

CONVENIO DE INCORPORACIÓN A LA PLATAFORMA ESCRITORIO EMPRESA

CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN

Y

SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

En Santiago de Chile, a 26 de Octubre de 2016, entre la **CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN**, en adelante CORFO, RUT N° 60.706.000-2 representado por su Vicepresidente Ejecutivo don **Eduardo Bitran Colodro**, ambos domiciliados en Moneda 921, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, y el **SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**, RUT N° 82.174.900-K, representado por su Gerente General don **Bernardo Troncoso Narváez**, ambos domiciliados en Huérfanos 1117, piso 9, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, en adelante SERCOTEC, se ha convenido:

PRIMERO: Antecedentes.

1. El Decreto Supremo N° 267, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que crea el Sistema Escritorio Empresa e Instruye la Incorporación de los Órganos de la Administración del Estado, el que en este acto pasa a formar parte integrante de este Convenio.
2. El referido Decreto encargó la implementación y gestión del Escritorio y la Plataforma a la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO).
3. En dicho marco, CORFO debe suscribir con los órganos de la Administración del Estado y las entidades privadas que presten servicios de interés público, convenios de cooperación para que se incorporen al Escritorio o a la Plataforma según corresponda.

SEGUNDO: Objeto.

1. El Sistema Escritorio Empresa es una plataforma tecnológica que permite a las empresas gestionar mejor sus emprendimientos, operaciones, obtención de información, documentación e interacciones, en general, con el Estado y eventualmente con organismos privados de interés público.
2. Así, se la concibe como una plataforma digital integrada, concentrada, interactiva y fácil de usar, en que las empresas podrán acceder a un escritorio virtual personalizado que le permita interactuar con el Estado y otros organismos privados de interés público, a través de un conjunto de servicios, aplicaciones, contenidos, componentes e interfaces ofrecidas al usuario final.
3. La Plataforma da origen a diferentes actividades que han de ser realizadas por cada una de las Partes, obligándose a través de este instrumento a realizar los mejores esfuerzos y a disponer de los medios materiales y humanos necesarios para:



- a) Integrar a la Plataforma Escritorio Empresa los trámites y/o servicios que las empresas deben realizar ante SERCOTEC, de conformidad con las fases o etapas de integración de los trámites;
- b) Facilitar y promover la realización de los trámites y servicios que las empresas deben realizar ante SERCOTEC a través de la Plataforma Escritorio Empresa;
- c) Potenciar el modelo de integración e interoperabilidad tecnológica entre los órganos de la Administración del Estado y los organismos privados de interés público;
- d) En general, lograr los objetivos definidos por el Decreto Supremo N° 267, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que crea el Sistema Escritorio Empresa e Instruye la Incorporación de los Órganos de la Administración del Estado.

TERCERO: Principios de la Plataforma Escritorio Empresa.

1. La Plataforma Escritorio Empresa considera en su diseño, implementación y operación los principios que se declaran a continuación, los que habrán de tenerse en cuenta para interpretar y/o complementar el alcance y el régimen de derechos y obligaciones del presente convenio:

- a) Simplificación e integración de trámites: La Plataforma Escritorio Empresa debe permitir acercar y facilitar la interacción entre las empresas, los organismos privados de interés público y el Estado con miras a mejorar la eficiencia y eficacia del Estado generando ahorros tanto para las empresas como para el Estado.
- b) Reducción de los costos de transacción: La Plataforma Escritorio Empresa debe permitir reducir los costos transaccionales de los trámites y servicios integrados al asegurar un punto de contacto único y modelos de interacción estandarizados con el Estado.
- c) Interoperabilidad: La Plataforma Escritorio Empresa debe tener la capacidad para intercambiar información con SERCOTEC y utilizar ésta para la provisión de los trámites y/o servicios integrados a la Plataforma.
- d) Seguridad: La Plataforma Escritorio Empresa debe, en todo momento, operar con las mejores prácticas en el ámbito de la seguridad informática, tanto física como lógica, en la medida que ello diga relación y/o sean necesarios para cumplir con los objetivos del Convenio.
- e) Continuidad: La Plataforma Escritorio Empresa debe asegurar el plan de continuidad de servicio, teniendo en especial consideración que el objetivo final es permitir que las empresas puedan tener acceso a los trámites y servicios integrados.
- f) Calidad: La Plataforma Escritorio Empresa debe operar cumpliendo con los niveles de calidad de servicio definidos en el Anexo I Niveles de Calidad de Servicio.



