

## RESOLUCIÓN N° 9223

Santiago 19 de agosto 2015.

### VISTO Y CONSIDERANDO:

- 1) Que, Sercotec es una Corporación de Derecho Privado, que tiene como misión mejorar las capacidades y oportunidades de emprendedores/as y empresas de menor tamaño para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios, acompañando sus esfuerzos y evaluando el impacto de su acción.
- 2) Que Sercotec creará un Modelo de Operación Agenciado del Programa Desarrollo Empresarial en los territorios, donde entes calificados denominados Agentes Operadores Intermediarios de Centros de Desarrollo de Negocios, en adelante operadores de Centros de Desarrollo de Negocios, administrarán los recursos traspasados desde la Institución, para la operación de esta Red de Centros en el marco de la regulación vigente.
- 3) Que para el nuevo Modelo de Operación Agenciado del Programa Desarrollo Empresarial en los territorios, se hace necesario convocar a un segundo concurso público para la selección de operadores de Centros de Desarrollo de Negocios, estableciendo las definiciones del modelo, requisitos de acceso, mecanismo de evaluación y selección al concurso, convenios a celebrar, operatoria, obligaciones, incumplimientos, entre otros aspectos, necesarios para cautelar la correcta operación de la Red de Centros.

4) Que en atención a lo anteriormente expuesto, las necesidades del Servicio y las atribuciones que me confieren los Estatutos vigentes, y previa aprobación de Fiscalía y la Gerencia de Centros de Desarrollo Empresarial, esta Gerencia General,

## **RESUELVE:**

A. Dar curso y aprobación a las siguientes Bases del Segundo Concurso público y sus anexos, que definen las condiciones de postulación para operadores de Centros de Desarrollo de Negocios de SERCOTEC, cuyo texto se indica a continuación:

# **BASES CONCURSO PÚBLICO PARA OPERADORES DEL CENTRO DE DESARROLLO DE NEGOCIOS Segundo Llamado – Agosto 2015**

## 1. ANTECEDENTES

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

Para el Gobierno de Chile apoyar a las EMT significa mejoramiento de las empresas existentes, creación de nuevas empresas, nuevos y mejores empleos, incremento de la formalización y la participación tributaria, contribuyendo al fortalecimiento y diversificación de la economía, generando innovación y competitividad.

Varios estudios muestran que las empresas en Chile presentan una baja productividad, determinada por la gestión de las empresas y la profesionalización de su dirección, dificultades para organizar proyectos de mayor escala, trabajar en torno a horizontes de largo plazo o internacionalizar sus 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 baja adaptación a los planes de negocio específicos de cada empresa.

Es por esto que se firma un Memorando de Entendimiento entre los gobiernos de Chile y de los Estados Unidos, para contar con la asesoría de la agencia gubernamental Small Business Administration (SBA) a través de la Universidad de San Antonio de Texas (UTSA) para apoyar la creación de Centros de Desarrollo de Negocios en nuestro país. La SBA ha desarrollado una de las experiencias más exitosas a nivel internacional en el impulso e instalación de Centros de apoyo empresarial tanto en el Estado de Texas como en diversos países de América Latina y el Caribe.

El Servicio de Cooperación Técnica, en adelante el Servicio o Sercotec, es la entidad mandatada para cumplir este compromiso. Este se basará en el modelo del SBA y de UTSA, cuyo foco principal de intervención es la creación y captura de impacto económico, y la implantación de una cultura de medición de resultados empresariales, incentivando un modelo de trabajo concordado con el esfuerzo, la constancia y el compromiso de las EMT, y las emprendedoras y emprendedores del país, apoyándolos de manera integral, con una oferta de servicios de asesoría y capacitación de alto valor, con énfasis en el acompañamiento y asesoría de largo plazo, contribuyendo a mejorar el acceso y uso de servicios financieros (crédito, línea de créditos, seguros, cuenta corriente, entre otros), a la investigación aplicada de negocio y de mercados, a mejorar la vinculación y articulación al ecosistema productivo local. Todos estos servicios estarán adaptados a las necesidades y características de este segmento empresarial.

Los Centros deberán adoptar medidas para: hacer de éstos un espacio inclusivo y accesible para diversos grupos de empresarias/os y emprendedoras/es, con énfasis en la mitigación de brechas, barreras e inequidades que limitan el acceso a mujeres; cumplir con las condiciones de operación y estándares de calidad establecidos; acceder a las acreditaciones requeridas; así como, ser socios activos de plataformas tecnológicas, que contribuyan al intercambio de las mejores prácticas, y a forjar vínculos comerciales internacionales, integrándose a redes chilenas para promover las exportaciones.

Sercotec implementará un número total de 50 Centros a lo largo del país. El proceso para su instalación se realizará de manera escalonada, iniciándose durante el año 2015 con la implementación de 33 centros a nivel nacional. Durante el año 2016 se instalarán otros 11 Centros, finalizando el 2017 con la instalación de 6 Centros. De esta forma, se contará con 50 Centros en operación y en red al año 2017.

La Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec, en adelante “Gerencia de Centros”, es la unidad a cargo de implementar este segundo llamado a concurso que tiene por objetivo buscar los operadores de 10 centros, y formará parte de la selección y formalización de las entidades que operarán la red de Centros, de acuerdo a las especificaciones que se detallan en las presentes bases.

## 2. MODELO DE OPERACIÓN DE UN CENTRO DE NEGOCIOS

### 2.1 OBJETIVO DEL CENTRO DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

El objetivo de un Centro de Desarrollo de Negocios es contribuir al desarrollo de las capacidades empresariales y de negocios de las EMT y emprendedores del país a través de una oferta integral y efectiva de servicios.

Cada Centro deberá aspirar a ser reconocido como un referente en la entrega de servicios de alto valor para el segmento de EMT y emprendedores, en adelante “clientes”, contribuyendo a la viabilidad y sostenibilidad de dichas empresas y sus trabajadores.

Su misión será promover el crecimiento, la productividad, las utilidades-rentabilidad y la innovación en las EMT y emprendedores, acompañándoles en sus desafíos de desarrollo, a través de incorporar mejoras en su gestión y aplicación del instrumental necesario de fomento productivo y financiero que permita su despliegue en los mercados.

### 2.2 SEGMENTO DE CLIENTES DEL CENTRO

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

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

- **Nivel 1 Emprendimientos.** Clientes que desean comenzar un nuevo negocio o están en las etapas iniciales de puesta en marcha de una iniciativa.
- **Nivel 2 Empresas establecidas.** Clientes que tienen empresas en operación. Estos pueden acudir, entre otras razones, para: 1) buscar oportunidades o formas de expandir o mejorar sus negocios; 2) tienen un problema específico o necesidad que debe ser resuelta; y/o 3) están atravesando por una crisis de mercado.
- **Nivel 3 Gacelas.** Empresas establecidas con alto potencial de crecimiento.

### 2.3 METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

Cada Centro atenderá a EMT y emprendimientos, cuyos responsables demuestren interés, compromiso y potencial de desarrollo económico.

---

<sup>1</sup> Para este concurso, se entiende por EMT a toda empresa multisectorial con ventas de hasta UF25.000 en el año. Un Centro podrá atender a empresas de otros segmentos que fortalezcan las cadenas de valor del territorio.

Se trabajará con metodologías participativas y de co-construcción con el empresariado. Los asesores del Centro crearán los vínculos requeridos con actores relevantes del territorio de manera de gestionar redes de apoyo y de cooperación que potencien el crecimiento de EMT del territorio, según corresponda.

Este modelo de intervención se basa en el compromiso de los clientes con su desarrollo empresarial, expresado en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el plan de trabajo. Los clientes que accedan al Centro deberán firmar un acuerdo donde manifiesten su compromiso de participar en las actividades identificadas para el desarrollo de su empresa y de entregar toda la información necesaria para medir el estado de avance y el resultado de la intervención.

## 2.4 OFERTA DEL CENTRO DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

La oferta de los Centros se basará en el apoyo a la gestión de negocios de la 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 mentoría y acompañamiento de largo plazo, asesorías técnicas, capacitaciones generales y especializadas, acceso a oferta financiera, investigación aplicada de negocio y mercado, vinculación y articulación al ecosistema productivo local, y generación de alianzas con instituciones del territorio para la prestación de servicios temáticos o sectoriales. Atenderá de manera multisectorial a todos los segmentos de clientes.

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

Finalmente, existirá una oferta general de servicios de carácter constitutivo para cada Centro, la cual se señala a continuación, y tendrá un carácter gratuito para el cliente; y otra oferta complementaria de acuerdo a la realidad territorial que podría ser cofinanciada, de acuerdo a las indicaciones de las presentes bases.

### 2.4.1 Mentoría y asesoría:

Para efectos de este concurso, se define como Mentoría al acompañamiento de largo plazo expresado como el 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 cliente y asesor en lo referente a iniciar, administrar o mejorar una pequeña empresa. Su objetivo es fortalecer la capacidad de gestión del dueño, siendo un proceso de formación empresarial.

Este tipo de servicio es la clave del éxito del modelo de intervención de los Centros y la principal forma de generar impacto económico sobre las empresas intervenidas.

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

- ✓ Desarrollar y proporcionar herramientas que ayuden a los clientes a establecer nuevas empresas, a expandir empresas existentes y a exportar.
- ✓ Mejorar las habilidades gerenciales y las capacidades de gestión de los empresarios.
- ✓ Desarrollar planes de negocio, asistencia financiera y construcción del relato financiero contable para generar sujetos de crédito capaces de acceder a diversas fuentes de financiamiento.
- ✓ Generar acciones que conduzcan a una mayor articulación de las EMT y emprendedores con el entorno de negocios y el sistema productivo.
- ✓ Fortalecer los procesos productivos de las empresas tornándolos más eficientes y de acuerdo a los mercados.

Eventualmente una vez instalados los Centros y en operación, en forma adicional a los servicios de apoyo de negocios, éstos podrán devenir en la prestación de servicios de asesoría sectorial y/o temática en determinados ámbitos específicos del negocio, por ejemplo: comercial, productivo y financiero, entre otros, cuando exista apalancamiento de recursos regionales, sectoriales u otros que lo permitan. Estas asesorías podrán o no ser cofinanciadas por los clientes de acuerdo a las características de la misma, del origen de su financiamiento y de las exigencias que ahí se definan.

#### **2.4.2 Capacitación general y especializada**

Para este concurso, se define capacitación, como una actividad en la cual un expositor ofrece un programa estructurado que aporta conocimientos, información y/o experiencias sobre un tema, lo que es comprendido y asimilado por los asistentes.

Esta puede realizarse a través de seminarios, charlas, talleres, cursos, conferencias on line, ruedas de negocio, u otras acciones. Los temas a abordar serán aquellos de interés empresarial, diseñados conforme a las necesidades, demandas territoriales y sectoriales.

Las actividades de capacitación del Centro se deberán realizar de manera permanente en el año, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo entre los clientes atendidos, entregando la formación requerida y contribuyendo al aumento de la tasa de éxito de sus iniciativas de negocios.

La capacitación deberá ser coherente con los siguientes principios:

- ✓ Disminuir brechas de conocimiento, crear nuevas capacidades y habilidades.

- ✓ Contribuir a una mayor eficiencia del Centro y de sus asesores
- ✓ Atraer al Centro a nuevos clientes con potencial de desarrollo.
- ✓ Mantener las relaciones con clientes y contactos existentes.
- ✓ Promover el Centro y su propuesta de valor en el territorio.

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

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

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

El Centro será responsable de mantener un reservorio actualizado con información aplicada de negocios y mercado, para lo cual deberá considerar como actividad permanente:

- ✓ Generar estudios para mapear las oportunidades de mercados para los sectores económicos estratégicos del territorio, los cuales serán los referentes para ser aplicados en los Planes de trabajo y de negocios de los clientes atendidos.
- ✓ Levantar información secundaria respecto a los sectores atendidos para mantener actualizada la información de los mercados.
- ✓ Disponer de una biblioteca virtual o material con estudios de mercados, planes de negocios y cualquier otro que facilite la labor de los asesores del Centro y de los clientes que acudan a él.

#### **2.4.5 Vinculación y articulación al ecosistema productivo local**

El Centro deberá identificar a los actores del ecosistema productivo local (instituciones público y/o privadas, entidades de educación superior, otras), promover su vínculo y articulación al Centro, de manera de potenciar la entrega de información y orientación a los clientes; según sus necesidades acompañarlos en el proceso de derivación a fondos de financiamiento público y/o privado del ecosistema existente en el territorio, 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 los gobiernos locales para levantar oferta empresarial de acuerdo a las estrategias y lineamientos para el desarrollo regional y local que se establezcan.

#### **2.4.6 Generación de alianzas con instituciones del territorio para la prestación de servicios temáticos o sectoriales**

Los Centros deberán establecer alianzas en base a las necesidades de la comunidad local y podrían incluir áreas de asistencia en: comercio exterior, contrataciones públicas, financiamiento, turismo, comercialización de



tecnología, otras. Estas alianzas también servirán para diseminar información en otros segmentos empresariales no atendidos por el Centro de manera directa.

## 2.5 GESTION DEL CENTRO DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

La operación de los Centros se realizará a través de Operadores externos a Sercotec, que cumplan con las condiciones establecidas en la normativa y regulaciones vigentes, que garanticen y proporcionen accesibilidad a los servicios a las EMT y emprendedores dentro del área de cobertura. Para ello, podrá postular en **forma conjunta** con otras entidades colaboradoras lo que será evaluado en forma positiva; entendiendo por ello el trabajo y acciones concretas entre al menos entidades de servicios complementarios del sector académico y empresarial, a objeto de ampliar y robustecer la operación y servicios del Centro. A su vez, un Operador deberá articularse de manera posterior con las entidades públicas del territorio.

Los Centros también podrán vincularse o asociarse con instituciones que desarrollen programas de investigación, tecnología, 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 de alto valor.
2. La creación de impacto económico.
3. La cultura de medición de resultados.
4. Perfil de profesionales de alto desempeño y experiencia en evaluación y asesoría de proyectos empresariales y de negocios.
5. El trabajo simultáneo con múltiples clientes.
6. La sencillez, flexibilidad y adaptación a las necesidades locales.
7. La confidencialidad.

## 2.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

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

Dicha estructura organizacional deberá contar con un Comité Directivo, un Director, y al menos un Asistente (ejecutivo y administrativo)) y dos Asesores Mentores (Senior y Junior). Esta estructura dependerá de su tamaño, realidad y necesidades del territorio, para la cual deberá revisar el Anexo N°1, punto 2.

A continuación se indican las funciones generales de los integrantes del equipo de trabajo:

- **Comité Directivo:** Asesorar, orientar y entregar lineamientos estratégicos que permitan mejorar los negocios de las EMT y emprendimientos en el territorio de acción del Centro. Este comité deberá actuar de manera ejecutiva, por tanto no deberá tener más de 7 integrantes, los que serán propuestos por el oferente. En su composición se deberá considerar al menos representantes de instituciones de educación superior, de instituciones públicas y/o privadas y especialmente asociaciones de empresarios/as y/o empresarios/as destacados, quienes deberán representar el 80% de los integrantes del Comité Directivo. No será posible incluir dentro del Comité Directivo la participación de funcionarios/as de Sercotec.  
Cabe señalar, que la participación de los integrantes del Comité Directivo no contempla el pago de honorarios.
- **Director:** Responsable de representar al Centro en su territorio, de atender a los clientes, de liderar, asegurar y supervisar su adecuado funcionamiento y lograr el cumplimiento de las metas propuestas
- **Asistente:** Encargado de gestionar y prestar orientación al cliente y actuar, de ser el caso, como asistente administrativo.
  - **Asistente Ejecutivo:** Encargado de gestionar clientes y prestar orientación a los distintos usuarios.
  - **Asistente Administrativo:** Encargado de llevar a cabo las labores administrativas.
- **Asesores mentores:** Profesionales que acompañan de manera integral, el proceso de modernización del cliente y contribuyen a que avance en su proceso de crecimiento.
  - **Asesor mentor Senior:** Profesional que presta asesoría de largo plazo, a los usuarios de nivel 2 y 3 (empresas establecidas y gacelas).
  - **Asesor mentor Junior:** Profesional que presta asesoría de largo plazo, a los usuarios de nivel 1 y 2 (emprendedores y empresas establecidas).

Adicional a la estructura mínima de un Centro, el Operador podrá proponer nuevos integrantes al equipo de trabajo, sólo con cargo a los aportes del Operador o de terceros apalancados, que serán considerados como valor agregado. Entre estos se destacan: asesores externos especialistas, profesionales expertos, estudiantes, practicantes, coordinadores de capacitación, entre otros cargos que el Operador estime pertinente y necesario.

