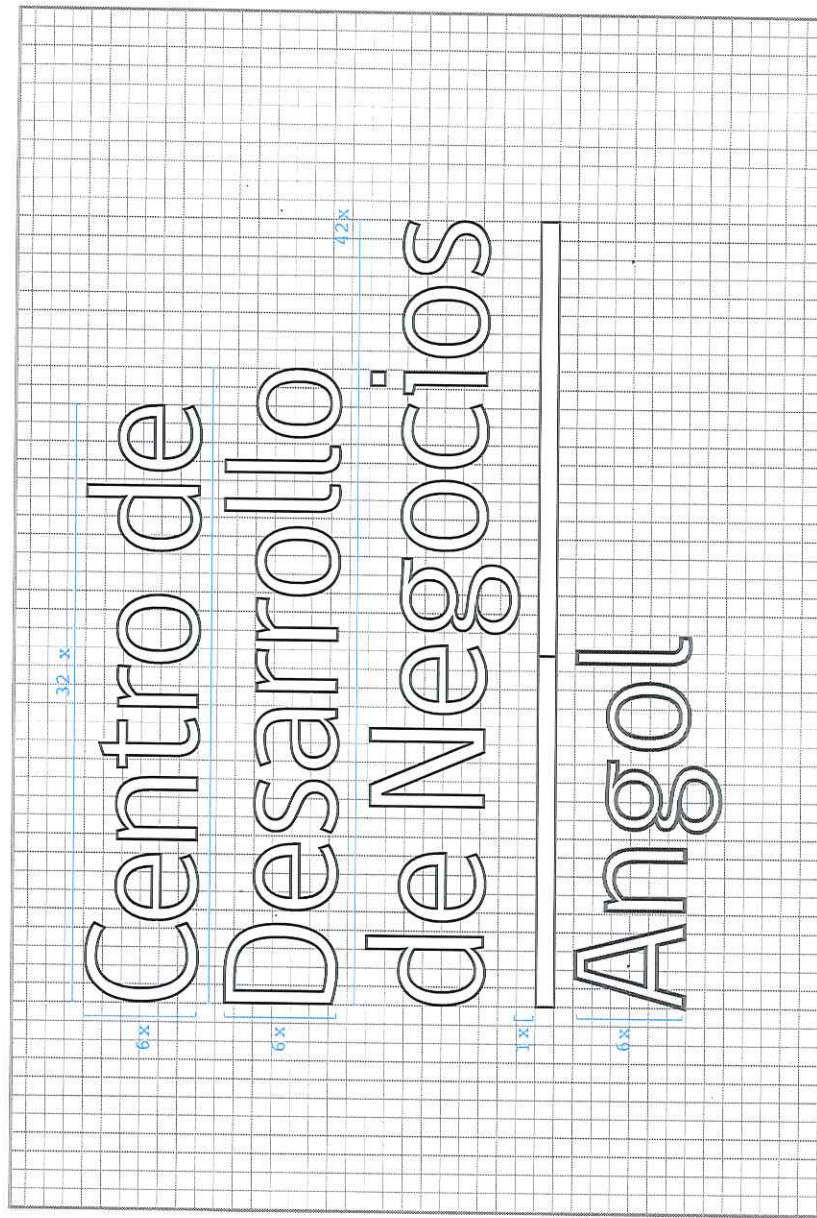
Este logo se utilizará en las actividades o material gráfico donde se involucre más de un centro relativo al programa Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec.





La construcción de la grilla está determinada en un tamaño  $x$ , que es representado en cada cuadro de la grilla con el fin de dar proporción y tamaño mínimo al espacio. Este método busca la correcta reproducción del logotipo, sin riesgo de distorsión.

$x = \square$



La identidad se compone de tres colores especiales.  
A su vez, estos colores pueden ser reproducidos por cuatricromía.

# Centro de Desarrollo de Negocios

PANTONE 185C

C:0 M:90 Y:75 K:0

R:239 G:65 B:68

PANTONE 293C

C:100 M:55 Y:0 K:0

R:0 G:108 B:185

PANTONE 416C

C:61 M:51 Y:51 K:0

R:120 G:120 B:120

Versión escala de grises y blanco.

Centro de  
Desarrollo  
de Negocios

---

C:0 M:0 Y:0 K:65

C:0 M:0 Y:0 K:85

Centro de  
Desarrollo  
de Negocios

---

La tipografía es gobl y no debe usarse para alterar el logo o frase en forma alguna.

**Aa Bb Cc 123**

abcdefghijklmnopqrstu  
vwxyz  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQR  
STUVWXYZ

abcdefghijklmnopqrstu  
vwxyz  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQR  
STUVWXYZ  
1234567890!"#\$%&/'  
()\*=?;:

El tamaño mínimo horizontal del logotipo es de 2,3 cm. y la altura es proporcional a este.

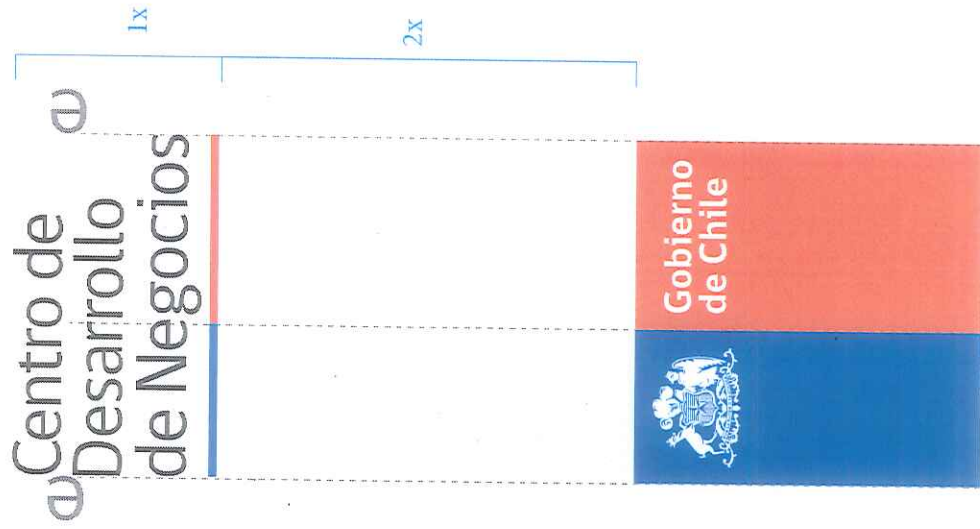
Al disminuirlo en más de 2,3 cm. se provocarán problemas de lectura y deformación del logotipo.

Centro de  
Desarrollo  
de Negocios

2,3 cm.

Como margen mínimo de seguridad, se deberá respetar la altura de la letra "e", extraída de la palabra "Desarrollo" del logotipo.

El logo de gobierno se utiliza en todas las piezas gráficas en proporción al logo, siempre abajo y a una distancia que permita más información entre ambos. En el caso de piezas pequeñas, se puede utilizar al lado, como en el lápiz que se muestra más adelante.

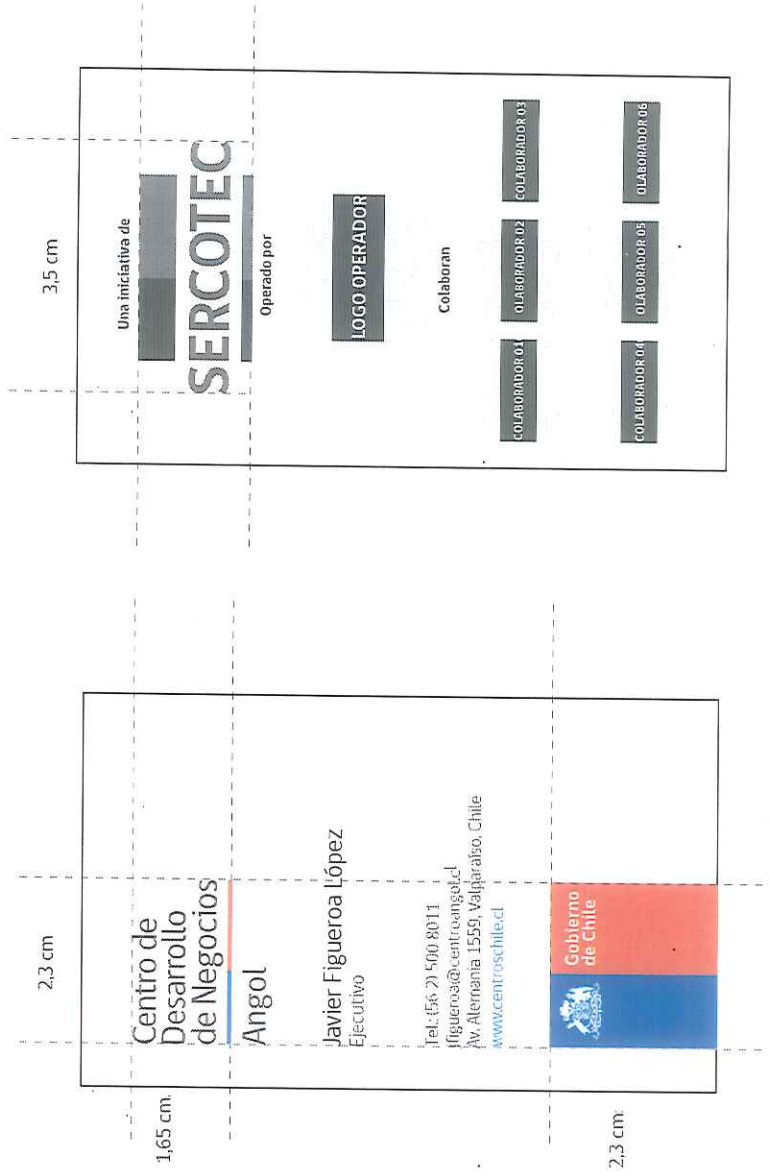


Formato: 9 x 5,5 cm

Terminación: Cortadas a medida.

Papel: Couché opaco de 300 g

Retiro: Los logos X que se incluyan en el retiro estarán a un tamaño asociado a la diagramación para que todos tengan una buena visualización. Pueden ir en escala de grises.