- g) Nivel Mínimo: La Plataforma Escritorio Empresa debe cumplir con igual o superior seguridad, calidad y tecnología, respecto a la situación existente al momento en que el respectivo trámite y/o servicio sea incorporado a ésta.
- h) Escalabilidad: La Plataforma Escritorio Empresa debe implementarse con tecnología y capacidades que permitan satisfacer las necesidades de crecimiento del Escritorio Empresa y de las partes suscriptoras de este Convenio, para atender los procesos que sean integrados a ésta.
- i) Gradualidad: La implementación de la Plataforma Escritorio Empresa será gradual, integrándose los trámites y/o servicios de acuerdo a la priorización definida por CORFO.

CUARTO: Fases o etapas de integración de los trámites.

1. Para lograr la integración de SERCOTEC a la Plataforma Escritorio Empresa, las partes convienen en ajustarse a las siguientes fases o etapas de integración:

Fase 1	Levantamiento en detalle de los trámites y servicios que se desea integrar a la Plataforma Escritorio Empresa.	Responsable principal ambas partes
Fase 2	Estudio de factibilidad técnica y de operación de los trámites definidos en la Fase 1.	Responsable principal Corfo
Fase 3	Acuerdo de trámites y servicios a ser efectivamente integrados a la Plataforma Escritorio Empresa y priorización para la integración.	Responsable principal ambas partes
Fase 4	Implementación y puesta en marcha de los trámites y servicios definidos en la Fase 3.	Responsable principal ambas partes
Fase 5	Operación y mantención de los trámites y servicios integrados.	Responsable principal Corfo

2. Un vez que las partes hayan acordado los trámites y servicios a ser integrados a la Plataforma Escritorio Empresa y se haya efectuado la priorización para la integración, deberán suscribir el Acta de Incorporación de Trámite, Anexo II, para cada uno de los trámites y/o servicios a integrar.

3. El Acta de Incorporación de Trámites será suscrita por:

- a. CORFO: Subgerente de Proyectos Especiales de Fomento Digital de la Gerencia Operaciones.
- b. SERCOTEC: Gerente de Tecnología y Sistemas



QUINTO: Funcionalidades de la Plataforma Escritorio Empresa.

1. Navegación libre: Permite a los usuarios navegar por la Plataforma Escritorio Empresa sin necesidad de autenticarse, permitiéndosele acceder y usar funciones tales como contáctenos, redes sociales, orientación experta y buscador.
2. Identificación de usuarios: Permite a los usuarios el registro y acceso de los usuarios a la Plataforma Escritorio Empresa de manera de realizar acciones que requieran de un perfil y/o privilegios para ello, con funciones tales como inscripción de usuario, recuperación de credenciales, reinicio de clave, expiración de contraseñas y autenticación. En el ambiente usuario identificado, los usuarios igualmente podrán acceder a todas las funcionalidades disponibles en navegación libre.
3. Domicilio virtual: Funcionalidad virtual que permite a los usuarios recibir comunicaciones de los órganos de la Administración del Estado y de los organismos privados de interés público que han integrado sus trámites y/o servicios a la Plataforma Escritorio Empresa, con funciones tales como mis comunicaciones, mis consultas y confirmación de comunicaciones
4. Otras funcionalidades asociadas a la operación: Conjunto de funciones que permiten complementar la utilización de la Plataforma Escritorio Empresa facilitando la experiencia del usuario, con funciones tales como personalización, orientación experta y mesa de ayuda.
5. Trazabilidad de los trámites o transacciones, administración y gestión del Escritorio Empresa: Conjunto de funciones que permiten administrar y gestionar la Plataforma Escritorio Empresa, con funciones tales como autenticación, ficha estado de situación de empresa, log file, monitoreo, intrusión, administración y gestión.