## 2.7 MEDICIÓN DE RESULTADOS Y/O DESEMPEÑO

Es clave para el modelo de gestión de los Centros instalar una cultura orientada a resultados. Por ello, toda la oferta de servicios del Centro apunta a la generación de resultados e impactos económicos

La Gerencia de Centros de Sercotec establecerá periódicamente con el operador de cada Centro, un Convenio de Desempeño, que señalará sus indicadores de desempeño, la planificación a corto y largo plazo, el presupuesto requerido, entre otros.

Se establecerán indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar el desempeño del Centro y su personal de acuerdo a indicadores de impacto económico, entre otros, para medir los cambios o efectos a lograr en los clientes (creación y retención de empresas, de puestos de trabajo, inversiones, aumento de ventas, rentabilidad, número de empresas formalizadas, nuevo capital invertido, etc.).

Los indicadores que se presentan a continuación son comunes para todos los Centros. El oferente deberá proponer una meta para cada uno de ellos, los que serán evaluados según la realidad territorial, además de ser parte del proceso de negociación con el fin de ser ratificados para la operación del Centro.

<b>De Fortalecimiento Institucional</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Meta mínima según Tamaño</b>		<b>Descripción</b>
	<b>Pequeño</b>	<b>Mediano</b>	
Nº mesas institucionales en que participa el CDN durante un año.	A definir por el oferente	A definir por el oferente	La participación y/o creación de estas mesas deberá generar productos concretos en beneficio de los clientes y del centro
Nº Apariciones en prensa gestionadas por el centro durante un año	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Se consideran apariciones en medios como radio, tv, periódicos, revistas especializadas, etc. Considera las apariciones pagadas por ítem difusión y las coordinadas por el centro.

<b>De Resultado</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Meta mínima según Tamaño</b>		<b>Descripción</b>
	<b>Pequeño</b>	<b>Mediano</b>	
Nº total de participaciones en capacitación gestionadas y realizadas por el centro al año	Al menos 576	Al menos 576	Considerar: Talleres: 10 o más participantes, 2 al mes Seminarios: 20 o más participantes, 1 al

			mes. Charlas: 2 o más participantes, 4 al mes
N° total de asesorados/as al año	Al menos 140 asesorados/as	Al menos 280 asesorados/as	Se considerará como asesorados/as aquellos empresarios/as que acrediten al menos 5 horas de asesoría. Se consideran clientes nivel 1, 2, y 3. El oferente deberá incorporar las horas asesoría del Director.
% total de clientes Nivel 1 al año $\left[ \frac{\text{Clientes Nivel 1}}{\text{Clientes nivel 1+2+3}} \right] * 100$	Menor o igual al 20%	Menor o igual al 20%	Máximo el 20% de la cartera de clientes podrán ser emprendedores/as.
N° total de horas de capacitación al año	Al menos 7.104	Al menos 7.104	Considerar: Talleres: 20 hr. con 10, 2 al mes Seminarios: 8 hr., 1 al mes Charlas: 4 hr, 4 al mes
N° total de horas de asesoría al año	Al menos 700	Al menos 1.400	La meta mínima establecida considera solo las horas de asesores senior y junior. El oferente deberá incorporar las horas asesoría del Director.

De Impacto			
Indicador	Rango según Tamaño		Descripción
	Pequeño	Mediano	
N° empresas con aumento de ventas	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Cantidad de Clientes que generan aumento de ventas
% de aumento de ventas de los clientes asesorados/as que declararon ventas $\left[ \frac{\text{Nivel de Vtas. final} - \text{Nivel de Vtas. inicial}}{\text{Nivel de Vtas. Inicial}} \right] * 100$	35%	35%	Porcentaje de aumento de ventas del total de clientes del Centro egresados, que aumentaron ventas

Nº empresas con nuevos empleos formales	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Cantidad de Clientes que generan nuevos puestos y empleos formales (nuevos trabajadores). Contratos part-time, tiempo parcial, tiempo completo, plazo fijo, etc.
% aumento empleos de los clientes asesorados/as que declararon nuevos empleos $\left[ \frac{\text{Nivel de empleos final} - \text{Nivel de empleos inicial}}{\text{Nivel de empleos inicial}} \right] * 100$	Al menos 1,5%	Al menos 1,5%	Porcentaje de aumento de empleos del total de clientes del Centro egresados, que aumentaron empleos
Nº nuevas empresas formalizadas	A definir por el oferente	A definir por el oferente	En base al % total de clientes Nivel 1 al año
% empresas formalizadas asesoradas $\left[ \frac{\text{Clientes Nivel 1 formalizados}}{\text{Total clientes Nivel 1}} \right] * 100$	25%	25%	Porcentaje de clientes nivel 1 formalizados egresados
Nº nuevas empresas exportadoras	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Empresas que exporten por primera vez algún producto o servicio
% aumento de ventas en exportaciones $\left[ \frac{\text{Nivel de Vtas. Export. final} - \text{Nivel de Vtas.Export. inicial}}{\text{Nivel de Vtas. De Export.inicial}} \right] * 100$	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Porcentaje de aumento de ventas de exportación del total de clientes del Centro egresados, que aumentaron ventas relacionadas
Nº empresas asesoradas con nuevos contratos con clientes	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Contratos que expliciten acuerdos de negocios con clientes
Nº empresas asesoradas con nuevos productos y/o servicios	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Clientes del Centro que generen nuevos productos y/o servicios

De Gestión			
Indicador	Rango según Tamaño		Observaciones
	Pequeño	Mediano	
Nº de clientes asesorados que solicitan financiamiento a instituciones pertinentes	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Se consideran instituciones privadas y públicas.
Nº de clientes asesorados que acceden a financiamiento de instituciones pertinentes	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Se consideran instituciones privadas y públicas.
% de clientes asesorados que califican satisfactoriamente la calidad del servicio recibido	85%	85%	Se consideran los clientes asesorados
Nº de horas de asesorías en terreno (proporción del Nº total de horas de asesoría)	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Se consideran aquellas asesorías en centros satélites, puntos móviles, unidades productivas del cliente, entre otras asesorías fuera del Centro principal.
Nº de horas capacitaciones especializadas al equipo del centro	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Se consideran aquellas capacitaciones en las que participa todo el equipo del Centro.
Número de estudios de mercado realizados por el centro	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Considerando los rubros de los potenciales clientes y/o territorios
Número de horas de asesorías especializadas que se realizan en el centro	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Asesoría individual específica a clientes del centro
Monto de apalancamiento de nuevos recursos para el centro	A definir por el oferente	A definir por el oferente	Recursos adicionales a los ya existentes para la gestión del Centro

## 2.8 LOCALIZACION DEL CENTRO DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

Para el año 2015 se instalarán al menos dos Centros por Región, llegando a un total de 33 a nivel nacional.

La localización de cada Centro ha sido previamente establecida por Sercotec, de acuerdo a criterios técnicos que consideran entre otros: la densidad de empresas, la densidad de población, el radio de acción, la cobertura

potencial, la conectividad, la existencia de oferta institucional de actores públicos/privados, y finalmente, zonas extremas o aisladas.

Junto al Centro principal, se deberá considerar la instalación de Centros Satélites para atender comunas o localidades dentro del territorio de acción del Centro Principal, en 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 mentores del Centro Principal. De igual forma podrán considerar Puntos de Atención móviles con asesores mentores que se desplacen en el territorio del centro principal, para atender a las EMT y emprendedores que se encuentren en localidades distantes o aisladas. La habilitación y funcionamiento de un centro satélite o punto móvil es de cargo a los aportes del Operador o de terceros apalancados.

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

Región	Localización Centro	Satélite	Tamaño del Centro <sup>2</sup>
Tarapacá	Pozo Almonte	Pica	Pequeño
Antofagasta	Calama	San Pedro de Atacama	Pequeño
Coquimbo	Ovalle	Illapel	Pequeño
Metropolitana	La Florida	La Granja	Mediano
O'Higgins	Rancagua	Rengo / San Vicente / San Fernando	Mediano
Maule	Curicó	Molina / Iloca – Duao	Pequeño
Los Lagos	Chaitén	-----	Pequeño

Para el caso especial de Chaitén, se deberá contemplar que la región ya ha determinado el lugar donde se instalará el Centro. Por lo anterior, el Criterio de Evaluación "Ubicación e Infraestructura tendrá un ponderación de 10% y el Criterio de Evaluación Valor Agregado ponderará un 30%, donde deberá señalar adicionalmente a lo ya indicado lo relativo a cercanía a actores claves, cobertura de territorio a ser atendido, articulación con redes empresariales, entidades públicas y privadas para la entrega de servicios de apoyo en el territorio a atender.

Cabe mencionar, además, que el Centro de Chaitén será financiado con recursos del Gobierno Regional, por tanto su habilitación, puesta en marcha, operación y montos de financiamiento estarán sujetos a los procesos propios de este tipo de fondos y al traspaso efectivo de estos recursos. De lo contrario, se dejará sin efecto el proceso de selección y operación de presente concurso

De existir algún otro caso similar, se comunicará y validará a través del espacio y fechas de consultas y aclaraciones definidas por las presentes Bases, en cuyo caso regirá la ponderación de los criterios de evaluación señalados en el presente párrafo.

Además, según los recursos disponibles y a partir de la evaluación técnica de las propuestas entregadas por los oferentes, será posible adjudicar los siguientes centros, cuya apertura estará supeditada a la disponibilidad presupuestaria 2015-2016:

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

Región	Localización	Tamaño del Centro
Valparaíso	San Antonio	Pequeño
Metropolitana	Pudahuel	Pequeño
Biobío	Los Ángeles	Pequeño

Para el caso de estos Centros, se espera que el oferente proponga y especifique, como parte de su valor agregado, los elementos a través de los cuales se vinculará con el territorio, detallando en que comunas y/o localidades se implementarán espacios de atención, ya sea como Centros Satélites o Puntos Móviles.

Por último, en este concurso se incluirá la adjudicación de los Centros Satélites de Putre y General Lagos de la Región de Arica, los cuales serán evaluados según los requerimientos descritos en este mismo punto y su pertinencia y coherencia en relación a la propuesta técnico – económica, equipo de trabajo y articulación con la institucionalidad existente en la región.

## 2.9 FINANCIAMIENTO DEL CENTRO DE NEGOCIOS

El financiamiento de los Centros será compartido, buscando fortalecer el programa y lograr su sustentabilidad a largo plazo. Sercotec entregará financiamiento para cubrir los costos de operación regular, considerando sólo la estructura mínima de un centro según sea su tamaño, y en caso requerido, los de habilitación, por una única vez y de manera diferenciada según el tamaño del Centro. El Operador del Centro aportará con recursos propios, y gestionará fondos de terceros (nacionales e internacionales) que contribuirán a crear, ampliar o complementar la oferta de servicios.

El financiamiento aportado por Sercotec, deberá complementarse con aportes pecuniarios y/o no pecuniarios de las entidades postulantes, con recursos propios y/o apalancados de gobiernos locales y regionales, 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. El financiamiento compartido estará sujeto a evaluación y modificación durante la evaluación de la propuesta y posteriormente durante la ejecución del convenio, resguardando la sustentabilidad del Centro.

Para este concurso **el costo total del Centro será financiado conjuntamente**, con aportes de Sercotec y de la entidad postulante (aportes propios y/o de terceros).

A continuación se indican los valores máximos que podrá aportar Sercotec para la habilitación y operación anual de cada Centro según tamaño:

Tamaño	Valores máximos de aporte Sercotec	
	Operación total anual	Habilitación total (por una única vez)
• Mediano	\$ 300.000.000	\$ 29.000.000
• Pequeño	\$ 216.000.000	\$ 25.000.000



El aporte del oferente deberá corresponder como mínimo al 15% del costo total de Centro. De éstos, se evaluará favorablemente los aportes de recursos pecuniarios 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 concreta de intervención.

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

Los recursos de Sercotec financian solo la estructura mínima de un centro según sea su tamaño y no financian el pago de ningún tipo de impuestos reembolsables.

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

### **3. SOBRE LOS PARTICIPANTES**

Las entidades postulantes a operar los Centros, deberán ser personas jurídicas de derecho público o privado (se excluyen personas naturales, comunidades, sucesiones y sociedades de hecho), seleccionadas para suscribir convenios de asignación de fondos de presupuesto Sercotec (Convenio de Agenciamiento de Centros) para la ejecución del programa de operación del Centro<sup>3</sup>.

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

#### **4.1 CONDICIONES:**

Este concurso público, se regirá por las presente bases, por el Reglamento aprobado por Resolución de Gerencia General de Sercotec N° 9117 del 26 de noviembre de 2014, por los manuales de operación emitidos por la Gerencia de Centros de Sercotec, por 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 concurso público.

Las entidades postulantes serán responsables por los datos proporcionados en su oferta. De la misma manera, asumirán los costos de preparación y otros que sean necesarios para la correcta presentación de la misma.

---

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

Todos los plazos a que se haga mención, se entenderán de días corridos, salvo expresa mención en contrario. Si el vencimiento de un plazo corresponde a un día sábado, domingo o festivo, éste se entenderá cumplido el primer día hábil administrativo<sup>4</sup> siguiente hasta las 14:00 horas.

#### **4.2 OBJETIVO:**

Seleccionar a personas jurídicas de derecho público o privado, que se encuentren habilitados para suscribir convenios de asignación de fondos de presupuesto Sercotec, firmar Convenio de Agenciamiento de Centros y Acuerdos de Desempeño Anual, para la operación de cada uno de los Centros adjudicados.

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

El llamado a concurso se publicará en el sitio web de Sercotec, [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl) a partir del día 21 de agosto del 2015. De igual forma, desde este sitio, podrá ser descargado el reglamento, las bases del concurso y sus anexos.

Las ofertas no estarán sujetas a condición alguna, serán de carácter irrevocable, y **podrán ser presentadas a partir del día 21 de agosto hasta las 12:00 horas del día 25 de septiembre de 2015**, considerando la hora de Chile continental. **Las propuestas fuera de horario y/o plazo no serán recepcionadas.**

Las ofertas deberán ser entregadas en la Oficina de Partes de Sercotec, Huérfanos 1117, piso 9, comuna de Santiago, de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 16:00 horas, o recepcionadas en la oficina de la Dirección Regional Sercotec correspondiente a la postulación (Anexo N°3, punto 1), las que remitirán los sobres a la Gerencia de Centros.

Las ofertas deberán presentarse en los siguientes sobres cerrados: el **primer sobre** con el título “**Antecedentes del Oferente**” y el **segundo sobre** con la “**Propuesta Técnica y Económica del Centro que postula**”. Si el postulante, realiza ofertas a más de un Centro, deberá presentar, en sobres separados cada Propuesta Técnica y Económica de cada Centro, y **sólo un sobre con los “Antecedentes del Oferente”**.

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

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

---

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

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

Las consultas de los oferentes deberán formularse por escrito, a través de la página institucional [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl) . El plazo para formular **consultas será desde el día 24 de agosto hasta las 15:00 horas del día 28 de agosto del 2015.**

**No serán admitidas consultas formuladas fuera de plazo o por un conducto diferente al señalado. De enviarse consultas en forma directa al equipo profesional de Sercotec o por otras vías distintas a las 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 participante 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 del concurso y cuya respuesta no involucre información reservada de Sercotec. En ningún caso podrá uno de los proponentes quedar en situación de privilegio, respecto del resto a través de la respuesta.

Sercotec responderá las consultas recibidas el día **4 de septiembre de 2015, 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 dificulten la obtención de buenas propuestas. Estas aclaraciones se publicarán en el sitio de Sercotec. De igual forma, se entenderá que estas aclaraciones contribuyen a determinar el alcance y sentido de las Bases y serán consideradas por los oferentes en la preparación de su oferta, no siendo admisible, en consecuencia, reclamación posterior alguna.

