

Cauquenes, 9 de Agosto de 2017.  
DIRECCION REGIONAL DEL MAULE N° /

**Señora**

**Millenne Grimau**

**Gerente (S) de Centros de Desarrollo de Negocios**

**SERCOTEC**

**PRESENTE**

En virtud del informe de los 90 días, enviado por el Centro Cauquenes, requerido en el Acuerdo de Desempeño vigente, esta Dirección Regional solicita la Aprobación y Renovación del Acuerdo de Desempeño para el Siguiete Periodo, por lo siguientes motivos:

**Operación:**

- **Manual de Operaciones:** Es de conocimiento y uso de todo el equipo, se requiere fortalecer las asesorías especializadas y formulación de estudios de mercados dado que el operador es la Universidad Católica del Maule y esta debería ser su gran propuesta de valor.
- **Modelo Gestión de Excelencia:** es de conocimiento y uso de todo el equipo, este ha trabajado en su implementación constantemente no obstante se evidencia escaso tiempo para dicha ejecución.
- **Sistema de registro informático / Neoserra:** es de uso y conocimiento de todo el equipo, el centro mantiene actualizado el registro de datos dentro del periodo requerido, la información registrada es confiable, pero no suficiente, dado que en el monitoreo de ha detectado datos incompletos, dificultando la realización de reportes (género, nivel de cliente, CIU, comuna, entre otros) falta redactar y nutrir de mejor manera dichos ingresos (seguimientos, acta de reuniones, planes de trabajo, etc)
- **Relaciones internas del equipo de trabajo:** Se evidencia un equipo técnico armónico, comprometido y dinámico.
- **Evaluación del equipo:** este punto ha sido complejo, dado que la instrucción es trimestral hasta ahora solo se ha recibido una evaluación y se proyecta otra para el mes de septiembre.
- **Plan estratégico:** Se trabaja en función del plan estratégico, el que se mantiene actualizado, y se informa del avance en los informes trimestrales.
- **Brechas de capacitación y Desarrollo profesional:** Se ha levantado, se ha actualizado, y ejecutado.

- Convenios Nacionales y Acuerdos regionales vigentes: El Centro conoce los convenios nacionales disponibles, se han enviado debidamente al operador, pero cada mes se debe recordar por parte de Sercotec el envío de la estadística asociada al convenio de correos de Chile.
- Servicios del centro: Se están prestando los servicios mínimos requeridos según el modelo, las metodologías utilizadas son pertinentes y sustanciales en la intervención con los clientes
  - Asesorías: Se están realizando de buena manera, el centro es capaz de responder las necesidades integrales de sus clientes.
  - Capacitación a clientes: Se están realizando de buena manera, de acuerdo al plan de capacitación de clientes. Se evidencia una variedad de acciones para clientes N1, N2 y N3.
    - Escuela Fortalecimiento Emprendimiento Femenino: se ha planificado una escuela para ser ejecutada desde la última semana de Julio y finalizará a fines de Septiembre, siendo implementada por docentes de la UCM.
  - Estudios de Mercado: En este año 2 aún no se han realizado estudios de mercado están en proceso con los alumnos en práctica, se proyectan 4 estudios de mercado.
- Acciones comunicaciones: se está llevando a cabo el plan comunicacional, se cargan las agendas mensuales conforme el plan de capacitación, generando las correspondientes coordinaciones necesarias para la puesta en valor y seguimiento del trabajo del CDN.

## Gestión

- Manual de Operaciones y Modelo Gestión de Excelencia: se realiza gestión sobre la planificación del centro, en conformidad al modelo conceptual.
- Sistema de registro informático/Neoserra: Se realiza gestión sobre las actividades del centro y el recurso humano a través del sistema, se analizan las variables de gestión a disposición en el tablero de mando, adicionalmente el director de centro realiza seguimiento en terreno con sus asesores. En forma paralela, desde Sercotec se envía regularmente la matriz de indicadores con su grado de avance al operador con copia al director del Centro, de manera de establecer las alertas necesarias y así poder establecer planes de contingencia oportunos.
- El Comité Directivo: está funcionando con baja regularidad. El comité Directivo no está funcionando de acuerdo a la periodicidad informada no obstante sólo se ha recibido una y

se proyecta otra reunión a fines de septiembre. Recomienda sumar miembros representantes de organizaciones empresariales.

- Convenios Nacionales y Acuerdos regionales vigentes: se han realizado acciones para activarlos y realizarles seguimiento, se han llevado a cabo los compromisos asumidos, son un aporte para los clientes del centro, tales como Banco Estado, Banco BCI, Chile compra entre otros. No obstante el convenio que menos agrega valor es el de correos de Chile.
- Aporte de socios estratégicos: se han realizado gestiones para dar cumplimiento a los aportes pecuniarios y/o no pecuniarios, se han realizado asesorías especializadas por parte de SII con el tema de facturación electrónica, apoyo de alumnos tesistas y practicante, entre otras acciones comprometidas.
- Articulación Público/Privada – Triple Hélice: Se han realizado acciones de vinculación con actores público/privado del territorio. Estas acciones han estado más lideradas por el Director del Centro de Negocios que por el operador.

#### Financiero

- Rendiciones: han ingresado en fecha, el operador ha cumplido en plazo y en forma. Dado la burocracia organizacional de la Universidad, en este caso la asistente ejecutiva es la que prepara las rendiciones apoyada por el contador del operador.
- Ejecución presupuestaria: Se evidencia una ágil ejecución presupuestaria, no obstante se estima que no ejecutarán el presupuesto en 100% al término del acuerdo, **y dado que son fondos regionales se tendrá que solicitar al GORE una ampliación del convenio para poder terminar de ejecutar dichos recursos.** De los \$ 162.020.000 considerados para la operación del centro, a la fecha se ha rendido \$ 81.172.086 y aprobado \$81.169.208, teniendo un avance de 50 % del total del presupuesto de operación. Ante este escenario se observa una proyección de que existirá un remanente mayor que el año anterior, generado por una parte por las remuneraciones, viáticos y capacitación.
- Ejecución de Recursos Apalancados: la ejecución de recursos apalancados va de acuerdo a lo planificado, se rendirá la cuarta rendición, cumplirá proporcionalidad establecida en acuerdo anual, se concretarán los aportes.

#### Metas de resultado

- Cobertura, N° de clientes asesorados: A la fecha este indicador va en un 96%, este centro lograra cumplir la meta según lo comprometido para el segundo año, está clara la estrategia para cumplir el indicador.

- N° de empresas que Aumentan Venta: a la fecha este indicador va en un 98%, en razón que debiera llevar sobre el 85 %, está clara la estrategia para cumplir el indicador.
- N° de empleos creados: A la fecha este indicador va en un 107%, meta cumplida a la fecha de realización de este informe, está clara la estrategia para cumplir el indicador.
- Monto de Financiamiento obtenido: a la fecha este indicador va en un 110%, meta cumplida a la fecha de realización de este informe, está clara la estrategia para cumplir el indicador.
- Clientes Activos: a la fecha este indicador va en un 61% y según su horizonte de tiempo debiera llevar un 85%. Reconocen que es una herramienta de gestión que los invita a limpiar su cartera de clientes y de trabajar sólo con aquellos que tengan posibilidad de generar impacto económico.



*Samuel Chambe Toledo*  
**Samuel Chambe Toledo**  
**DIRECTOR REGIONAL**  
**Maule**

INGRESO EN REGISTRO DE ENTRADA y SALIDA DE CORRESPONDENCIA		
Código Unidad	Número	Fecha
09405232117		11-8-2017