



## RESOLUCIÓN N° 9706

Santiago, 14 de enero de 2019

### 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 "Operadores de Centros" gestionan recursos que son traspasados desde la Institución para operar una Red de Centros de Negocios en el marco de la reglamentación vigente;
- 3) Que, encontrándose en operación la Red de Centros, y en circunstancias que la Región de la Araucanía tiene ya el 23% de empresarios atendidos con Etnia Mapuche, se ha estimado necesario convocar a concurso para la implementación de un Centro de Negocios Especializado que aborde sus problemáticas específicas;



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 de Concurso Público y Anexos que definen las condiciones de postulación para Operadores de Centros de Negocios Especializado del Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, cuyo texto es el siguiente:

# **BASES CONCURSO PÚBLICO OPERADORES DE CENTROS DE NEGOCIOS ESPECIALIZADO**

## **PRIMER LLAMADO – 2019**



Centros de  
Desarrollo  
de Negocios  

---

**Sercotec**

**BASES  
CONCURSO PÚBLICO  
OPERADORES DE CENTROS DE NEGOCIOS  
ESPECIALIZADO  
Primer llamado – 2019**





## 1. ANTECEDENTES

Las Empresas de Menor Tamaño, en adelante, las "EMT", son el pilar fundamental para la generalidad de las economías del mundo porque éstas representan el motor principal en la creación de empleo. En Chile, las EMT representan el 95,5% del total de empresas formales del país y se evidencia su gran importancia desde la perspectiva del empleo, de la creación de empresas y cada vez más cobran relevancia por su presencia en el sector terciario<sup>1</sup>.

Para el Gobierno de Chile, apoyar a las EMT's 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, tanto en su nivel agregado como en los propios territorios locales. En este contexto, se firmó Memorando de Entendimiento entre los gobiernos de Chile y de Estados Unidos para contar con la asesoría de la agencia gubernamental Small Business Administration a través de la Universidad de San Antonio de Texas (UTSA), a fin de apoyar la creación de Centros de Negocios en el país.

Varios estudios muestran que las empresas en Chile presentan una baja productividad<sup>2</sup>, determinada por la gestión de las empresas y la baja 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 y de las especificidades de cada uno de los territorios locales. En el contexto indígena, las actividades económicas o empresariales, en su mayoría, carecen de propuesta de valor como resultado de la incorporación de prácticas o valores provenientes de su cosmovisión, lo que no sólo es una pérdida de oportunidad comercial sino también de reforzar saberes y prácticas mediante el quehacer económico.

El Servicio de Cooperación Técnica, en adelante, e indistintamente, el Servicio o Sercotec, fue mandatado para cumplir con la instalación de Centros de Negocios en el país, basados en el modelo de Small Business Administration (SBA). Esta intervención contiene diversos elementos de base en su creación, entre los cuales se encuentra la aplicación del modelo de SBA y UTSA, cuyo foco principal es la creación y captura de impacto económico, así como la implantación de una cultura de medición de los 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 acompañamiento y asesorías de largo plazo, contribuyendo a mejorar el acceso y uso de servicios financieros (crédito, línea de crédito, seguros, cuenta corriente, entre otros), a la investigación aplicada

<sup>1</sup> Servicio de Impuestos Internos de Chile - SII, 2018.

<sup>2</sup> Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE, 2018.





de negocio y mercados, y a mejorar la vinculación y articulación al ecosistema productivo local. Todos estos servicios estarán adaptados a las necesidades y las características de este segmento empresarial.

Un Centro de Negocios, es un espacio donde las EMT y personas con proyectos y negocios podrán acceder a una oferta integral, que les permitirá identificar las necesidades para el crecimiento y desarrollo de las empresas, que a su vez se traducirá en un plan de trabajo, que contendrá la identificación de brechas a cubrir mediante mentoría y acompañamiento de largo plazo, asesorías técnicas de alto valor, capacitaciones generales y especializadas, investigación aplicada de negocio y mercado adaptada a los requerimientos del cliente.

Los Centros constituyen, en este sentido, espacios de carácter inclusivo y accesible para los diversos grupos de empresarias/os y emprendedoras/es, con énfasis en la mitigación de las brechas, barreras e inequidades que limitan el acceso de las mujeres, y que buscan cumplir con las condiciones de operación y con los estándares de calidad establecidos; acceder a las acreditaciones requeridas; así como, ser socios activos de las plataformas tecnológicas, que contribuyan al intercambio de las mejores prácticas y también a forjar vínculos comerciales internacionales, integrándose a redes chilenas para promover las exportaciones.

Sercotec ha instalado un número total de 51 Centros a lo largo del país. El proceso para su instalación se ha realizado de manera escalonada, desarrollándose durante los años 2015 y 2016 cuatro concursos públicos, alcanzando un total de 50 Centros en operación y en red al año 2017, más 1 Centro con aporte regional.

Ahora bien, de los datos obtenidos en Sistema de Gestión de Clientes de la Red de Centros, ya sabemos que de un total de 29.164 clientes atendidos, el 6.39% reconoce tener una Etnia, siendo la mayoría Mapuche (59%), con el más alto porcentaje proveniente de la Región de La Araucanía (23%). En dicha región, además, se concentra el segundo porcentaje más alto de “emprendedores/as indígenas”<sup>3</sup>, un 21%, según la Encuesta CASEN 2017.

Sin duda que el impulso al desarrollo de emprendimientos tiene una alta valoración por su alta incidencia en los contextos locales (Fortín, Bravo y Gonzáles, 2010), los que requieren superar las brechas existentes, tales como: aislamiento territorial, asimetría en el acceso a la información de calidad, muy relevante en una economía abierta, acceso a capacitaciones y conocimientos de alto nivel, acceso a nuevos mercados, mejora de procesos de producción, etc., pero también visibilizar, reconocer y valorar a los propios actores (emprendedores/as) locales, sus prácticas, valores y lógicas que guían su actuar.

---

<sup>3</sup> En general se utiliza como un indicador aproximado de la cantidad de emprendedores/as, desde la Encuesta CASEN, a las personas que declaran ser trabajadores por cuenta propia y/o empleadores. “Emprendedores/as Mapuches” serían así todas aquellas personas que pertenecen a esta categoría, pero que además declaran pertenecer a alguna etnia (Atienza, Lufin y Romani, 2016; Fortín, Bravo y Gonzáles, 2010).





En el contexto de los Pueblos Indígenas, y el Mapuche en particular, se requiere promover pertinentemente el conjunto de iniciativas socioeconómicas propias de sus comunidades y entornos locales, asegurando una mejora en condiciones de funcionamiento, por ejemplo, transitar hacia un mayor nivel de formalidad, mejorar condiciones laborales y productivas, pero sin traspasar los límites que ponen los valores y cosmovisión de emprendedores/as, comunidades y territorios pertenecientes a dicho pueblo.