## **7. DE LAS OFERTAS: ANTECEDENTES DEL OFERENTE, PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA**

La entidad postulante deberá presentar, al menos, 2 (dos) sobres individualizados (excepto en las situaciones en que el oferente postule una Propuesta Técnica y Económica a más de un Centro), con la siguiente información:

## 7.1 SOBRE 1: ANTECEDENTES DEL OFERENTE

En un solo sobre, se deben adjuntar los siguientes antecedentes legales, según corresponda:

Oferente que postula	Documentos que acreditan requisitos legales
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia del RUT</li> <li>• Inscripción con certificado de vigencia, de la escritura social, en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces que corresponda, con no más de 60 días de antigüedad a la fecha de su presentación. Se podrá sustituir por ejemplo con:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Certificado de Estatuto actualizado emitido por el registro de empresas y sociedades.</li> <li>○ Certificado de Vigencia emitido por el registro de empresas y sociedades.</li> <li>○ Certificado de Anotaciones emitido por el registro de empresas y sociedades.</li> </ul> </li> </ul>
Asociaciones gremiales Cámaras de Comercio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia del RUT</li> <li>• Certificado de Vigencia emitido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con no más de 60 días de antigüedad a la fecha de su presentación</li> </ul>
Asociaciones (Corporaciones) y Fundaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia del RUT</li> <li>• Certificado de Vigencia emitido por el Registro Civil e Identificación, con no más de 60 días de antigüedad a la fecha de su presentación</li> </ul>
Otras personas jurídicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distintas a las precedentemente indicadas, deberán acompañar los documentos inscripciones y publicaciones que, conforme a las normas que les resulten aplicables sean necesarios para acreditar su constitución, personería y vigencia.</li> </ul>

## **7.2 SOBRE 2: PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA**

La entidad postulante deberá presentar una **Propuesta Técnica y Económica** completando el Anexo N°2, por cada una de los Centros al que le interese postular, desarrollando la totalidad de los contenidos que se solicitan en el Formulario de Postulación.

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

Por otra parte, junto a la propuesta 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 Oferente y la/s Propuesta/s Técnica/s (por cada una de las localizaciones de Centro a la que postula), deberán ser entregados dentro del plazo establecido en el punto N°5. Por cada propuesta presentada, la Oficina de Partes o la Dirección Regional de Sercotec según corresponda, generarán un acta de recepción de postulaciones, donde se dejará constancia del día y 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 deberá ser firmada por la entidad postulante y timbrada y/o firmada por la oficina de partes o la Dirección Regional según corresponda.

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

La apertura y admisibilidad de las propuestas se realizará dentro de los 4 días siguientes a la fecha de cierre de recepción de propuestas, en las oficinas de Sercotec.

La Gerente de Centros designará una Comisión Técnica de apertura y admisibilidad, conformada por un número impar igual o superior a tres profesionales para el proceso. Por su parte, la Fiscalía de Sercotec, a través de un profesional, actuará como Ministro de Fe para acreditar que la documentación contenida 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 admisibilidad y si Sercotec detectare que los oferentes no hubiesen presentado correctamente o hubiesen omitido algunos de los documentos exigidos en el 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 3 días hábiles administrativos para subsanar el error o la omisión de documentos, así mismo 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 el Formulario de postulación y podrá, si estima pertinente, comunicarse telefónicamente con la persona responsable de la postulación indicada.** Los antecedentes podrán ser entregados virtualmente al correo al cual se le notificó, o físicamente en la oficina central de Sercotec o en la Dirección Regional correspondiente.

Una vez transcurrido el plazo señalado, si los oferentes no entregasen la documentación faltante o no corrigiesen la entrega, quedarán fuera de concurso sin necesidad de notificación alguna.

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

**LAS OFERTAS SE CONSIDERARÁN INADMISIBLES EN CASO DE QUE NO CUMPLA CON LOS REQUISITOS SOLICITADOS.**

Sin perjuicio de lo anterior, los errores formales en que incurra el oferente en la presentación de la oferta, tales como errores manifiestos de digitación u ordenación de antecedentes, no serán causal suficiente para la declaración de invalidez de su oferta, 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.

### **8.3 EVALUACIÓN TÉCNICA - ECONOMICA Y RECOMENDACIÓN DE LAS PROPUESTAS:**

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

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

Al terminar dicho proceso se generará un Acta que contenga las notas de la evaluación técnica y económica, las que serán consideradas con dos decimales en caso de que corresponda, y una lista con la recomendación de las propuestas que cuentan con las capacidades para operar los Centros a nivel regional, en orden de prelación. Dicha Acta se publicará en el sitio [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl).

### 8.3.1 Criterios del Proceso de Evaluación y selección

Los criterios de evaluación, ponderación y descripción serán los que a continuación se presentan:

Criterio de Evaluación	Ponderación
Propuesta técnica	25%
Propuesta económica	15%
Experiencia de la entidad postulante y equipo de trabajo	20%
Ubicación e infraestructura	15%
Valor agregado	25%

1. **Propuesta técnica:** La propuesta técnica deberá ser presentada según el formato indicado en el **Anexo N°2**, incorporando el plan estratégico del Centro, su respectivo plan de acción que incorpore el proceso de instalación y el desarrollo del servicio requerido. Además de identificar la caracterización de clientes según el territorio y especificar como se efectuará la vinculación del Centro con el territorio a intervenir, a través de Centros Satélites y otros puntos de atención en terreno.  
Se evaluará la coherencia y pertinencia de los elementos identificados con el modelo descrito en las presentes Bases.

Nota	Justificación
1	El oferente no presenta propuesta técnica
2	La propuesta técnica no cumple con ninguno de los requerimientos solicitados
3	La propuesta técnica desarrolla de manera parcial los requerimientos solicitados
4	La propuesta técnica desarrolla todos los requerimientos solicitados pero los elementos propuestos no son coherentes y/o pertinentes con el modelo descrito en las presentes Bases.
5	La propuesta técnica desarrolla todos los requerimientos solicitados pero alguno de los elementos propuestos no son coherentes y/o pertinentes con el modelo descrito en las presentes Bases.
6	La propuesta técnica cumple con el 100% de los requerimientos en coherencia y pertinencia según el modelo descrito en las presentes Bases
7	La propuesta cumple con el 100% de los requerimientos solicitados de forma destacada y/o resulta ser comparativamente la mejor alternativa, dada su coherencia y pertinencia según el modelo descrito en las presentes Bases

2. **Propuesta económica:** En la propuesta económica se deberá indicar el costo total del centro en el formato Excel solicitado. Para esto se evaluará la postulación conjunta, que considerará las actividades concretas de apoyo a la operación del centro, acreditada en las cartas de compromiso e incorporada en

la estructura presupuestaria. Además se evaluará la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, los servicios solicitados y los aportes descritos.

Cabe mencionar que Sercotec sólo financiará la estructura básica indicada en las presentes Bases y según los montos señalados.

**Se evaluará positivamente, como uno de los aspectos requeridos, aquellas propuestas económicas que desarrollen un sistema de remuneraciones que consideren un componente fijo y otro variable según cumplimiento de objetivos y resultados.**

Nota	Justificación
1	El oferente no presenta propuesta económica
2	La propuesta económica no cumple con los requerimientos en todos sus aspectos, el cofinanciamiento total es inferior al 15% del costo total del Centro y no incorpora un sistema de remuneraciones con incentivos.
3	La propuesta económica incorpora un cofinanciamiento igual o superior al 15%, sin embargo no es posible identificar acciones concretas e incorporadas en la estructura presupuestaria, que sean coherentes y pertinentes en relación al modelo y/o en cuanto a los montos presentados. Tampoco considera un sistema de remuneraciones con incentivos
4	La propuesta económica incorpora un cofinanciamiento igual o superior al 15% y menor al 40%, e identifica acciones concretas e incorporadas en la estructura presupuestaria, que son coherentes y pertinentes en relación al modelo y/o en cuanto a los montos presentados. Sin embargo no considera un sistema de remuneraciones con incentivos
5	La propuesta económica incorpora un cofinanciamiento igual o superior al 15% y menor al 40%, considera un sistema de remuneraciones con incentivos e identifica acciones concretas e incorporadas en la estructura presupuestaria, que son coherentes y pertinentes en relación al modelo y/o en cuanto a los montos presentados.
6	La propuesta incorpora un cofinanciamiento superior al 50% del valor total del centro, e identifica acciones concretas e incorporadas en la estructura presupuestaria, que son coherentes y pertinentes en relación al modelo y/o en cuanto a los montos presentados. Sin embargo no considera un sistema de remuneraciones con incentivos
7	La propuesta incorpora un cofinanciamiento superior al 50% del valor total del centro, considera un sistema de remuneraciones con incentivos e identifica acciones concretas e incorporadas en la estructura presupuestaria, que son coherentes y pertinentes en relación al modelo y/o en cuanto a los montos presentados.

**3. Ubicación e Infraestructura:** En este criterio se evaluará:

- La ubicación física propuesta del Centro respecto de su accesibilidad, visibilidad, cercanía a actores claves, cobertura de territorio a ser atendido, articulación con redes empresariales, entidades públicas y privadas para la entrega de servicios de apoyo en el territorio a atender.
- La calidad de la infraestructura a utilizar propuesta en la operación del Centro: salas equipadas para asesorías y capacitación, oficinas para asesores internos y externos, servicios de cafetería, servicios higiénicos, salas de descanso y recreación, estacionamientos, sala de espera de clientes e infantil, entre



otras, las que deberán estar en espacios independientes de las instalaciones donde opera el oferente Ver Anexo N°1 punto 4.2.

Nota	Justificación
1	El oferente no presenta una propuesta de ubicación e infraestructura.
2	La ubicación e infraestructura no cumple con los requerimientos en todos sus aspectos.
3	La ubicación propuesta cumple con los requisitos solicitados, sin embargo la infraestructura presentada no cumple con el 100% de los requerimientos.
4	La infraestructura presentada cumple con los requisitos solicitados, sin embargo la ubicación propuesta no da cuenta de los requerimientos solicitados.
5	La ubicación propuesta y la infraestructura presentada cumplen con los requisitos solicitados, sin embargo no se visualiza la articulación con redes empresarias y entidades públicas y privadas.
6	La ubicación propuesta y la infraestructura presentada cumplen con el 100% de los requerimientos solicitados, tanto en ubicación como en infraestructura.
7	La ubicación propuesta y la infraestructura presentada cumplen con el 100% de los requerimientos solicitados forma destacada y/o resulta ser comparativamente la mejor alternativa, dada su coherencia y pertinencia

**4. Experiencia de la entidad postulante y equipo de trabajo:** En este criterio se evaluará:

- La experiencia de la entidad postulante respecto a la ejecución de proyectos relevantes similares, asesoría directa en desarrollo de negocios, fomento productivo, etc.
- La experiencia del equipo de trabajo propuesto según el perfil definido en el Anexo N° 1 punto 2 acreditando experiencia en evaluación y asesoría de proyectos empresariales y de negocios, desarrollo de negocios, fomento productivo, etc. Para acreditar el cumplimiento de este criterio se deberá incorporar la información en el Formulario de Postulación, adjuntar curriculum actualizado, certificados de título y autorización para la presentación de sus antecedentes a este concurso (según formato), de cada integrante del equipo de trabajo solicitado según tamaño del Centro.

Se evaluará **preferentemente** que integrantes del equipo de trabajo cuenten con Certificación de Acreditación para Operadores del Centro.

Nota	Justificación
1	El oferente no presenta todos los antecedentes solicitados en el Formulario de Postulación en relación a su experiencia y a la del equipo de trabajo.
2	La experiencia de la entidad postulante y la del equipo de trabajo no cumple con los requerimientos solicitados
3	La experiencia de la entidad postulante cumple con los requisitos solicitados, sin embargo el equipo de trabajo no cumple con el 100% de los requerimientos.
4	El equipo de trabajo cumple con los requisitos solicitados, sin embargo la experiencia de la entidad postulante cumple parcialmente con los requerimientos.
5	La experiencia de la entidad postulante cumple con los requisitos solicitados, mientras que

	el equipo de trabajo cumple un 100% en relación solo al Director y Asesores Mentores.
6	La experiencia de la entidad postulante y la del equipo de trabajo cumple con el 100% de los requerimientos solicitados.
7	La experiencia de la entidad postulante y la del equipo de trabajo cumple con el 100% de forma destacada y/o resulta ser comparativamente la mejor alternativa, dada su coherencia y pertinencia y los integrantes de su equipo cuentan con Certificación de Acreditación para Operadores del Centro.

**Valor agregado:** Se define como valor agregado aquellos aportes concretos que realice el oferente fuera de los requerimientos básicos establecidos en estas Bases para el funcionamiento del Centro y que agreguen valor a su operación. Se podrá considerar como ejemplo, puntos de atención móviles, asesores especialistas, profesionales expertos, estudiantes y practicantes, estudios de mercado, etc. Se evaluará la coherencia y pertinencia de estos los elementos con el modelo descrito en las presentes Bases y los montos indicados en la propuesta económica.

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

Nota	Justificación
1	El oferente no presenta ningún elemento adicional a los requerimientos básicos establecidos en las presentes Bases.
3	El oferente presenta elementos adicionales a los requerimientos básicos establecidos en las presentes Bases, sin embargo éstos no generan valor alguno para la operación del Centro.
5	El oferente presenta elementos adicionales a los requerimientos básicos establecidos en las presentes Bases, sin embargo solo algunos generan valor para la operación del Centro.
7	El oferente presenta elementos adicionales que complementan el servicio solicitado en forma destacada y de manera coherente y pertinente con el modelo descrito en las Bases, además de incorporar todos ellos en la estructura de financiamiento y a cargo en un 100% al cofinanciamiento.

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

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

Sercotec podrá negociar con las entidades postulantes a un Centro para ajustar actividades y/o servicios que así lo requieran, quedando establecido en un acta los acuerdos tomados. En todo caso, estas modificaciones no podrán alterar el contenido esencial de los servicios prestados.

La finalidad de la negociación será validar con el oferente seleccionado la propuesta en cualquier criterio en que éste no haya obtenido la máxima nota de evaluación, pudiendo por ejemplo ajustar el equipo de trabajo, ajustar el presupuesto vinculado a la propuesta económica, infraestructura, entre otras.

Sercotec solicitará a los oferentes que pasen a la etapa de negociación, una carta de compromiso del equipo de trabajo comprometido en la propuesta. En caso de modificación del equipo de trabajo, éste deberá contar con las mismas características y perfil técnico requeridos en las presentes bases de concurso y deberá ser aprobado por Sercotec.

Para cada Centro en el cual existan oferentes que hayan calificado con nota 3 o superior, se seleccionará al proponente que obtenga la mejor calificación técnica y económica. Si no se llegare a acuerdo con la entidad postulante, se podrá negociar con uno o más sucesivamente en orden descendente según la lista de prelación, o bien declarar desierto el proceso para algún Centro.

Sercotec seleccionará a los operadores de Centros de las entidades postulantes y la lista de prelación, si correspondiera. Para lo anterior, se generará un Acta que será publicada en el sitio [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl).

## **9. AVISO DE RESULTADOS**

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

Complementariamente, Sercotec informará a través de correspondencia certificada, a la entidad seleccionada los resultados del proceso de selección de Operadores de Centros. A aquellos que resulten seleccionados se les convocará a iniciar el proceso de formalización y a aquellos que queden en 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 anticipado. En 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, en un 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 lo establecen los requisitos de formalización. Una vez verificados el cumplimiento de requisitos, se realizará la firma de Convenio de Agenciamiento de Centros y el Acuerdo de Desempeño Anual. La propuesta del operador de Centro formará parte integrante del Convenio.

En caso de que el operador seleccionado no pudiese ser formalizado por causas no imputables a Sercotec dentro del plazo máximo de 15 días hábiles administrativos se llamará al siguiente operador conforme la lista de prelación.

## NOTA:

1. Cualquier observación o reclamo en relación al concurso que deseen efectuar los oferentes, podrá ser presentado dentro de las 48 horas siguientes a la publicación del Acta respectiva, en la Oficina de Partes del Nivel Central de Sercotec (Huérfanos 1117, piso 9, Santiago) o en la 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 presente concurso, a la entidad postulante que omita información o proporcione antecedentes falsos, y con ello atente contra la transparencia de todas las etapas del proceso, incluso luego de adjudicado el oferente, afectando la igualdad de condiciones y objetivos del concurso, reservándose Sercotec la facultad de tomar las acciones técnicas necesarias y de iniciar las acciones legales que estime pertinentes.

## 10. FORMALIZACION

Validada la selección del Operador de Centro y terminado el proceso de verificación de requisitos de formalización, el Operador deberá suscribir un Convenio de Agenciamiento de Centros con Sercotec. Dicho Convenio constará de los antecedentes de incorporación, derechos, obligaciones, normativas que lo regula, condiciones para mantener su calidad, incumplimientos y medidas y procedimientos para este último caso. Los pagos, garantías y condiciones de operación del Centro estarán regulados en el respectivo reglamento y manuales.

La habilitación de la entidad para operar el Centro rige desde la suscripción del respectivo Convenio de Agenciamiento.

Junto al Convenio de Agenciamiento se celebrará periódicamente, un Acuerdo de Desempeño en el cual se establecerán las condiciones mínimas que deberá cumplir el Operador, definiendo sus equipos profesionales, más un conjunto organizado de objetivos, con sus correspondientes 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.

