

Centros de  
Desarrollo  
de Negocios  

---

**Sercotec**

**BASES  
CONCURSO PÚBLICO  
PARA OPERADORES DE CENTROS DE  
DESARROLLO DE NEGOCIOS  
Quinto llamado – 2017**

## **1. ANTECEDENTES**

Las Empresas de Menor Tamaño, en adelante, las “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 el mejoramiento de las empresas existentes, la creación de nuevas empresas, nuevos y mejores empleos, incremento de la formalización y participación tributaria, contribuyendo al fortalecimiento y diversificación de la economía, generando innovación y competitividad.

Varios estudios muestran que las empresas en Chile presentan una baja productividad, determinada por la gestión de las empresas y por la profesionalización de su dirección, dificultades para organizar proyectos de mayor escala, trabajar en torno a horizontes de largo plazo o internacionalizar productos y servicios. Si bien la oferta de financiamiento, asistencia técnica y entrenamiento para las EMT por parte del sector público y privado ha aumentado y mejorado en calidad, la cobertura sigue siendo baja. Los servicios suelen ser dispersos, escasamente integrados y, en formatos generales, con una baja adaptación a los planes de negocio específicos de cada empresa.

Es por esto que se firma un Memorando de Entendimiento entre los gobiernos de Chile y de 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), a fin de apoyar la creación de Centros de Desarrollo de Negocios en nuestro país. La agencia 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, e indistintamente, 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, constancia y compromiso de las EMT, y las emprendedoras y emprendedores del país, apoyándolos de manera integral, con una oferta de servicios de asesoría y capacitación de alto valor, con énfasis en 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 las brechas, barreras e inequidades que limitan el acceso a las mujeres; cumplir con las condiciones de operación y estándares de calidad establecidos; acceder a las acreditaciones requeridas; así como, ser socios activos de las plataformas tecnológicas, que contribuyan al intercambio de mejores prácticas, y también a forjar vínculos comerciales internacionales, integrándose a redes chilenas para promover las exportaciones.

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

La Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec, en adelante, la Gerencia de Centros, es la Gerencia a cargo de implementar este quinto llamado a concurso, que tiene por objeto reemplazar al Operador del Centro de Calama, pudiendo postular las entidades que cumplan con las especificaciones que se detallan en las presentes bases.

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

### **2.1 OBJETIVO DEL CENTRO**

El objetivo de los Centros 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 debe aspirar a ser reconocido como un referente en la entrega de servicios de alto valor para el segmento de las EMT y los/las emprendedores/as, en adelante “clientes”, contribuyendo a la viabilidad y la sostenibilidad de dichas empresas y de 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 la incorporación de 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:

---

<sup>1</sup> Se entiende por “EMT” a toda empresa multisectorial con ventas de hasta UF 25.000 en el año. Un Centro podrá atender empresas de otros segmentos que fortalezcan cadenas de valor del territorio.

- **Nivel 1 Emprendimientos.** Clientes que desean iniciar 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, porque: 1) buscan 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.

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 las 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**

La oferta del Centro se basará en el apoyo a gestión de negocios de EMT y emprendedores, y el acompañamiento en la implementación de sus planes de trabajo, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa y regulaciones vigentes para su operación. Esta oferta incluirá una etapa de diagnóstico en la que se identifiquen las brechas a cubrir y se defina un plan de trabajo, y una segunda etapa constituida por un conjunto de servicios de asesorías y acompañamiento de largo plazo, capacitaciones generales y especializadas, acceso a oferta financiera, investigación aplicada de negocio y mercado, vinculación y articulación al ecosistema productivo local, y generación de alianzas con instituciones del territorio para la prestación de los servicios temáticos y/o sectoriales. Atenderá de manera multisectorial a todos los segmentos de clientes.

Además se entregará al oferente la 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 la oferta general de servicios de carácter constitutivo para cada Centro, la cual se señala a continuación, sin costo para el cliente; y otra oferta complementaria de acuerdo a la realidad territorial, según las indicaciones de las presentes bases.

#### **2.4.1 Asesoría:**

Para efectos de este concurso, se define como Asesoría al acompañamiento de largo plazo mediante mentoría, consejo, orientación o instrucción confidencial, sustantiva e individual que se proporciona a dueños de negocios existentes y a los emprendedores, prestando una asesoría detallada de alto valor y de comunicación entre el 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 servicios es la clave del éxito del modelo de intervención de los Centros y la principal forma de generar impacto económico sobre las empresas intervenidas.

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

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

La Asesoría también incluye aquellas de tipo especializada y externa impartida a través de asociaciones y convenios suscritos tanto por los Centros y/o por Sercotec. Para el correcto desarrollo del servicio, se deben generar las condiciones necesarias para ello e incorporarlo en sus procesos de atención y entrega de los servicios del Centro.

#### **2.4.2 Capacitación:**

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

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

Las actividades de capacitación resultan ser un complemento a las asesorías que brinda el Centro, facilitan la captación de los potenciales clientes, y contribuyen a la preparación de emprendedores, de cara a una eventual asesoría por parte del Centro. Estas actividades se deben realizar de manera permanente, con una oferta continua, promoviendo una cultura de aprendizaje sostenido entre los clientes atendidos, entregando la formación requerida y contribuyendo al aumento de la tasa de éxito de sus iniciativas de negocios.