SEXTO: Niveles de Calidad de Servicio.

1. Los estándares mínimos de calidad y continuidad de servicio que deberá cumplir la Plataforma Escritorio Empresa son los descritos en el Anexo I Niveles de Calidad de Servicio.
2. Los niveles de calidad de servicio podrán ser modificados por CORFO, debiendo informar de esta situación a SERCOTEC y a los usuarios de la Plataforma Escritorio Empresa.
3. La modificación de los niveles y calidad de servicio deberá tener siempre por objeto asegurar la fiabilidad de los servicios prestados a través de la Plataforma Escritorio Empresa, evitar la obsolescencia tecnológica y velar por el correcto funcionamiento de los servicios objeto del presente Convenio.

SÉPTIMO: Obligaciones de CORFO.

1. Sin perjuicio de las obligaciones que emanan de diversas disposiciones del presente Convenio, serán obligaciones específicas de **CORFO** las siguientes:



- a. Contar con los equipos de trabajo, con calificación profesional para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en este Convenio.
- b. Realizar las acciones tendientes a facilitar a SERCOTEC la integración de los trámites y/o servicios que las empresas deben realizar ante él a la Plataforma Escritorio Empresa, para lo cual otorgará la asesoría, capacitación y el soporte técnico y operacional necesario, de conformidad con las fases o etapas de integración de los trámites y/o servicios.
- c. Velar para que la Plataforma Escritorio Empresa mantenga disponible todas las funcionalidades señaladas en la cláusula quinta.
- d. Velar para que la Plataforma Escritorio Empresa cumpla con los Niveles de Calidad de Servicio señalados en la cláusula sexta.
- e. Mantener informado al Jefe de Proyecto de SERCOTEC, respecto de las estadísticas e indicadores de desempeño, su nivel de cumplimiento y cualquier otro aspecto que sea relevante para asegurar la operación de la Plataforma Escritorio Empresa.
- f. Informar trimestralmente a SERCOTEC sobre las estadísticas asociadas a la realización de trámites y uso de sus trámites y/o servicios a través de la Plataforma Escritorio Empresa.
- g. Informar a SERCOTEC tan pronto se haya tomado conocimiento, sobre cualquier falla en la normal operación de la Plataforma Escritorio Empresa y de los planes para superar dicha falla.
- h. Respetar y velar por la propiedad y confidencialidad de la información contenida en la plataforma.
- i. Informar a los usuarios de la Plataforma Escritorio Empresa los trámites y/o servicios que se encuentran disponibles, así como suministrar el asesoramiento necesario para que éstos se encuentren en condiciones de recibir y utilizarlos en la Plataforma.
- j. Comunicar a SERCOTEC y a los usuarios de la Plataforma Escritorio Empresa los eventos de fuerza mayor debiendo informar el plan de superación de los mismos.

OCTAVO: Obligaciones de SERCOTEC.

1. Sin perjuicio de las obligaciones que emanan de diversas disposiciones del presente Convenio, serán obligaciones específicas de SERCOTEC las siguientes:
 - a. Apoyar y facilitar todas las actividades tendientes a facilitar a CORFO la integración de los trámites y/o servicios que las empresas deben realizar ante SERCOTEC a la Plataforma Escritorio Empresa, asegurando la participación de sus funcionarios en las reuniones ejecutivas, técnicas y operacionales que se desarrollen para lograr la integración de los trámites y servicios.



