**Acta Reunión de Negociación**

**Proceso Renovación de Acuerdos de Desempeño Centros de Desarrollo de Negocios**

1. **Antecedentes:**

|  |  |
| --- | --- |
| Centro: Puerto Aysén |  |
| Región: | Aysén |
| Tamaño del centro: | Pequeño |
| Institución Operadora: | INACAP |
| Fecha realización: | 27 julio 2016 |
| Hora realización: | 11:40 |
| Lugar realización: | VC Gerencia Centros de Desarrollo de Negocios |
| Participantes | René Solar, Sub director Nacional de CDN INACAP  André Beaujanot, Vicerrector INACAP  Felipe Chaparro, Contraparte INACAP Aysén  Felipe Klein, Director Regional de Sercotec Aysén  Maritza Andrade , Director CDN Puerto Aysén  Carla Porcile, Dirección Regional Sercotec, Aysén  Claudia Martinovic, profesional Gerencia de Centros  Carolina García, profesional Gerencia de Centros  Felipe de la Maza , profesional Gerencia de Centros |

1. **Presupuesto:**
   1. Convenio por 5 años y acuerdo renovable anual, sujeto al cumplimiento de metas y resultados.
   2. La selección del operador fue resultado de la evaluación favorable de su propuesta, la cual consideraba el presupuesto de operación del centro y la proporcionalidad de los aportes (Sercotec y Operador considerando los propios y apalancados de terceros) del primer período.
   3. Dicha proporcionalidad de aportes debe mantenerse para la renovación del Acuerdo de Desempeño del segundo período.
   4. Consideraciones de los Aportes del Operador:
      1. Analizar los aportes reales al centro, se deben indicar los aportes efectivos y vinculados directamente al centro, no vinculados al trabajo administrativo que debe realizar el Operador del Centro, a modo de ejemplo el contador no correspondería incorporarlo. Los costos de administración deben cubrir los costos de gestión del centro de responsabilidad del Operador.
      2. Indicar el aumento de materiales de oficina.
   5. Capacitación del equipo:
      1. considerar dentro del ítem presupuestario, al menos dos visitas al Nivel Central del equipo regional (traslados y viáticos), para encuentros nacionales según pertinencia. Adicionalmente, considerar una capacitación vinculada al manejo de clientes conflictivos para el equipo del centro, trabajo en equipo y otros relacionados que contribuyan a un favorable clima laboral.
      2. Capacitación explicar el porqué de la baja en capacitación
   6. Asesorías especializadas: se solicita aclarar reflejar en la línea que corresponde dentro del presupuesto diferenciando la asesoría especializada de capacitación
   7. Revisión por partidas presupuestarias:
      1. Recursos Humanos:

* Los sueldos no deben superar los rangos referenciales entregados por Sercotec con cargo a Sercotec. El incremento de IPC puede permitirse si está establecido dentro del contrato o reglamento interno del operador.
* Recalcular las partidas presupuestarias IAS vacaciones
* Honorarios y SS profesionales, coordinador sede en Coyhaique, revisar roles y funciones del coordinador.
* Alumnos en práctica, definir rol de éstos
* Sercotec recuerda que la rendición es responsabilidad del operador y no del equipo del centro. El asistente del centro no es el responsable de la rendición.
  + 1. Operación:
* Item de marketing: Se solicita que los insertos y publicaciones sean por canales, en formato y con contenidos pertinentes, validado por la Gerencia de Comunicaciones, y complementarios a las actividades a desarrollar por los Centros.
* No podrá ser contabilizado como ejecución del centro aquellas acciones de difusión que sean gestionadas, diseñadas y desarrolladas por Sercotec. Sí el centro podrá hacer uso de dicho material para difusión.
* Considerar la relevancia de las asesorías especializadas, porque serán las catalizadoras en la generación de impacto económico de los clientes. Por ejemplo evaluar la realización de clínicas jurídicas.
* Comunicaciones: Contraparte regional destaca la labor del Periodista regional de Sercotec.
  + 1. Administración. No hay observaciones.