Desde el punto de vista del cliente, el Centro debe ofrecer programas de capacitación para mejorar las habilidades y los conocimientos de los emprendedores y empresarios.

Desde el punto de vista del Centro, hay razones fundamentales para que éstos ofrezcan la capacitación, las que deben tener en cuenta cuando se planea el programa de capacitación del Centro, y se defina la oferta:

- Contribuir a la disminución de brechas de conocimientos y habilidades de los clientes atendidos, complementando el servicio de asesoría;
- Mejorar la eficiencia del Centro al asistir a varios emprendedores o clientes Nivel 1 al mismo tiempo;
- Optimización del tiempo de asesoría, enfocándose en clientes nivel 2 y 3, con mayor potencial de generar impacto económico;
- Atraer nuevas empresas al Centro con potencial de convertirse en clientes Nivel 2 y 3 de largo plazo y de generar impacto económico;
- Mantener las relaciones con clientes y contactos existentes;
- Promover el Centro y su propuesta de valor en el territorio;
- Promover capacitaciones brindadas por otros actores del territorio que complementen los conocimientos y habilidades de los clientes del Centro, en nuevas temáticas que impactan en sus negocios, por ejemplo reforma tributaria.

Es importante que se entiendan las razones, y considerarlas al momento de desarrollar el programa de capacitación del Centro. El objetivo es tener un programa sólido que aborde las razones que se enumeran anteriormente y atraer los clientes de los Nivel 2 y 3, que el Centro necesita para maximizar la creación y captura de impacto económico.

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

El Centro deberá realizar acciones, alianzas y/o acuerdos que garanticen el acceso y uso de productos y servicios financieros (crédito, línea de crédito, seguros, cuenta corriente, entre otros) de los empresarios y empresas atendidas que le permitan fortalecer sus negocios y/o consolidar el crecimiento de la empresa.

En este contexto, el Centro actuará a nivel del territorio a fin de impactar positivamente en las EMTs, integrando a la oferta de asesoría de alto valor, productos y servicios financieros conforme sea el requerimiento de los clientes, reduciendo tiempos y costos para las EMT.

Sercotec, como entidad a cargo de implementar el Programa de Centros a Nivel Nacional, fomentará la articulación del Centro con las Instituciones de Micro Finanzas (IMF) y otros actores que sean pertinentes o determinados por Sercotec, quienes operarán mediante la red nacional de Centros. Por tanto el operador debe considerar dentro de la infraestructura y operación del Centro un Punto de Atención para la/s IMF de forma permanente u otros actores, según las condiciones establecidas en el Anexo N° 1, punto 4, del formulario de postulación al presente concurso.

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

El Centro será responsable de utilizar y mantener reservorio actualizado con información aplicada de negocios y mercado, de elaboración propia o aportada desde las entidades de educación superior y colaboradoras del territorio, para cuyo efecto debe considerar como actividad permanente:

- ✓ Generar los estudios para mapear las oportunidades de mercados para los sectores económicos estratégicos del territorio, los cuales serán los referentes para ser aplicados en los Planes de trabajo y de negocios de los clientes atendidos.
- ✓ Levantar información secundaria respecto de 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 a ecosistema productivo local y generación de alianzas con instituciones del territorio:**

El Centro debe promover su vínculo y articulación con instituciones públicas y/o privadas, entidades de educación superior, y otros actores del territorio, para potenciar la entrega de información y orientación a los clientes; según sus necesidades acompañarlos en el proceso de derivación, manteniendo su vínculo de atención y de trabajo con el Centro para el logro de los resultados de su plan de trabajo. También deberá coordinar acciones con gobiernos locales para levantar oferta empresarial de acuerdo a las estrategias y lineamientos para el desarrollo regional y local que se establezcan.

El Centro deberá establecer las alianzas en base a las necesidades de la comunidad local, pudiendo además incluir áreas de asistencia en: comercio exterior, contrataciones públicas, financiamiento, turismo, comercialización de tecnología entre otras. Estas alianzas servirán para diseminar información en otros segmentos empresariales no atendidos por el Centro de manera directa.

Las alianzas territoriales serán sólo de carácter técnico y económico, siendo el único objeto de la vinculación el fortalecer de manera concreta los servicios del Centro y el logro de los resultados de impacto económico en clientes atendidos, no pudiendo favorecer intereses de otra índole.

## **2.5 GESTION DEL CENTRO**

La operación del Centro se realizará a través de Operadores externos a Sercotec, evaluados y seleccionados por el Servicio, que cumplan las condiciones establecidas en la normativa y regulaciones vigentes. Deben garantizar la accesibilidad y uso de los servicios a las EMT y emprendedores dentro del área de su cobertura, articulándose con actores del territorio. Para ello, podrá postular en **forma conjunta** con otras entidades colaboradoras, lo que será evaluado positivamente; entendiéndose por ello al trabajo, acciones concretas y relevantes entre entidades de servicios complementarios de educación superior y empresarial, con el objeto de ampliar y robustecer la operación y servicios del Centro, así como fortalecer la vinculación con el medio local en beneficio de los clientes del Centro. A su vez el operador debe articularse con entidades públicas del territorio, pertinentes al modelo de operación del Centro.

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

Los Centros deberán fundamentar su accionar basado en los siguientes factores:  
(Véase 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. El cumplimiento del Acuerdo de Desempeño del Centro.
5. El perfil de los profesionales de alto desempeño con experiencia en la evaluación y asesoría de proyectos empresariales y de negocios.
6. El trabajo simultáneo con múltiples clientes.
7. La sencillez, flexibilidad y adaptación a las necesidades locales.
8. La confidencialidad y transparencia.