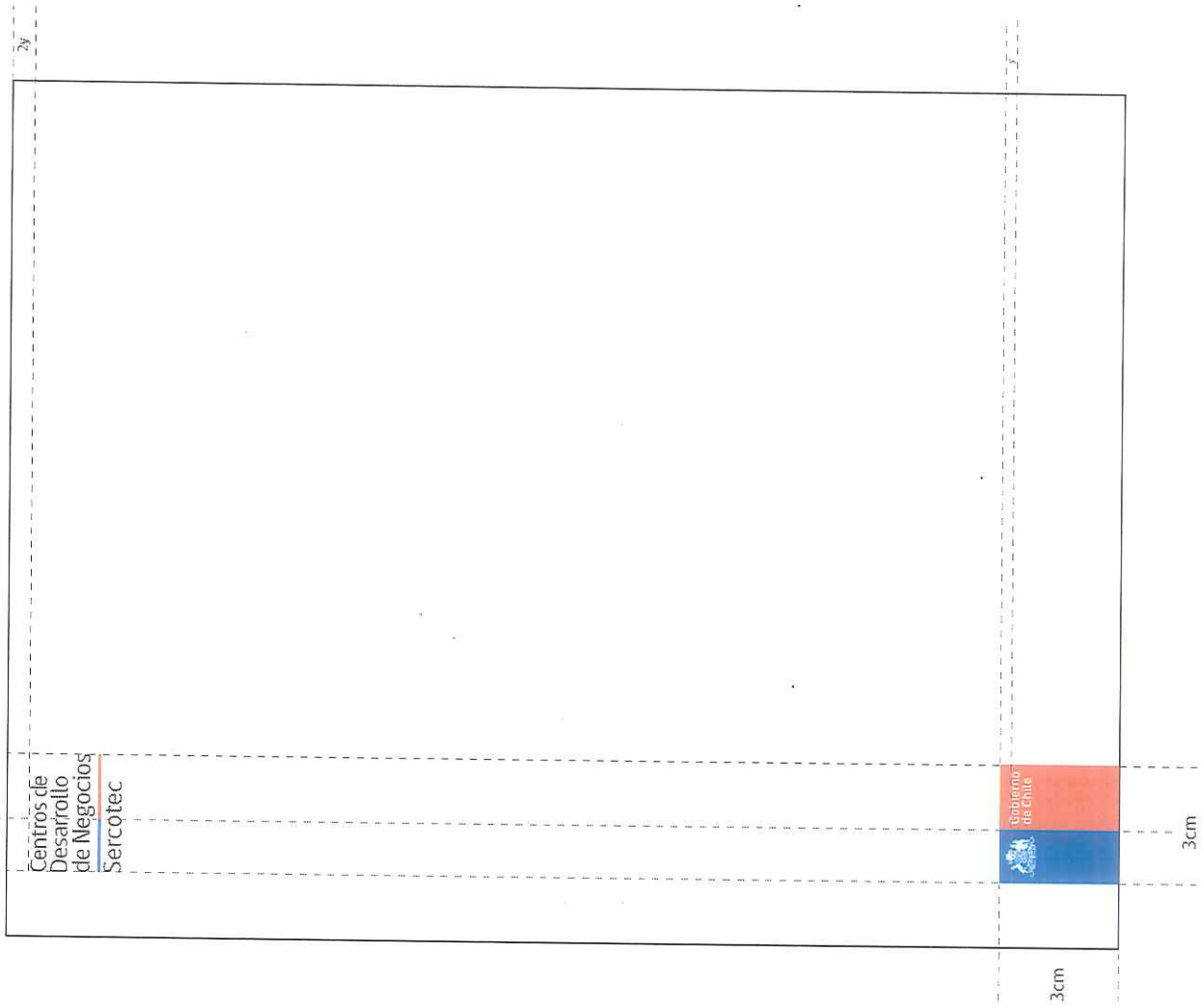


No personalizar logo en  
hojas, sobres y alfombra.

Las hojas y sobres solo deben llevar el logo  
de Centros y de gobierno (sin las líneas  
punteadas)

Papel  
Bond  
extra blanco de 80 gr

Terminación  
Cortadas a  
medida.

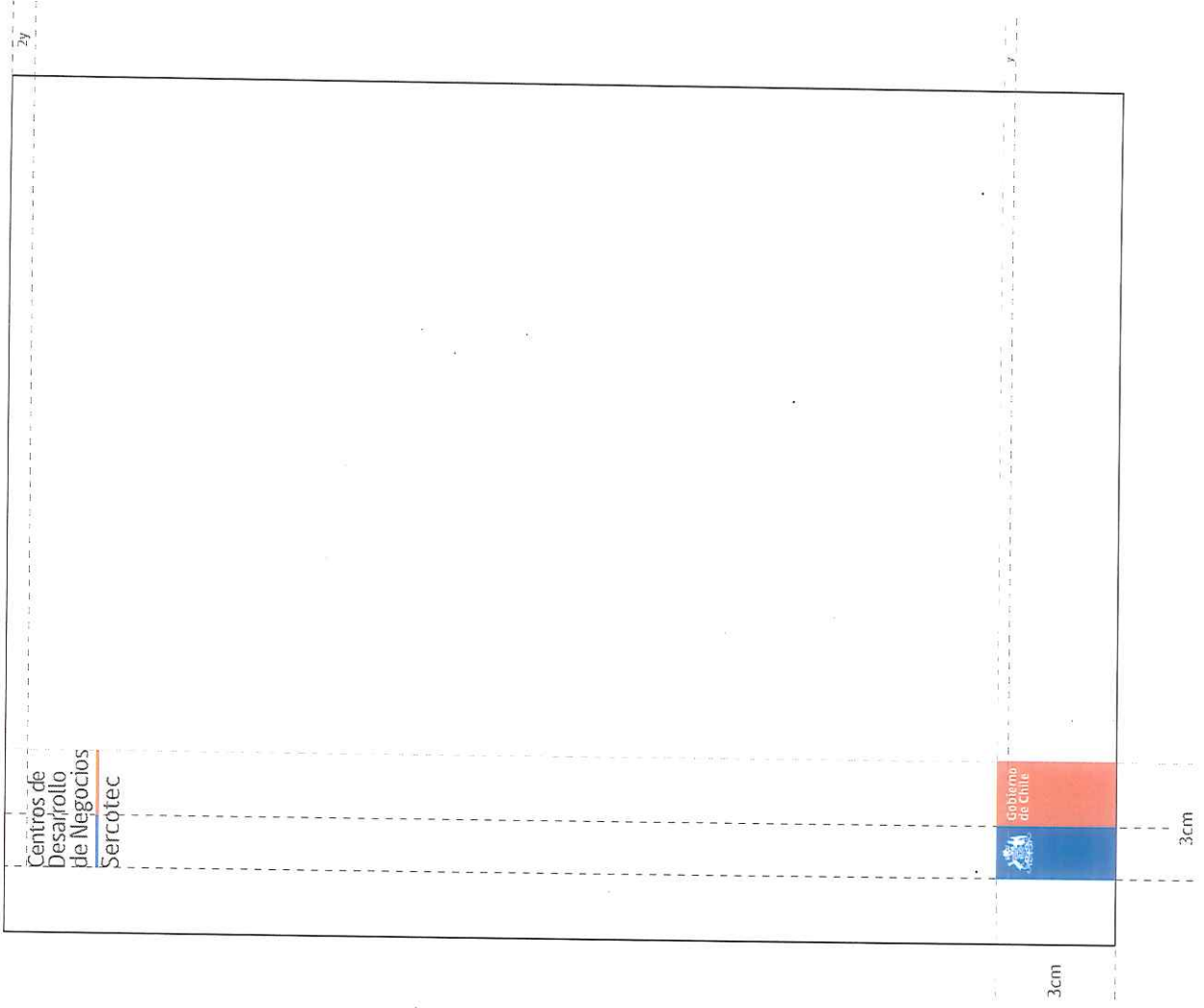


No personalizar logo en hojas, sobres y alfombra.

Las hojas y sobres solo deben llevar el logo de Centros y de gobierno (sin las líneas punteadas)

Papel Bond extra blanco de 80 gr

Terminación Cortadas a medida.





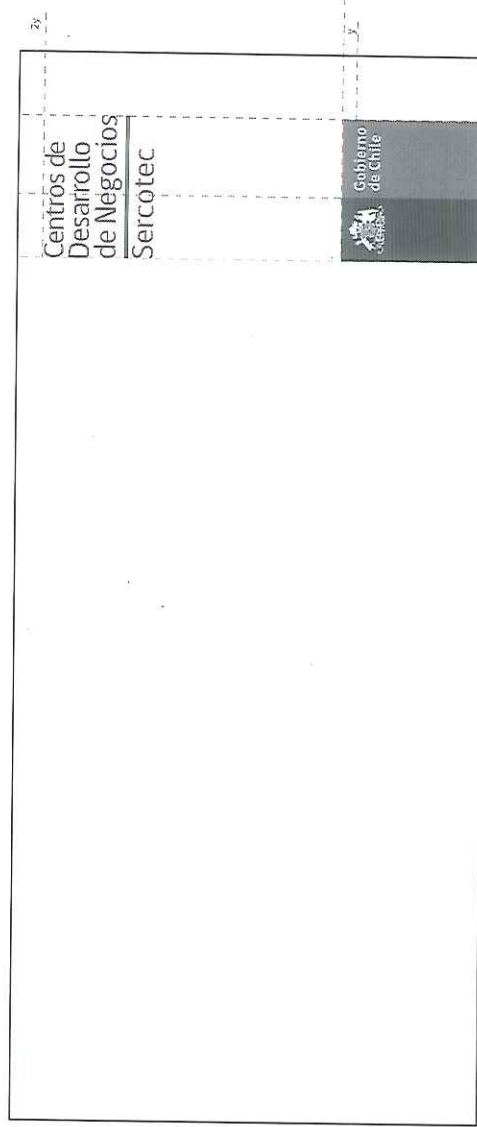
No personalizar logo, en hojas, sobres y alfombra.

Formato  
23 x 10 cm

Papel  
Bond Extra blanco  
de 90 grs.  
Puede ser a color o escala  
de grises.

Terminación  
Troquelados,  
doblados y  
pegados.