Desde la experiencia de Sercotec, en su trabajo con emprendedoras/es y emprendimientos indígenas, y mapuches en particular, se reconocen algunos elementos que aportan tanto en la elaboración como la ejecución de políticas de este sector. Es así que se recomienda tener en consideración, entre otras cosas, lo siguiente: la necesidad de contar con facilitadores o profesionales capaces de entender las realidades locales y traducir, en ambos sentidos, las lógicas socioculturales, logrando mayor pertinencia y fluidez en la instalación y desarrollo de los emprendimientos, así como en los acompañamientos y/o asesorías necesarias; tener en cuenta que, por la naturaleza de los emprendimientos y características de las personas, los tiempos de acompañamiento o asesoría deben ajustarse a la dinámica de los proyectos, pero también a las características socioculturales de emprendedoras/es y/o empresarias/os, siendo necesario, en este caso, por ejemplo, destinar un tiempo previo a la construcción de confianzas entre los distintos actores; una segmentación de emprendedores/as tendientes a identificar claramente, al menos, la naturaleza del emprendimiento, potencial económico, y los elementos culturales presentes y aquellos latentes, tanto del entorno como del propio emprendedor/a, que pudiesen enriquecer la propuesta de valor de proyectos y al mismo tiempo aumentar su sostenibilidad; rescatar el *kimün* (saber) y prácticas de cada territorio o comunidad que pudiesen contribuir a la sustentabilidad económica, social y/o ecológica de los negocios, elementos de mucha importancia en el contexto Mapuche, cuya existencia se basa en la cooperación, equilibrio y reciprocidad entre las personas y a su vez entre éstas y la naturaleza; la existencia, dentro del Pueblo Mapuche, de empresas o emprendimientos con fuerte componente asociativo, tales como las cooperativas, cuyos objetivos y dinámica se diferencian significativamente de los negocios tradicionales, entre otras cosas, porque tienen ciclos más largos y al componente económico añaden elementos de bienestar social y ecológico, aumentando con ello su complejidad.

La Región de La Araucanía actualmente cuenta con 3 (tres) Centros de Negocios, ubicados en los puntos de concentración de mayor cantidad de empresas, y conforme a variables de equidistancia entre ellos, lo que permite un desplazamiento razonable desde las comunas hacia el Centro para los clientes y desde el Centro hacia el territorio para los asesores.

No obstante, con objeto de lograr mayor impacto y sostenibilidad, se detectó la necesidad de crear un Centro de Negocios Especializado, que permita fortalecer el trabajo de Centros con la integración de un nuevo foco de intervención, que otorgue atención especializada a los empresarias/os, emprendimientos y/o cualquier otro tipo de organización proveniente de pueblos originarios, o de proyectos que tengan alta incidencia en territorios indígenas, a través de asesores con pertinencia étnica, iniciativa que facilitará y agilizará los servicios,



8



potenciando la oferta existente para clientes y focalizando de mejor forma los lineamientos institucionales en la búsqueda de un acceso equitativo para los emprendedores y empresas de Menor Tamaño en Chile.

En este contexto, la Gerencia de Centros de Negocios, en adelante, la Gerencia de Centros, se encuentra a cargo de implementar el presente llamado a concurso, que tiene por objeto buscar al Operador del Centro de Negocios Especializado en Pueblos Originarios: Pueblo Mapuche, en adelante, Centro de Negocios Mapuche, que será parte de la Red de Centros, pudiendo postular las entidades que cumplan con las especificaciones que se detallan.

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

### **2.1 OBJETIVO DEL CENTRO**

La implementación de un Centro especializado persigue, en este caso, el fortalecimiento de capacidades emprendedoras del Pueblo Mapuche, la promoción y valoración de saberes y prácticas, tales como la asociatividad, la cooperación y el respeto por el medio ambiente, y propuestas de valor y sustentabilidad para los propios emprendimientos y sus entornos, además de abordar problemáticas específicas, como acceso a financiamiento, formulación de proyectos, adopción de tecnologías digitales, el acceso a la información y consolidación de los negocios, en armonía con su propia visión de desarrollo.

Estos objetivos requieren especialización técnica y profesionales con dominio en temáticas atingentes, así como el conocimiento de la realidad sociocultural y capacidad de articular a distintos actores y saberes locales. En su modelo de operación, el Centro deberá considerar una gobernanza específica, que considere la naturaleza de los emprendimientos, realidad sociocultural de los distintos territorios de la región, vinculaciones y alianza con entidades especializadas pertinentes en la materia. Asimismo debe considerar preferentemente en su equipo profesional, una experiencia en la materia o ámbito de especialización del presente llamado a concurso.

El modelo de operación para este tipo de Centros, mantendrá la base general de operación de la Red de Centros, y adicionalmente incorporará servicios específicos o especializados conforme a la temática o foco de atención del llamado a concurso, así como un énfasis en el despliegue territorial, infraestructura acorde a la cultura en que estará inserto, y definición de indicadores y mediciones pertinentes a la naturaleza de los emprendimientos.

Asimismo, debe mantener, en lo posible, en la primera línea de atención, el mismo modelo general de atención de usuarios de la Red de Centros, conservando por tanto el sistema de registro y derivación que corresponda al perfil de los emprendedores/as o empresarios/as. Además, deberá asegurar la cobertura territorial de los emprendimientos, elemento crítico para cumplir los objetivos del Centro.

A





Como línea general el objetivo de los Centros 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. En este caso específico, será el de fortalecer las capacidades emprendedoras de la población que pertenezca al Pueblo Mapuche o quienes vivan en territorios con alta presencia del Pueblo Mapuche, y sus emprendimientos tengan algún vínculo, directo o indirecto, con la temática de especialización.

El Centro deberá aspirar a ser reconocido como un referente en la entrega de servicios de alto valor para el segmento de las EMTs y de los/las emprendedores/as, contribuyendo a la viabilidad y la sostenibilidad de sus emprendimientos y sus trabajadores. Su misión será promover el desarrollo de tales emprendimientos, en cuanto a productividad, rentabilidad e innovación técnica y social, en armonía con la visión de desarrollo de los territorios, en especial, la asociatividad, cooperación y respeto por el medio ambiente, acompañándoles en sus desafíos, a través de la incorporación de mejoras en su gestión y en la aplicación del instrumental necesario de fomento productivo y financiero que permita su despliegue en los mercados. Además debe ser capaz de gestionar e incorporar, en aquellos proyectos que correspondan, los saberes y prácticas del Pueblo Mapuche en los distintos territorios a las que pertenecen las organizaciones, de tal manera de enriquecer su propuesta de valor y de re-valorar los elementos propios de su cultura.