- b. Entregar en forma oportuna las especificaciones necesarias que CORFO le solicite para la correcta ejecución del Convenio y especialmente para la integración de sus trámites y/o servicios a la Plataforma Escritorio Empresa.
- c. Responder en forma oportuna a cualquier requerimiento de información de CORFO respecto de los trámites y servicios que se integren a la Plataforma Escritorio Empresa en virtud de este Convenio.
- d. Contar con los equipos de trabajo, con calificación profesional para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en este Convenio.
- e. Cumplir en tiempo y forma con los compromisos que resulten de la planificación detallada y aprobada por las partes para la integración de los trámites y/o servicios a la Plataforma Escritorio Empresa.
- f. Implementar todas las medidas de seguridad, tanto administrativas como tecnológicas, tendientes a impedir que terceros no autorizados accedan a los trámites y/o servicios provistos por la Plataforma Escritorio Empresa.
- g. Nombrar un Jefe de Proyecto.
- h. Informar trimestralmente a CORFO las estadísticas asociadas a la realización de trámites y consumo de los servicios integrados a la Plataforma Escritorio Empresa a través de sus canales propios, de conformidad con el formato definido por CORFO.
- i. De manera general, SERCOTEC se compromete a realizar todas las transacciones o gestiones de trámites en conformidad a los estándares, plazos, condiciones, requisitos, restricciones, niveles de servicio y modalidades operativas definidas por CORFO y consignadas en el acta del respectivo trámite o servicio a que se refiere la cláusula cuarto N° 2 y 3, cumpliéndose además con los plazos y exigencias legales que el ordenamiento jurídico establezca para la realización del trámite específico de que se trate.

NOVENO: Suministro de información.

1. Durante la ejecución de este Convenio y como parte de la integración de los trámites y/o servicios provistos por SERCOTEC a las empresas, las Partes podrán intercambiar información operacional y de seguridad relativa, entre otros, a los respectivos trámites, sin que el contenido de dichas informaciones tenga otro fin que el de colaborar al cumplimiento del Convenio.

DÉCIMO: Confidencialidad de la información.

1. Las Partes acuerdan que las condiciones contenidas en esta cláusula aplicarán cada vez que una de ellas (en adelante "la parte que revela" o el "Revelador") revele Información a la otra Parte (en adelante "la parte receptora" o el "Receptor").
2. Revelación: Se podrá revelar Información mediante cualquiera de las siguientes formas:



- a. Por escrito;
 - b. Mediante entrega de todo tipo de objetos físicos;
 - c. Al concederse acceso a información en formato digital o magnético con o sin entrega de soporte físico, en forma presencial o remota; o bien
 - d. Mediante comunicación oral o presentación visual o sonora.
3. Será considerada como "Información Confidencial" toda y cualquier información que, por el Revelador, haya sido o sea entregada o puesta a disposición, directa o indirectamente, de la otra Parte y de sus empleados sin importar la naturaleza de la relación contractual que los vincula en relación con el cumplimiento del Convenio.
 4. Asimismo, las Partes acuerdan que toda información que de acuerdo a la Constitución Política de la República o la ley sea calificada como confidencial o secreta, quedará protegida en virtud de lo que establezca la ley respectiva.
 5. El Receptor acepta:
 - a. Respecto de la Información Confidencial que recibe de la Parte que la revela, usar el mismo cuidado y discreción que usa con su propia Información Confidencial o clasificada en forma similar y que no desea que sea revelada, publicada o divulgada; y
 - b. Utilizar la Información Confidencial que recibe de la Parte que revela únicamente para el propósito para el que fue revelada o para beneficio de la Parte que revela.
 6. Esta obligación se hará extensiva a los funcionarios, trabajadores, dependientes, ejecutivos, contratistas y subcontratistas de la parte que reciba la Información Confidencial y que participen en la ejecución de este Convenio, a quienes se podrá revelar o dar acceso a toda la documentación y datos para cumplir con sus tareas propias. Cada una de las Partes debe velar por el estricto cumplimiento de esta obligación, incorporando en los respectivos contratos obligaciones de confidencialidad de la información en los términos que se indica en la presente cláusula.
 7. El Receptor podrá revelar la Información Confidencial en la medida que así lo exija la ley o autoridad judicial o administrativa competente. Sin embargo, en tal caso el Receptor debe dar aviso inmediato a la Parte que revela para que ésta cuente con un período razonable de tiempo para ejercitar cualquier acción que considere pertinente a los efectos de la protección de la Información.
 8. Período de Confidencialidad: La obligación de confidencialidad será de duración indefinida. Dicho plazo no será de aplicación a la Información Confidencial protegida por leyes especiales, la cual quedará protegida por el plazo y bajo las condiciones establecidas por ella, y a la confidencialidad de la información de terceros que deban participar para la ejecución del Convenio, en el evento que dichos terceros exijan un plazo menor.
 9. En todo caso, las Partes deberán devolverse mutua e inmediatamente después de terminado el Convenio, la información, antecedentes, datos y documentos a que hayan tenido acceso durante la ejecución del Convenio, que pertenecieran a la otra Parte y que aún estuviesen en su poder con obligación de confidencialidad.