A fin de suscribir el convenio respectivo, el oferente adjudicado deberá entregar en la Oficina de Partes de Sercotec (Huérfanos 1117, piso 9, comuna de Santiago) o en las oficinas de las Direcciones Regionales Sercotec, los antecedentes que sean necesarios para acreditar las facultades del representante legal. Dichos antecedentes serán solicitados al momento de informar los resultados del proceso de operadores de centro.

El operador deberá acreditar, previo a la suscripción del Convenio de Agenciamiento de Centros, el pago de las obligaciones previsionales en las entidades que corresponda. El cumplimiento del pago de las obligaciones previsionales deberá ser acreditado en cada una de las rendiciones de los fondos transferidos por Sercotec.

## 11. TRANSFERENCIA DE RECURSOS

La transferencia de los recursos se realizará con posterioridad a la firma del Convenio de Agenciamiento y del 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 adjudicada se realizará de acuerdo 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 por el Centro, 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 deberá rendir a Sercotec el monto total de los recursos involucrados en la operación de los Centros, de acuerdo a los procedimientos internos establecidos para ello.

En caso de que el Agente Operador de Centros adjudicado incurriese en alguna falta relativa a las obligaciones contraídas dentro del Reglamento, Convenio, Acuerdo de Desempeño, Propuesta Técnica y Económica, y Manuales, entre otros, Sercotec hará efectiva las garantías antes indicadas pudiendo iniciar las acciones legales correspondientes.

## 12. GARANTIAS SOLICITADAS

### 12.1 GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Los oferentes para ofertar deberán presentar físicamente garantías con las siguientes características:

- ✓ A nombre de Sercotec, nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Tipo:** boleta bancaria, póliza de seguro o certificado de fianza.
- ✓ **Glosa:** "para garantizar la seriedad de la oferta concurso público para operadores de Centros de Desarrollo de Negocios".
- ✓ **Monto:** \$15.000.000.-
- ✓ Debe tener el carácter de **irrevocable**.
- ✓ **Plazo de vigencia:** 90 días hábiles administrativos contados desde la fecha de la apertura de las propuestas, es decir 28 de septiembre de 2015.
- ✓ **Presentación:** Esta garantía deberá ser presentada únicamente en original en la oficina central de Sercotec ubicada en calle Huérfanos 1117, piso 9, Santiago, o en las direcciones regionales respectivas, hasta la fecha y hora del cierre del concurso indicado en las presentes bases.
- ✓ La boleta de garantía puede ser tomada por el oferente o por un tercero. Si es otorgada en el extranjero, el emisor del documento respectivo debe estar representado en Chile o estar reconocido por un banco o institución financiera chilena.

- ✓ **Fecha de devolución:** La devolución de las garantías de seriedad de las ofertas para quienes no se adjudicaron el presente concurso, se realizará a partir del segundo día hábil administrativo contado desde la suscripción de los respectivos convenios. Dicho plazo podrá extenderse, en caso de que el oferente que haya obtenido la mejor calificación se desistiere de celebrar el respectivo Convenio, pudiendo Sercotec adjudicar la oferta a quien le siga en puntaje.
- ✓ En el caso del oferente a quien se le adjudicó el concurso, la boleta de garantía de seriedad de la oferta será devuelta una vez suscrito el Convenio correspondiente, y que se haya recibido conforme la garantía de fiel cumplimiento del Convenio.
- ✓ **Esta garantía se hará efectiva, especialmente, en los siguientes casos:**
  - Si el proponente se desiste de su oferta una vez que le ha sido seleccionada.
  - Si siéndole adjudicada el concurso:
    - No entregare las restantes garantías señaladas en las bases, en el plazo fijado para ello.
    - No proporciona los antecedentes necesarios para elaborar el Convenio respectivo.
    - No suscriba el Convenio dentro del plazo fijado para hacerlo.
- ✓ **NOTA:** El oferente dispondrá del plazo de hasta 4 días hábiles, desde la devolución física del documento que lo requiera, en caso de ser necesario.

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

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

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

- ✓ A nombre de Sercotec, nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Tipo:** boleta bancaria, póliza de seguro o certificado de fianza. Al momento de formalizar el oferente deberá presentar al menos 2 cotizaciones de tipos diferentes de garantías. (certificado de fianza y póliza de seguro, por ejemplo)
- ✓ **Monto:** equivalente al **10% del presupuesto total de operación (esto es costo de habilitación, valor del Centro y costo de administración)** establecido en el Acuerdo de Desempeño.
- ✓ **Plazo de Vigencia:** 90 días hábiles administrativo excedido la 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 Convenio de A                    genciamiento de Centros y de las obligaciones laborales y sociales del operador con sus trabajadores".
- ✓ Dicha garantía deberá ser prorrogada por el contratado, antes de su vencimiento, si Sercotec lo estima necesario.

- ✓ **Fecha devolución:** una vez finalizada la vigencia del Acuerdo de Desempeño, y solo una vez vencido el plazo de vigencia de la misma, salvo que la entidad adjudicataria no cumpla con las obligaciones que establecen las Bases, la oferta correspondiente, el Acta de Negociación, el Convenio de Agenciamiento y/o el Acuerdo de Desempeño; en cuyo caso Sercotec queda desde ya autorizado para proceder a hacerla efectiva sin más trámite.

### 12.3 GARANTIA DE ANTICIPO

El oferente adjudicado que pidiere anticipo, al momento de la firma del Convenio deberá constituir la siguiente garantía:

- ✓ A nombre de Sercotec, nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Tipo:** boleta bancaria, póliza de seguro o certificado de fianza
- ✓ **Monto:** equivalente al 100% del valor anticipado.
- ✓ **Plazo de Vigencia:** 90 días hábiles administrativo excedido la fecha máxima de vigencia del Acuerdo de Desempeño.
- ✓ **Presentación:** Esta garantía deberá ser presentada únicamente en original en la oficina central de Sercotec calle Huérfanos 1117, piso 9, Santiago, o en las direcciones regionales respectivas (Anexo N°3), hasta la fecha y hora del cierre del concurso indicado en las presentes bases.
- ✓ **Glosa:** “Para garantizar el correcto uso de los fondos transferidos en calidad de anticipo para la operación del Centro (señalar el nombre del Centro adjudicado)”
- ✓ 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.

Se podrá entregar una garantía por el 100% del valor anticipado para habilitación con una vigencia de 90 días hábiles administrativos excedido de la fecha comprometida para la **habilitación** del Centro, y una segunda garantía, por el 100% del valor anticipado para la **operación** del Centro, con una vigencia de 90 días hábiles administrativo excedido la fecha máxima de vigencia del Acuerdo de Desempeño

### 13. CONTRAPARTES TECNICAS

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

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

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

El Convenio de Agenciamiento de un Centro, estará condicionado al desempeño de sus actividades estipuladas en el Acuerdo de Desempeño. La Gerencia de Centros, se pronunciará sobre el cumplimiento favorable o desfavorable de las actividades estipuladas en el Acuerdo de Desempeño Anual del Centro para la continuidad del servicio.

Previo a la fecha de finalización del 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 las 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/ INSPECCIÓN**

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

#### **18. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD**

Todos los productos originados a partir de las actividades desarrolladas en los Centros son de propiedad de Sercotec, quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie no



pudiendo, por tanto el Operador ni su equipo de trabajo realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al convenio, sin autorización previa y expresa de Sercotec.

Toda información indistintamente el medio en que se encuentre, digital o físico, relativa a Sercotec o a terceros a la que la empresa tenga acceso con motivo del convenio de agenciamiento, tendrá el carácter de confidencial. En consecuencia, dicha información deberá mantenerse reservada, respondiendo el operador de todos los perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación.

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

El personal dependerá del operador contratante y, no tendrá relación laboral directa e indirecta con Sercotec, ni con ninguna de sus oficinas o dependencias.

Todas las obligaciones de carácter laboral, previsional o de cualquier otra naturaleza que puedan existir entre dichos dependientes y el operador como empleador de los mismos, no empecerán ni afectarán en modo alguno a Sercotec.

El operador deberá 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 oferente adjudicado tanto en el Convenio como en los respectivos informes de Desempeño Anual, las que serán calificadas por Sercotec.
3. Estado de notoria insolvencia del adjudicatario.
4. Por exigirlo el interés público.
5. No ajustarse a las instrucciones técnicas que el mandante le diere para la prestación de los servicios.
6. Si se incurriere en un atraso injustificado en la prestación de los servicios en los plazos determinados.
7. Violación de confidencialidad de acuerdo a lo señalado en el Anexo 4.

## **21. OTRAS OBLIGACIONES**

Serán obligaciones del operador entre otras, las siguientes:

1. Cumplir con el Convenio de Agenciamiento de Centros, el cual incorporará un Acuerdo de Desempeño.
2. Entregar las facilidades para que Sercotec, o quien este 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 cuentas presentadas, entregando los antecedentes que les sean solicitados.
3. Elaborar y entregar 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. Adoptar las medidas necesarias para que la habilitación y equipamiento del Centro de Desarrollo de Negocios cumpla, desde el momento de su apertura, las indicaciones emanadas del Manual de Marca Centros de Desarrollo de Negocios. Asimismo, la documentación, el material de difusión y toda aplicación en que deba aparecer la imagen institucional de marca tendrá que ceñirse obligatoriamente al referido manual, debiendo contar con el visto bueno de Sercotec en forma previa a su implementación. De igual forma, el centro deberá cumplir con los lineamientos comunicacionales de Sercotec y ser coordinarse con la institución, en lo referente a la realización de acciones de difusión, la mención del apoyo público y otras materias de la comunicación pública.
6. Aquellas establecidas en el Reglamento para Operadores de Centros.

## **22. PROHIBICIÓN DE CESIÓN**

La adjudicataria no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión del presente concurso y del Convenio de Agenciamiento de Centros que en definitiva se suscriba, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.

**ANEXO N° 1**  
**ESPECIFICACIONES**  
**BASES CONCURSO PÚBLICO PARA**  
**OPERADORES DE CENTROS DE**  
**DESARROLLO DE NEGOCIOS**  
**Segundo Llamado – Agosto 2015**

## ÍNDICE

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

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

### **1.1. Mentoría y Asesoría**

Las asistencias están dirigidas a los ámbitos susceptibles de mejoras en la empresa, su relación con el entorno, y su matriz de factores productivos. Estas son:

- Desarrollar y proporcionar herramientas que ayuden a los clientes a establecer nuevas empresas, a expandir empresas existentes y a exportar.
- Mejorar las habilidades gerenciales y las capacidades de gestión de los empresarios.
- Desarrollar planes de negocio, asistencia financiera y construcción del relato financiero contable para generar sujetos de crédito capaces de acceder a diversas fuentes de financiamiento.
- Generar acciones que conduzcan a una mayor articulación de las EMT y emprendedores con el entorno de negocios y el sistema productivo.
- Fortalecer los procesos productivos de las empresas tornándolos más eficientes y de acuerdo a los mercados.

A continuación se entregan ejemplos de ámbitos de mentoría y asesoría:

#### **1.1.1. Ámbitos de asesorías personalizadas para emprendedores y start-ups**

- Diseño y desarrollo de planes de negocios
- Proceso de inicio y formalización del negocio
- Estudio de factibilidad técnico económico del negocio
- Aplicación de tecnologías en procesos productivos y administrativos del negocio
- Proyecciones y asesoría financiera
- Otros relacionados a la gestión integral del negocio.

#### **1.1.2. Ámbitos de asesorías personalizadas para empresas establecidas**

- Aplicación de plan de marketing en los negocios
- Asesoría financiera, contable y tributaria.
- Gestión del recurso humano: formación experta, incentivos, legislaciones vigentes.
- Plan de desarrollo del negocio: costos operacionales, tecnologías, estrategias de crecimiento, indicadores financieros.
- Otros relacionados a la gestión integral del negocio.

### 1.1.3. Áreas de asesoría sectoriales o temáticas

- Internacionalización.
- Contratos gubernamentales y grandes clientes.
- Comercialización de tecnología.
- Gestión de empresas familiares, si es el caso.
- Seguridad en los negocios: financieros, aseguramiento de infraestructura y bienes de la empresa
- Variables que permiten sustentabilidad en los negocios.
- Asesorías de acuerdo a las vocaciones productivas del territorio a intervenir
- Otros, según contexto del negocio y del territorio de funcionamiento.

Para efecto de este concurso se considera que un cliente recibe asesoría cuando se le destina al menos 5 horas de trabajo. Un asesor mentor deberá atender al año al menos, a 70 clientes asesorados.

### 1.2. Capacitación General y especializada

Se considera que un cliente recibe capacitación en los siguientes conceptos:

Conceptos	Horas mínimas	Participantes	Cantidad mínima por mes
Talleres	20 hrs.	10 o más	2
Seminario	8 hrs.	20 o más	1
Charlas	4 hrs.	2 o más	4

**Talleres:** es una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica. Se caracteriza por la investigación, el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo acorde con el tema tratado teniendo como fin la elaboración de un producto tangible, el cual desarrolla las habilidades y destrezas de los emprendedores y empresarios, que les permitan un mejor desempeño en sus actividades habituales, orientados a instalar conocimientos, desarrollar capacidades y/o habilidades empresariales en temáticas específicas de la actividad productiva, o temáticas transversales. Un taller es también una sesión de entrenamiento o guía de varios días

de duración. Se enfatiza en la solución de problemas, capacitación, y requiere la participación de los asistentes. El trabajo por talleres es una estrategia pedagógica que además de abordar el contenido de un tema específico, enfoca sus acciones hacia el saber hacer, es decir, hacia la práctica de una actividad. Puede ser presencial exclusivamente o bien un mix entre presencial y virtual.

**Seminarios:** Esta línea de formación, corresponde a actividades de corta duración, es una reunión especializada, de naturaleza técnica o académica, que intenta desarrollar un estudio profundo sobre una determinada materia.

**Charlas:** Se entenderá por charlas a un proceso de enseñanza-aprendizaje, principalmente teórico, que contempla el desarrollo de habilidades personales (gestión para la generación de redes, desarrollo de habilidades emprendedoras, capacidad de aprendizaje, motivación, liderazgo y capacidad de negociación, entre otros). Puede ser presencial exclusivamente, o bien, un mix entre presencial y virtual.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO

La entidad postulante a un centro, deberá indicar claramente su dependencia jerárquica con la Institución que la ampara, resguardando una estructura organizacional autónoma, que le permita operar de manera eficaz y eficiente el Programa de Centros en el territorio al cual postula.

### 2.1. Comité Directivo

Se deberá señalar los miembros del Comité, su procedencia institucional y experiencia en negocios u otros relacionados que permitan apoyar el buen desempeño del centro, la periodicidad de las reuniones, la formalidad de los acuerdos y su vinculación a nivel estratégico y operativo. Se deberá considerar que este comité deberá actuar de manera ejecutiva, por tanto no podrá estar integrado por más de 7 participantes. En su composición se deberá considerar al menos representantes de instituciones de educación superior, de instituciones públicas y/o privadas y especialmente asociaciones de empresarios/as y/o empresarios/as destacados, quienes deberán representar el 80% de los integrantes del Comité Directivo. Cabe mencionar, que ningún funcionario de Sercotec podrá ser parte de esta instancia.

### 2.2. Sobre la dotación de personal mínima de los centros

Los centros de desarrollo de negocios tendrán presencia en todas las regiones del país, según criterios técnicos y logísticos determinados con las autoridades competentes en cada región y Sercotec.

La dotación de personal dispuesta para ejecutar los distintos servicios del Centro, estará asociada al tamaño de cada centro definido por Sercotec para cada territorio, conforme a lineamientos técnicos de localización y cobertura del centro.

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

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



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

### 2.3 Perfiles del equipo de trabajo

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

La Gerencia de Centros de Sercotec ha definido los perfiles de cada cargo, los cuales se detallan a continuación:

- a) **Director:** responsable de representar al centro en su territorio; de atender clientes; de liderar, asegurar y supervisar el adecuado funcionamiento del centro conforme el Reglamento y Manual de Operación del Centro establecido: modelo de atención, servicios, recursos humanos, infraestructura, entre otros aspectos.

#### Funciones críticas del cargo:

- Liderar la planificación estratégica del centro.
- Considerar acciones de promoción del centro, en el territorio y público objetivo en coherencia con los lineamientos estratégicos y comunicacionales de Sercotec.
- Monitorear e informar el trabajo, avances y resultados de manera periódica a la Gerencia de Centros.
- Generar articulaciones territoriales con actores público y/o privado con la finalidad de encadenar la oferta territorial de apoyo a los clientes.
- Coordinar acciones con el respectivo Gobierno Regional, entidades locales, municipios, consejos públicos activos del territorio, entre otros.
- Velar por la correcta administración y rendición de los recursos transferidos por Sercotec, conforme a la normativa existente.
- Preparar oportuna y periódicamente los informes, rendiciones de cuentas, avances, resultados de la operación del centro para ser informados a Sercotec.
- Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice la Dirección Regional y/o la Gerencia de Centros.
- Informar a la Dirección Regional de Sercotec que corresponda de cualquier evento que afecte la adecuada operación del centro, incluso de la oportunidad de mejoras que se observe.
- Asegurar el registro de la información.
- Atender a clientes Nivel 2 y 3.