A fin de abordar o mitigar brechas o problemáticas relacionadas a la acción emprendedora y fortalecer las capacidades existentes en el Pueblo Mapuche y en los territorios que habita así como identificar e incorporar en emprendimientos sus distintos elementos culturales, el Centro de Negocios Especializado Pueblo Mapuche debe abordar, en su propuesta técnica, objetivos específicos que consideren tales aspectos.

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

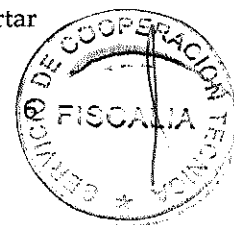
El principal segmento de atención del Centro son las EMT's<sup>4</sup> y emprendedores<sup>5</sup>. Dentro de este ámbito, y de manera transversal, el Centro debe identificar aquellos emprendimientos con pertinencia étnica, es decir, que incorporen, dentro de sus procesos, los conocimientos, prácticas o valores propios de la cultura Mapuche, o que sus objetivos económicos estén en armonía con el bienestar social y/o ambiental del territorio de procedencia; los que operan de manera tradicional, no obstante tener una potencial pertinencia étnica; y finalmente, los emprendimientos tradicionales y sin posibilidad de pertinencia étnica.

De acuerdo a los tres tipos de emprendimientos señalados precedentemente, el modelo de atención del Centro Especializado segmentará a sus emprendedores/as en tres niveles:

---

<sup>4</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.

<sup>5</sup> Para el presente llamado, se entenderá como emprendedores/as a todas las personas y cualquier otro tipo de organización propia del contexto Mapuche que tenga una idea de negocio, sin importar el nivel de desarrollo de esta última.



- **Nivel 1 Emprendimientos.** Se dividirán en emprendedores/as potenciales, con una idea con bajo nivel de desarrollo, que deseen iniciar un nuevo negocio, para lo cual requieren apoyo focalizado en formación y acompañamiento, en puesta en marcha de su iniciativa, y por otro lado, emprendedores/as que tienen una idea de negocio elaborada o están en las etapas iniciales de puesta en marcha de una iniciativa con proyección, y desean formalizarse en un corto plazo.
- **Nivel 2 Empresas establecidas.** Personas con empresas EMT's 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 debería ser resuelta; y/o 3) están atravesando por una crisis de mercado y/o buscan incorporar saberes y prácticas propias del Pueblo Mapuche, como la asociatividad, cooperación y respeto por el medio ambiente.
- **Nivel 3 Empresas de alto crecimiento.** Empresas establecidas con alto potencial de aumento en ventas, generación de empleo o impacto socio-ambiental<sup>6</sup> en territorios de origen.

### 2.3 METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

El Centro atenderá a las EMT y emprendimientos, cuyos responsables demuestren interés, compromiso y potencial de desarrollo económico y/o socio-ambiental, en armonía con la propia visión de desarrollo de los territorios.

Las metodologías a utilizar deben ser pertinentes, participativas y de co-construcción con los emprendedores/as y empresas EMT pertenecientes a los territorios, requiriéndose que los profesionales del Centro desarrollen los vínculos requeridos con actores relevantes del territorio, para articular la oferta en fomento, gestionar redes de apoyo y cooperación que potencien los proyectos empresariales. Además, el Centro debe ser capaz de gestionar los saberes y prácticas relevantes de la cultura Mapuche en los territorios, que tengan relación directa, indirecta o potencial con los emprendimientos, incorporando actores y generando instancias para que se produzca el intercambio y se evalúe la factibilidad de añadir dichos elementos en la propuesta de valor de los proyectos.

Este modelo de intervención se sustentará en el compromiso de los emprendedores/as con su desarrollo empresarial y humano, manifestándose en el cumplimiento de los acuerdos adquiridos en su plan de trabajo, en la participación de actividades definidas y la entrega de información necesaria para medir el estado de avance y el resultado de la intervención, por lo que contemplará un tiempo inicial para construir confianzas entre emprendedores y profesionales del Centro, para hacer efectivo y pertinente el intercambio de conocimientos.

<sup>6</sup> Impacto socio-ambiental implica una contribución al medio ambiente o al bienestar armónico de una comunidad o territorio, más allá de lo propiamente material y/o económico e individual, como, por ejemplo, sería una innovación que solucionara la escasez de agua o el tratamiento de residuos en un determinado territorio.





## **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 los servicios temáticos y/o sectoriales. Atenderá de manera multisectorial, en la primera línea de atención, a todos los segmentos de clientes.

Además el oferente debe desarrollar la metodología de intervención que permita hacer del Centro de Negocios Especializado Mapuche un espacio inclusivo y accesible, con especial énfasis en el fortalecimiento de capacidades emprendedoras, la gestión de valores, saberes y prácticas del Pueblo Mapuche que tengan relación con los emprendimientos, mitigación de brechas, barreras e inequidades que limitan el acceso a las EMT y los emprendedores/as del Pueblo Mapuche, integrando su cosmovisión en las actividades y quehacer del Centro. Finalmente existirá la oferta general de servicios de carácter constitutivo para cada Centro, que se señala a continuación, sin costo para el emprendedor; y otra oferta complementaria de acuerdo a la realidad territorial, según las indicaciones de las presentes bases.

La oferta de servicios que el Centro ofrezca en su territorio, deberá estar articulada con la oferta regular de Sercotec, considerando las empresas y emprendedores que participan de dichos programas (Capital Semilla, Crece, Redes, Mejora de Negocios, Juntos, Promoción y Canales de Comercialización, entre otros), y también con los distintos Servicios Públicos que apoyan iniciativas empresariales atingentes a los pueblos originarios, tales como los Municipios, Conadi, Indap, SAG, Corfo, Fosis, entre otros.

### **2.4.1 Asesoría:**

Para efectos de este concurso, se define como Asesoría al acompañamiento de largo plazo mediante un plan de trabajo basado en etapas, mentoría, consejo, orientación o instrucción confidencial, sustantiva e individual, que se proporciona a dueños de negocios existentes y a emprendedores, prestando una asesoría detallada de alto valor y de comunicación entre emprendedor y asesor en lo relativo a iniciar, administrar o mejorar una pequeña empresa. Su fin es fortalecer la capacidad de gestión, 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/a dueño/a del negocio, los servicios deberán abordar ámbitos y temáticas específicas relativas a la especialización del presente llamado a concurso, considerando como línea base los siguientes ámbitos:

- ✓ Desarrollar y proporcionar las herramientas que ayuden a los emprendedores/as a establecer nuevas empresas, a expandir empresas existentes y a exportar.
- ✓ Mejorar las habilidades gerenciales y capacidades de gestión de los empresarios/as.
- ✓ 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.
- ✓ Evaluar la pertinencia de incorporar en emprendimientos elementos de la cultura Mapuche, para añadir valor y sustentabilidad a los negocios.
- ✓ 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.
- ✓ Desarrollar y proporcionar herramientas para inserción digital básica o avanzada.
- ✓ Potenciar el trabajo asociativo al interior de los emprendimientos, entre los/as emprendedores/as y entre éstos y los diversos actores locales.