Las hojas y sobres solo deben llevar el logo de Centros y de gobierno (sin las líneas punteadas)



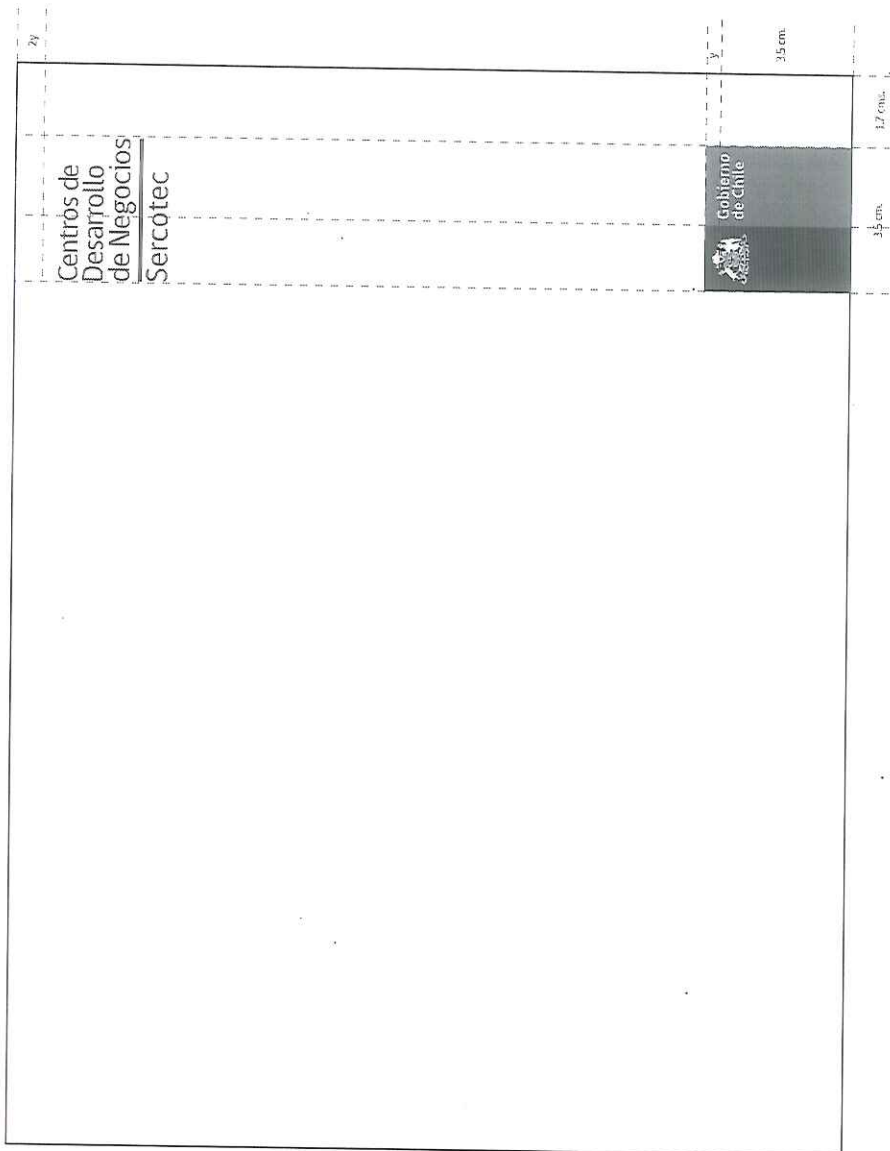
No personalizar logo, en hojas, sobres, pendones y alfombra.

Las hojas y sobres solo deben llevar el logo de centros y de gobierno (sin las líneas punteadas)

**Papel**  
Bond Extra blanco de 90 grs.  
Puede ser a color o escala de grises.

**Formato**  
26 x 20 cms.

**Terminación**  
Troquelados, doblados y pegados.



**Formato**

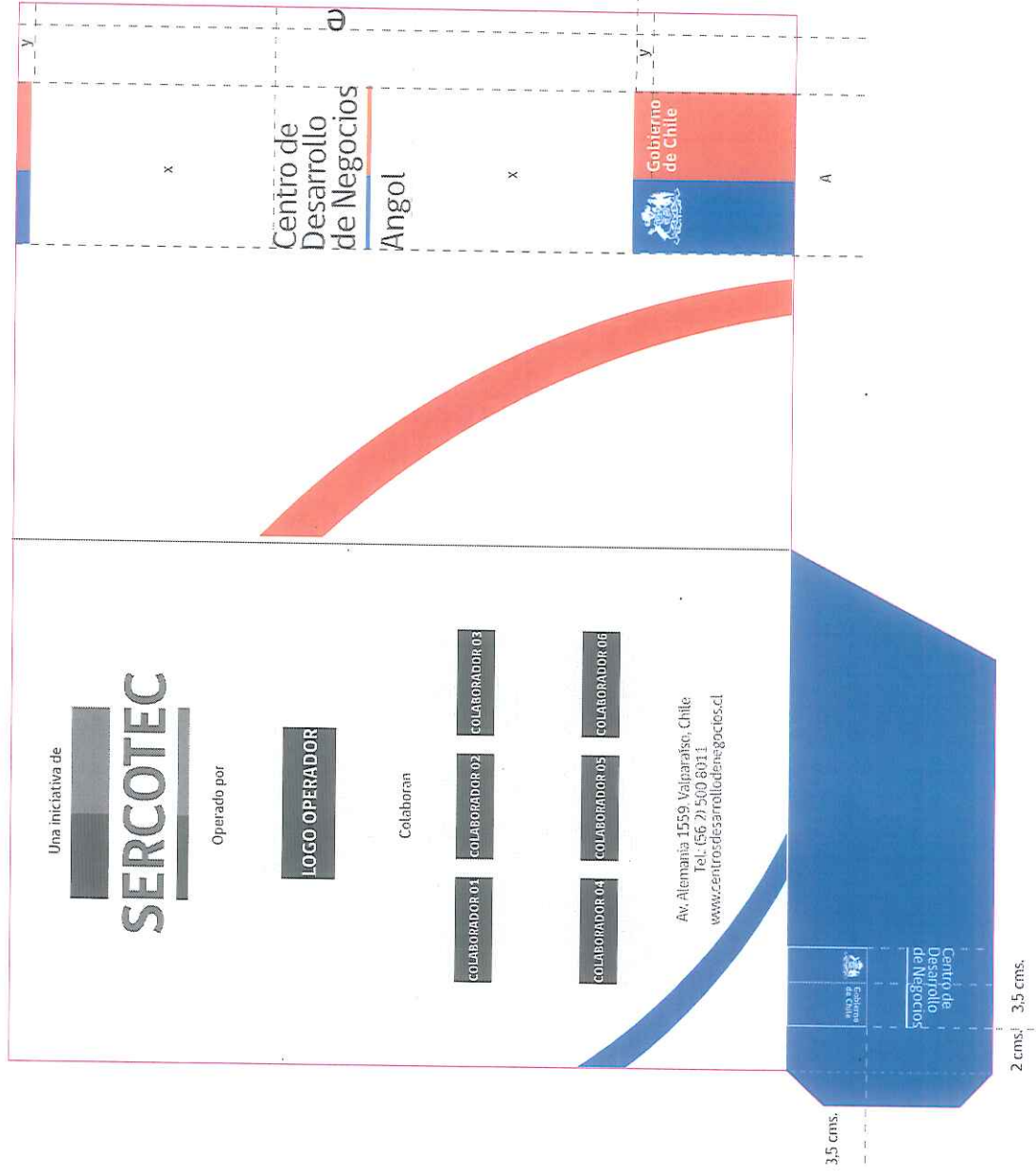
23 x 34 cm cerrada.  
48 x 43 cm extendida.  
Couché opaco de 350 g

**Color**

3/0 Pantone más negro.  
Polimate por el tiro.

**Terminación**

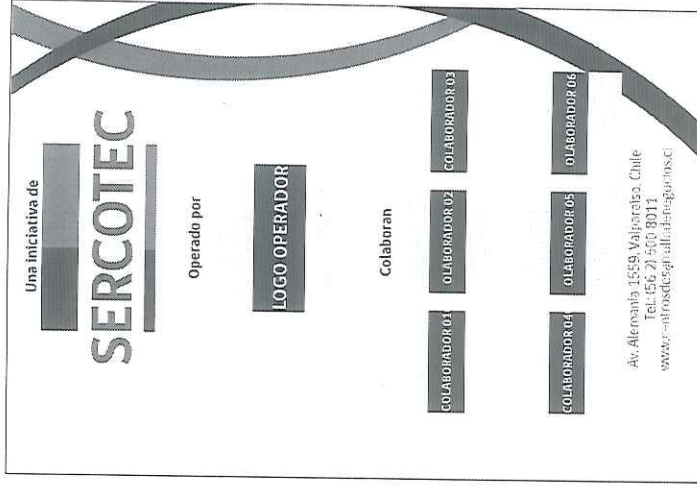
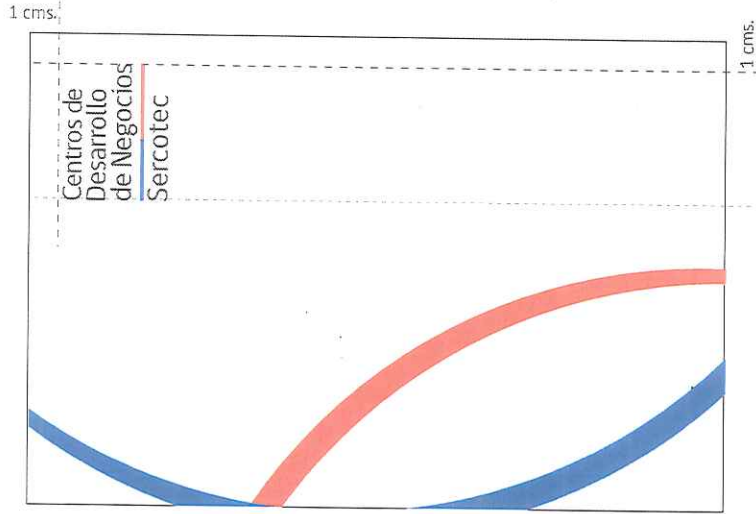
Troqueladas, dobladas  
y pegadas.



Formato  
17 x 25 cm

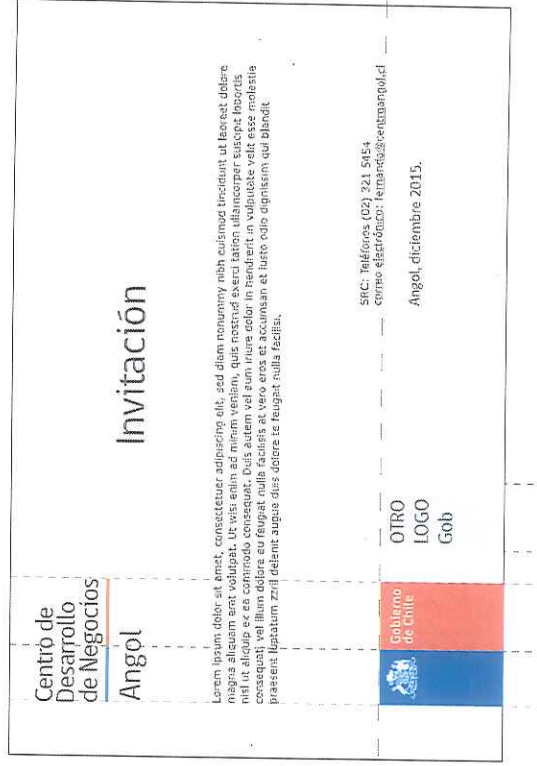
Tapas  
Delantera en color, la  
trasera puede ser en  
escala de grises para  
bajar costos o a color.

Encuadernación  
Encolado y base de  
duplex de 250 g





**Formato** 21,5 x 14 cm      **Papel** Opalina de 246 g      **Color** 4/0 color      **Terminación** Cortadas a medida.



Formato  
21,5 X 28 cm

Papel  
Opalina de 246 gr.

Color  
4/0 color.

Terminación  
Cortadas a medida.

Centros de  
Desarrollo  
de Negocios  
Sercotec



Gobierno  
de Chile

## Certificado de Participación

El Centro de Desarrollo de Negocios Angol otorga el presente certificado a

Nombre Apellido Apellido

Por haber participado en el curso "XXX XXX XXX"  
con una duración de XXXX horas.