#### Requisitos formales del cargo:

- Trabajar jornada completa para el operador adjudicado, en forma exclusiva para las actividades del centro.
- Contar con título profesional con carrera de al menos 10 semestres (ingeniero civil, ingeniero agrónomo, ingeniero pesquero, ingeniero comercial, abogado, u otro afín a la propuesta entregada), otorgado por universidades reconocidas por el Ministerio de Educación o por instituciones extranjeras.
- Poseer experiencia laboral de a lo menos 7 años en cargos de responsabilidad y/o funciones similares vinculadas a dirección de equipos de trabajo, en desarrollo de negocios, ya sea como empresario/a o como asesor en gestión de negocios, y fomento productivo.

b) *Asesor mentor senior*: profesional que acompaña de manera integral en el proceso de modernización de la empresa, contribuyendo a avanzar en su proceso de crecimiento. Deberá desarrollar las asesorías de largo plazo para los usuarios de nivel 2 y 3 (empresas y gacelas).

#### Funciones críticas del cargo:

- Analizar el requerimiento, para asesorar al cliente, entregando la información solicitada o derivando su caso a los servicios del centro o a los instrumentos de apoyo público y/o privado existentes en el territorio.
- Aplicar las herramientas diagnósticas, revisar formularios, identificar necesidades latentes de la empresa, apoyar el desarrollo de los planes de trabajo, analizar la información, solicitar investigación de mercado, e implementar las asistencias técnicas personalizadas.
- Atender la demanda espontánea y explorar la captación de clientes con potencial de crecimiento. Se espera que el asesor atienda al menos 70 clientes/año o dependiendo de la realidad territorial.
- Desarrollar capacitaciones, dentro del marco de las asesorías prestadas a su cartera de usuarios.
- Ingresar la información de sus respectivos usuarios al sistema de gestión dispuesto, explicitando los avances, fruto de la asesoría de largo plazo que irá desarrollando, considerando las metas, objetivos e indicadores pertinentes.
- Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice la Gerencia de Centros y la Dirección Regional de Sercotec, según sea el caso.

#### Requisitos formales del cargo:

- Trabajar jornada completa para el operador adjudicado.
- Poseer título profesional con carrera de al menos 10 semestres (ingeniero civil, ingeniero agrónomo, ingeniero pesquero, administrador turístico, ingeniero comercial, abogado, u otro afín a la propuesta entregada), otorgado por universidades reconocidas por el Ministerio de Educación o por instituciones extranjeras.

- Poseer experiencia laboral de a lo menos 5 años, vinculada con la gestión empresarial y/o de negocios, ya sea como empresario/a o asesor y fomento productivo

c) *Asesor mentor junior*: profesional que acompaña de manera integral en el proceso de modernización de la empresa, contribuyendo a avanzar en su proceso de crecimiento. Deberá desarrollar la asesoría de largo plazo, para los usuarios de nivel 1 y 2 (emprendedores y empresas).

Funciones críticas del cargo:

- Analizar el requerimiento, para asesorar al cliente en forma permanente, entregando la información solicitada o derivando su caso a los servicios del centro o a los instrumentos de apoyo público/privado existentes en el territorio.
- Aplicar las herramientas diagnósticas, revisar formularios, identificar necesidades latentes de la empresa, apoyar el desarrollo de los planes de trabajo, analizar la información, solicitar investigación de mercado, e implementar las asistencias técnicas personalizadas.
- Atender la demanda espontánea, y explorar la captación de clientes con potencial de crecimiento. Se espera que el asesor atienda al menos 70 clientes/año o dependiendo de la realidad territorial.
- Desarrollar capacitaciones, dentro del marco de las asesorías prestadas a su cartera de usuarios.
- Ingresar la información de sus respectivos usuarios al sistema de gestión dispuesto, explicitando los avances, fruto de la asesoría de largo plazo que irá desarrollando, considerando las metas, objetivos e indicadores pertinentes.
- Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice la Gerencia de Centros y la Dirección Regional de Sercotec, según sea el caso.

Requisitos formales del cargo:

- Trabajar jornada completa para el operador adjudicado.
- Poseer título otorgado por entidad de educación superior con carrera de al menos 8 semestres en el área de administración y/o gestión empresarial u otras afines.
- Poseer experiencia laboral de a lo menos 3 años, vinculada con la gestión empresarial y/o de negocios, ya sea como empresario/a o asesor y fomento productivo.

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

Funciones críticas del cargo:

- Recibir cordialmente al cliente, escuchar e indagar respecto de sus necesidades y requerimientos.
- Registrar los datos de contacto, tipificar la consulta y analizar de manera genérica el requerimiento.
- Orientar al cliente, entregando la información solicitada, realizando las siguientes acciones:
  - ✓ Clasifica a los clientes.

- ✓ Realiza derivación a programas de capacitación.
- ✓ Asigna cliente a asesores, según nivel de asesor y cliente.
- ✓ Ingresa información del nuevo cliente al sistema de gestión respectivo.
- ✓ Crea carpeta de cliente y archiva formularios originales.
- ✓ Deriva a los instrumentos de apoyo público/privado existentes en el territorio.
- Identificar a los clientes que requieren seguimiento:
  - ✓ Prepara nómina de clientes sujetos a seguimiento por asesor.
  - ✓ Entrega indicación de fecha de última sesión.
  - ✓ Asigna asesor a cliente.
  - ✓ Genera reportes necesarios para el monitoreo de cada asesor y del Centro.
- Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice la Gerencia de Centros y la Dirección Regional de Sercotec, según sea el caso.

Requisitos formales del cargo:

- Trabajar jornada completa para el operador adjudicado.
- Poseer título otorgado por entidad de educación superior con carrera de al menos 4 semestres en el área afines a la administración y/o gestión empresarial.
- Poseer una experiencia laboral de a lo menos 3 años, deseable con experiencia en atención a público, y en el área administración y/o gestión empresarial u otra afín.

e) *Asistente administrativo*: encargado de llevar a cabo las labores administrativas del centro.

Funciones críticas del cargo:

- Recepcionar público del centro.
- Derivar a profesionales del centro.
- Llevar a cabo la función administrativa de secretaría.
- Despachar la correspondencia.
- Administrar la agenda del centro y citaciones pertinentes.
- Apoyar a las labores del asistente ejecutivo.
- Apoyar otras labores administrativas y/o técnicas que determine el director, dentro del marco de sus funciones.

Requisitos formales del cargo:

- Trabajar jornada completa para el operador adjudicado.
- Egresado de enseñanza media.

- Conocimiento y manejo de herramientas computacionales a nivel usuario en MS Office; y de telefonía en red.
- Habilidades de atención de público.
- Poseer una experiencia laboral de a lo menos 2 años en cargo similar.

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

f) *Asesor externo especialista*: profesionales externos, vinculados a entidades de educación superior, consultoras, entre otros, con capacidades, para prestar asesorías técnicas especializadas de acuerdo a la necesidad y realidad del territorio.

Funciones críticas del cargo:

- Analizar el requerimiento, para asesorar al cliente, entregando la información solicitada.
- Atender la demanda derivada por el centro, en temas sectoriales o temáticos en función del mejoramiento de negocios.
- Desarrollar capacitaciones, talleres o charlas, dentro del marco de las asesorías prestadas a su cartera de usuarios.

Requisitos formales del cargo:

- Trabajar según demanda del operador adjudicado.
- Poseer título profesional con carrera de al menos 10 semestres (ingeniero civil, ingeniero agrónomo, ingeniero pesquero, administrador turístico, ingeniero comercial, abogado u otro afín a la propuesta entregada), otorgado por universidades reconocidas por el Ministerio de Educación o por instituciones extranjeras.
- Poseer experiencia laboral de a lo menos 5 años vinculada al área específica requerida.

g) *Estudiantes y practicantes colaboradores*: conjuntamente, se presenta el perfil para los practicantes, los cuales colaborarán con los procesos investigativos para los usuarios asesorados, de tal forma contribuir con las labores de los asesores del centro.

Funciones críticas del cargo:

- Apoyar la gestión del centro y de los asesores mentores, en materias y contenidos relacionados a las asesorías y rubros de la cartera de usuarios respectiva.

- Apoyar la generación de información para mapear las oportunidades de mercados para los sectores económicos estratégicos del territorio los cuales serán referentes para aplicar en los planes de trabajo y negocios de los clientes atendidos.
- Apoyar la búsqueda de información secundaria respecto a los sectores atendidos para mantener la información de los mercados vigentes.

Requisitos formales de cargo:

- Estudiante y/o practicante de entidades de educación superior, en carreras relacionadas a la gestión de negocios o afines al sector y/o temática de negocios requeridos.

### **3. FOCOS ESTRATEGICOS EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS CENTROS**

Estos focos estratégicos se fundamentan en los siguientes factores relevantes:

#### **3.1. El enfoque en la asesoría de alto valor**

- Invertir tiempo en clientes con potencial, comprometidos y con ganas de trabajar.
- Asesoría de alto valor, personalizada y a largo plazo.
- Crear impacto económico a través de la asesoría y seguimiento continuo con el cliente es la principal forma de asegurar la generación de valor en la empresa.
- Incrementar la capacidad gerencial del empresario a través de un proceso educativo.
- Compromiso del cliente: el cliente realiza la mayor parte del trabajo; escribe su plan de negocio cuando corresponda; realiza tareas asignadas.
- Compromiso del asesor: aporta su experiencia, consejo, investigación aplicada, etc., para mejorar el negocio.

#### **3.2. La creación de impacto económico**

- La razón de ser de los centros es ayudar a sus clientes a crear impacto económico.
- Asistir a las empresas informales a formalizarse.
- Establecer nuevas empresas.
- Crear y/o retener empleos.
- Incrementar las ventas.
- Facilitar el acceso al financiamiento.
- Preparar a nuevos exportadores.

#### **3.3. La cultura de medición de resultados**

- Todos los profesionales de los centros son evaluados sobre la base de los resultados generados por sus clientes.
- Cada éxito/fracaso del cliente asistido por el centro es un éxito/fracaso del centro.
- Medición del desempeño de los centros y sus asesores a través del sistema de soporte tecnológico que monitorea las actividades del cliente.

### **3.4. Perfil de profesionales de alto desempeño**

- Se entiende por la manera en que cumplen las obligaciones inherentes a su cargo: grado de implicación, motivación y predisposición con la que encara su trabajo, independiente de las circunstancias en que este se desarrolla.
- Competencias para alcanzar los resultados comprometidos con el grupo de empresas a su cargo en que se releve la innovación, la tecnología disponible y los impactos económicos de sus clientes.

### **3.5. El trabajo simultáneo con múltiples clientes**

- Cada asesor del centro trabaja simultáneamente con al menos 70 clientes al año o dependiendo de la realidad territorial.
- Masificación de los servicios prestados.
- Mayor cobertura y presencia en la comunidad.
- Eficiencia en la generación de resultados.

### **3.6. La sencillez, flexibilidad y adaptación a las necesidades locales**

- Mecanismo para identificar el foco de intervención territorial.
- Cada centro tiene la capacidad de adaptar sus servicios según las necesidades sociales y económicas de su territorio.
- Especialización de servicios de los centros de acuerdo a focos, tales como áreas rurales, vocaciones productivas del territorio (ej., turismo, minería), pueblos originarios, mujeres empresarias, entre otras.
- Trabajo conjunto y coordinado en el territorio que incluya a los gobiernos locales, instituciones de educación superior y organizaciones empresariales. Generación de alianzas y redes.
- Posibles apalancamientos de recursos: Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR), privados, universidades, organizaciones empresariales, entre otros.

### **3.7. Confidencialidad**

- Mantener la confidencialidad de la información de los clientes que sean atendidos por el centro, de los proyectos y de todas las bases de datos relativas a la operación de instrumentos de Sercotec y del centro. La asesoría confidencial es uno de los pilares del modelo de atención; por lo tanto, los clientes deben tener la garantía de que su información no será compartida con terceros, sean éstos públicos o privados o que sus ideas o invenciones no serán reveladas con terceras partes.



En todo caso, esta obligación no será obstáculo para las acciones de supervisión y seguimiento que debe desarrollar Sercotec o quien este designe, Contraloría General de la República, quienes tendrán acceso a la información.

**4. CONSIDERACIONES SOBRE FINANCIAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y HABILITACIÓN DE LOS CENTROS.**

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

**COSTOS OPERACIONALES DE FINANCIAMIENTO ANUAL POR CENTRO**

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

**4.1. Consideraciones en la operación de un centro**

La operación de un Centro considera las siguientes categorías:

**4.1.1. Recursos Humanos**

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

A continuación se indican valores referenciales de remuneración del equipo según el cargo, y condiciones locales:

Cargo	Rango referencial total mensual bruto
Director	\$2.800.000 - \$ 3.500.000
Asesores mentores senior	\$2.000.000 - \$ 2.600.000
Asesores mentores junior	\$1.200.000 - \$ 1.600.000
Asistente ejecutivo	\$700.000 - \$ 900.000
Asistente administrativo	\$550.000 - \$ 700.000

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

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

#### 4.1.2. Operación

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

h. **Mantenimiento y reparaciones generales:** Corresponde al gasto asociado a la correcta y permanente operación del Centro, tales como: gasfitería, electricidad, fotocopiadoras, equipos computacionales, alarmas, jardines, entre otros. Se registra a valor neto, de la factura. Excepcionalmente, en caso que el Operador del Centro que no sea sujeto de IVA, se reconocerá el valor bruto (incluido IVA) de estos documentos.

### **5.1.3. Administración**

- a. **Garantías:** Corresponde al gasto asociado al Centro por los costos financieros de su operación. Se registra a valor neto, de la factura.
- b. **Comisión de Administración:** Comisión por la administración de un centro, la cual no puede ser superior al 10% de la suma de los gastos de recursos humanos y operación, con un tope máximo de hasta \$ 33.000.000.-

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

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

Cabe señalar que se dispondrá de un *manual de marca*, donde se especificará la imagen corporativa y su aplicación en los centros. Este manual será la guía que contendrá en forma explícita, ordenada y sistemática, indicaciones sobre conceptos gráficos y demás procedimientos a utilizar en la estructura, difusión y publicidad de cada centro en el país.

El operador deberá disponer de instalaciones y equipamiento para apoyar la gestión de los usuarios del centro, quienes podrán acceder al uso de estos.

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

Dependiendo de los criterios para definir el tamaño por cada centro, se explicitan a continuación las categorías referenciales para la habilitación de la infraestructura de operación y otros aspectos claves:

- a. *Exterior del centro*: considera la disposición de elementos necesarios para identificar las dependencias en el sector, según lo que se especifique en el manual de marca.
- b. *Hall de espera y recepción de usuarios(as)*: sector de espera y de primeras atenciones y orientaciones, donde estarán ubicados el asistente ejecutivo y el asistente administrativo, según sea el caso.
- c. *Kitchenette (pequeña cocina)*: lugar habilitado como una pequeña cocina, en donde el personal del centro puedan preparar sus meriendas y comidas de la jornada, en sus horarios de colación.
- d. *Servicios higiénicos*: servicios higiénicos necesarios de acuerdo a la normativa vigente. Lo anterior tanto para usuarios como trabajadores del centro.
- e. *Sala de reuniones*: deberá disponer de un espacio para reuniones propias de la gestión.
- f. *Sala de capacitación*: deberá disponer de una sala acondicionada para capacitaciones focalizadas y transversales para los usuarios.
- g. *Sala de conocimientos tecnológicos y autoservicio*: sala acondicionada dispuesta con equipos computacionales, para desarrollar capacitaciones relacionadas y autoconsulta.
- h. *Oficina de profesionales externos*: oficina dispuesta para profesionales externos.
- i. *Oficina de asesores mentores del centro*: espacios con puestos de trabajo acondicionados para los asesores mentores del centro, para el desarrollo de sus funciones y para atención de usuarios.
- j. *Oficina de director del centro*: oficina dispuesta para las labores propias del director del centro, como asimismo para atención de usuarios y público en general.
- k. *Espacio infantil*: espacio habilitado para la espera infantil y de acuerdo a la normativa vigente.
- l. *Equipamiento tecnológico*: disposición de equipamiento computacional y otros relacionados, para las labores del equipo de trabajo y su gestión, y disposición de los servicios propios del centro.
- m. *Equipamiento tecnológico para terreno*: equipamiento complementario para gestión de terreno de los centros.
- n. *Otros*: incluye otros componentes relacionados a la gestión, infraestructura, soporte y elementos necesarios para la capacidad instalada suficiente.