## **2.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO**

La entidad postulante a un Centro, debe 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, que le permita operar de manera eficaz y eficiente el Programa de Centros en el territorio al cual postula.



Cada Centro debe estar conformado como mínimo, por un Comité Directivo, un Director que tendrá una dedicación exclusiva, al menos un Asistente (ejecutivo y/o administrativo, según corresponda) y al menos dos Asesores (un senior y un junior).

Esta estructura dependerá del tamaño del Centro, la realidad y necesidades del territorio, para la cual deberá revisar el Anexo N° 1, punto 2.

El Recurso Humano del Centro es el principal factor para el cumplimiento de los objetivos, resultados y éxito del Programa. Es por esto, que los profesionales del Centro deben contar con una alta capacidad técnica y experiencia en el mundo empresarial.

El Centro ya cuenta con un equipo de trabajo, cuyos integrantes deben ser considerados en la propuesta de la entidad postulante. En caso de que ésta resulte seleccionada, tendrá a su disposición los respectivos antecedentes curriculares, certificados de título y evaluación de desempeño del equipo de trabajo vigente.

El equipo de trabajo debe ser contratado a tiempo completo y evaluado trimestralmente su desempeño por el Operador a fin de contribuir a que el Centro cuente con profesionales de alto desempeño. Cualquier cambio que ocurriese de algún integrante del equipo de trabajo debe ser informado por el Operador y aprobado de manera previa por Sercotec.

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

- **Comité Directivo:** Su función es asesorar, orientar y entregar lineamientos estratégicos al Director del Centro, que le permitan mejorar la oferta de servicios y productos, que resultan en mayores beneficios para clientes del Centro, y que se traducen en impacto económico. Deberá sesionar de manera permanente, asesorando al Director del Centro.
- **Director:** Responsable de representar al Centro en su territorio, atender a los clientes, liderar, asegurar y supervisar su adecuado funcionamiento y lograr el cumplimiento de las metas propuestas, entre otros aspectos.
- **Asesores:** Profesionales que acompañan de modo integral el proceso de modernización de la empresa, contribuyendo a avanzar en su proceso de crecimiento.
  - **Asesor Senior:** Profesional que presta asesoría de alto valor, a los usuarios del Nivel 2 y 3 (empresas establecidas y gacelas).
  - **Asesor Junior:** Profesional que presta asesoría de alto valor, a los usuarios del Nivel 1 y 2 (emprendedores y empresas establecidas).

- **Asistente:** Encargado de gestionar, prestar orientación al cliente y actuar de ser el caso, como asistente administrativo.
  - **Asistente Ejecutivo:** Encargado de gestionar clientes y asistente responsable de prestar orientación a los distintos usuarios. En aquellos Centros que no cuenten con Asistente Administrativo deberá asumir también sus labores.
  - **Asistente Administrativo:** Encargado de llevar a cabo labores administrativas del Centro.

Sólo con cargo a los aportes del Operador, o de terceros apalancados, se podrán considerar dentro del equipo de trabajo asesores externos especialistas, estudiantes y/o practicantes, entre otros. Estos serán considerados como valor agregado de la propuesta.

Adicional a la estructura mínima del Centro, el Operador deberá disponer, bajo su cargo, costo y responsabilidad, de toda la estructura administrativa necesaria, que asegure una adecuada gestión del programa al interior de la institución que lo ampara y que facilite la expedita gestión de procesos involucrados (contabilidad, finanzas, compras, contratación y evaluación del recurso humano, entre otros). Esta condición deberá mantenerse durante toda la operación del Centro.

**Notas:**

- ✓ Se considera “equipo de trabajo” a todos aquellos que mantienen relación contractual con el Operador para la ejecución de las tareas del Centro, independiente de su forma de contrato (indefinido, honorario, a plazo fijo, entre otras).
- ✓ El horario de atención de un centro al público será de lunes a viernes desde las 9.00 am hasta las 18.00 pm, en horario continuado.
- ✓ La jornada de trabajo de cada integrante del equipo corresponde a 45 horas semanales, disponiendo diariamente de 0,5 horas de colación como parte de la jornada.
- ✓ El total anual de horas laborales de un centro corresponderán a: la suma de número de integrantes del equipo, multiplicado por 45 horas correspondiente a la jornada laboral semanal por 48 semanas laborables al año. Esta indicación es para el ejercicio solicitado en el formulario de postulación.

**2.7 MEDICIÓN DE RESULTADOS Y/O DESEMPEÑO**

El desarrollo y la implementación de un Modelo de Medición de Impacto Económico es esencial para el establecimiento exitoso de la Red Nacional de Centros, ya que impulsará las operaciones y administración del Programa, monitoreará las actividades y promoverá cambios y mejoras a la Red, a través de la información de desempeño de los Centros.

Uno de los elementos claves del Modelo de Centros es la cultura orientada a resultados. Los Centros deben prestar servicios de asesoría y capacitación de alto valor, orientados a la generación de resultados, lo que genera un impacto económico medido, por ejemplo, mediante la creación de empresas y puestos de trabajo, aumento de capital y de ingresos.