10. Excepciones a las obligaciones de confidencialidad: La Parte receptora podrá revelar la Información Confidencial, publicarla, difundirla y utilizarla, cuando dicha Información:
 - a. Se encuentre en su posesión con anterioridad al presente Convenio, sin obligación de confidencialidad;
 - b. Sea desarrollada por el Receptor de manera independiente;
 - c. Sea obtenida de cualquier fuente lícita, sin obligación de confidencialidad, distinta de la Parte reveladora;
 - d. Esté disponible al público al momento de haberla recibido, o se convierta en pública en un momento posterior sin responsabilidad de la Parte receptora.
11. En caso que cualquiera de las Partes tuviera conocimiento de la aparición de cualquiera de las circunstancias anteriores, deberá informarlo a la otra Parte dentro de los cinco días de haber tomado conocimiento del hecho.
12. Las Partes se harán expresamente responsables, dentro de los alcances establecidos en este Convenio, de los perjuicios directos y previstos que provengan de su negligencia o dolo y que hayan sido causados a la otra Parte por el incumplimiento de la obligación contenida en esta cláusula en relación a la Información Confidencial.

UNDÉCIMO: Propiedad intelectual

1. Las Partes retienen individualmente sus respectivos derechos de propiedad intelectual e industrial sobre las obras creadas, desarrolladas o modificadas durante la vigencia de este Convenio. Ningún derecho de propiedad intelectual o industrial que exista actualmente o que se adquiera o licencie por una de las Partes, se otorgará a la otra Parte.
2. Las marcas y patentes pertenecientes a una Parte y que sean necesarias para que la otra parte cumpla con las actividades previstas en este Convenio, como uso de cualquier facilidad o equipo, incluso programas o Software sólo podrán utilizarse mediante autorización expresa de la Parte propietaria de los derechos.
3. Cada Parte será responsable, sin ningún costo adicional para la otra Parte, por la obtención de las licencias relativas a la propiedad intelectual o industrial de terceros usadas para el cumplimiento de sus respectivas obligaciones en este Convenio.
4. Salvo contrato específico celebrado entre las Partes en el cual se autorice expresamente, ninguna de ellas puede publicar o usar logotipos, marcas, marcas registradas, incluso marcas de servicio y patentes, nombres, redacciones, imágenes, diseños gráficos, símbolos o palabras de la otra parte, por medio de las cuales el nombre de una Parte pueda asociarse a cualquier producto, servicio, promoción o publicidad de la otra Parte.

DUODÉCIMO: Protección de datos personales.