**Nota:** Considerar que el centro deberá estar habilitado para atender a personas con capacidades diferentes, según ley 20.422.

A continuación se muestra a modo de propuesta un detalle de los ítems a considerar para la habilitación de un centro, dependiendo del tamaño de este, para que el proponente lo considere como referencia.

## Referencias de inversiones para la habilitación de un centro

CATEGORÍA	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN Y/O CONTENIDOS
1. Exterior del Centro	Letrero exterior principal, panaflex luminoso+acrílico transparente (backlight)	Caja de luz + acrílico impreso
	Letrero acrílico con logo Centro DE y misión / servicios del Centro, acrílicos	Letreros de acrílico
	Sillas de Espera	Sillas de espera para recepción
	Portafolletos con logo adhesivo del Centro	Porta folletos con adhesivo, para folletería del Centro, de la Red de Fomento y de instituciones financieras
	Empavonado para puerta principal (window vision)	En caso de puerta principal de vidrio, con logo corporativo del Centro
	Sillón ejecutivo recepción	Para Asistente Ejecutivo y Asistente Administrativo
	Mesón de recepción con logo adhesivo del Centro	Para Asistente Administrativo
	Mueble para archivos recepción	Mueble para guardar archivos y documentos
	Estación de trabajo para Asistente Ejecutivo	Para Asistente Ejecutivo, incluye: escritorio y cajonera
	Mueble de Archivo general	Mueble de archivo dos puertas, para guardar documentos de verificación y otros
2. Hall de espera y recepción de usuarios(as)	Sillas para atención Asistente Ejecutivo	Sillas para atención directa
	Letrero acrílico con logo Centro DE y misión, para recepción	Informa sobre el Centro, su misión y otros datos de relevancia
	Exhibidor de productos con logo adhesivo del Centro	Exhibidor de productos, para usuarios asesorados por el Centro
	Mural informativo con logo adhesivo del Centro	Mural informativo con datos de interés
	Televisor colgado en la Pared	Televisor para colocar video institucional, servicios Sercofec u otros de interés
	Reproductor DVD	Para proyección de videos u otros
	Estaciones para equipos de autoconsulta	Dos estaciones para PC All In One, de autoconsulta
	Sillas para equipos de autoconsulta	Sillas para 2 equipos de autoconsulta en recepción
	Equipo Climatizador	Equipo climatizador para recepción
	Dispensador de agua	Dispensador de agua gratuita para recepción
Basuretos	1 de uso general, 1 para recepción Asistente Administrativo y 1 para Asistente Ejecutivo, según sea el caso	

CATEGORÍA	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN Y/O CONTENIDOS
3. <i>Kitchenette</i> (pequeña cocina)	Refrigerador	Conservación de alimentos y otros
	Microondas	Para calentar alimentos para los funcionarios y para actividades en el Centro
	Hervidor	Uso de agua caliente
	Termos	Conservación de agua caliente
	Muebles de Apoyo y preparación	Mueble de cocina para preparación
	Kit mueble lavaplatos	Disponer de lavaplatos para Kitchenette (considerar instalación y materiales)
	Juego de loza	Para reuniones, coffee break de capacitaciones, otros
4. <i>Servicios Higiénicos para Usuarios(as) y trabajadores</i>	Juego vasos	Para reuniones, coffee break de capacitaciones, otros
	Juego cubiertos	Para reuniones, coffee break de capacitaciones, otros
	Otros menores	Azucareros, catederos, bandejas, etc.
	Basurero	Basurero
	Baños completos con Dispensador de Jabón, Papel Higiénico y Toalla de Papel	Habilitación total de baños: 1 baño para usuarias, 1 baño para usuarios, 1 baño mixto para trabajadores del Centro, 1 baño mixto para discapacitados
	Basureros	Para 4 baños
	Mesa de Reuniones	Mesa de Reuniones de 8 a 10 personas
5. <i>Sala de Reuniones</i>	Sillas para Mesa de Reuniones	Sillas para la mesa de reuniones
	Pizarra Magnética y para plumón	Pizarra
	Televisor colgado en la Pared	Televisor disponible para videos, presentaciones u otros
	Muebles de Archivos	Mueble de archivo dos puertas, para guardar documentos y otros en sala de reuniones
	Equipo Climatizador	Equipo climatizador para un espacio reducido
Basurero	Basurero	



CATEGORÍA	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN Y/O CONTENIDOS
6. Sala de Capacitación	Sillas universitarias con palaeta	Sillas con respaldo para apoyo de apuntes
	Datashow	Para proyección de presentaciones y ponencias
	Telón	Para proyección de presentaciones y ponencias
	Pizarra Magnética y para plumón	Pizarra
	Equipo Climatizador	Equipo climatizador para un espacio reducido
	Escritorio simple para capacitador	Escritorio simple para capacitador
	Silla Capacitador	Silla Capacitador
	Basurero	Basurero
	Estaciones para equipos computacionales	Estaciones para notebook, sala de computación
	Sillas para estaciones	Sillas para estaciones
7. Sala de Conocimientos Tecnológicos y Autoservicio	Datashow	Para proyección de presentaciones y ponencias
	Telón	Para proyección de presentaciones y ponencias
	Pizarra Magnética y para plumón	Pizarra
	Equipo Climatizador	Equipo climatizador para un espacio reducido
	Escritorio simple para capacitador	Escritorio simple para capacitador
	Silla Capacitador	Silla Capacitador
	Basurero	Basurero
	Escritorio simple	Escritorio simple
	Sillas Asesores	Sillas de trabajo
	Sillas para atención Prof. Externos	Sillas para atención Prof. Externos
8. Oficina Profesionales Externos (al menos 3 estaciones de trabajo)	Basurero	Basurero
	Estaciones de trabajo para Asesores Mentores	Para Asesores Mentores (Junior y Senior)
	Silla para estaciones de Asesores	Silla para estaciones de Asesores
	Sillas para atención Asesores	Sillas para atención Asesores
	Mueble de archivo general	Mueble de archivo dos puertas, para guardar documentos de asesores
9. Oficina Asesores Mentores del Centro	Pizarra magnética chica	Para uso laboral
	Basurero	Basurero

CATEGORÍA	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN Y/O CONTENIDOS
10. Oficina Director del Centro	Estación de trabajo para Director	Incluye: escritorio y cajonera
	Silla para estación Director	Silla para estación Director
	Sillas para atención de público	Sillas para atención de público
	Mueble de Archivo general	Mueble de archivo dos puertas, para guardar documentos administrativos del Centro
	Pizarra Magnética Chica	Para uso laboral
	Basurero	Basurero
	Mesas de Juegos	Mesa de juegos para niños que visiten el Centro
	Cajonera multuso	Cajonera multuso (para guardar elementos, juguetes, etc.)
	Estante de juegos	Para guardar juguetes
	Set de Cuentos	Para lectura a niños
11. Espacio Infantil	Televisor colgado en la Pared	Televisor para videos infantiles y otros
	Reproductor DVD	Para proyección de videos infantiles u otros
	Blocks para dibujo	Para dibujar
	Material para Dibujo	Lapices
	Pizarra a Tiza y Magnética con pedestal	De uso infantil
	Set de juguetes diversos	Juguetes diversos
	Basurero	Basurero
	Notebooks de trabajo	Para equipo humano del Centro (para uso en oficina o salidas a terreno, según sea el caso)
	Notebooks para Sala Tecnológica	Para capacitaciones relacionadas y para equipo de proyector
	Licencias y programas para computadores y notebooks	Licencias y programas para uso
12. Equipos computacionales y relacionados	Software de gestión del Centro	Sistema de gestión principal del Centro
	Equipos computacionales All In One para auto consulta en Recepción	Para auto consulta en recepción
	Impresora láser color Wi-Fi	Ubicación en Recepción
	Impresora Multifuncional	Para el Director y Asesores Mentores
	Router wifi	Para conexión wifi
	Panel de conexiones (rack, switch, patch)	Cableado estructurado para conexiones de red

CATEGORÍA	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN Y/O CONTENIDOS
13. Equipos computacionales y relacionados para terreno	Proyector móvil	Para salidas a terreno, en donde sea necesario hacer alguna exposición o presentación
	Internet móvil para Asesores y Director	Para conexión a internet en terreno (solo aparatos)
14. Otros	Aparato Línea de telefonía fija	Aparato Línea de telefonía fija
	Aparato Celular	Para el Director y para los Asesores Mentores
	Cámara fotográfica digital	Para registrar eventos, actividades y avances con usuarios
	Señalética Interna: Letreros de muro para identificación de espacios dentro del Centro	Letreros identificatorios de espacios, colocados en la pared (1 recep., 1 kit, 4 baños, 1 sala reuniones, 1 sala capac., 1 sala tecn, 1 of. Director, 1 of. Asesores, 1 of. Prof. Externos, 1 espacio infantil)
	Señalética Interna: Adhesivos de seguridad y otros	Pack de adhesivos de señaléticas de seguridad y prohibición
	Entrada para minusválidos	Para habilitar en entrada del Centro, si es el caso
	Cortinaje	Juego de cortinas para los ventanales de los Centros
	Piso flotante	Considerando materiales y mano de obra
	Iluminación	Considerando implementos y mano de obra
	Pintura del recinto para Centro	Considerar colores que serán definidos en Manual de Marca
	Separador de módulos	Solo en caso que sea necesario separar los espacios por módulos
	Otros habilitación de infraestructura	Otros gastos necesarios para disponer de la infraestructura óptima para implementar un Centro

#### **4.3. Observaciones con respecto a la habilitación**

Se deja establecido que las distintas categorías señaladas anteriormente se deben financiar con los recursos definidos para cada tamaño de centro, según consta en el presupuesto de habilitación definido en las presentes bases. Conjuntamente los proponentes podrán complementar su propuesta con otros valores e inversiones, con financiamiento propio o de terceros y debidamente argumentados.

Cabe destacar la importancia de contar con la capacidad instalada suficiente para brindar los servicios del centro en el territorio definido.

#### **4.4. Otras consideraciones en la habilitación**

- Ubicación geográfica dentro de la ciudad y/o comuna que albergará el recinto.
- Se evaluará la accesibilidad del lugar propuesto para funcionar.
- Se evaluará de forma positiva: tener acceso a estacionamientos y cercanía a locomoción colectiva.
- Calidad y cantidad en la implementación: mobiliario y equipos.
- Material de trabajo con diseño incorporado.
- Espacio disponible para realizar las actividades requeridas: se considerará metros cuadrados disponibles para salas, oficinas, espacios de recepción, cantidad de baños, entre otros.
- Además se considerará tipo de climatización, seguridad, condiciones de aseo y comodidad de los espacios.
- Otros presentados como valor agregado a la propuesta.

**Nota: se hará check list de la habilitación al momento de la puesta en marcha del centro, para velar por el cumplimiento de lo propuesto.**

**ANEXO N° 2**  
**FORMULARIO DE POSTULACIÓN**  
**OPERADORES DE CENTROS DE**  
**DESARROLLO DE NEGOCIOS**  
**Segundo Llamado – Agosto 2015**

## 1. ANTECEDENTES DEL OFERENTE

### 1.1. Información del oferente

<b>NOMBRE</b>		
<b>RUT</b>		
<b>NOMBRE DEL/DE LA REPRESENTANTE LEGAL</b>		
<b>NÚMERO DE CÉDULA DE IDENTIDAD</b>		
<b>DIRECCIÓN CALLE/ NÚMERO/ DEPTO</b>		
<b>COMUNA/REGIÓN</b>		
<b>TELÉFONOS FIJO/ CELULAR</b>		
<b>REGIÓN/ES A LA QUE POSTULA/N Y LOCALIDAD</b>		
<b>NOMBRE DE JEFE DE PROYECTO</b> (El Jefe de Proyecto será la contraparte con la que Sercotec mantendrá contacto en todas las etapas del proceso y cada vez que sea necesario)		
<b>TELEFONOS FIJO / CELULAR</b>		
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>		
<b>POSTULA EN FORMA CONJUNTA</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>NOMBRE DE REPRESENTANTES DE POSTULACIÓN CONJUNTA</b> (En caso que usted postule en forma conjunta complete este cuadro)	<b>NOMBRE ENTIDAD</b>	<b>NOMBRE REPRESENTANTE ENTIDAD</b>

<b>CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN PARA OPERADORES DEL CENTRO</b>	<b>___ SI</b>	<b>___ NO</b>
<b>NOMBRE DE INTEGRANTE ACREDITADO</b> (En caso que algún integrante de la entidad postulante o de las entidades de la postulación conjunta haya obtenido certificado de acreditación del diplomado adjunte dicho documento y complete el siguiente cuadro)	<b>NOMBRE INTEGRANTE / CARGO QUE OCUPARÁ EN EL CENTRO</b>	<b>NOMBRE ENTIDAD QUE REPRESENTA</b>

### 1.2. Experiencia del Oferente.

Describa la experiencia de la institución respecto a la ejecución de proyectos relevantes similares, asesoría directa en desarrollo de negocios, fomento productivo, etc.

<b>NOMBRE CLIENTE (experiencia y referencia de contacto)</b>	<b>DESCRIPCIÓN SERVICIOS REALIZADOS</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA TÉRMINO</b>

## 2. SOCIOS Y POSTULACION CONJUNTA

2.1 Describa brevemente aquellos socios que puedan trabajar colaborativamente para potenciar el centro y dar el mejor servicio a sus clientes. Incorporar instituciones que puedan aportar con recursos a corto (uno a dos años) y largo plazo (tres a cinco años) y otras organizaciones que ofrecen servicios similares a las EMT y que pudieran complementar el trabajo de Centro, tales como Cámara de Comercio, Asociaciones de Empresarios, Departamentos de Desarrollo Económico de Gobiernos Locales y Regionales, ONG, etc.

--

2.2 Describa la articulación con otras instituciones en el marco de la postulación conjunta. Se entiende por postulación conjunta al trabajo concreto entre entidades de servicios complementarios del sector académico y empresarial, a objeto de ampliar y robustecer la operación y servicios del Centro y que se encuentren incorporadas, además, en la estructura presupuestaria. El oferente deberá declarar y acreditar su postulación conjunta a través de la firma de la carta de compromiso adjunta al presente formulario

Nombre del aporte	Ítem de financiamiento al cual corresponde	Descripción del aporte	Monto (\$)



### 3. ORIENTACIONES ESTRATEGICAS

Complete brevemente cada uno de los siguientes puntos:

#### 3.1 Misión del Centro: ¿Quiénes somos?

#### 3.2 Visión del Centro: Cómo organización, ¿dónde queremos estar?

#### 3.3 Valores del centro: ¿En qué creemos?

### 4. IDENTIFICACION Y CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES

Se espera que el oferente sea capaz de identificar, caracterizar y segmentar a los posibles clientes del centro, en relación a sector económico, nivel de ventas y de manera coherente con el territorio, considerando además el modelo descrito en las Bases del presente concurso. Se debe responder a preguntas tales como, ¿Quiénes serán los clientes de su centro? ¿Cuáles serán los segmentos de sus clientes? ¿Hay un segmento específico de clientes en el que su centro se va a enfocar y dar servicios? ¿Cuál será la región geográfica de la que vendrán sus clientes?, etc.

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

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

## **6. PRINCIPALES SERVICIOS DEL CENTRO Y PLAN DE ACCION**

Describa los principales servicios con los que contará el Centro, incluyendo áreas de enfoque por cada nivel de cliente – Nivel I, II, III. Deberá por cada servicio definir la metodología de intervención y el plan de acción para su cumplimiento, tomando como referencia lo indicado en el anexo N° 1 bases del presente concurso e indicar las acciones a realizar para alcanzar el objetivo del servicio.

### **MENTORIA Y ASESORÍA**

### **CAPACITACIÓN GENERAL Y ESPECIALIZADA**

### **ACCESO A OFERTA FINANCIERA**

### **INVESTIGACIÓN APLICADA DE NEGOCIO Y MERCADO**

### **VINCULACIÓN Y ARTICULACIÓN AL ECOSISTEMA PRODUCTIVO LOCAL**

**Funciones y operación del Comité Directivo**

**7.4 Equipo de trabajo**

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

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

**7.5 Funciones y Plan de Acción**

Describa las funciones de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo y como distribuirán su tiempo durante la operación del Centro.