El uso de un sólido y transparente modelo es una de las razones principales por la cual la red de Centros puede lograr expandirse, consolidarse y mejorar continuamente. Asimismo lo convierte en un factor diferenciador de los programas de políticas públicas de asistencia a las EMT del país, ya que entregará indicadores que muestren el retorno económico de la inversión pública.

La implementación del modelo también permitirá que la Red alinee su rendimiento y su organización con los objetivos estratégicos del Programa, de manera tal de promover su crecimiento y desarrollo a largo plazo.

Sercotec suscribirá anualmente con el operador de cada centro un Acuerdo de Desempeño, que señalará los indicadores y metas comprometidas, la planificación a corto y a mediano plazo, el presupuesto requerido, entre otros aspectos.

Se establecerán indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar el desempeño de los Centros y su equipo de trabajo, definiendo al menos tres tipos:

- De resultados: aquellas variables que nos ayudan a identificar resultado de proceso y producto del Centro.
- De impacto: efectos que se esperan lograr, en el mediano y en el largo plazo en los clientes del Centro, definidos a partir del propósito u objetivo general (aumento de ventas, creación y retención de empresas, de puestos de trabajo, inversiones, nuevo capital invertido, etc.).
- De gestión: información respecto del logro de objetivos de la operación del Centro.

En la propuesta técnica, el Operador deberá señalar las metas para un grupo de variables (número clientes asesorados, número horas de asesorías, número eventos de capacitación mensual, número de clientes capacitados, entre otros, indicados en el Anexo N° 2), las que serán evaluadas según realidad territorial. A partir de estas variables y otros antecedentes en el proceso de negociación se acordarán las metas comprometidas por indicador, para la operación del período establecido en el Acuerdo de Desempeño del Centro.

Adicionalmente, las metas comprometidas por el Centro en la fase de negociación con Sercotec, serán sometidas a evaluación y seguimiento conforme al modelo establecido, pudiendo sufrir ajustes en casos debidamente justificados, con la aprobación de Sercotec. Los objetivos y metas de cada Centro, su personal, presupuesto e instalaciones deberán ser de conocimiento de todo el equipo de trabajo. Además, cada Centro debe dividir sus metas entre el equipo de trabajo del Centro, estableciendo las expectativas de productividad y de desempeño para cada integrante.

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

La localización de cada Centro ha sido previamente establecida por Sercotec, de acuerdo a los 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 debe considerar la instalación de Centros Satélites para atender las comunas o localidades dentro del territorio de acción del centro principal, en los días específicos definidos con antelación y en dependencias, ya sean propias y/o facilitadas por entidades públicas o privadas, que podrán funcionar en virtud de cualquier articulación, alianza o acuerdo en el territorio y ser atendidas por los mismos profesionales asesores del Centro Principal. De igual forma, podrán considerar Puntos de Atención móviles con los asesores que se desplacen en el territorio del centro principal, para atender a las EMT y los emprendedores que se encuentren en localidades distantes o aisladas. La habilitación y ejecución de un Centro Satélite o punto móvil es de cargo a los aportes del Operador o de terceros apalancados, y será considerado como valor agregado.

En el marco de este concurso, se espera adjudicar el siguiente Centro:

Nº	Región	Localización Centro	Satélite	Tamaño Centro <sup>2</sup>	Comunas a intervenir
1	II-Antofagasta	Calama	San Pedro de Atacama	Pequeño	Calama, San Pedro de Atacama, Ollagüe

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

## **2.9 FINANCIAMIENTO DE LOS CENTROS DE NEGOCIOS**

El financiamiento de Centros será compartido, buscando fortalecer el programa y lograr su sustentabilidad a largo plazo. Sercotec entregará financiamiento para cubrir los costos de ejecución regular considerando sólo la estructura mínima del Centro según sea su tamaño, y en caso requerido, los de habilitación, por una única vez y de manera diferenciada según el tamaño. El Centro de Calama se encuentra habilitado y en funcionamiento, por lo que la nueva entidad postulante deberá considerar sólo presupuesto de ejecución regular para un año de operación, así como dar continuidad a los servicios contratados.

---

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

En el caso de no ser factible continuar operando en dichas dependencias, la nueva entidad postulante podrá requerir por una única vez presupuesto para habilitación.

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

Para este concurso, **el costo total del Centro será financiado conjuntamente**, con aportes de Sercotec y la entidad postulante (aportes propios y/o de terceros). Dichos aportes deben ser ingresados al Centro durante cada año de operación, debiendo ser rendidos a Sercotec, quién verificará su correcta ejecución.

A continuación, se indican valores máximos que podrá aportar Sercotec para habilitación y ejecución anual del Centro, sujeto a la disponibilidad presupuestaria en el período:

Tamaño	Valores máximos de aporte Sercotec	
	Ejecución total anual	Habilitación total en caso de ser necesario (por una única vez)
• Pequeño	\$ 216.000.000	\$ 25.000.000

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

De éstos, se evaluarán favorablemente los aportes de recursos pecuniarios por sobre los no pecuniarios realizados por el Operador, o apalancados de terceros, los cuales deberán estar debidamente respaldados con cartas de compromiso, detallando la acción de intervención. Los aportes deberán ser reales, y formarán parte del presupuesto a ejecutar por el Centro. Los aportes comprometidos y que no lleguen a materializarse deberán ser reemplazados.

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

Los recursos de Sercotec financiarán sólo la estructura 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 ejecución del programa de Centro.