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:

Como base general, 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 organizadas en el Centro y en los propios territorios. Los temas a abordar serán todos aquellos de interés empresarial, diseñados conforme a las necesidades, demandas territoriales y sectoriales.

8 Especialmente, el Centro debe sensibilizar y promover la participación de facilitadores y/o autoridades tradicionales del Pueblo Mapuche en relación a la transmisión y enseñanza de su cosmovisión, y de elementos particulares de ésta, que permita nivelar y poner en valor elementos culturales como factor de diferenciación de los territorios y emprendimientos.

Las actividades de capacitación que brinda el Centro facilitan la captación de potenciales clientes, y contribuyen a la preparación de emprendedores, de cara a una eventual asesoría



por parte del Centro. Estas actividades deben realizarse permanentemente, 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.

Las actividades de capacitación, sus programas y contenidos, deberán estar disponibles en formatos y transmitirse mediante las herramientas o medios pertinentes para la realidad en que estará inserto. Asimismo deben estar disponibles las dependencias del Centro para cursos, charlas, talleres y conversatorios que provea la Gerencia de Centros en articulación con otras entidades del Estado.

Desde el punto de vista de los/as emprendedores/as, el Centro debe ofrecer programas de capacitación para potenciar las habilidades, herramientas y conocimientos de negocios, así como reforzar el saber y prácticas propias del Pueblo Mapuche.

Desde el punto de vista del Centro, hay razones fundamentales para ofrecer capacitación, que deben considerarse cuando se planea el programa de capacitación y se define la oferta:

- Contribuir a la valoración de conocimientos y prácticas del pueblo mapuche que tienen relación con la visión propia de su desarrollo, a partir de las cuales se pueden apoyar propuestas de emprendimientos con pertinencia cultural y respeto por su cosmovisión.
- Contribuir a disminuir brechas de conocimientos y habilidades de emprendedores/as atendidos, complementando el servicio de acompañamiento o asesoría;
- Posibilitar la interacción y el trabajo comunitario de los emprendedores/as de modo de promover el trabajo asociativo e identificar proyectos con potencial social y económico, conforme al perfil previamente identificado, generando al mismo tiempo optimización de los recursos del Centro;
- Atraer a las empresas y organizaciones con potencial de convertirse en emprendedores Nivel 2 y 3 de largo plazo y de generar impacto socio-ambiental y 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, de manera especial *kimches* (sabios) y distintas autoridades tradicionales que complementen conocimientos y habilidades de los emprendedores/as y profesionales del Centro, en nuevas temáticas que impactan en los negocios y sus entornos.
- Promover la agenda digital destinada a mejorar el uso y apropiación de las tecnologías digitales, cuando sea pertinente.

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 a los emprendedores/as de los Niveles de interés definidos para este llamado, que el Centro necesita para mitigar problemáticas o brechas definidas y maximizar la creación y captura de impactos previamente definidos.





El foco de la capacitación incorporará los siguientes elementos:

- 1.- Metodología acorde al segmento, especificada en programas de talleres/capacitaciones.
- 2.- Metodologías de evaluación y seguimiento, de carácter participativo.
- 3.- Cosmovisión, lenguaje, saludos y protocolos pertinentes a cultura del Pueblo Mapuche, cuando corresponda.
- 4.- Información que se debe ver reflejada y desarrollada en página web de Centros y otros medios pertinentes.

#### **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, y otros servicios que se ofrezcan a emprendedores pertenecientes a los territorios mapuches.

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 el requerimiento de emprendedores, reduciendo tiempos y costos para las EMT.

Sercotec, como entidad a cargo de implementar el Programa de Centros a Nivel Nacional, cuenta con un programa de articulación con Instituciones de Micro Finanzas (IMF) y otros actores que sean pertinentes, determinados por Sercotec, quienes operan en la red nacional de Centros. Por tanto el Operador debe considerar dentro de la infraestructura y operación del Centro un Punto de Atención permanente para IMF u otros actores, según condiciones contenidas en Anexo N° 1, punto 4, del formulario de postulación al 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 emprendedores atendidos.
- ✓ Impulsar el rescate del saber ancestral de la cultura Mapuche en los territorios, en donde están insertos los emprendimientos, que puedan ser incorporados en su propuesta de valor mediante el diálogo y encuentros con *kimches* (sabios) y autoridades mapuches, y gestionándolos pertinentemente.





- ✓ Levantar información secundaria respecto de los sectores atendidos para mantener actualizada la información de los mercados.
- ✓ Disponer, en medios compartidos de la Gerencia de Centros, estudios de mercado, 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. 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 los clientes atendidos, no pudiendo, por consiguiente, favorecerse intereses de otra índole.

Además el Centro deberá articularse y vincularse con otros Centros, tanto en su Territorio como con la Red de Centros Nacional, con el propósito de aportar en la especialización del Pueblo Mapuche a aquellos clientes del territorio nacional que por distancia no podrán ser clientes directos del Centro de Negocios Especializado. Por otro lado, debe generar canales de comercialización de sus clientes y articularse para levantar y aplicar buenas prácticas.

Fruto de estas alianzas, el Centro debe generar vínculos que permitan abordar de manera interinstitucional el potenciamiento de las capacidades emprendedoras, la reducción de las brechas y/o problemáticas relativas al desarrollo de emprendimientos y/o negocios, en los contextos locales con alta presencia de población Mapuche.

## **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.

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

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

1. El enfoque en la asesoría y el intercambio de saberes.
2. La valoración y respeto del saber y prácticas del Pueblo Mapuche.
3. La creación de impacto económico y socio-ambientales atingentes.
4. La cultura de medición de resultados.
5. El cumplimiento del Acuerdo de Desempeño del Centro.
6. La capacitación permanente, para formar emprendedores en el área especializada.
7. El perfil de los profesionales de alto desempeño con experiencia en la evaluación y asesoría de proyectos empresariales y de negocios, así como el conocimiento de la realidad territorial de la que forma parte el Pueblo Mapuche.
8. El trabajo simultáneo con múltiples clientes.
9. La sencillez, flexibilidad y adaptación a las necesidades locales.
10. La confidencialidad y transparencia.

Adicionalmente, deberán dar continuidad al proceso de implementación y acreditación del Modelo de Excelencia de Centros, según corresponda. Dicho modelo se encuentra basado en los criterios de Malcom Baldrige, que tienen un enfoque que promueve el desempeño de calidad y excelencia en cada área de la organización.

## 2.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO

La entidad postulante a este Centro debe indicar claramente la 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.

El Centro debe estar conformado como mínimo por un Comité Directivo, un Coordinador, con dedicación exclusiva, al menos un Asistente (administrativo, ejecutivo y/o contable), y al menos dos Asesores Mentores (un senior y un junior).