**7.5.1 Director**

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


7.5.2 Asesor Junior

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

7.5.3 Asesor Senior

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

7.5.4 Asistente Administrativo / Asistente Ejecutivo (cuando corresponda)

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

7.5.5 Otros

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

8. ANALISIS FODA

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

## **9. DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS DEL CENTRO E INDICADORES**

9.1 Considerando el análisis FODA, especialmente donde fortalezas y oportunidades coinciden con la misión, defina las estrategias que seguirá el Centro en relación a los ámbitos que se indican a continuación:

### **9.1.1. Perspectiva de recursos humanos**

### **9.1.2. Perspectiva de los procesos internos**

### **9.1.3. Perspectiva del cliente**

### **9.1.4. Perspectiva financiera/grupos de interés**

9.2 Complete la matriz de indicadores en relación a la meta comprometida con su respectiva justificación.

<b>De Fortalecimiento Institucional</b>			
Indicador	Meta mínima según Tamaño		Justificación
	Pequeño	Mediano	
N° mesas institucionales en que participa el CDN durante un año.	A definir por el oferente	A definir por el oferente	
N° Apariciones en prensa gestionadas por el centro durante un año	A definir por el oferente	A definir por el oferente	

<b>De Resultado</b>			
Indicador	Meta mínima según Tamaño		Justificación
	Pequeño	Mediano	
N° total de participaciones en capacitación gestionadas y realizadas por el centro al año	Al menos 576 capacitados	Al menos 576 capacitados	
N° total de asesorados/as al año	Al menos 140 asesorados/as	Al menos 280 asesorados/as	
% total de clientes Nivel 1 al año $\left[ \frac{\text{Clientes Nivel 1}}{\text{Clientes nivel 1+2+3}} \right] * 100$	<= 20%	<= 20%	
N° total de horas de capacitación al año	Al menos 7.104	Al menos 7.104	
N° total de horas de asesoría al año	Al menos 700	Al menos 1.400	

<b>De Impacto</b>			
Indicador	Rango según Tamaño		Justificación
	Pequeño	Mediano	
N° empresas con aumento de ventas	A definir por el oferente	A definir por el oferente	
% de aumento de ventas de los clientes asesorados/as que declararon ventas $\left[ \frac{\text{Nivel de Vtas. final} - \text{Nivel de Vtas. inicial}}{\text{Nivel de Vtas. inicial}} \right] * 100$	Al menos 35%	Al menos 35%	
N° empresas asesoradas con nuevos empleos formales	A definir por el oferente	A definir por el oferente	
% aumento empleos de los clientes asesorados/as	Al menos	Al menos	



que declararon nuevos empleos $\left[ \frac{\text{Nivel de empleos final} - \text{Nivel de empleos inicial}}{\text{Nivel de empleos inicial}} \right] * 100$	1,5%	1,5%	
N° nuevas empresas formalizadas	A definir por el oferente	A definir por el oferente	
% empresas formalizadas asesoradas $\left[ \frac{\text{Clientes Nivel 1 formalizados}}{\text{Total clientes Nivel 1}} \right] * 100$	Al menos 25%	Al menos 25%	
N° nuevas empresas exportadoras	A definir por el oferente	A definir por el oferente	
% aumento de ventas en exportaciones $\left[ \frac{\text{Nivel de Vtas. Export. final} - \text{Nivel de Vtas. Export. inicial}}{\text{Nivel de Vtas. De Export. inicial}} \right] * 100$	A definir por el oferente	A definir por el oferente	
N° empresas asesoradas con nuevos contratos con clientes	A definir por el oferente	A definir por el oferente	
N° empresas asesoradas con nuevos productos y/o servicios	A definir por el oferente	A definir por el oferente	

De Gestión			
Indicador	Rango según Tamaño		Justificación
	Pequeño	Mediano	
N° de clientes asesorados que solicitan financiamiento a instituciones pertinentes	A definir por el oferente	A definir por el oferente	.
N° de clientes asesorados que acceden a financiamiento de instituciones pertinentes	A definir por el oferente	A definir por el oferente	
% de clientes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio recibido	Al menos 85%	Al menos 85%	
N° de horas de asesorías en terreno	A definir por el oferente	A definir por el oferente	
Número de horas capacitaciones especializadas al equipo del centro	A definir por el oferente	A definir por el oferente	
Número de estudios de mercado realizados por el centro	A definir por el oferente	A definir por el oferente	
Número de horas de asesorías especializadas que se realizan en el centro	A definir por el oferente	A definir por el oferente	
Monto de apalancamiento de nuevos recursos para el centro	A definir por el oferente	A definir por el oferente	

## **10. IMAGEN CORPORATIVA DEL CENTRO Y PLAN DE DIFUSION**

Describa las medidas necesarias para que la habilitación y equipamiento del Centro de Desarrollo de Negocios cumpla, desde el momento de su apertura, las indicaciones emanadas del Manual de Marca Centros de Desarrollo de Negocios.

Describa también el Plan de Difusión considerando la documentación, el material, apariciones en medios de comunicación, entre otros elementos. Cabe mencionar que el centro deberá cumplir con los lineamientos comunicacionales de Sercotec y ser coordinados con la institución, en lo referente a la realización de acciones de difusión, la mención del apoyo público y otras materias de la comunicación pública.

Sobre la base de lo anterior se solicita describir detalladamente cómo va a promover los servicios de su centro, aplicando el manual de marca, deberá entregar y proponer hitos de la identidad corporativa de los centros.

## **11. UBICACIÓN E INFRAESTRUCTURA**

### **11.1 Ubicación y Radio de Acción**

Identifique a través de mapas la ubicación propuesta para el Centro, junto con describir la estrategia de despliegue en el territorio indicando la ubicación física del centro principal, su accesibilidad, visibilidad, cercanía a actores claves (redes empresariales, entidades públicas y/o privadas entre otras) y la cobertura del territorio a ser atendido, entendiéndose por esto las comunas de intervención del centro. Incorpore además información acerca de Centros Satélites y Puntos de Atención Móvil.

### **11.2 Infraestructura**

Describa la infraestructura física y tecnológica que se pondrá a disposición para el desarrollo de las actividades del centro, conforme a lo descrito en el Anexo N°1 de las bases del concurso. Incorpore plano de las distintas dependencias y fotografías.

--

## 12. PROPUESTA ECONÓMICA

Identifique el valor en pesos chilenos del valor total del Centro tanto para habilitación como para su operación, considerando los aportes de Sercotec, oferente y terceros. Estos montos deberán ser coherentes con el archivo Excel de propuesta económica y las cartas de compromiso económico del oferente y de terceros.

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

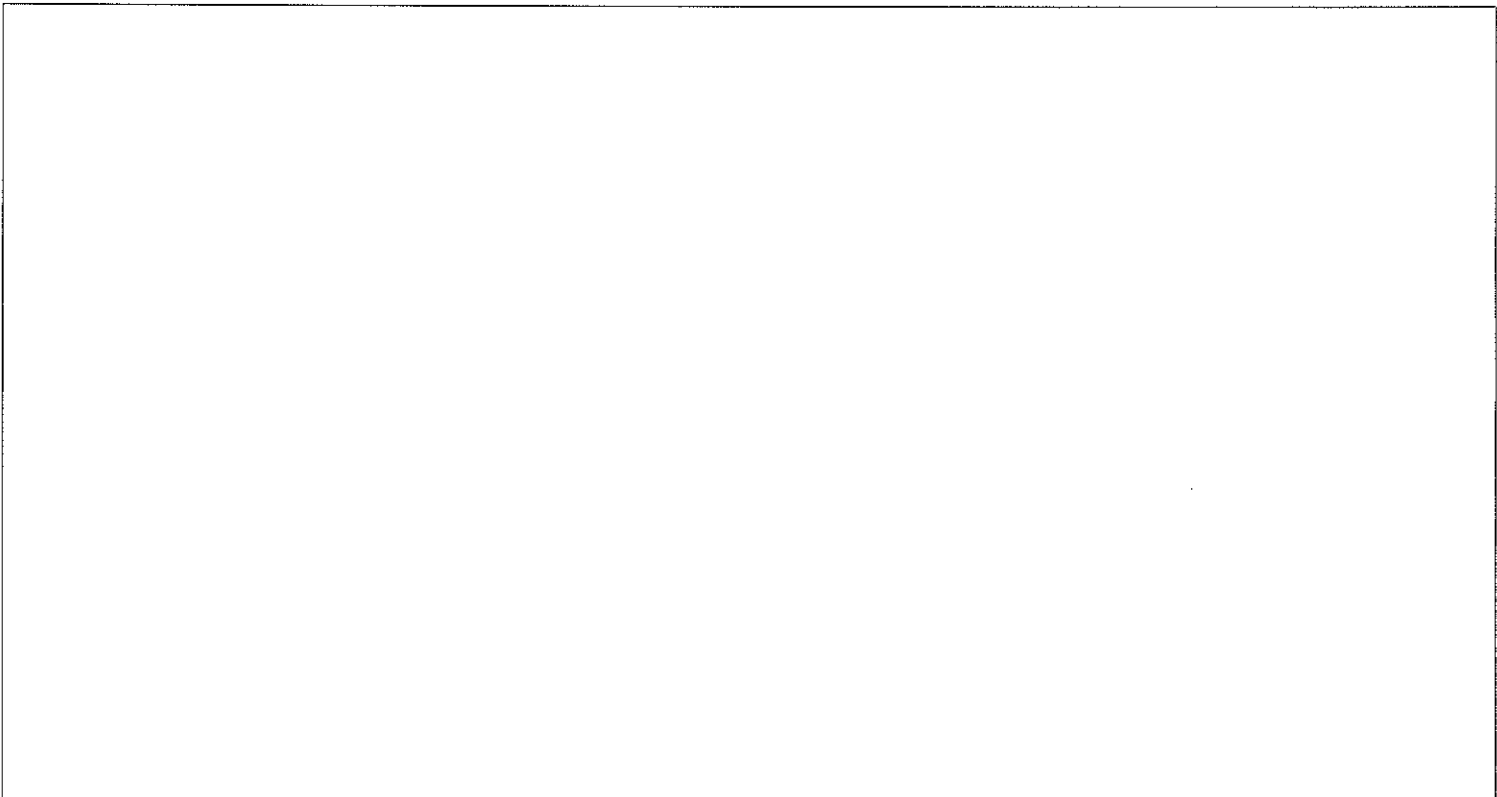
La entrega de recursos por parte de SERCOTEC para los Centros adjudicados se realizará periódicamente de acuerdo al flujo de caja y disponibilidad presupuestaria existente.

## 13. VALOR AGREGADO

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

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

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



AUTORIZACION PRESENTACION DE ANTECEDENTES

(Una por cada miembro del equipo de trabajo)

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

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

---

Firma

Nombre completo

RUT

Fecha

## CARTA DE COMPROMISO ECONÓMICO

(OFERENTE)

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

Nombre del aporte	Partida presupuestaria al cual corresponde <sup>5</sup>	Descripción del aporte	Aporte Pecuniario (\$)	Aporte No Pecuniario (\$)	Monto (\$)
TOTAL					

\_\_\_\_\_

Firma

Nombre completo del /la representante legal

RUT representante legal

Nombre institución

Fecha

<sup>5</sup> Los aportes deberán ser incorporados en el archivo Excel Propuesta Económica. Las partidas presupuestarias y valores deben ser coherente con lo declarado en esta carta y en el archivo señalado.

## CARTA DE COMPROMISO ECONÓMICO

(TERCEROS - POSTULACION CONJUNTA. Se debe presentar una por cada institución)

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

Nombre del aporte	Partida presupuestaria al cual corresponde <sup>6</sup>	Descripción del aporte	Aporte Pecuniario (\$)	Aporte No Pecuniario (\$)	Monto (\$)
TOTAL					

\_\_\_\_\_  
Firma

Nombre completo del /la representante legal

RUT representante legal

Nombre institución

Fecha

<sup>6</sup> Los aportes deberán ser incorporados en el archivo Excel Propuesta Económica. Las partidas presupuestarias y valores deben ser coherente con lo declarado en esta carta y en el archivo señalado.



**PRESUPUESTO HABILITACIÓN DEL CENTRO DE DESARROLLO DE NEGOCIOS**  
(Montos en pesos chilenos. Recuerde considerar el tamaño del centro al que postula)

PARTIDAS PRESUPUESTARIAS	SERCOTEC		Aportes y Valor Agregado				TOTAL POR CENTRO	
	Pesos Chilenos (\$)	% del Total del presupuesto	Aporte propio		Aporte apalancado de Torcoros		Pesos Chilenos (\$)	% del Total del presupuesto
			Pesos Chilenos (\$)	% del Total del presupuesto	Pesos Chilenos (\$)	% del Total del presupuesto		
<b>A. EXTERIOR</b>								
Lotero exterior principal, panaflex luminoso+acrílico transparente (backlight)								
Lotero acrílico								
<b>Subtotal Habilitación Exterior</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!
<b>B. HALL RECEPCIÓN</b>								
Sillas de espera								
Portafolios con logo adhesivo del Centro								
Sillón ejecutivo recepción								
Mostrador de recepción con logo adhesivo del Centro								
Mueble para archivos recepción								
Mueble de Archivo general								
Lotero acrílico con logo Centro DE y misión, para recepción								
Exhibidor de productos con logo adhesivo del Centro								
Mural Informativo con logo adhesivo del Centro								
Televisor colgado en la Pared								
Reproductor DVD								
Estaciones para equipos de autoconsulta								
Sillas para equipos de autoconsulta								
Dispensador de agua								
Basureros								
<b>Subtotal Habilitación Hall Recepción</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!
<b>C. KITCHENETTE</b>								
Refrigerador								
Microondas								
Horvidor								
Tornos								
Muebles de Apoyo y preparación								
Kit mueble lavaplatos								
Juego de loza								
Juego vasos								
Juego cubiertos								
Otros moneros								
Basurero								
<b>Subtotal Habilitación Kitchenette</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!
<b>D. SERVICIOS HIGIENICOS</b>								
Habilitación baños completos con Dispensador de Jabón, Papel Higiénico y Toalla de Papel								
Basureros								
<b>Subtotal Habilitación Servicios Higiénicos</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!
<b>E. SALA DE REUNIONES</b>								
Mesa de Reuniones								
Sillas para Mesa de Reuniones								
Pizarra Magnética y para plumón								
Televisor colgado en la Pared								
Muebles de Archivos								
Basurero								
<b>Subtotal Habilitación Sala de Reuniones</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!
<b>F. SALA DE CAPACITACIÓN</b>								
Sillas universitarias con palata								
Datashow								
Telón								
Pizarra Magnética y para plumón								
Equipo Climatizador								
Escritorio simple para capacitador								
Silla Capacitador								
Basurero								
<b>Subtotal Habilitación Sala de capacitación</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!
<b>G. SALA DE TECNOLOGÍA</b>								
Estaciones para equipos computacionales								
Sillas para estaciones								
Pizarra Magnética y para plumón								
Equipo Climatizador								
Escritorio simple para capacitador								
Silla Capacitador								
Basurero								
<b>Subtotal Habilitación Sala de Tecnología</b>	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!	-	#DIV/0!