1. Las Partes se obligan a dar cumplimiento en todo momento a la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.



2. Las Partes se obligan a utilizar los datos personales a los cuales tengan acceso con ocasión de la ejecución del Convenio, única y exclusivamente para los fines de éste y a guardar secreto respecto de ellos. Igualmente, se obligan a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal cuyo acceso sea provisto por la otra Parte a cualquier tercero ajeno al Convenio.
3. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento de datos por cuenta de cualquiera de las Partes y subsistirán aun después de terminados los tratamientos efectuados en el marco del Convenio.
4. Asimismo, las Partes se comprometen a comunicar y hacer cumplir a sus funcionarios, trabajadores y dependientes asignados al proyecto, las obligaciones establecidas en esta cláusula.
5. Cualquier uso de los datos que no se ajuste a lo dispuesto en la presente cláusula, será responsabilidad exclusiva de la Parte infractora frente a terceros y frente a la Parte que cumple, ante la que responderá por los daños y perjuicios que le hubiere podido causar, siendo considerado también responsable del tratamiento a estos efectos.
6. Los datos personales objeto de tratamiento en virtud de Convenio no serán cedidos a terceros sin la autorización expresa del titular de los datos o por mandato legal.

DÉCIMO TERCERO: Jefe de Proyecto.

1. Con el objeto de velar por el fiel cumplimiento del presente Convenio, cada una de las partes designará formalmente un Jefe de Proyecto, con la capacidad profesional de evaluar las opciones de integrar o no determinados trámites a la Plataforma Escritorio Empresa.
2. Ambos deberán reunirse en un Comité con la periodicidad que determinen de común acuerdo, a efectos de evaluar la marcha del Convenio, el cumplimiento de los objetivos trazados y las trabas observadas en la integración de los trámites durante su vigencia.
3. En el evento de cambiarse la designación, deberá darse aviso a la otra parte, en el plazo de cinco (5) días hábiles, por el medio más rápido y expedito, indicando el nombre, cargo y RUN del nuevo coordinador.

DÉCIMO CUARTO: Auditorías.

1. Las Partes podrán, durante la vigencia de este Convenio y dentro de los plazos acordados, realizar a su costo auditorías que tengan por finalidad revisar los procedimientos y aspectos relacionados con la ejecución del Convenio.
2. Conforme con lo expuesto, previa comunicación las Partes permitirán que su contraparte por sí o por terceros contratados al efecto, inspeccione o audite en cualquier momento e in situ, la correcta ejecución del Convenio.
3. Al concluir la auditoría, se generará un reporte que incluya las observaciones emanadas de



la revisión, el que será enviado al Jefe de Proyecto de la otra parte, quien desde ya asume el compromiso de analizar cuidadosamente las observaciones manifestadas en el reporte y generar una respuesta que incluya un plan de acciones correctivas dentro de un plazo no superior a diez días hábiles después de recibido el reporte.

4. En cumplimiento de lo establecido por la legislación aplicable, se autoriza, para los casos que corresponda, el acceso permanente o por vía remota a favor de la autoridad competente, a todos los aspectos, datos e información que se procese en virtud de los servicios materia de este Convenio.

DÉCIMO QUINTO: Responsabilidad de las inversiones para la integración.

1. Las Partes acuerdan que cada una asume, por su exclusiva cuenta y riesgo, los costos de materiales, instalación, remoción, ingeniería, recursos humanos, y otros gastos e inversiones necesarias para la integración de los trámites y servicios a la Plataforma Escritorio Empresa.
2. En caso de ser necesario, y siempre que CORFO tenga disponibilidad presupuestaria y medie acuerdo expreso entre las Partes, CORFO podrá suministrar a SERCOTEC los recursos técnicos y materiales, excluido activos, para la integración de los trámites y/o servicios a la Plataforma Escritorio Empresa, debiendo los Jefes de Proyecto suscribir al efecto el Anexo III Formulario de Solicitud de Financiamiento para someterlo a la aprobación de CORFO.

DÉCIMO SEXTO: Término del Convenio.

1. El Contrato terminará por una o varias de las siguientes causales:
 - a. Por mutuo acuerdo, siempre que no se cause perjuicio a las empresas usuarias de los trámites o servicios integrados a la Plataforma Escritorio Empresa.
 - b. Por hechos sobrevinientes que hagan imposible el cumplimiento del objeto del Convenio.
 - c. Por incumplimiento grave de una de las Partes de cualquier de las obligaciones previstas en el Convenio.

DÉCIMO SÉPTIMO: Comunicaciones.