Esta estructura dependerá del tamaño del Centro, la realidad y necesidades del territorio, para lo cual deberá revisarse 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 alta capacidad técnica y experiencia en la cultura mapuche y en el mundo empresarial y de fomento para el emprendimiento.

Se evaluará positivamente a los equipos cuyos integrantes pertenezcan al Pueblo Mapuche conforme a declaración jurada simple y demás antecedentes; o acrediten experiencia en las temáticas de emprendimiento, cultura, territorio y/o lengua, entre otros aspectos a evaluar para el presente llamado, debiendo detallarse explícitamente en los respectivos currículos.

El equipo de trabajo debe ser contratado a tiempo completo y evaluado trimestralmente su desempeño por el Operador a 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.

**Para efectos de la suscripción de los acuerdos de desempeño, el Operador debe informar las herramientas aplicadas y los resultados correspondientes.**

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

- **Comité Directivo:** Su función es asesorar, orientar, velar por la pertinencia del Centro y entregar lineamientos estratégicos al Director/Coordinador, que le permitan mejorar la oferta de servicios y productos, que a su vez resultan en mayores beneficios para los emprendedores del Centro, y que se traducen en el logro de los resultados definidos. Debe sesionar de manera permanente, asesorando al Director/Coordinador del Centro, y reportar a la Gerencia de Centros de Sercotec trimestralmente.
- **Director/Coordinador:** Es responsable de liderar al Centro en su respectivo territorio, atender a los clientes y coordinar, asegurar y supervisar su adecuado funcionamiento y lograr el cumplimiento de las metas propuestas, entre otros aspectos.
- **Asesores Mentores:** Son 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, preferentemente a los usuarios del Nivel 2 y 3 (empresas establecidas y gacelas).
  - **Asesor Junior:** Profesional que presta asesoría, preferentemente a los usuarios del Nivel 1 y 2 (emprendedor potencial, emprendedor y empresa establecida).





- **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 labores administrativas del Centro.
  - **Asistente Administrativo-Contable:** Encargado de las labores administrativas contables del Centro.

Se podrá considerar dentro del equipo de trabajo, asesores externos especialistas, así como estudiantes y/o practicantes, los que serán considerados un valor agregado a la propuesta, si el costo es compartido en mayor proporción por el Operador o terceros apalancados.

Adicional a la estructura del Centro, el Operador deberá disponer bajo su responsabilidad, cargo y costo, de toda la estructura administrativa necesaria para la adecuada gestión del Programa al interior de la entidad que lo ampara y que facilite una expedita gestión de los procesos involucrados (contabilidad, finanzas, compras, evaluación de recursos humanos, contratación, etc.). Esta condición debe 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 del Centro deberá ser presentado en la propuesta considerando las características del público objetivo, y sujetándose al límite legal de horas semanales por cada profesional.
- ✓ Se considerará como un valor agregado a la propuesta presentada, contar con horarios extendidos de atención a clientes del Centro.

## 2.7 MEDICIÓN DE RESULTADOS Y/O DESEMPEÑO

El desarrollo e implementación de un Modelo de Medición de Impacto Económico y Social pertinentes son esenciales para el establecimiento de la Red de Centros, ya que impulsa las operaciones y administración del Programa, monitorea actividades y promueve cambios y mejoras a la Red, a través de la información de desempeño de los Centros.

En este caso, la propuesta deberá incluir indicadores robustos y atingentes a la realidad de los emprendimientos, que amplíe la mirada económica tradicional y se adecuen a la visión de desarrollo del Pueblo Mapuche.





Uno de los elementos claves del Modelo de Centros es una cultura orientada a resultados. Los Centros deben prestar servicios de asesoría y capacitación, orientados a la generación de resultados, que generan un impacto económico y social medido, por ejemplo, mediante la creación de empresas y puestos de trabajo, aumento de capital y de ingresos, así como la incorporación de elementos asociativos o consideraciones de respeto al entorno propios de la cultura mapuche, en una proporción de los emprendimientos.

Sercotec firmará periódicamente con el Operador de Centros 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 el largo plazo, 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.
- De cobertura: respecto de número de clientes visitados, atendidos o capacitados.

En la propuesta técnica, el Operador deberá señalar las metas para un grupo de variables (número clientes asesorados, número horas de asesorías, número eventos de capacitación mensual, número de clientes capacitados, entre otros, indicados en el Anexo N° 2), las que serán evaluadas según 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 negociación con Sercotec, serán sometidas a la 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 serán de conocimiento de todo el equipo de trabajo. Además, cada Centro debe dividir sus metas entre el equipo de trabajo, estableciendo expectativas de productividad y desempeño para cada integrante.

## **2.8 LOCALIZACION DEL CENTRO DE NEGOCIOS**

La localización del Centro Especializado será en la Región de La Araucanía y su ubicación específica debe formar parte de la Propuesta del Oferente, en base a criterios técnicos, que consideran la densidad de población potencial a ser atendida, la densidad de las empresas o iniciativas económicas en el territorio, radio de acción, cobertura potencial, conectividad, existencia de oferta institucional de actores públicos/privados y zonas extremas o aisladas.





No obstante lo anterior, se valorará positivamente que la propuesta considere localización fuera del principal centro urbano de la región.

A continuación, se resume la información de población, población mapuche, postulantes y beneficiarios a los principales programas del Servicio de Cooperación Técnica en la región, particularmente, del Programa Fünmapu, con foco en población indígena:

Comuna	Población	Población Mapuche	Postulantes Sercotec	Beneficiarios Sercotec	Postulantes Mapuches	Beneficiarios Mapuches	Beneficiarios FünMapu
Angol	52.215	6.825	216	100	21	8	1
Carahue	23.947	10.038	107	57	37	15	6
Cholchol	11.322	8.743	26	9	19	7	1
Collipulli	24.255	6.588	47	18	11	3	1
Cunco	17.189	5.438	42	19	11	4	5
Curacautín	17.019	2.438	106	64	9	2	1
Curarrehue	7.347	4.946	23	8	16	7	10
Ercilla	7.592	4.047	18	8	6	4	0
Freire	24.111	13.317	47	23	21	4	4
Galvarino	11.800	8.307	12	8	8	4	0
Gorbea	14.045	2.701	51	27	21	11	2
Lautaro	36.989	14.558	45	23	18	10	2
Loncoche	23.184	7.837	37	11	12	3	2
Lonquimay	9.926	5.584	65	39	39	20	6
Los Sauces	7.039	2.120	14	7	6	3	2
Lumaco	9.399	4.351	44	20	8	4	0
Melipeuco	6.025	3.207	26	16	6	3	4
Nueva Imperial	32.066	18.286	102	47	54	27	6
Padre Las Casas	74.744	37.197	130	53	61	23	7
Perquenco	6.861	3.514	7	2	4	1	0
Pitrufquén	24.287	8.423	50	34	21	14	5
Pucón	27.724	7.959	236	125	32	21	4
Purén	11.669	3.305	52	33	4	0	0
Renaico	10.022	1.253	17	9	4	2	0
P. Saavedra	12.187	9.912	50	22	35	15	11
Temuco	276.580	68.369	743	279	161	61	8
Teodoro Schmidt	14.814	7.989	108	48	59	29	16
Toltén	9.574	4.203	28	12	6	2	2
Traiguén	18.348	5.662	34	16	7	5	1
Victoria	33.378	9.301	96	43	16	3	0
Vilcún	27.441	9.863	81	41	27	16	9
Villarrica	54.076	15.047	249	123	58	28	9
<b>Total</b>	<b>937.175</b>	<b>321.328</b>	<b>2.909</b>	<b>1.344</b>	<b>818</b>	<b>359</b>	<b>125</b>