Javier Figueroa  
Director del Centro  
de Desarrollo de Negocios Angol

Mes de año

Centro de  
Desarrollo  
de Negocios  
Angol

Javier Figueroa López  
Ejecutivo

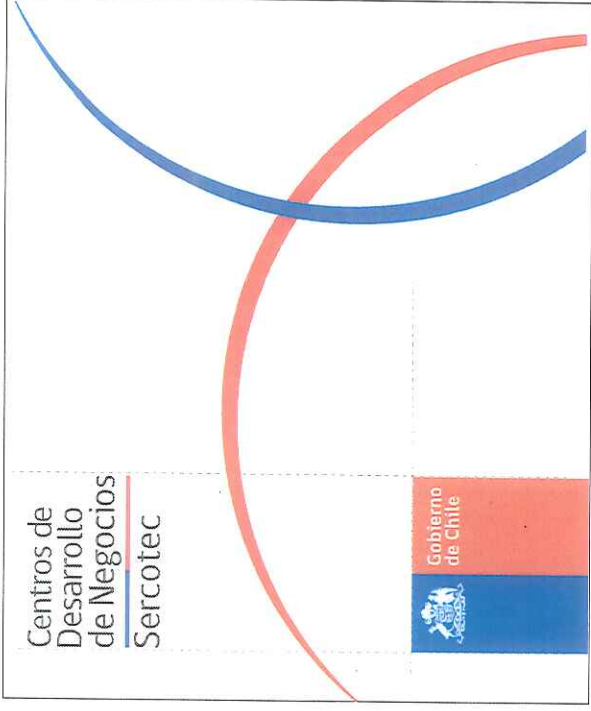
Tel.: (56 2) 500 8011    Cel.: (56 9) 500 8021  
Avenida Alemania, Valparaíso.  
[www.centroschile.cl](http://www.centroschile.cl)



Formato  
1024 x 768 px.



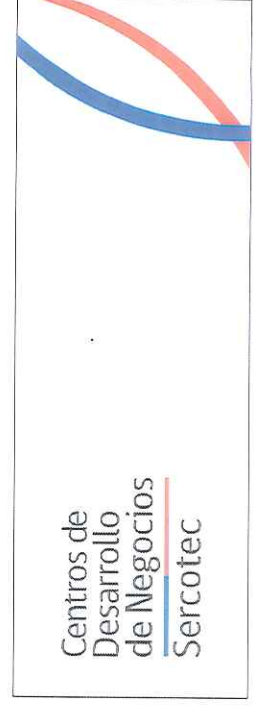
300 X 250 px

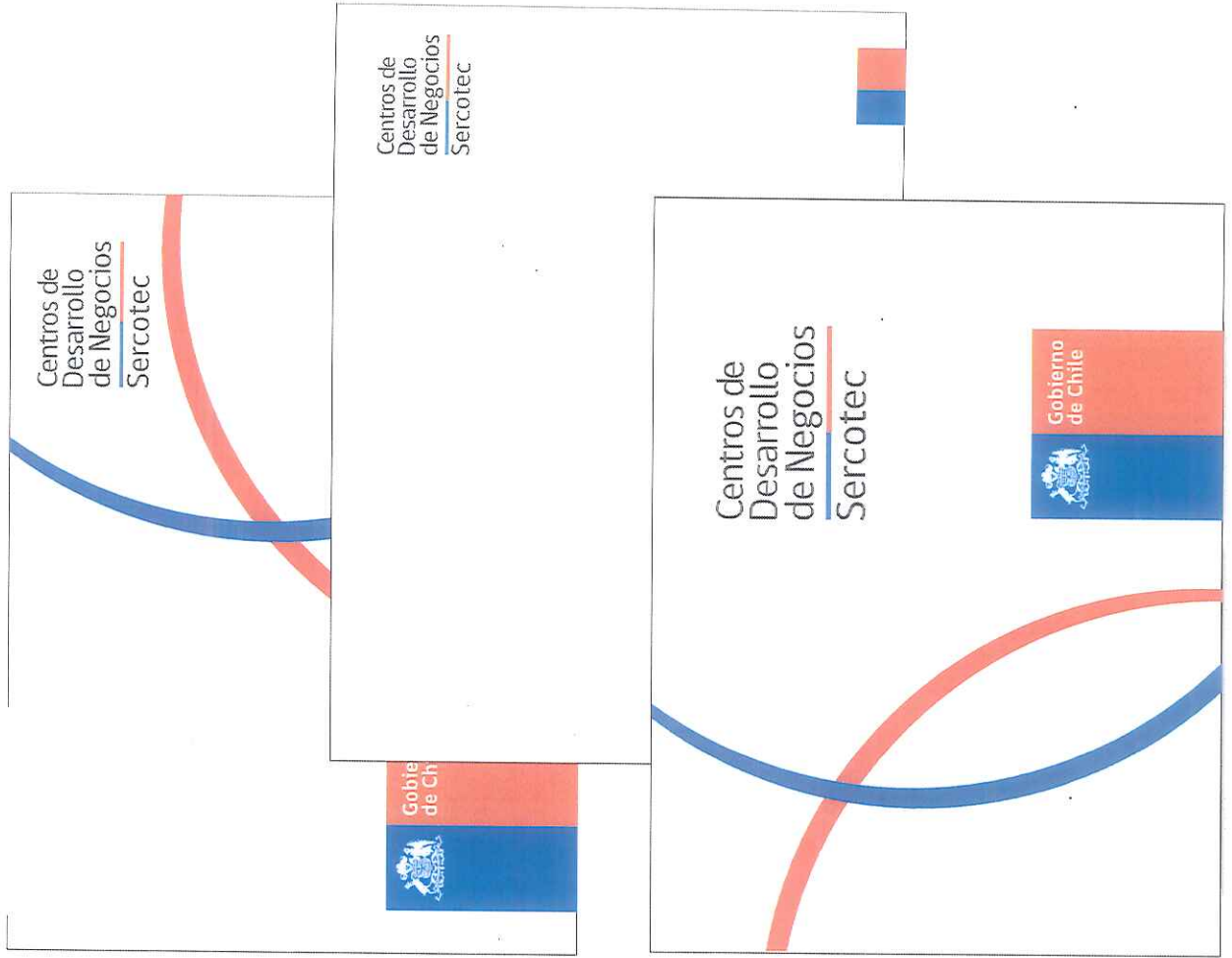


500 X 100 px



300 X 100 px





**Formato**  
60 x 80 cm

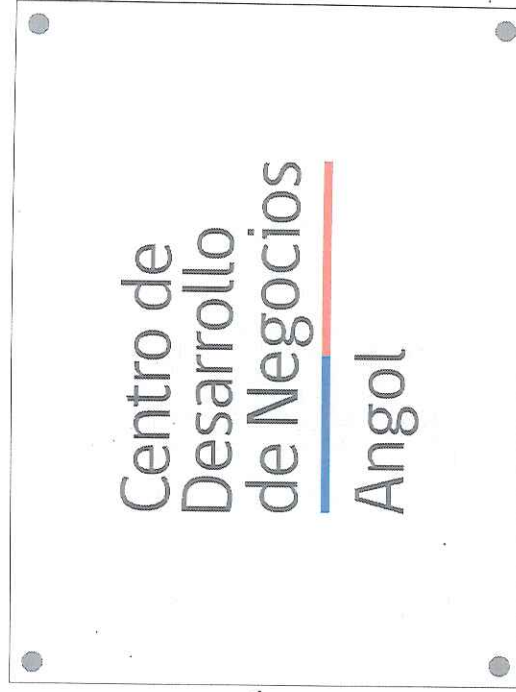
**SopORTE**  
Acrílico de  
5 mm

**Impresión**  
Adhesivo impreso  
en forma espejo con  
dusted empavonado  
de fondo.

**Terminación**  
Adhesivo pegado en la  
parte posterior del acrí-  
lico con 1 embellecedor  
por cada punta.



80 cms.



60 cms.

\* Las fachadas y paredes interiores deben estar pintadas de color blanco

**Formato**

60 x 80 cm

Si el espacio disponible no es suficiente, consultar con Comunicaciones de Sercotec.

**Impresión**

Adhesivo impreso en forma espejo con dusted empavonado de fondo.

**SopORTE**

Acrílico de 5 mm

**Terminación**

Adhesivo pegado en la parte posterior del acrílico con embellecedores por cada punta.



60 cm

80 cm



\* Las fachadas y paredes interiores deben ser pintadas de color blanco.

**Backlight**

Caja de luz, marco de aluminio o acero. De necesitar pintura debe ser blanca, con cubierta de acrílico y una película impresa que es retroiluminada por tubos fluorescentes.

**Soporte**

Marco de aluminio o acero. Dimensiones y espesor acordes a las necesidades.  
Acrílico transparente de 5-7 mm

**Terminación**

Impresión va tras el acrílico y delante de un juego de tubos fluorescentes para iluminación.

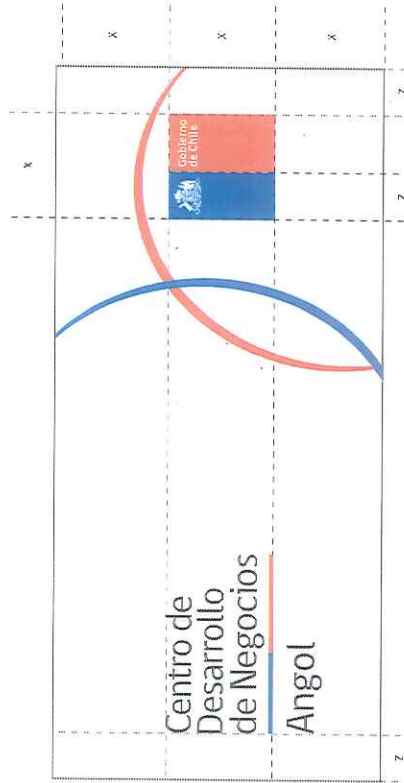
**Impresión**

Film backlight.



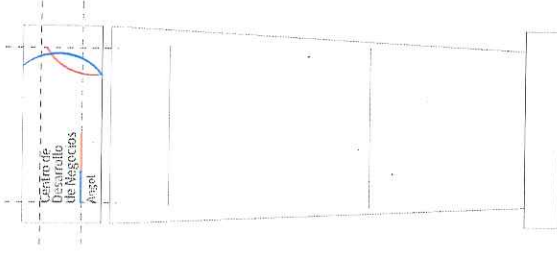
### Mesón de atención

- 1.- disposición: la gráfica debe cumplir con las proporciones indicadas en la imagen.
- 2.- medidas: el ancho dependerá del espacio disponible. Con dos alturas, 77 cm para el computador y 90 cm para la atención.
- 3.- color: puede ser en color madera natural barnizada con acrílico y embellecedores o blanco con cubierta azul.



### Folletero

Independiente del modelo y material, debe siempre llevar el logotipo impreso en adhesivo transparente o en ploter de corte.