1. Las comunicaciones que las Partes sostengan durante la vigencia del presente Convenio, deberán realizarse en la forma que los Jefes de Proyecto acuerden, debiendo siempre quedar registro de ellas.



DÉCIMO OCTAVO: Vigencia del Convenio.

1. El presente Convenio comenzará a contar de la total tramitación de la resolución de CORFO que lo apruebe y será de duración indefinida, sin perjuicio de poder ponerse término en la forma señalada en la cláusula décimo sexto.

DÉCIMO NOVENO: Domicilio.

1. Para los efectos derivados del presente Convenio, las partes fijan domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, sometiéndose a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

VIGÉSIMO: Ejemplares del Convenio.

1. Se deja constancia que este Convenio se firma en dos ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

VIGÉSIMO PRIMERO: Personerías.

La personería de don Eduardo Bitran Colodro para actuar a nombre y en representación de CORFO consta en el artículo 23 de la Ley N° 6.640, en el artículo 17, letra e) del Decreto N° 360, de 1945, del Ministerio de Economía y el Decreto N° 81, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo nombra Vicepresidente Ejecutivo de la Corporación de Fomento de la Producción.

La personería de don **Bernardo Troncoso Narváez** para actuar en la representación de SERCOTEC, consta del Acuerdo número mil cuatrocientos ochenta y nueve, adoptado por el Directorio del Servicio de Cooperación Técnica en la Sesión Extraordinaria Número seiscientos tres, celebrada con fecha primero de abril de dos mil catorce, reducida a escritura pública con fecha dos de abril del mismo año ante Notaria de Santiago, doña Nancy de la Fuente Hernández, Repertorio N° tres mil ochocientos cuarenta y dos guion dos mil catorce.



BERNARDO TRONCOSO NARVAEZ
GERENTE GENERAL
SERCOTEC



EDUARDO BITRAN COLODRO
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
CORFO



ANEXO I NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

I. NIVELES DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA PLATAFORMA ESCRITORIO EMPRESA

Servicios asociados a la Aplicación ¹	Horario Alto ²	Horario Bajo ³
Disponibilidad global del servicio medida mensualmente.	99,8%	99%
Tiempo de Respuesta Página Inicial (máximo)	5 segundos	10 segundos
Tiempo de respuesta despliegue información (máximo) Este tiempo se debe medir en un 50% para despliegue de contenido estático y un 50% de contenido extraído del administrador de contenidos.	5 segundos	10 segundos

II. NIVELES DE RESPUESTA ANTE INCIDENTES ASOCIADOS A LA PLATAFORMA ESCRITORIO EMPRESA

Servicios asociados a la Aplicación ⁴	Horario Alto ⁵	Horario Bajo ⁶
Tiempo máximo de recuperación del servicio (RTO)	10 minutos	30 minutos
Tiempo máximo de punto de recuperación (RPO)	10 minutos	10 minutos
Tiempo de respuesta de la Mesa de Ayuda (Atención al usuario). Esto se debe medir en forma automática con la herramienta utilizada por el adjudicatario para registrar las llamadas. El informe de medición debe ser mensual.	3 minutos	30 minutos

¹ Los servicios asociados a la aplicación se deben medir desde un dispositivo cliente externo conectado vía Internet con intervalos no mayores a 15 minutos. Los servicios de medición son de cargo del adjudicatario, quien deberá enviar informes directamente a CORFO.

² Hábil 5x9 de 08:30 a 17:30 hrs.

³ Complemento horario hábil (de 17:31 a 08:29 hrs.).

⁴ Estos servicios se medirán ante la ocurrencia y detección de un evento.

⁵ Hábil 5x9 de 08:30 a 17:30.

⁶ Complemento horario hábil.