Fuente: Población y población Mapuche, Censo 2017; Postulantes y beneficiarios Sercotec (totales y mapuches), registro de los programas Almacenes-Emprende-Crece-Juntos-Promoción y Gremios 2016 al 2018; Beneficiarios FünMapu, corresponden al año 2017 y 2018.



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 la ejecución de un Centro Satélite o punto móvil con cargo a los aportes del Operador o de terceros apalancados, será considerado como valor agregado.

En el marco del presente concurso, se espera adjudicar el siguiente Centro:

N°	Localización Centro	Tamaño Centro <sup>7</sup>	Centro Especializado
1	Región de la Araucanía	Pequeño	Pueblo Mapuche

Para el Centro antes indicado, el oferente deberá proponer y especificar, como parte de su Valor Agregado, todos aquellos elementos mediante los cuales se vinculará en el territorio, detallando las comunas y/o localidades donde implementará espacios de atención, ya sea como Centros Satélites o Puntos Móviles, según lo indicado precedentemente.

## **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 según tamaño.

El Operador aportará con sus recursos propios, y gestionará fondos de terceros (nacionales e internacionales), que contribuirán a crear, ampliar y 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, de las entidades de educación superior, organizaciones empresariales, etc. Los aportes de recursos no pecuniarios deberán considerar su valor de mercado, el que será determinado por la comisión evaluadora, y en el caso de encontrarse sobrevalorados o considerar aportes que no generen valor al Centro, conforme al modelo, dicha comisión deberá velar por el cumplimiento del estándar mínimo. El financiamiento compartido está sujeto a evaluación y modificación durante la evaluación de la propuesta y ejecución del convenio, resguardando la sustentabilidad del Centro.

<sup>7</sup> Durante la operación de los Centros se evaluará su crecimiento, en consideración a los resultados de desempeño, disponibilidad presupuestaria y apalancamiento de recursos de terceros.





Para este concurso, el costo total del Centro será financiado conjuntamente, con el aporte de Sercotec y 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 indica valores referenciales que podrá aportar Sercotec para habilitación y ejecución anual del Centro, y podrán ser ajustados en la etapa de negociación, sujeto a la disponibilidad presupuestaria del período correspondiente:

Tamaño	Valores referenciales de aporte Sercotec	
	Ejecución total anual	Habilitación total en caso de ser necesario (por una única vez)
Pequeño	\$150.000.000 - \$300.000.000.-	\$ 25.000.000 - \$32.000.000.-

El presupuesto está determinado en el Anexo N° 6, el cual deberá completarse de acuerdo a los valores señalados.

**El aporte del oferente deberá corresponder como mínimo a un 20% del costo total de la ejecución del Centro.**

De éstos, se evaluarán 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, y formarán 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, a las condiciones del territorio y aporte real para el funcionamiento del Centro. Los recursos de Sercotec financiarán sólo la estructura 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 (Convenios de Agenciamiento) para la ejecución del Programa de Centros.



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

##### 4.1 CONDICIONES:

Este concurso público, se regirá por las presente Bases, por el Reglamento aprobado por la Resolución de la Gerencia General de Sercotec N° 9664, de fecha 12 de octubre de 2018, por 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 una expresa mención en contrario. Si el vencimiento de un plazo corresponde al día sábado, domingo o festivo, se entenderá cumplido el primer día hábil administrativo<sup>8</sup> siguiente a las 14:00 hrs.

##### 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 y Acuerdos de Desempeño, para la operación del Centro Especializado en Pueblo Mapuche.

#### 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 **martes 15 de enero de 2019**. 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 contar del día 15 de enero de 2019 hasta las 12:00 horas del día jueves 21 de febrero de 2019**, considerando la hora de Chile continental.

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

---

<sup>8</sup> Se entienden días hábiles administrativos los días lunes a viernes, exceptuando los feriados.





Las ofertas deberán ser entregadas en la Oficina de Partes de Sercotec, Huérfanos N° 1117, Piso 9, comuna y ciudad de Santiago, de lunes a viernes desde las 09:00 hasta las 16:00 hrs., o recepcionadas en oficinas de la Dirección Regional Sercotec del Maule correspondiente a la postulación (Anexo N° 3, punto 1), la que remitirá 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**”.

**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 15 de enero de 2019 hasta las 15:00 horas del día jueves 31 de enero de 2019.**

**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 a más tardar el **viernes 8 de febrero de 2019 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 dificulte la obtención de buenas propuestas. Estas aclaraciones se publicarán en el sitio Sercotec. Asimismo, 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, por tanto, 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, 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.</li> <li>o Certificado de Vigencia.</li> <li>o Certificado de Anotaciones.</li> </ul>                     Todos emitidos por el registro de empresas y sociedades.                 </li> </ol>
Asociaciones Gremiales Cámaras de Comercio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopia del RUT.</li> <li>2. 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>1. Fotocopia del RUT.</li> <li>2. Certificado de Vigencia emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, con no más de 60 días de antigüedad a la fecha de su presentación.</li> </ol>





Otras personas jurídicas	1. 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.
--------------------------	---

## 7.2 SOBRE 2: PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA

En un **segundo sobre**, la entidad postulante deberá presentar en formato impreso y digital una “**Propuesta Técnica y Económica**”, según el Anexo N° 2, desarrollando la totalidad de los contenidos que se solicitan en el Formulario de Postulación.

Además, debe presentar, como requisito de admisibilidad, **aporte de recursos adicionales**. Para lo anterior, deberá adjuntar una carta de compromiso (incorporada en el Anexo N° 2) de las entidades o del propio oferente que aporta recursos, indicando montos, porcentajes respecto del total de la oferta, señalando acotaciones o restricciones de uso, si existieran, e indicando a que ítem de financiamiento corresponde.

Por su parte, junto a la oferta técnica, el oferente deberá incorporar todos los antecedentes y documentos solicitados en el Anexo N° 2 Formulario de postulación.