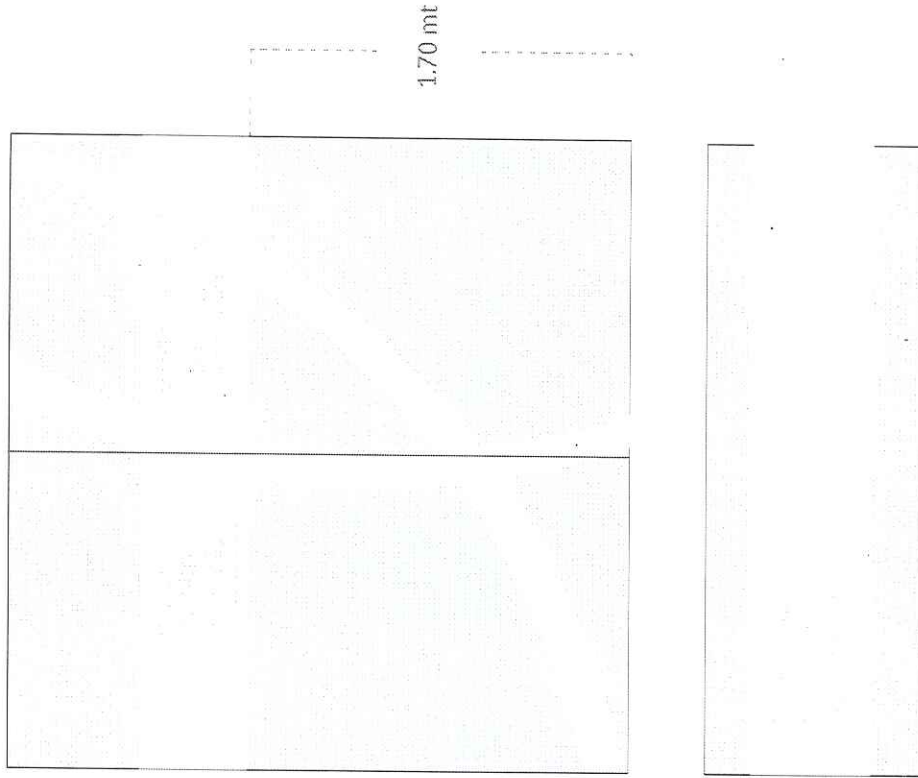


**Dusted**

Empavonado con logotipo en el centro.

En los casos donde las oficinas cuenten con vidrios o puertas de cristal, éstas deben llevar un dusted adhesivo con el logotipo del Centro de Desarrollo de Negocios, tal como lo señala la figura.

En la puerta principal se pondrán un dusted adhesivo con el logotipo del Centro de Desarrollo de Negocios y el horario de atención de este. Se puede revisar caso a caso.





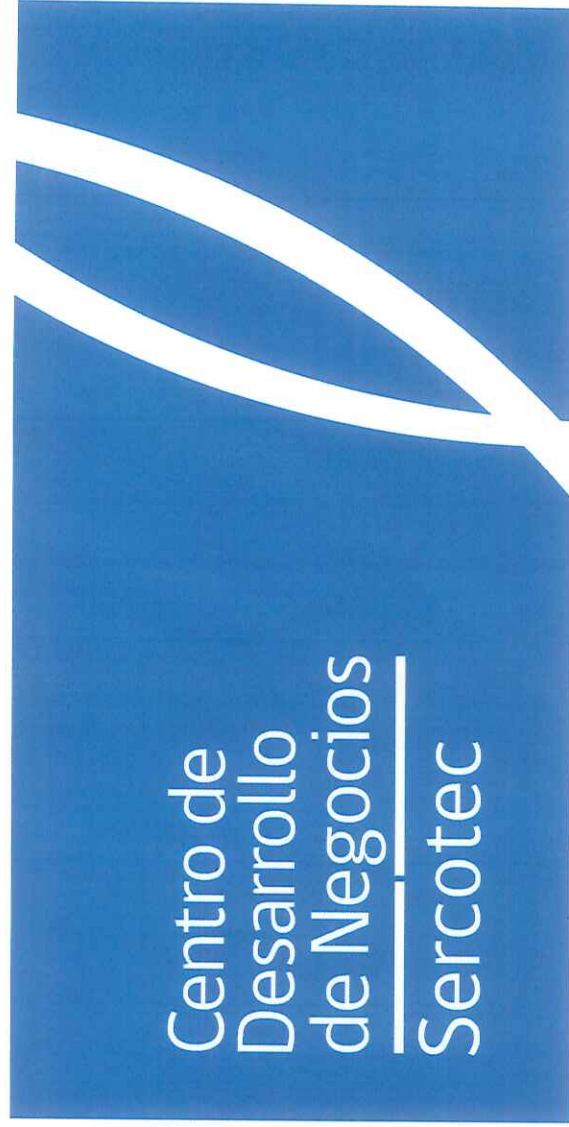
No personalizar logo, en hojas, sobres y alfombra.

#### Alfombra

Alfombra corporativa de PVC estilo Nomad Cushion Plus de 3M, dimensionada con bordes perimetrales termo fundidos color azul rey con el logotipo en blanco.

#### Dimensiones

Se debe ajustar al ancho, manteniendo en el alto una proporción de 1: 2. Para casos especiales, adaptar sin deformar el logo y extendiendo las líneas.



2X

4X

## Color

El tapiz de las sillas debe ser de color azul rey o su mejor aproximación.

Sillas de espera



Sillas de atención



Sillas de ejecutivos/as

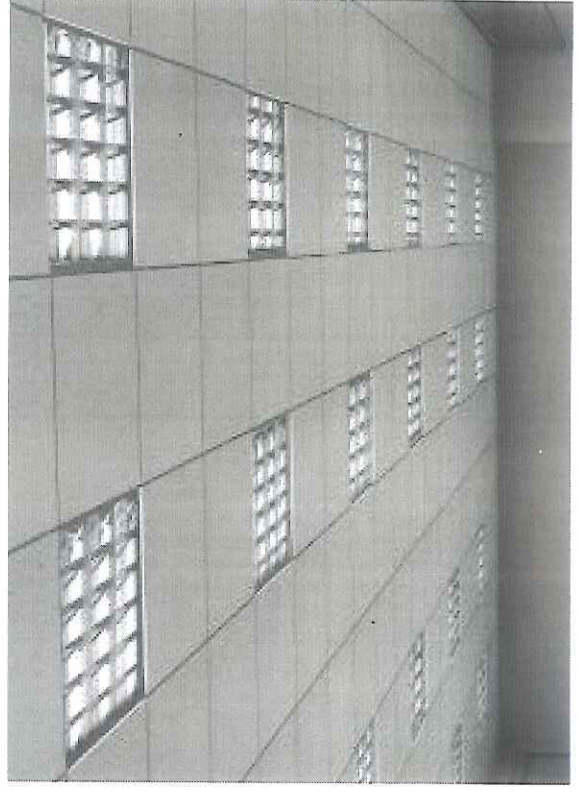


### Iluminación

Las oficinas deben estar adecuadamente iluminadas con ampolletas luz día en los espacios de trabajo

Usar lámparas de techo, planas o focos.

Se deben evitar las lámparas colgantes o lámparas de pared.



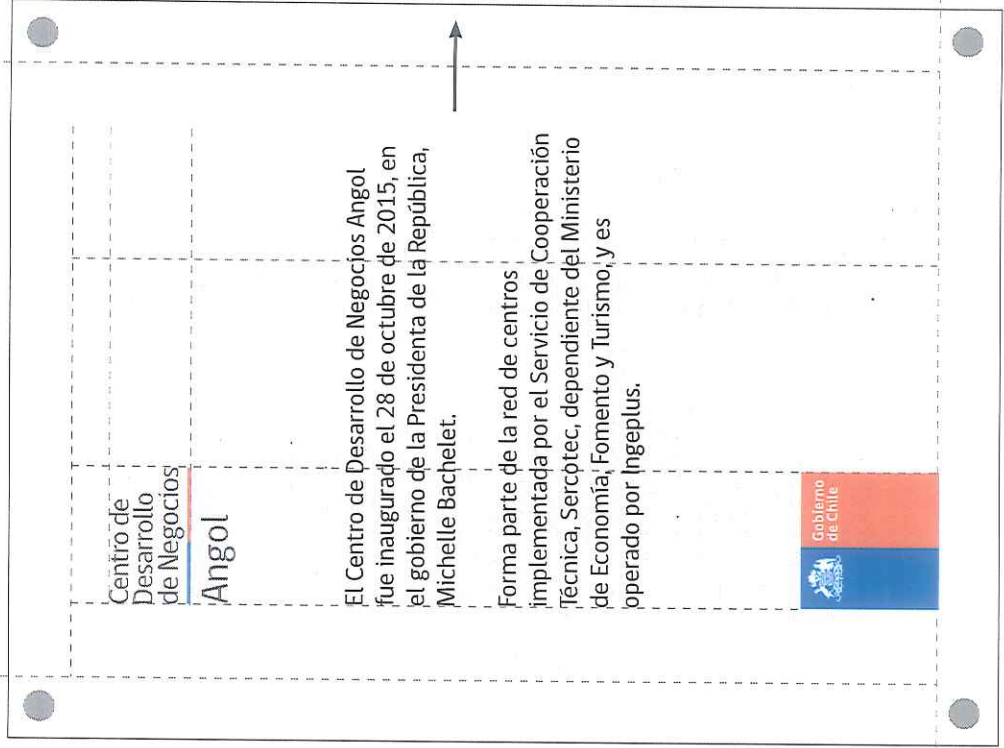
### Cortinaje

En las ventanas se deben usar persianas tipo roller, persianas enrollables o persianas venecianas en color blanco o blanco invierno. De no ser necesario el cortinaje, se pueden reemplazar por empavonados, en ningún caso otro tipo de cortinas.



<b>Formato</b> 60 x 80 cm	<b>Soporte</b> Acrílico de 5 mm mínimo	<b>Impresión</b> Adhesivo impreso en forma espejo con dusted empavonado de fondo.	<b>Terminación</b> Adhesivo pegado en la parte posterior del acrílico con 1 embellecedor por cada punta.
------------------------------	---	--	---

60 cm



Se puede incluir la versión en mapudungun o de otra lengua originaria si se estima conveniente (aymara, rapa nui, quechua).

**Formato**

Libre, de acuerdo al espacio que la infraestructura disponga.