### **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° 9.117, de 26 de noviembre de 2014, por los manuales de operación emitidos por la Gerencia de Centros de Sercotec, las disposiciones legales vigentes, por las respuesta y aclaraciones publicadas en la página web de Sercotec, en el marco del proceso de "*consultas y respuestas*", y por la propuesta técnica y económica de la entidad postulante. Dichos antecedentes, instrumentos y disposiciones se entenderán en cabal conocimiento y aceptados por las entidades postulantes, por el solo hecho de su presentación al presente concurso público.

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

Todos los plazos a que se haga mención, se entenderán de días corridos, salvo una expresa mención en contrario. Si el vencimiento de un plazo corresponde al día sábado, domingo o festivo, éste se entenderá cumplido el primer día hábil administrativo<sup>3</sup> siguiente hasta las 14:00 horas.

#### **4.2 OBJETIVO:**

Seleccionar personas jurídicas de derecho público o privado que se encuentren habilitadas para suscribir convenios de asignación de fondos de presupuesto Sercotec, convenios de agenciamiento de Centros y acuerdos de desempeño anual, para la operación de cada uno de los Centros adjudicados.

---

<sup>3</sup> Se define días hábiles administrativos, a los días de lunes a viernes, exceptuando los feriados.

## **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 lunes 04 de septiembre del año 2017**. De igual forma, desde el mismo sitio, podrá ser descargado el Reglamento, las Bases del Concurso y sus Anexos.

Las ofertas no estarán sujetas a condición alguna, serán de carácter irrevocable, y **podrán ser presentadas a partir del día lunes 4 de septiembre hasta las 12:00 horas del viernes 22 de septiembre de 2017**, 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 N° 1117, Piso 9, comuna y ciudad de Santiago, de lunes a viernes desde las 09:00 hasta las 16:00 hrs., o recepcionadas en oficinas de la Dirección Regional Sercotec Antofagasta correspondiente a la postulación (Anexo N° 3, punto 1), la que remitirá los sobres a la Gerencia de Centros.

Las ofertas deberán presentarse en los siguientes sobres cerrados:

El **primer sobre** con el título **“Antecedentes del Oferente”** y el **segundo sobre** con el título la **“Propuesta Técnica y Económica del Centro que postula”**.

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

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

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

Las consultas de los oferentes deberán formularse por escrito, a través de la página web institucional [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl). El plazo para formular **consultas será desde el día lunes 04 de septiembre de 2017 hasta las 15:00 horas del día viernes 08 de septiembre de 2017**.

**No serán admitidas consultas formuladas fuera de plazo o por un conducto diferente al señalado. De enviarse las consultas en forma directa al equipo profesional de Sercotec o por otras vías distintas a las ya indicadas en las bases, éstas no serán respondidas. No se celebrará ronda presencial de preguntas/respuestas.**

Las respuestas se publicarán en el mismo sitio web, sin hacer referencia a la identidad del postulante que consulta, quedando a disposición de todos los oferentes potenciales.

Las consultas se responderán siempre que se formulen en forma concreta y precisa, y que sean pertinentes al desarrollo de este concurso, y cuya respuesta no involucre información reservada de Sercotec. En ningún caso podrá uno de los proponentes quedar en situación de privilegio, respecto del resto a través de la respuesta.

Sercotec responderá las consultas recibidas a más tardar **el día jueves 14 de septiembre de 2017, 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 que dificulte la obtención de buenas propuestas. Estas aclaraciones se publicarán en el sitio de Sercotec. De igual manera, se entenderá que estas aclaraciones contribuyen a determinar el alcance y sentido de estas Bases, y serán consideradas por los oferentes en la preparación de su oferta, no siendo admisible 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, con la siguiente información:

**7.1 SOBRE 1: ANTECEDENTES DEL OFERENTE**

En un solo sobre, se deben adjuntar, en formato impreso y digital, los “Antecedentes del Oferente”, según corresponda, que se indican a continuación:

Oferente que postula	Documentos que acreditan requisitos legales y estados financieros
Entidades de Educación Superior	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopia del RUT.</li> <li>2. Reconocimiento oficial por parte del Ministerio de Educación.</li> </ol>
Sociedades y E.I.R.L	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopia del RUT.</li> <li>2. Inscripción con certificado de vigencia, de la escritura social, en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces que corresponda, con no más de 60 días de antigüedad a la fecha de su presentación. Se podrá sustituir, por ejemplo, con: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Certificado de Estatuto actualizado, emitido por registro de empresas y sociedades.</li> </ul> </li> </ol>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Certificado de Vigencia, emitido por registro de empresas y sociedades.</li> <li>○ Certificado de Anotaciones, emitido por el registro de empresas y sociedades.</li> </ul>
<b>Asociaciones Gremiales Cámaras de Comercio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopia del RUT.</li> <li>2. Certificado de Vigencia emitido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con no más de 60 días de antigüedad a la fecha de su presentación.</li> </ol>
<b>Asociaciones (Corporaciones) y Fundaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopia del RUT.</li> <li>2. Certificado de Vigencia emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, con no más de 60 días de antigüedad a la fecha de su presentación.</li> </ol>
<b>Otras personas jurídicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Distintas a las precedentemente indicadas, deberán acompañar los documentos, inscripciones y publicaciones que conforme a las normas que les resulten aplicables, sean necesarios para acreditar su constitución, personería y vigencia.</li> </ol>

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

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

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

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

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

### **8.1 RECEPCIÓN DE LAS PROPUESTAS**

Los sobres que contengan los Antecedentes del/los Oferente y la/s Propuesta/s Técnica/s y Económica, deben ser entregados dentro del plazo establecido en el punto N° 5 mediante

carta conductora de la entidad postulante, debidamente firmada por el responsable de la misma.