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

### 8.1 RECEPCIÓN DE LAS PROPUESTAS

Los sobres que contengan los Antecedentes del/los Oferente y la/s Propuesta/s Técnica/s y Económica deben ser entregados dentro del plazo establecido en el punto 5 mediante carta conductora de la entidad postulante debidamente firmada por el responsable de la misma.

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 propuestas se realizará dentro de 5 días hábiles 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 este 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, si los oferentes no entregan la documentación faltante o no corrigen la ya entregada, quedarán fuera de concurso sin necesidad de notificación alguna.

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

**LAS OFERTAS SERÁN CONSIDERADAS INADMISIBLES EN EL 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 de Centros designará una comisión técnica con integrantes en número impar para la evaluación de las propuestas admisibles. En el caso de ser necesario, la Comisión Técnica le 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 la 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 será publicada también 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:

Criterio de Evaluación	Ponderación
1. Propuesta técnica	30%
2. Ubicación e Infraestructura	5%
3. Porcentaje de aportes de cofinanciamiento por el operador	10%
4. Coherencia del plan de gastos de la propuesta	10%
5. Experiencia de la entidad postulante y del equipo de trabajo	30%
6. Valor agregado	15%

1. **Propuesta técnica:** La propuesta técnica debe ser presentada de acuerdo al formato indicado en **Anexo N° 2**, incorporando el plan estratégico del Centro, su respectivo plan de actividades que incorpore el proceso de habilitación (de ser necesario) 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 través de Centros Satélites y otros puntos de atención en terreno.

La propuesta técnica deberá guardar coherencia y pertinencia entre los objetivos y actividades a desarrollar e indicadores de medición propuestos. Asimismo, puede incluir nuevos indicadores que se estimen convenientes para el logro de objetivos del Centro.

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

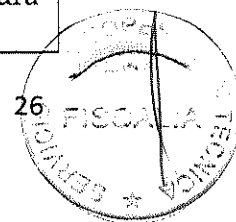


Nota	Justificación
1	La propuesta técnica no cumple con ninguno de los requerimientos solicitados.
2	La propuesta técnica cumple de manera parcial con los requerimientos solicitados.
3	La propuesta técnica cumple con los requerimientos solicitados pero los elementos presentados no cumplen con la coherencia y/o pertinencia del modelo descrito.
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. **Ubicación e Infraestructura.** Se evaluará:

- La ubicación física propuesta del Centro respecto de accesibilidad, visibilidad, cercanía a los actores claves, cobertura del territorio atendido, articulación con diversas redes, entidades públicas y privadas para la entrega de servicios de apoyo en el territorio, y descentralización.
- La calidad de infraestructura a utilizar propuesta en la operación del Centro: Espacios pertinentes conforme a la propuesta, con equipamiento suficiente para intercambio de saberes, asesorías y capacitación, oficinas para asesores internos y externos, servicio de cafetería, servicios higiénicos, salas de descanso y recreación, sala de espera de clientes e infantil, estacionamientos, entre otras, las que deben 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 requerimientos solicitados.
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.

3. **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. **El aporte del oferente debe corresponder como mínimo al 20% del costo total de ejecución del Centro. En caso de contravención, la oferta quedará fuera de bases.**

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 al menos el 20% de aportes son pecuniarios.

4. **Coherencia del plan de gastos de propuesta:** Se evaluará coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, los servicios solicitados y los aportes descritos. Sercotec sólo financia la estructura básica y hasta los montos máximos.

Nota	Justificación
1	El plan de gastos propuesto no cumple con la coherencia y pertinencia de aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y/o el Operador no propone aportes propios pecuniarios o no pecuniarios al proyecto.
2	El plan de gastos propuesto cumple parcialmente con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y el Operador propone aportes "propios", pecuniarios y/o no pecuniarios, menores a un 40% del cofinanciamiento total de ejecución del Centro.





3	El plan de gastos propuesto cumple parcialmente con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y el Operador propone aportes "propios", pecuniarios y/o no pecuniarios, iguales o mayores a un 40% y menores al 50% del cofinanciamiento total de ejecución del Centro.
4	El plan de gastos propuesto cumple parcialmente con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y el Operador propone aportes "propios", pecuniarios y/o no pecuniarios, iguales o mayores a un 50% del cofinanciamiento total de ejecución del Centro.
5	El plan de gastos propuesto cumple con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y el Operador oferta aportes "propios", pecuniarios y/o no pecuniarios, menores a un 40% del cofinanciamiento total de ejecución del Centro.
6	El plan de gastos propuesto cumple con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y el Operador oferta aportes "propios", pecuniarios y/o no pecuniarios, iguales o mayores a un 40% y menores al 50% del cofinanciamiento total de ejecución del Centro.
7	El plan de gastos propuesto cumple con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y el Operador oferta aportes "propios", pecuniarios y/o no pecuniarios, que son iguales o mayores al 50% del cofinanciamiento total de ejecución del Centro.

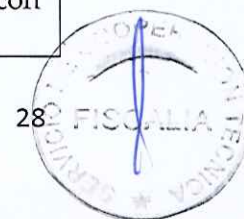
5. **Experiencia de la entidad postulante y del equipo de trabajo:** Se evaluará:

- La experiencia de la entidad postulante, respecto a ejecución de proyectos relevantes similares, asesoría directa en desarrollo de negocios, fomento productivo, experiencia en el Pueblo Mapuche (cultura, territorio e idioma, entre otros aspectos a evaluar).
- 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, experiencia en el Pueblo Mapuche (cultura, territorio e idioma, entre otros aspectos a evaluar).

Se evaluarán positivamente a los equipos de trabajo cuyos integrantes pertenezcan al Pueblo Mapuche, conforme a declaración jurada simple y demás antecedentes; o que acrediten experiencia en la cultura, territorio e idioma, entre otros aspectos a evaluar.

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.

Nota	Justificación
1	La experiencia de la entidad postulante y la del equipo de trabajo no cumplen con los requerimientos solicitados.



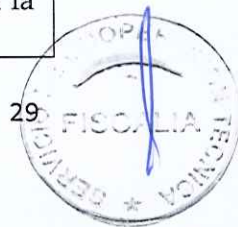


2	La experiencia de la entidad postulante cumple parcialmente con los requisitos solicitados y el equipo de trabajo no cumple con los requerimientos solicitados; o La experiencia de la entidad postulante no cumple con los requisitos solicitados y el equipo de trabajo cumple parcialmente con los requerimientos 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 y la del equipo de trabajo cumplen con los requisitos solicitados, y al menos un integrante pertenece al Pueblo Mapuche.
7	La experiencia de la entidad postulante y la del equipo de trabajo cumplen con los requerimientos solicitados, de forma destacada, resultando ser comparativamente la mejor oferta, y al menos un integrante del equipo pertenece al Pueblo Mapuche.