<b>H. OFICINA DE PROFESIONALES EXTERNOS</b>							
Escritorio simple							
Sillas Asesores							
Sillas para atención Prof. Externos							
Basurero							
<b>Subtotal Habilitación Oficina asesores mentores</b>	-	# DIV/0	-	# DIV/0	-	# DIV/0	- # DIV/0
<b>I. OFICINA ASESORES MENTORES</b>							
Estaciones de trabajo para Asesores Mentores							
Silla para estaciones de Asesores							
Sillas para atención Asesores							
Mueble de archivo general							
Pizarra magnética chica							
Basurero							
<b>Subtotal Habilitación Oficina asesores mentores</b>	-	# DIV/0	-	# DIV/0	-	# DIV/0	- # DIV/0
<b>J. OFICINA DIRECTOR</b>							
Estación de trabajo para Director							
Silla para estación Director							
Sillas para atención de público							
Mueble de Archivo general							
Pizarra Magnética Chica							
Basurero							
<b>Subtotal Habilitación Oficina Director</b>	-	# DIV/0	-	# DIV/0	-	# DIV/0	- # DIV/0
<b>K. ESPACIO INFANTIL</b>							
Muebles de Juegos							
Cajonera multiuso							
Estante de Juegos							
Set de Cuentos							
Televisor colgado en la Pared							
Reproductor DVD							
Blocks para dibujo							
Material para Dibujo							
Pizarra a Tiza y Magnética con pedestal							
Set de Juguetes diversos							
Basurero							
<b>Subtotal Equipamiento computacional en el centro</b>	-	# DIV/0	-	# DIV/0	-	# DIV/0	- # DIV/0
<b>L. EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL EN EL CENTRO</b>							
Notebooks de trabajo							
Notebooks para Sala Tecnológica							
Licencias y programas para computadores y notebooks							
Equipos computacionales All In One para autoconsulta en Recepción Para autoconsulta en recepción							
Impresora láser color W-Fi							
Impresora Multifuncional							
Router w/ifi							
Panel de conexiones (rack, switch, patch)							
<b>Subtotal Equipamiento computacional en el centro</b>	-	# DIV/0	-	# DIV/0	-	# DIV/0	- # DIV/0
<b>M. EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL PARA TERRENO</b>							
Proyector móvil							
<b>Subtotal Equipamiento computacional para terreno</b>	-	# DIV/0	-	# DIV/0	-	# DIV/0	- # DIV/0
<b>N. OTROS</b>							
Aparato Línea de telefonía fija							
Cámara fotográfica digital							
Señalética Interna: Letreros de muro para identificación de espacios							
Señalética Interna: Adhesivos de seguridad y otros							
Cartelaje							
Iluminación							
Reparaciones menores							
Pintura del recinto para Centro							
Separador de módulos							
<b>Subtotal Habilitación Otros</b>	-	# DIV/0	-	# DIV/0	-	# DIV/0	- # DIV/0
<b>Valor Agregado (incorporar las filas que sean necesarias, sólo con cargo a aportes del proponente)</b>	<b>0\$</b>	<b># VALOR </b>		<b># DIV/0 </b>		<b># DIV/0 </b>	- # DIV/0
<b>H. TOTALES</b>		<b># DIV/0 </b>		<b># DIV/0 </b>		<b># DIV/0 </b>	100%

**PRESUPUESTO OPERACIÓN ANUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO DE NEGOCIOS**

(Montos en pesos chilenos. Recuerde considerar el tamaño del centro al que postula)

PARTIDAS PRESUPUESTARIAS	SERCOTEC		Aportes Proponente				TOTAL POR CENTRO	
	Pesos Chilenos (\$)	% del Total del presupuesto	Aporte propio		Aporte apalancado de Terceros		Pesos Chilenos (\$)	% del Total del presupuesto
			Pesos Chilenos (\$)	% del Total del presupuesto	Pesos Chilenos (\$)	% del Total del presupuesto		
<b>REMUNERACIONES</b>								
1) Director								
2) Asesor Monitor Senior								
3) Asesor Monitor Senior								
4) Asesor Monitor Junior								
5) Asesor Monitor Junior								
6) Asistente Ejecutivo								
7) Asistente Administrativo								
Valor Agregado (incorporar las filas que sean necesarias, solo con cargo a aportes del proponente)	0\$	0\$						
<b>HONORARIOS</b>								
Valor Agregado (incorporar las filas que sean necesarias, solo con cargo a aportes del proponente)	0\$	0\$						
<b>INDENIZACION POR AÑOS DE SERVICIO (IAS)</b>								
10) Indemnización por años de Servicio								
<b>VACACIONES</b>								
11) Vacaciones								
<b>B. OPERACIÓN (incorporar las filas que sean necesarias en caso de existir valor agregado distinto a las partidas descritas a continuación)</b>								
1) Mantenimiento Oficina								
2) Servicios básicos y Generales (Energía, Agua, Internet, Telefonía fija y móvil, TV Cable)								
3) Publicidad								
4) Transportes y viáticos								
5) Arrendos (muebles e inmuebles)								
6) Licencias Sistema de gestión								
7) Capacitación y entrenamiento								
8) Licencias Sistema de gestión								
9) Mantenimiento y reparaciones generales								
Valor Agregado (incorporar las filas que sean necesarias, solo con cargo a aportes del proponente)	0\$	0\$						
<b>Subtotal RRHH y Operación del Proyecto</b>								
<b>C. ADMINISTRACIÓN</b>								
1) Oramentos, Comisiones e Impuestos								
2) Comisión de administración (A+B)*10%								
<b>D. TOTALES</b>								100%

## **ANEXO N° 3**

# **INFORMACIÓN PARA POSTULANTES A OPERADORES DE CENTROS DE DESARROLLO DE NEGOCIOS**

**Segundo Llamado – Agosto 2015**

### ANEXO N°3

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

## 1. DIRECTORIO DE OFICINAS DE SERCOTEC

<b>Dirección Regional</b>			
<b>Región</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Horario de atención</b>
<b>Arica y Parinacota</b>	Lautaro N° 471-B, Arica	(058) 251575 - 2232751	<b>Lunes a Viernes:</b> 8:30 a 13:00 Hrs.
<b>Tarapacá</b>	Baquedano 1407, esquina Riquelme	(057) 2425054 - 2426939	<b>Lunes a Viernes:</b> 8:30 a 13:00 Hrs.
<b>Antofagasta</b>	Avda. José Miguel Carrera 1701, Piso 2, Antofagasta	(055) 2284620 - 2225326	<b>Lunes a Jueves:</b> 9:00 - 13:00 y 15:00 - 13:00 <b>Viernes :</b> 9:00 - 13:00 y 14:30 a 16:00 Hrs.
<b>Atacama</b>	Vucuña 233 - Copiapó	(052) 466700	<b>Lunes a Jueves:</b> 9:00 - 13:00 y 15:00 - 18:00 <b>Viernes :</b> 9:00 - 13:00 y 14:30 a 16:00 Hrs.
<b>Coquímbo</b>	Las Higueras 506	(051) 294922 anexo 10	<b>Lunes a Viernes:</b> 9:00 a 13:00 Hrs.
<b>Valparaíso</b>	Errázuriz N° 1178 - Piso 8 - Edificio Olivari - Valparaíso	(032) 2455100	<b>Lunes a Jueves:</b> 9:00 - 12:30 y 15:00 - 18:00 <b>Viernes :</b> 9:00 - 12:30 y 14:30 a 16:00 Hrs.
<b>Metropolitana</b>	Huérfanos 1117, Piso 9 - Santiago	(02) 24818529	<b>Lunes a Jueves:</b> 9:00 - 13:00 y 15:00 - 18:00 <b>Viernes :</b> 9:00 - 16:00 Hrs.
<b>Del Libertador Bernardo O'Higgins</b>	Alcázar N° 40 - Rancagua	(072) 234105225970	<b>Lunes a Viernes:</b> 8:30 a 13:00 Hrs.
<b>Maule</b>	2 Oriente N° 1692 - Talca	(071) 2227080 - 2221945	<b>Lunes a Viernes:</b> 9:00 a 13:00 Hrs.
<b>BíoBío</b>	Roosevelt 1618 - Concepción	(041) 2741450 - 2741451	<b>Lunes a Viernes:</b> 8:30 a 13:30 Hrs.
<b>Araucanía</b>	O'Higgins 480 - Temuco	(045) 2219110 217955 / 2214364/2217955	<b>Lunes a Viernes:</b> 8:30 a 13:00 Hrs.
<b>Los Ríos</b>	Carlos Anwandter N° 441- Valdivia	(063) 2215005	<b>Lunes a Jueves:</b> 8:30 a 13:00 Hrs. y 14:30 a 18:30 Hrs. <b>Viernes:</b> 8:30 a 13:00 Hrs y 14:30 a 16:30 Hrs.
<b>Los Lagos</b>	Calle Ejército 485 - casas 4 y 5 - Puerto Montt	(065) 2434331	<b>Lunes a Viernes:</b> 9:00 a 13:00
<b>De Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo</b>	Riquelme 255 - Coyhaique	(067) 2240036 - 2240048	<b>Lunes a Jueves:</b> 8:30 a 13:00 <b>Viernes:</b> 8:30 a 13:00
<b>De Magallanes y Antártica Chilena</b>	Roca 817, piso 2, Oficina 24 - Punta Arenas	(061) 2244570 - 2229951	<b>Lunes a Viernes:</b> 9:00 a 12:30 Hrs.

## 2. FORMATO DE SOBRE PARA LA POSTULACIÓN

### 2.1. Anverso Sobre N° 1

Señores:  
Gerencia de Centros de Desarrollo Empresarial  
Sercotec

#### **“Antecedentes del Oferente”**

Contenido

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

### 2.2. Anverso Sobre N° 2

Señores:  
Gerencia de Centros de Desarrollo Empresarial  
Sercotec

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

Contenido

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

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

#### **Identificación Entidad postulante**

CENTRO / Región a la que postula (solo para el sobre N°2)



**ANEXO N° 4**

**INCUMPLIMIENTOS Y SUS SANCIONES**

**Segundo Llamado – Julio 2015**

### **3. SANCIONES AL OPERADOR DEL CENTRO POR INCUMPLIMIENTOS AL CONVENIO DE AGENCIAMIENTO DE OPERACIÓN DE CENTRO**

#### **3.1. De los incumplimientos**

Los incumplimientos se clasifican en gravísimos, graves y menos graves.

##### **3.1.1. Se considerarán incumplimientos gravísimos:**

- a. Usar indebidamente o aplicar a un fin distinto de aquel para el que fueron entregados, los recursos recibidos para la ejecución del programa de operación contratado.
- b. Incurrir en falta de probidad y/o integridad en el cumplimiento de sus labores de centro. Se entenderá como falta a la probidad la ausencia de honradez, integridad o rectitud en el proceder de un operador de centro en el desempeño de las funciones convenidas en el Reglamento y en el Convenio de Agenciamiento y Manuales de Operación del Centro.
- c. Quiebra, notoria insolvencia o pérdida de la personalidad jurídica del operador del centro.
- d. Informar y rendir cuenta de actividades no realizadas durante la operación de un centro.
- e. Cualquier incumplimiento que hubiere ocasionado perjuicio a los usuarios o a Sercotec, o impedido la correcta operación de un centro.
- f. Los señalados como tales en los Manuales Operativos del Centro.
- g. Difundir o divulgar información confidencial sin el consentimiento de Sercotec y/o de sus beneficiarios, de acuerdo a lo señalado en los Manuales Operativos del Centro.

##### **3.1.2. Se considerarán incumplimientos graves los siguientes:**

- a. Incurrir en negligencia inexcusable en el cumplimiento de operador de centro.
- b. Incorporar o adjuntar datos o antecedentes falsos en los informes a que está obligado a entregar.
- c. La falta injustificada y reiterada a proporcionar información requerida por Sercotec, o falta de otorgamiento de las facilidades necesarias para la realización de inspecciones, auditorías o supervisiones, de modo de hacer imposible el control, evaluación o fiscalización de la prestación de los servicios de centro por parte de Sercotec o la institución que corresponda. Para estos efectos, se entenderá que la conducta es reiterada si requerido un informe en dos ocasiones, el operador del centro no ha dado respuesta a ninguna de las dos solicitudes en un plazo de 10 días.
- d. Falta de comunicación oportuna de los conflictos de interés que afecten a sus dependientes, socios, accionistas o ejecutivos principales.
- e. Los señalados como tales por los manuales operativos del centro.

##### **3.1.3. Serán considerados incumplimientos menos graves los siguientes:**

- a. Los señalados como tal en los manuales operativos del centro.

- b. Asimismo, se considerarán infracciones de este tipo los casos en que Sercotec reciba reclamos por parte de los clientes o de instituciones relacionadas con la Red de Fomento Productivo, o a través de los mecanismos de evaluación y control, que no se refieran a faltas gravísimas o graves.
- c. La contravención a una instrucción dada por escrito (aun por correo electrónico) por la respectiva Dirección Regional, o cualquier unidad o gerencia de Sercotec.
- d. En caso de que el equipo de trabajo presentado por el proveedor adjudicado dentro de los 10 primeros días contados desde la suscripción del contrato, no cumpla con los perfiles señalados en las presentes bases o no cumpla con las características indicadas en la propuesta técnica, si correspondiera.
- e. Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales o con sus trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses
- f. En general, las infracciones del centro que no se encontraren comprendidas en ninguna de los casos anteriores.

Tanto en el caso de las faltas gravísimas, graves y menos graves, los operadores de centros serán responsables de los incumplimientos cometidos por sus miembros, propietarios, controladores, ejecutivos, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión.

Serán también responsables por los incumplimientos cometidos por personas naturales que estén bajo su dependencia o bajo dirección o supervisión directa de alguna de las personas mencionadas en el párrafo anterior.

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

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

El operador del centro podrá ser excluido de una región, dando Sercotec término anticipado al Convenio de Agenciamiento de Centros y al Acuerdo de Desempeño vigente. Esto también podrá decretarse en casos de reincidencia del operador del centro en incumplimientos graves. Lo anterior será sancionado por el Comité de Gerentes de Sercotec.

#### **b. En el caso de incumplimientos graves:**

El operador del centro podrá ser suspendido hasta por seis meses. Lo anterior también podrá decretarse en casos de reincidencia del operador del centro en incumplimientos menos graves.

Esta medida podrá ser alzada antes del vencimiento del plazo antes señalado, si el Comité de Gerentes determina que el operador del centro ha reparado íntegramente su incumplimiento.

**c. En el caso de los incumplimientos menos graves:**

El operador de centro podrá ser multado por los montos y en la forma que se establezca los manuales de operación del Centro. Las multas serán aplicadas por Sercotec.

Para los efectos de los numerales anteriores, se estimarán como reincidencia la reiteración de una falta en número igual o mayor a tres veces en un lapso de dos meses.

### **3.2. Procedimiento sancionatorio**

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

El operador del Centro tendrá un plazo de 10 (diez) días hábiles para realizar sus descargos, presentación a la que deberá acompañar todos los antecedentes que estime pertinentes para fundamentar sus alegaciones, y/o permitir una acertada resolución del asunto.

Recibidos los descargos, o habiendo expirado el plazo otorgado sin que se hayan remitido, tratándose de un falta grave, resolverá la Gerencia de Centros. Tratándose de una falta grave reiterada o de una falta gravísima, resolverá el Comité de Gerentes de Sercotec.

**En ambos casos, sea la Gerencia de Centros o el Comité de Gerentes de Sercotec, la fundamentación de su decisión deberá indicar la obligación incumplida, los actos que la configuran y los antecedentes que permiten su acreditación.**

Los acuerdos del Comité de Gerentes de Sercotec que aprueban la aplicación de una medida a los centros serán ejecutados y notificados por la Gerencia de Centros.

En contra de la decisión del Comité de Gerentes que ordene la aplicación de una medida procederá un recurso de revisión ante el gerente general de Sercotec.

El operador del centro tendrá un plazo de 3 (tres) días hábiles para presentar el recurso de revisión ante la Dirección Regional, la que remitirá los antecedentes al gerente general de la institución. Al respectivo recurso solo podrán agregarse antecedentes distintos a los presentados ante el Comité de Gerentes, en los casos en que el centro no hubiese tenido acceso a ellos, por causas que no le fueren imputables y que se encuentren debidamente justificadas.

En el caso de las faltas menos graves, resolverá la Gerencia de Centros a solicitud de alguna de las Direcciones Regionales y/o de la propia Gerencia de Centros, y éstas podrán ser sancionadas con las

multas establecidas en los respectivos manuales del centro, para lo cual bastará la notificación al operador del centro mediante carta certificada. **Contra esta medida no procederá recurso alguno.**

### **3.2.1. Causales de la pérdida de la calidad de operador de centro**

Son causales de pérdida de la calidad de operador de centro:

- a. El término de la vigencia del Convenio de Agenciamiento de Centros y Acuerdo de Desempeño Anual.
- b. La notificación del acuerdo del Comité de Gerentes de Sercotec que acepte la renuncia por escrito de un operador de centro a esa calidad.
- c. La notificación del acuerdo del Comité de Gerentes de Sercotec que resuelva su exclusión, que tendrá efecto en la o las regiones que dicho acuerdo señale.

### **3.2.2. Efectos de la pérdida de la calidad de operador de centro**

El operador de centro deberá:

- a. Rendir cuenta sobre la totalidad de los fondos ejecutados del centro respectivo.
- b. Restituir a Sercotec o a quien este designe los fondos no ejecutados.
- c. Traspasar a Sercotec o a quien este designe todos los documentos de la operación del centro que obran en su poder.

Cumplidas todas y cada una de las obligaciones precedentemente señaladas, deberá celebrarse un finiquito que dé cuenta de la conformidad de Sercotec y del operador de centro respecto del cierre.

La exclusión de un operador de centro en una o más regiones lo inhabilitará para postular a los concursos que se convoquen en esta(s) durante los dos (2) años siguientes. Si el operador de centro ha perdido la calidad de tal por su renuncia, el plazo se reducirá a un (1) año. Estos plazos se medirán entre la firma del finiquito antes aludido y la fecha de publicación de las bases del llamado a concurso.

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

B. Publíquese las respectivas bases y anexos en el sitio de Sercotec [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl) para dar inicio al concurso público



**BERNARDO TRONCOSO NARVÁEZ**  
**GERENTE GENERAL**  
**SERVICIO DE COOPERACION TÉCNICA**