Por cada propuesta presentada, la Oficina de Partes o la Dirección Regional de Sercotec, según corresponda, generarán un acta de recepción de postulaciones, en donde se dejará constancia del día y de la hora de recepción, la individualización de la entidad postulante (nombre o razón social y RUT) y las observaciones que el acto mereciere a los presentes. El Acta debe ser timbrada y/o firmada por la Oficina de Partes o la Dirección Regional, según corresponda.

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

La apertura y admisibilidad de propuestas se realizará dentro de 5 días hábiles siguientes a la fecha de cierre de recepción de propuestas, en las oficinas de Sercotec.

El/la Gerente/a de Centros designará una Comisión Técnica de apertura y admisibilidad, conformada por un número impar igual o superior a tres profesionales para 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 en la propuesta sea la solicitada en los requisitos mencionados en el punto N° 7, y verificará la legalidad, veracidad y pertinencia de la información entregada.

Una vez realizado el proceso de apertura y de admisibilidad y si Sercotec detectare que los proponentes no hubiesen presentado correctamente o hubiesen omitido algún documento exigido en punto N° 7 "Antecedentes del oferente, propuesta técnica y económica" de las presentes bases, se le concederá por una sola vez un plazo de hasta 5 días hábiles para subsanar el error o la omisión de documentos, asimismo, se podrá solicitar a las entidades postulantes aclaración con respecto de sus antecedentes contados desde la notificación del error o incumplimiento. **Dicha notificación se realizará al correo electrónico indicado en Formulario de postulación, siendo de exclusiva responsabilidad del oferente responder de manera oportuna. Sercotec podrá, si estima pertinente, comunicarse telefónicamente con la persona indicada como responsable en la postulación.** Los antecedentes podrán ser entregados virtualmente al correo al cual se le notificó, o físicamente en oficina central de Sercotec o en la Dirección Regional correspondiente.

Una vez transcurrido el plazo señalado, si los oferentes no entregasen la documentación faltante o no corrigiesen la ya entregada, 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 se 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 SERÁN CONSIDERADAS INADMISIBLES EN EL CASO DE QUE NO CUMPLAN CON LOS REQUISITOS SOLICITADOS.**

Sin perjuicio de lo anterior, los errores formales en que puedan incurrir los oferentes en la presentación de las ofertas, tales como errores manifiestos de digitación u ordenación de antecedentes, no serán causal suficiente para la declaración de invalidez de sus ofertas, siempre y cuando las enmiendas no afecten el principio de igualdad de los participantes, estricta sujeción a las bases o le otorgue una posición ventajosa en desmedro de los demás participantes. Consecuentemente, en caso de que algún oferente presente en esta instancia cambios sustanciales en su propuesta técnica económica, ésta será declarada inadmisibile.

### **8.3 EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

El/la Gerente de Centros designará una comisión técnica con integrantes en número impar para la evaluación de las propuestas admisibles. En el caso de ser necesario, la Comisión Técnica le podrá solicitar al oferente, durante todo el proceso, aclaraciones y antecedentes adicionales a la propuesta técnica y económica, que contribuyan al proceso de evaluación, además podrá evaluar en terreno cualquier aspecto de la propuesta.

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

Al terminar dicho proceso, se generará un Acta que contenga las notas de la evaluación técnica y económica, que serán consideradas con dos decimales en caso que corresponda, y una lista con la recomendación de las propuestas que cuentan con las capacidades para operar los Centros a nivel regional, en orden de prelación. Dicha Acta 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 siguientes:

<b>Criterio de Evaluación</b>	<b>Ponderación</b>
1. Propuesta técnica	30%
2. Porcentaje de aportes de cofinanciamiento por el operador	15%
3. Propuesta económica	10%
4. Experiencia de la entidad postulante	20%
5. Valor agregado	25%

1. **Propuesta técnica:** La propuesta técnica deberá ser presentada según el formato indicado en **Anexo N° 2**, incorporando el plan estratégico del Centro, su respectivo plan de actividades que incorpore el proceso de habilitación (de ser necesario) y el desarrollo de los servicios requeridos. Además de identificar la caracterización de clientes según el territorio y especificar cómo se efectuará la vinculación del Centro con el territorio a través de Centros Satélites y otros puntos de atención en terreno.

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

Nota	Justificación
1	La propuesta técnica no cumple con ninguno de los requerimientos solicitados.
2	La propuesta técnica cumple de manera parcial con los requerimientos solicitados.
3	La propuesta técnica cumple con los requerimientos solicitados pero los elementos presentados no cumplen con la coherencia y/o pertinencia del modelo descrito en las presentes Bases.
4	La propuesta técnica cumple con los requerimientos solicitados pero los elementos presentados cumplen de manera parcial con la coherencia y/o pertinencia del modelo descrito en las presentes Bases.
5	La propuesta técnica cumple con los requerimientos solicitados, y los elementos presentados cumplen con la coherencia y/o pertinencia del modelo descrito en las presentes Bases.
6	La propuesta técnica cumple con los requerimientos solicitados, y los elementos presentados cumplen con la coherencia y/o pertinencia del modelo descrito en las presentes Bases de forma destacada.
7	La propuesta técnica cumple con los requerimientos solicitados, y los elementos presentados cumplen con la coherencia y/o pertinencia del modelo descrito en las presentes Bases de forma destacada, resultando ser la mejor oferta.