**Soporte**

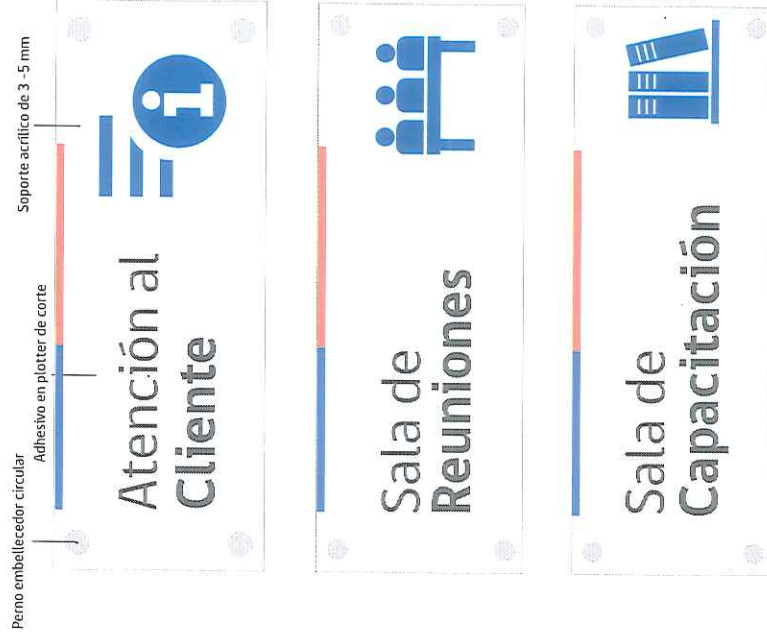
Acrílico o terciado, ambos con acabado blanco entre 3-5 mm de espesor.

**Impresión**

Adhesivo en plotter de corte.

**Terminación**

Adhesivo pegado en la cara visible del soporte con 4 embellecedores por cada punta.



Se puede incluir la versión en mapudungun u otra lengua originaria (aymara, rapanui, quechua) si se estima conveniente.

**Formato**

Libre, de acuerdo al espacio que la infraestructura disponga.

**Soporte**

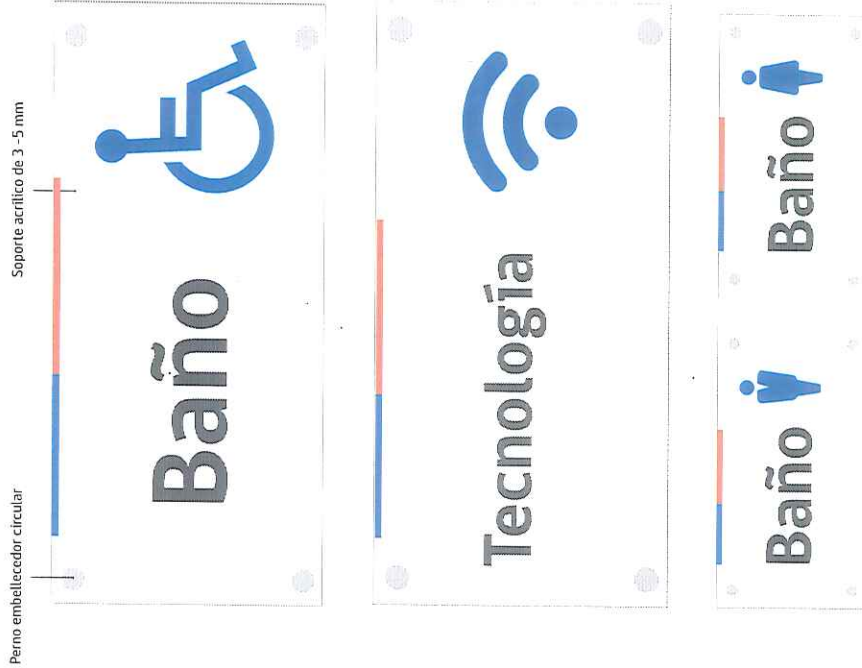
Acrílico o terciado, ambos con acabado blanco entre 3-5 mm de espesor.

**Impresión**

Adhesivo en plotter de corte.

**Terminación**

Adhesivo pegado en la cara visible del soporte con 4 embellecedores por cada punta.



Se puede incluir la versión en mapudungun u otra lengua originaria (aymara, rapanui, quechua) si se estima conveniente.

**Formato**

Libre, de acuerdo al espacio que la infraestructura disponga.

**Soporte**

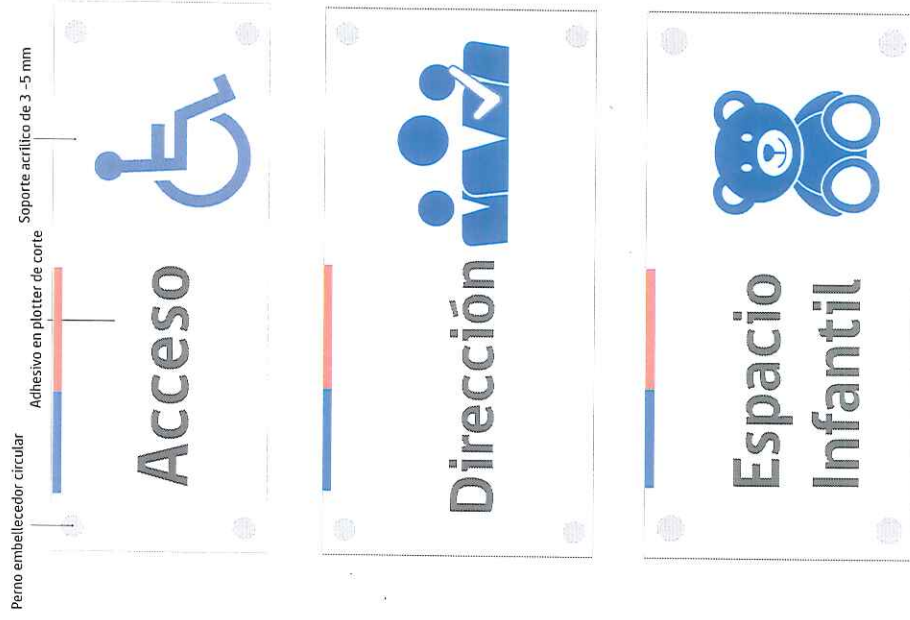
Acrílico o terciado, ambos con acabado blanco entre 3-5 mm de espesor.

**Impresión**

Adhesivo en plotter de corte.

**Terminación**

Adhesivo pegado en la cara visible del soporte con 4 embellecedores por cada punta.



Se puede incluir la versión en mapudungun u otra lengua originaria (aymara, rapanui, quechua) si se estima conveniente.



**Formato**

Libre, de acuerdo al espacio que la infraestructura disponga.

**Soporte**

Acrílico o terciado, ambos con acabado blanco entre 3-5 mm de espesor.

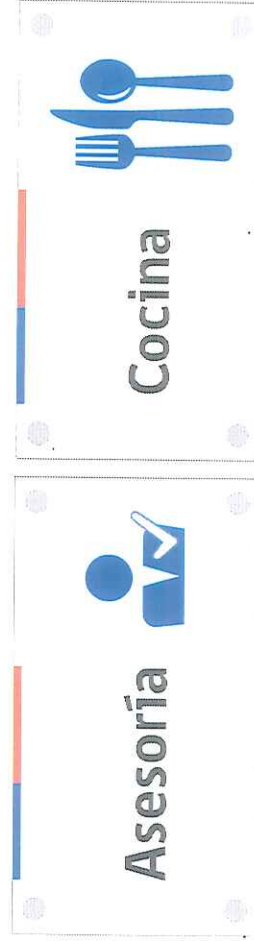
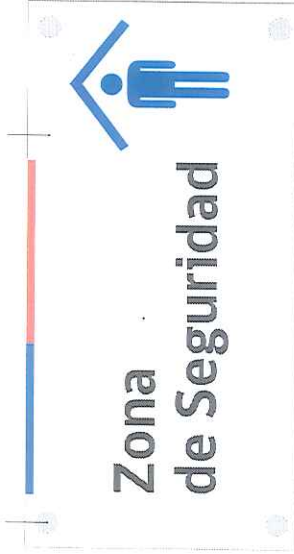
**Impresión**

Adhesivo en plotter de corte.

**Terminación**

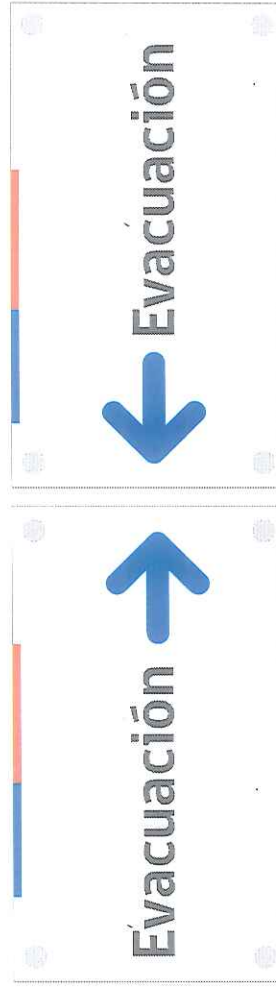
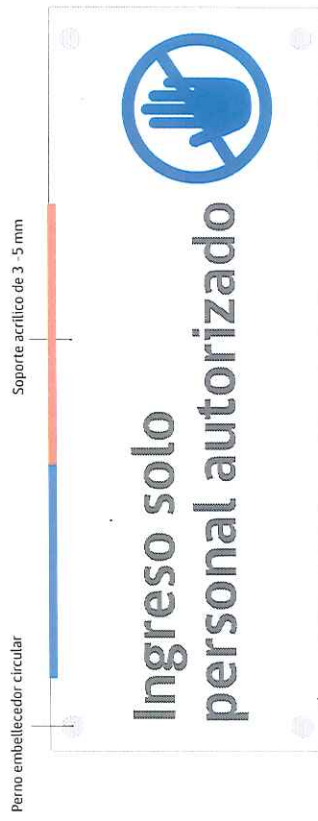
Adhesivo pegado en la cara visible del soporte con 4 embellecedores por cada punta.

Perno embellecedor circular  
Soporte acrílico de 3-5 mm



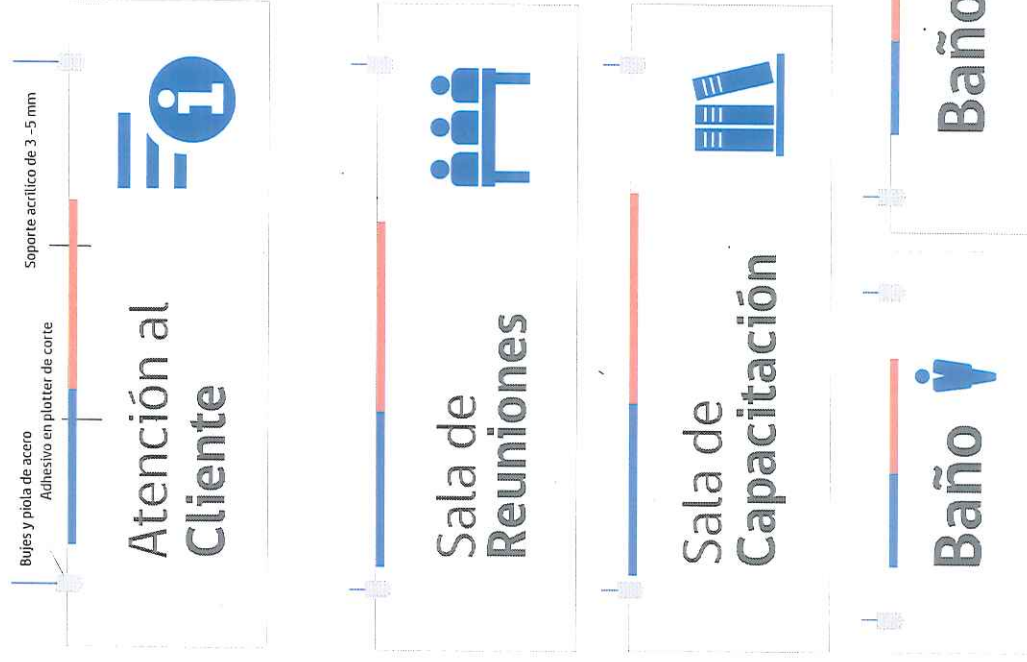
Se puede incluir la versión en mapudungun u otra lengua originaria (aymara, rapanui, quechua) si se estima conveniente.