ANEXO II ACTA DE INCORPORACIÓN DE TRÁMITE

I. IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE/SERVICIO

a. Institución	
b. Nombre Trámite	
c. Descripción	
d. Resultado	

II. ESPECIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN FUTURA

- a. Descripción
- b. Diagrama To Be
- c. Documentación To Be

III. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL TRÁMITE/SERVICIO

a. Requerimientos funcionales básicos

En el siguiente cuadro, se detallan los desarrollos y puntos de interoperación entre Escritorio Empresa y la Institución, identificando proveedores y clientes de los servicios, el tipo o método de integración y el responsable de desarrollar los componentes definidos.

Actividad	Tipo de integración	Proveedor	Cliente	A desarrollar por



IV. PROYECTO DE INTEGRACIÓN

a. Actividades Responsabilidad de Escritorio Empresa (CORFO)

b. Actividades Responsabilidad de _____

V. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN				
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PLAZO	ENTREGABLE	CRITERIO DE FINALIZACIÓN
Plan detallado de trabajo	Corresponde al plan de trabajo detallado en formato Word y desglose de tareas e carta Gantt	Se define en Gantt de detalle	-Plan de trabajo -Carta Gantt	Plan aprobado por partes involucradas
Diseño de la Solución	Corresponde a la etapa de diseño detallado de los componentes de la solución	Se define en Gantt de detalle	Informe de diseño	Informe de diseño aprobado
Implementación de la Solución	En esta etapa se construyen las piezas y partes acordadas para la integración	Se define en Gantt de detalle	-Componentes desarrollados -Código fuente - Documentación asociada	Cumplimiento de tareas de implementación al 100%
Pruebas Unitarias	Se refiere a la planificación, descripción y ejecución de las pruebas unitarias de los componentes desarrollados	Se define en Gantt de detalle	-Plan de pruebas -Casos de prueba -Informe de pruebas ejecutadas	100% pruebas ejecutadas Cumplimiento criterios de aceptación(*)
Pruebas Integrales	Se refiere a la planificación, descripción y ejecución de las pruebas integradas de los componentes desarrollados. En esta etapa se certifica la integración con Escritorio Empresa	Se define en Gantt de detalle	-Plan de pruebas -Casos de prueba -Informe de pruebas ejecutadas	100% pruebas ejecutadas Cumplimiento criterios de aceptación(*)
Puesta en Marcha	Se refiere a las actividades de despliegue, integración y operación de los componentes desarrollados	Se define en Gantt de detalle	Informe de Puesta en Marcha	Componentes desplegados en producción

(*) Los criterios de aceptación serán definidos durante la etapa de implementación por Escritorio Empresa



VI. OTRAS CONSIDERACIONES

a. Relación de confianza:

El Usuario requirente de este trámite ya ha sido autenticado por la plataforma Escritorio Empresa, por lo que se solicita su ingreso sin la autenticación en la plataforma de la Institución que provee dicho trámite. En caso que la Institución así lo requiera el usuario, de no estar registrado, podrá ser incorporado en los registros de dicha Institución con los datos suministrados por Escritorio Empresa.

b. Otras:

Nombre responsable Institución

Cargo Responsable Institución
INSTITUCIÓN

Guillermo Muñoz Herrera

Subgerente de Proyectos Especiales de
Fomento Digital – Gerencia Operaciones
CORFO



ANEXO III
FORMULARIO SOLICITUD DE FINANCIAMIENTO

Fecha: dd/mm/aaaa		
Nombre de la Institución:		
Nombre del Proveedor:		
Alcance del servicio y objeto de la contratación:		
CRONOGRAMA		
ACTIVIDAD	DURACION	PRODUCTO
Diseño de la Solución		
Implementación de la Solución		
Pruebas Unitarias		
Pruebas Integrales		
Puesta en Marcha		
COSTO TOTAL		
Forma de pago:		
Multas por no cumplimiento: De acuerdo a lo establecido en convenio marco		
Jefe de proyecto Escritorio Empresa:		Jefe de proyecto <Nombre Institución>:
Nombre:		Nombre:
Correo Electrónico:		Correo Electrónico:
Teléfono		Teléfono:

Nombre / Cargo / Firma por Escritorio
Empresa

Nombre / Cargo / Firma por <Nombre
Institución>