2. **Porcentaje de los aportes de cofinanciamiento por el operador:** En la propuesta económica se deberá indicar el costo total del Centro en el formato Excel solicitado y se evaluará el porcentaje de aportes apalancado para la ejecución del Centro.

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

Nota	Justificación
1	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento igual al 20% del costo total de ejecución del Centro.
2	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento superior al 20% y menor al 30% del costo total de ejecución del Centro.
3	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento igual o superior al 30% y menor al 40% del costo total de ejecución del Centro.

4	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento igual o superior al 40% y menor al 50% del costo total de ejecución del Centro.
5	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento igual o superior al 50% y menor al 60% del costo total de ejecución del Centro.
6	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento igual o superior al 60% del costo total de ejecución del Centro.
7	La propuesta económica presenta un cofinanciamiento igual o superior al 60% del costo total de ejecución del Centro, y el 50% de los aportes son pecuniarios.

3. **Propuesta económica:** Se evaluará la coherencia y pertinencia de aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, los servicios solicitados y los aportes descritos. Cabe mencionar que Sercotec sólo financia la estructura básica indicada en las presentes Bases y hasta los montos máximos señalados.

Nota	Justificación
1	La propuesta económica no cumple con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y/o el Operador no propone aportes propios pecuniarios o no pecuniarios al proyecto.
2	La propuesta económica cumple parcialmente con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y el Operador propone aportes “propios”, pecuniarios y/o no pecuniarios, menores a un 30% del cofinanciamiento total de ejecución del Centro.
3	La propuesta económica cumple parcialmente con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y el Operador propone aportes “propios”, pecuniarios y/o no pecuniarios, iguales o mayores a un 30% y menores al 50% del cofinanciamiento total de ejecución del Centro.
4	La propuesta económica cumple parcialmente con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y el Operador propone aportes “propios”, pecuniarios y/o no pecuniarios, iguales o mayores a un 50% del cofinanciamiento total de ejecución del Centro.
5	La propuesta económica cumple con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y el Operador oferta aportes “propios”, pecuniarios y/o no pecuniarios, menores a un 30% del cofinanciamiento total de ejecución del Centro.
6	La propuesta económica cumple con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y el Operador oferta aportes “propios”, pecuniarios y/o no pecuniarios, iguales o mayores a un 30% y menores al 50% del cofinanciamiento total de ejecución del Centro.
7	La propuesta económica cumple con la coherencia y pertinencia de los aportes y gastos ingresados en relación al modelo presentado, y el Operador oferta aportes “propios”, pecuniarios y/o no pecuniarios, que son iguales o mayores al 50% del cofinanciamiento total de ejecución del Centro.

4. **Experiencia de la entidad postulante:** Se evaluarán las experiencias de la entidad postulante, respecto a ejecución de proyectos relevantes similares, asesoría directa en desarrollo de negocios, fomento productivo, etc.

Nota	Justificación
1	La experiencia de la entidad postulante no cumple con requerimientos solicitados.
2	La experiencia de la entidad postulante cumple parcialmente con requerimientos y comparativamente es superada por otras propuestas equivalentes.
3	La experiencia de la entidad postulante cumple parcialmente con requerimientos y comparativamente se iguala a otras propuestas equivalentes.
4	La experiencia de la entidad postulante cumple con los requerimientos solicitados y comparativamente es superada por otras propuestas equivalentes.
5	La experiencia de la entidad postulante cumple con los requerimientos solicitados y comparativamente se iguala a otras propuestas equivalentes.
6	La experiencia de la entidad postulante cumple con los requerimientos solicitados de forma destacada, en términos de relevancia de los proyectos ejecutados y otros.
7	La experiencia de la entidad postulante cumple con los requerimientos solicitados de forma destacada, resultando ser comparativamente la mejor oferta.

5. **Valor agregado:** Se definen como valor agregado aquellos aportes concretos que realice el oferente fuera de los requerimientos básicos establecidos en estas Bases para el funcionamiento del Centro, que agreguen valor a su operación y/o a la prestación de servicios para mejorar la gestión o resultados de los clientes del Centro. Se podrá considerar, como ejemplo, puntos de atención móviles, asesores especialistas, profesionales expertos, estudiantes, practicantes, estudio de mercado, clínicas legales, financieras, tributarias, entre otros.

Se evaluará la coherencia y pertinencia de estos elementos con el modelo descrito en las presentes Bases y los montos indicados en la propuesta económica.

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

Nota	Justificación
1	El oferente no presenta ningún elemento adicional a los requerimientos básicos establecidos en las presentes Bases.
2	El oferente presenta elementos adicionales a requerimientos básicos establecidos en las presentes Bases, sin embargo, éstos no generan valor agregado alguno para la operación del Centro y/o de sus clientes.
3	El oferente presenta elementos adicionales a requerimientos básicos establecidos en las presentes Bases, sin embargo, éstos generan un valor agregado parcial para la operación del Centro y/o de sus clientes.