<b>Formato</b> Libre, de acuerdo al espacio que la infraestructura disponga.	<b>SopORTE</b> Acrílico o terciado, ambos con acabado blanco entre 3-5 mm de espesor.	<b>Impresión</b> Adhesivo en plotter de corte.	<b>Terminación</b> Adhesivo pegado en la cara visible del soporte con 4 embellecedores por cada punta.
---	--	---	---



Se puede incluir la versión en mapudungun u otra lengua originaria (aymara, rapanui, quechua) si se estima conveniente.

- Formato**  
Libre, de acuerdo al espacio que la infraestructura disponga.
- Soporte**  
Acrílico o terciado, ambos con acabado blanco entre 3-5 mm de espesor.
- Impresión**  
Adhesivo en plotter de corte.
- Terminación**  
Adhesivo pegado en ambas caras del soporte con 2 bujes con sus respectivas piolas.



**Formato**

Libre 5 cm de alto por 20 cm de ancho aprox.

**Soporte**

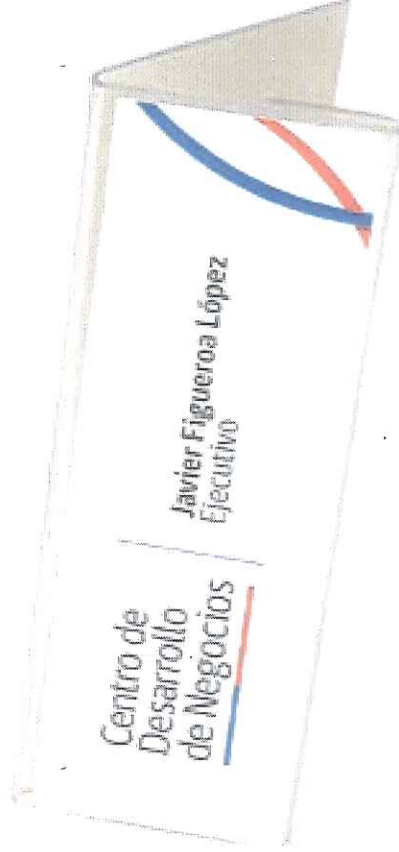
Acrílico o terciado, con acabado blanco entre 3-5 mm de espesor.

**Impresión**

Adhesivo en plotter de corte.

Centro de  
Desarrollo  
de Negocios

Javier Figueroa López  
Ejecutivo



**Poleras**

7,5 cm de ancho y en proporción de alto para el logo Centro de Desarrollo de Negocios.  
6 x 6 cm para el logo Gobierno de Chile.

**Cortavientos**

7,5 cm de ancho y en proporción de alto para el logo Centro de Desarrollo de Negocios.  
7,5 x 7,5 cm para el logo Gobierno de Chile.  
El azul debe ser lo más parecido a la imagen y más claro que el azul del logo.

**Color**

En fondo blanco utilizar logo con texto gris.  
En fondo azul utilizar logo con texto blanco.



**Logo singular**

En cada centro utilizar en singular y con su nombre de origen, ejemplo:

Centro de  
Desarrollo  
de Negocios  
Angol

**Logo plural**

En la Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios utilizar en plural y con el nombre de la institución.

Centros de  
Desarrollo  
de Negocios  
Sercotec

**Chaqueta y Sweater**

7,5 cm de ancho y en proporción de alto para el logo Centro de Desarrollo de Negocios.  
 6 x 6 cm para el logo Gobierno de Chile.  
 El azul debe ser lo más parecido a la imagen y más claro que el azul del logo.

**Blusa y camisa**

7,5 cm de ancho y en proporción de alto para el logo Centro de Desarrollo de Negocios.  
 6 x 6 cm para el logo Gobierno de Chile.

**Color**

En fondo blanco utilizar logo con texto gris.  
 En fondo azul utilizar logo con texto blanco.



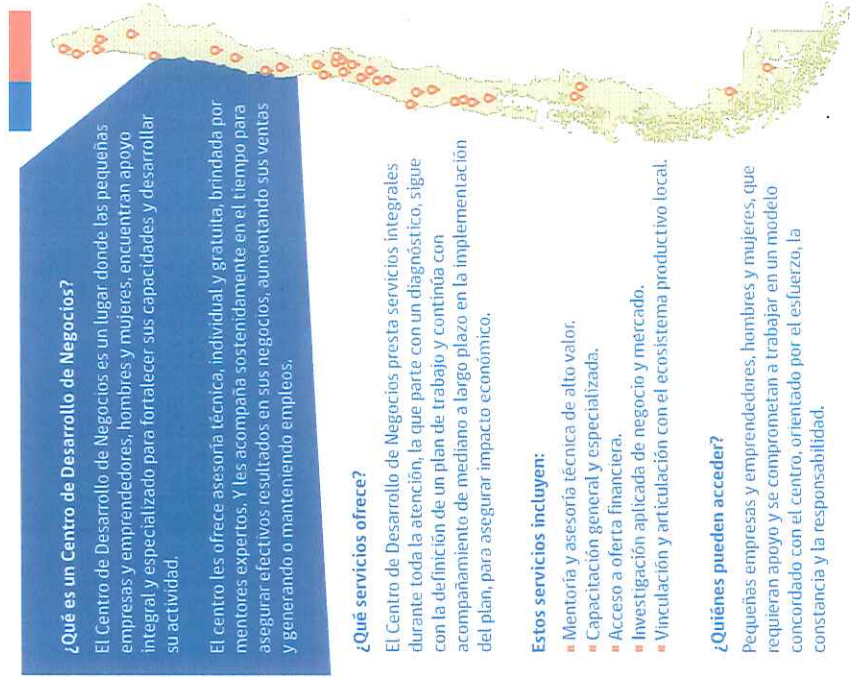
**Volante**

En el retiro se dispone de un espacio para incorporar los datos de contacto en caso de ser requeridos.  
Se deben personalizar con el logo del Centro correspondiente

**Formato**  
17 x 21 cm

**Papel**  
Couché opaco de 200 gr

**Color**  
4/4 cuatricromía.  
Barniz opaco de máquina por tiro y retiro.



**¿Qué servicios ofrece?**

El Centro de Desarrollo de Negocios presta servicios integrales durante toda la atención, la que parte con un diagnóstico, sigue con la definición de un plan de trabajo y continúa con acompañamiento de mediano a largo plazo en la implementación del plan, para asegurar impacto económico.

**Estos servicios incluyen:**

- Mentoría y asesoría técnica de alto valor.
- Capacitación general y especializada.
- Acceso a oferta financiera.
- Investigación aplicada de negocio y mercado.
- Vinculación y articulación con el ecosistema productivo local.

**¿Quiénes pueden acceder?**

Pequeñas empresas y emprendedores, hombres y mujeres, que requieran apoyo y se comprometan a trabajar en un modelo concordado con el centro, orientado por el esfuerzo, la constancia y la responsabilidad.

**¿Dónde informarse?**

En los Puntos Mipe y Direcciones Regionales de Sercotec. Además, en [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl) y [www.centroschile.cl](http://www.centroschile.cl)



**Centros de Desarrollo de Negocios**  
Sercotec, en conjunto con la Agencia de la Gestión del Desarrollo de Negocios, Manifiesta su compromiso de apoyar y acompañar a las pequeñas y medianas empresas en su desarrollo y crecimiento.  
[www.centroschile.cl](http://www.centroschile.cl)



**Centros de Desarrollo de Negocios**  
Sercotec, en conjunto con la Agencia de la Gestión del Desarrollo de Negocios, Manifiesta su compromiso de apoyar y acompañar a las pequeñas y medianas empresas en su desarrollo y crecimiento.  
[www.centroschile.cl](http://www.centroschile.cl)



Va a depender del tamaño disponible la diagramación o disposición de los elementos dentro del aviso.

Para avisos nacionales se debe reemplazar el logo por el singular con el identificador del Centro. agregar dirección y/o

Centro de Desarrollo de Negocios  
Melipilla

**PROYECTO**  
*+ Nuestra ASESORIA*  
**Un mejor NEGOCIO**

Si quieres crecer con tu empresa, ven a los Centros de Desarrollo de Negocios. Encontrarás **capacitaciones gratuitas y mentores expertos** que te asesorarán y acompañarán para que fortalezcas tus capacidades, desarrolles tu actividad y logres resultados efectivos en tu negocio.

Fuenzalida 74, Melipilla.  
Teléfono: 2-283 29 539.  
Atención de 9:00 a 18:00 horas.  
[www.centroschile.cl](http://www.centroschile.cl)



Centro de Desarrollo de Negocios  
Melipilla



Si quieres crecer con tu empresa, ven a los Centros de Desarrollo de Negocios. Encontrarás **capacitaciones gratuitas y mentores expertos** que te asesorarán y acompañarán para que fortalezcas tus capacidades, desarrolles tu actividad y logres resultados efectivos en tu negocio.

Fuenzalida 74, Melipilla. Teléfono: 2-283 29 539. [www.centroschile.cl](http://www.centroschile.cl)



Patricio Ortigo Mendizábal

Centros de Desarrollo de Negocios

Si quieres crecer con tu empresa, ven a los Centros de Desarrollo de Negocios. Mentores expertos te asesorarán y acompañarán de manera individual y gratuita, para que fortalezcas tus capacidades, desarrolles tu actividad y logres resultados efectivos en tu negocio.