1. **Indicadores:**
   1. A la fecha es visualiza un nivel de cumplimiento del 64% en el número de asesorados y 19% de clientes con aumento de ventas. Se solicita poner énfasis en el cumplimiento de aportes de terceros, los cuales no han sido efectivos a la fecha.
   2. Se establecerán dos tipos de indicadores: de procesos y de impacto. Los indicadores de procesos son el resultado de la gestión, y serán medidos por Sercotec en el proceso de seguimiento del centro, destacando cinco ámbitos de medición: atracción de clientes, cobertura del centro, recursos humanos y procesos internos, servicios del centro, gestión de metas y resultados.
   3. El centro podrá identificar sus propios indicadores de procesos, y realizar monitoreo interno y permanente.
   4. A continuación se indican los indicadores de impacto y de los cuales se solicita comprometer una meta, considerando las siguientes observaciones:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° | INDICADOR | OBSERVACIÓN |
| 1 | **N° total de clientes asesorados en periodo de medición.** | 179 |
| 2 | **N° de empresas con aumento de ventas en el periodo de medición** | 44 |
| 3 | **N° de nuevos empleos formales generados** | 18 |
| 4 | **Inversiones realizadas** | 30.000.000 |

1. **Consideraciones generales:**
   1. Escuela de Negocio para el Fortalecimiento de Mujeres: Procurar el desarrollo permanente de dicha escuela con los aportes de terceros y socios estratégicos, considerando que la metodología y contenidos ya se encuentre elaborada por Sercotec, con una periodicidad de tres meses, y revisiones de la actividad para evaluar sus resultados.

Los resultados del programa piloto implementado, indican que las mujeres participantes del programa de emprendimiento femenino y que fueron derivadas a un centro, requieren un menor número de horas de asesoría, presentan una menor deserción y mayor compromiso, por lo que la implementación del Programa retribuirá de manera favorable a los resultados del centro y su gestión.

* 1. Mapa estratégico del centro: debe ser actualizado de manera permanente según necesidad, y debe ser conocido por el equipo de trabajo. Definir los ejes estratégicos del centro, identificando el sello distintivo de operación, y que esto se vea reflejado en el plan de acción, plan de capacitación, asesorías especializadas, líneas de acción del centro, entre otros.
  2. Evaluaciones del equipo de trabajo: El centro debe realizar evaluaciones de desempeño trimestrales y realizar gestión sobre los resultados obtenidos.
  3. Plan de capacitación: Ligado al mapa estratégico de cada centro, realidad territorial y experiencia de atención. Las brechas identificadas del equipo deben ser consideradas en el plan de capacitación interno.
  4. Directorio del Centro: asegurar sesiones periódicas, con asistencia efectiva, en conocimiento del Mapa estratégico del Centro y focos estratégicos de acción. En caso de requerir cambio de integrantes, realizar solicitud justificada a contraparte regional para su evaluación.
  5. Para el próximo año se visualiza la vinculación a los SBDC Global, abriendo posibilidades a los intercambio de experiencias de clientes, centros entre otras.
  6. Modelo de acreditación: Diseño elaborado e incorporado en el Manual de Operación, en una segunda fase se estima transferir el modelo a los centros. Con el modelo se aspira que el centro ordene sus procesos, gestione las acciones, y genere las rutas de navegación indicadas, con un equipo de trabajo con cargas equilibradas, y flujos de trabajo que contribuyan al cumplimiento de los resultados, y objetivo final del programa de centros.
  7. Con el término del Primer Acuerdo de Desempeño finaliza el proceso de marcha blanca del proyecto.

1. **Acuerdos finales:**
   1. Martes 2 de agosto se espera recibir nueva propuesta, para llegar a acuerdo, y dar inicio al nuevo proceso de formalización.