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 clientes del Centro. 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. A título ejemplar, podrá considerarse como un valor agregado, la atención diferenciada en horarios de atención extendidos, disposición de espacios e infraestructura acorde al pueblo mapuche, redes de mentores especializados en la materia, entre otros.

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 sólo 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 los servicios solicitados 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 los servicios solicitados 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 obtengan nota final ponderada inferior a **nota 4.50**.

De igual forma, serán declaradas inadmisibles las propuestas que obtengan una nota igual o inferior a 4.0 en el criterio de propuesta técnica y/o experiencia de la entidad postulante.

Ante la ocurrencia de un empate en el mayor puntaje final, entre dos o más propuestas, se seleccionará al Operador de acuerdo a la siguiente secuencia:

- a) Se seleccionará el Operador que obtenga mayor puntaje en Propuesta técnica.
- b) De persistir, se seleccionará al Operador que obtenga mayor puntaje en Experiencia.
- c) De persistir, se seleccionará al Operador que obtenga mayor puntaje Valor Agregado.

#### **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 presupuesto vinculado a la propuesta económica, remuneraciones del personal, infraestructura, entre otras.

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 4.5 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 1 o más sucesivamente en orden descendente según la lista de prelación, o bien declarar desierto el proceso.

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 del Convenio y Acuerdo de Desempeño. La propuesta del Operador forma parte integrante del Convenio.

En el caso de que el Operador ya seleccionado no pudiese ser formalizado por causas no imputables a Sercotec, dentro de un 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 los requisitos de formalización, el Operador deberá suscribir un Convenio de Agenciamiento de Centros con Sercotec. Dicho Convenio constará de los antecedentes de incorporación, los derechos, obligaciones, normativa 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, en caso de ser necesario, 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.

**Para efectos de la suscripción de los acuerdos de desempeño, el Operador debe tener su Informe de Gestión aprobado o bien salvadas las observaciones pendientes.**

El primer Acuerdo de Desempeño a suscribir, considera periodo de habilitación del Centro en caso de ser requerido, 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 o en las Oficinas de la Dirección Regional de Sercotec, los antecedentes que sean necesarios para acreditar las facultades de su representante legal. Dichos antecedentes serán solicitados al momento de informar los resultados del proceso.

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 Operador adjudicado incurriese en alguna falta relativa a las obligaciones contenidas en el Reglamento, Convenio, Acuerdo de Desempeño, Propuesta y Manuales, etc., Sercotec estará facultado para hacer efectiva las garantías e iniciar acciones legales.

## 12. GARANTIAS SOLICITADAS

### 12.1 GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

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

- ✓ A nombre del Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Dirección:** Huérfanos N° 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 Negocios Especializado Pueblo Mapuche, Región de La Araucanía".
- ✓ **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, separada de sobre 1 y sobre 2, en la oficina central de Sercotec ubicada en Huérfanos N° 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 garantías de seriedad de ofertas para quienes no se adjudicaron este concurso, se realizará a partir del 2do día hábil administrativo contado desde la firma 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 garantía de seriedad de la oferta será devuelta una vez suscrito el Convenio, 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 entregue las restantes garantías señaladas en las bases en el plazo fijado.
    - No proporcione los antecedentes necesarios para elaborar el Convenio.
    - No suscriba el Convenio dentro del plazo fijado para hacerlo.

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

**NOTA:** El oferente dispondrá del plazo de hasta 5 días hábiles para cambiar la garantía, en el caso de que la presentada adoleciera de algún error de forma, contados desde la notificación del mismo (no se entenderá como error de forma presentar un documento o instrumento distinto a los exigidos).

## 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 del Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Dirección:** Huérfanos N° 1117, Piso 9, Santiago, Chile.
- ✓ **Tipo:** Boleta bancaria, póliza de seguro o certificado de fianza.
- ✓ **Monto:** equivalente al 10% del presupuesto total del centro (costo de habilitación, en caso de ser pertinente, 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 Especializado Pueblo Mapuche, Región de La Araucanía, 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 sólo 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; 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 siguiente garantía:

- ✓ A nombre del Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Dirección:** Huérfanos N° 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 (Anexo N° 3), hasta la fecha y hora del cierre del concurso indicado en presentes bases.
- ✓ **Glosa según anticipo a solicitar:**
  - **Glosa para el anticipo de habilitación (en los casos que sea pertinente):** “Para garantizar el correcto uso de los fondos transferidos en calidad de anticipo para la habilitación del Centro de Negocios Especializado Pueblo Mapuche, Región de La Araucanía”.
  - **Glosa para el anticipo de recursos humanos y operación:** “Para garantizar el correcto uso de los fondos transferidos en calidad de anticipo para el recurso humano y operación del Centro de Negocios Especializado Pueblo Mapuche, Región de La Araucanía”.
- ✓ 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 el Gerente 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 celebración del Convenio de Agenciamiento hasta por cinco años.

El Convenio de Agenciamiento está condicionado al desempeño de actividades del Centro de conformidad al Acuerdo de Desempeño. La Gerencia de Centros se pronunciará sobre el cumplimiento favorable o desfavorable de las actividades estipuladas en el Acuerdo de Desempeño para continuidad del servicio, o realizará las observaciones correspondientes, a las que el Operador deberá sujetarse y subsanar.

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 y/o terminarse anticipadamente, si se incurriere en alguna de las causales mencionadas en el 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 del 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 perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación.

## **19. RELACIÓN CONTRACTUAL ENTRE EL OPERADOR Y SUS DEPENDIENTES Y SUBCONTRATACIÓN**

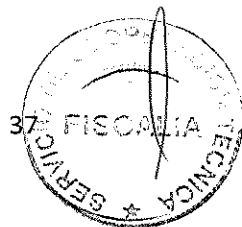
El personal dependerá del Operador contratante y no tendrá relación laboral directa ni indirecta con Sercotec, ni con ninguna de sus oficinas o dependencias. Las obligaciones de carácter laboral, previsional o de cualquier otra naturaleza que puedan existir entre dichos dependientes y el Operador como 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. TERMINO ANTICIPADO**

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

1. Resciliación o mutuo acuerdo entre las partes.
2. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el Operador tanto en el Convenio de Agenciamiento como en los Informes de Desempeño, las que serán calificadas unilateralmente por Sercotec, en uso de sus facultades privativas.
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 N° 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 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 Negocios. Asimismo la documentación, el material de difusión y toda aplicación en que deba aparecer la imagen institucional de marca, tendrá que ceñirse a este manual obligatoriamente, debiendo contar con 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, mención del apoyo público y otras materias de 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.





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 Negocios Especializado.

COMUNÍQUESE

*Cristóbal Leturia*

CRISTOBAL LETURIA INFANTE  
GERENTE GENERAL

SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA



v