Personalizar con dirección y logo este tipo de aviso

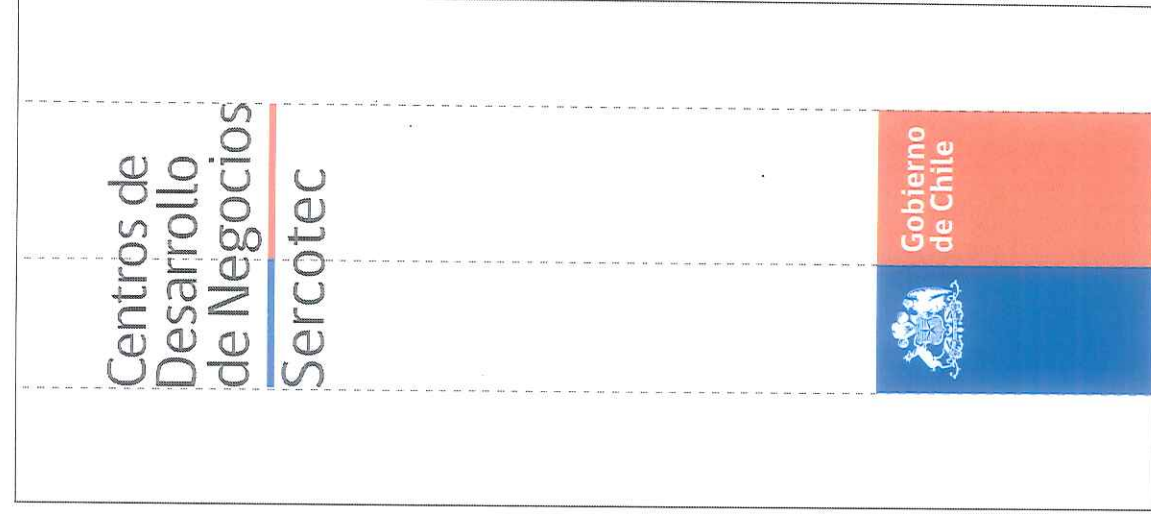
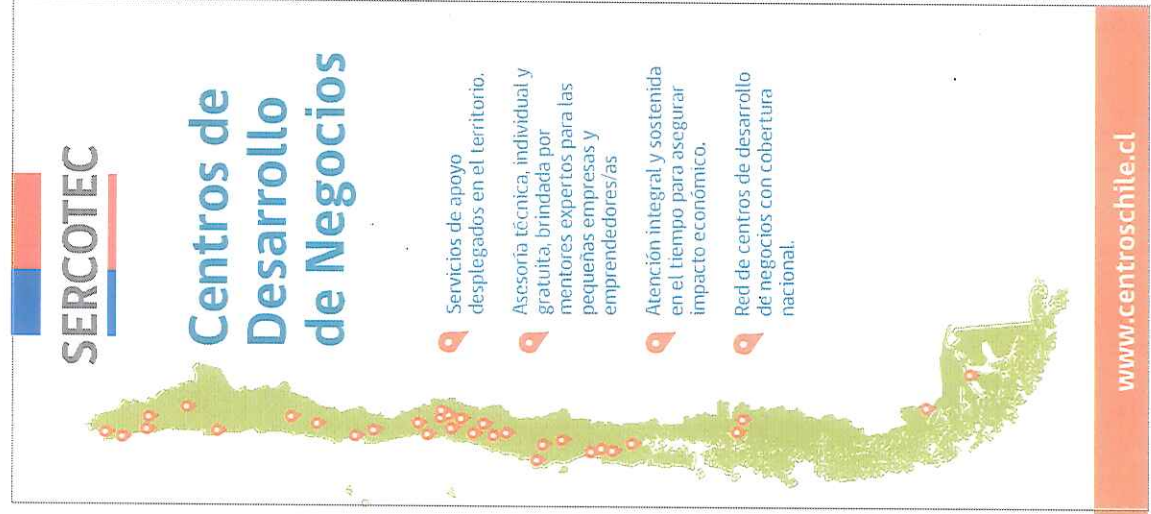
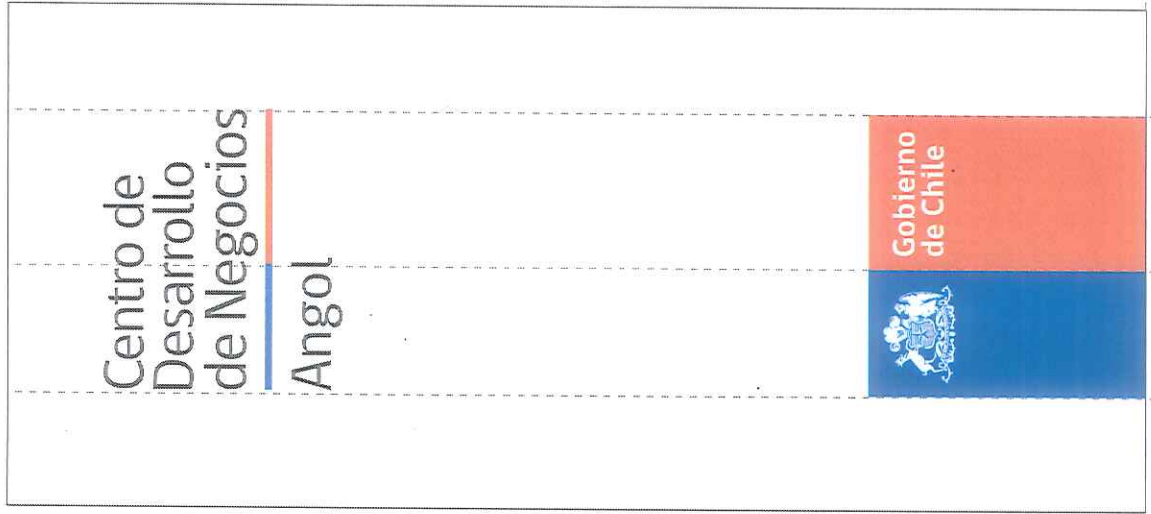


Lápiz,  
logo 4 cm de ancho y en proporción de alto.



**Formato**  
1,0 x 2,00 mts.

**Papel**  
Papel sintético opaco  
1440 DPI full color roller y  
bolso para transportar.  
  
Los pendones serán  
utilizados en toda  
actividad interna  
(charlas, talleres, etc.)  
y externa en la cual  
participe el Centro.



Atención todos los días en horario de oficina: se debe implementar al igual que cualquier centro.

Atención parcializada:

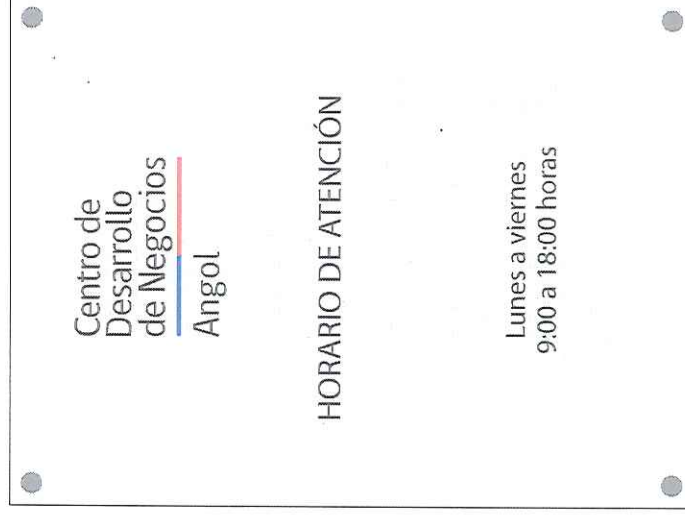
Los días que se atiende deben tener a lo menos

- pendón
- ropa corporativa

Los días sin atención

- información en un pendón, volante o letrero en el lugar con los días y horarios de atención
- volantes con información de lo que hace el centro.

Ejemplo:





Sillas de ejecutivo para Profesionales externos, según indicaciones de Manual de Marca								
Sillas de atención para profesionales externos, según indicaciones de Manual de Marca								
Mueble de Apoyo								
Basurero								
<b>Subtotal Habilitación Oficina asesores mentores</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!
<b>9. OFICINA ASESORES MENTORES</b>								
Estaciones de trabajo para Asesores Mentores								
Silla de ejecutivos para estaciones de Asesores, según indicaciones de Manual de Marca								
Sillas de atención para asesores, según indicaciones de Manual de Marca								
Mueble de archivo general								
Pizarra magnética chica								
Basurero								
<b>Subtotal Habilitación Oficina asesores mentores</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!
<b>10. OFICINA DIRECTOR</b>								
Estación de trabajo para Director								
Silla de ejecutivos para estación Director, según indicaciones de Manual de Marca								
Sillas de atención para Director, según indicaciones de Manual de Marca								
Mueble de Archivo general								
Pizarra Magnética Chica								
Basurero								
<b>Subtotal Habilitación Oficina Director</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!
<b>11. ESPACIO INFANTIL</b>								
Mesitas de Juegos								
Cajonera multuso								
Estante de Juegos								
Sot de Cuentos								
Televisor colgado en la Pared								
Reproductor DVD								
Blocks para dibujo								
Material para Dibujo								
Pizarra a Tiza y Magnética con pedestal								
Sot de juguetes diversos								
Basurero								
<b>Subtotal Equipamiento computacional en el centro</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!
<b>12. EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL EN EL CENTRO</b>								
Notebooks de trabajo								
Notebooks para Sala Tecnológica								
Licencias y programas para computadores y notebooks								
Software de gestión del Centro								
Equipos computacionales All In One para autoconsulta en Recepción								
Impresora láser color Wi-Fi								
Impresora Multifuncional								
Router wifi								
Panel de conexiones (rack, switch, patch)								
<b>Subtotal Equipamiento computacional en el centro</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!
<b>13. EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL PARA TERRENO</b>								
Proyector móvil								
Internet móvil para Asesores y Director								
<b>Subtotal Equipamiento computacional para terreno</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!
<b>14. OTROS</b>								
Kit de seguridad para el centro								
Papelería básica según indicaciones de Manual de Marca								
Material digital según indicaciones de Manual de Marca								
Ropa corporativa terreno, según indicaciones de Manual de Marca								
Material de difusión, según indicaciones de Manual de Marca								
Aparato Línea de telefonía fija								
Aparato Celular								
Cámara fotográfica digital								
Identificación espacios internos: Letreros de muro para identificación de espacios dentro del Centro, según indicaciones de Manual de Marca								
Identificación de escritorio, según indicaciones de Manual de Marca								
Señalética Interna: Adhesivos de seguridad y otros, según indicaciones de Manual de Marca								
Entrada para minusválidos								
Cortina según indicaciones de Manual de Marca								
Piso flotante								
Iluminación según indicaciones de Manual de Marca								
Pintura del recinto para Centro según indicaciones de Manual de Marca								
Separador de módulos								
Otros habilitación de infraestructura								
<b>Subtotal Habilitación Otros</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!
<b>Valor Agregado (Incorporar las filas que sean necesarias, sólo con cargo a aportes del proponente)</b>	0\$	#VALOR!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!
<b>TOTALES</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	100%

2° PUBLÍQUENSE las respectivas Bases y sus Anexos en el sitio [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl) para dar inicio al concurso público para Operadores de Centros de Desarrollo de Negocios.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

A handwritten signature in blue ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA" around the perimeter and "GERENTE GENERAL" in the center.

**BERNARDO TRONCOSO NARVAEZ**  
**GERENTE GENERAL**  
**SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**

A circular stamp with the text "SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA" around the perimeter and "FISCALIA" in the center. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp, with the text "JCL/PNZ/MCS" written below it.