4	El oferente presenta elementos adicionales a requerimientos básicos establecidos en las presentes Bases, y solo algunos de ellos generan un valor agregado para la operación del Centro y/o de sus clientes.
5	El oferente presenta elementos adicionales que complementan el servicio solicitado y de manera coherente con el modelo descrito en las Bases, y éstos generan valor agregado a la operación del Centro y/o de sus clientes.
6	El oferente presenta elementos adicionales que complementan los servicios solicitados en forma destacada y de manera coherente y pertinente con el modelo descrito en las Bases, y éstos generan valor agregado a la operación del Centro y sus clientes.
7	El oferente presenta elementos adicionales que complementan los servicios solicitados en forma destacada y de manera coherente y pertinente con el modelo descrito en las Bases, y éstos generan valor agregado a la operación del Centro y sus clientes, y resulta ser comparativamente la mejor oferta.

Cada criterio de evaluación será **calificado con una nota de 1 a 7, según corresponda**. Se declararán inadmisibles las ofertas que obtengan nota final ponderada inferior a nota 4.50.

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

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

- a) Se seleccionará el Operador que obtenga mayor puntaje en Criterio Propuesta técnica.
- b) De persistir, se seleccionará al Operador que obtenga mayor puntaje en Valor agregado.
- c) De persistir, se seleccionará al Operador que obtenga mayor puntaje en el Criterio de Experiencia de la entidad postulante.

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

Sercotec podrá negociar con las entidades postulantes al Centro para ajustar actividades y/o servicios que así lo requieran, acordar las metas por indicador, para la operación del período establecido en el Acuerdo de Desempeño del Centro, quedando establecido en un acta los acuerdos que se adopten. En todo caso, estas modificaciones no podrán alterar el contenido esencial de los servicios prestados.

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

En el caso de las modificaciones del equipo de trabajo, éste deberá contar con las mismas características y el perfil técnico requeridos en las presentes bases de concurso, deberá ser aprobado por Sercotec, y contar con informe psicolaboral.

Para cada Centro en el cual existan oferentes que hayan calificado con nota 4.5 o superior, se seleccionará al proponente que obtenga la mejor calificación técnica y económica. Si no se llega a acuerdo con la entidad postulante, se podrá negociar con 1 o más sucesivamente en orden descendente según la lista de prelación, o bien declarar desierto el proceso 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 [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl).

Complementariamente, Sercotec informará a través de una correspondencia certificada, a la entidad seleccionada, los resultados del proceso de selección de Operadores de Centros. A quienes resulten seleccionados se les convocará a iniciar el proceso de formalización y a aquellos que queden en la lista de prelación se les informará que podrán ser llamados a formalizar en caso de que los seleccionados no concreten su formalización o se dé término de convenio anticipadamente. En el caso de que no existan más operadores interesados o seleccionables, se declarará desierto y se podrá convocar a un nuevo concurso.

Una vez seleccionada e informada formalmente la entidad, dentro del plazo no superior a 15 días hábiles administrativos desde la fecha en que se le notifique como seleccionada, deberá entregar en las oficinas centrales de Sercotec (Huérfanos 1117 piso 9, Santiago) o en cada Dirección Regional que corresponda (ver anexo N° 3 punto 1), todos los documentos que le serán indicados para iniciar el proceso de formalización.

Sercotec formalizará a las entidades seleccionadas como Operador de Centro y habilitadas para operar en las respectivas regiones conforme disponen los requisitos de formalización. Una vez verificados el cumplimiento de requisitos, se procederá a la firma de Convenio de Agenciamiento de Centros y el Acuerdo de Desempeño Anual. La propuesta del operador de Centro formará parte integrante del Convenio.

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



## NOTA:

1. Cualquier observación o reclamo en relación al concurso que deseen efectuar los oferentes, podrá ser presentado dentro de las 48 horas siguientes a la publicación del Acta respectiva, en Oficina de Partes del Nivel Central de Sercotec (Huérfanos 1117, piso 9, Santiago) o en Dirección Regional que corresponda, en sobre cerrado dirigido a la Gerencia de Centros de Sercotec.
2. Sercotec se reserva el derecho de dejar fuera, en cualquier etapa del concurso, a la entidad postulante que omita información o proporcione antecedentes falsos, y así atente contra la transparencia de todas las etapas del proceso, incluso luego de adjudicado el oferente, afectando la igualdad de condiciones y los objetivos del concurso, reservándose Sercotec la facultad de tomar las acciones necesarias y de iniciar las acciones legales que estime pertinentes.

## **10. FORMALIZACION**

Validada la selección del Operador de Centro y terminado el proceso de verificación de 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, medidas y procedimientos para este último caso. Los pagos, garantías y condiciones de operación del Centro están regulados en el reglamento y manuales.

La habilitación de la entidad para operar el Centro, en caso de ser necesario, rige desde la suscripción del respectivo Convenio de Agenciamiento.

Junto al convenio de agenciamiento se firmará periódicamente un Acuerdo de Desempeño en que se establecerán las condiciones mínimas que debe cumplir el Operador, definiendo sus equipos profesionales, más un conjunto organizado de objetivos, con sus respectivas metas, indicadores y medios de verificación, que orienten y ayuden al Operador en el cumplimiento de su misión, promuevan un uso eficiente y eficaz de los recursos públicos y permitan una correcta y transparente rendición de cuentas.

El primer Acuerdo de Desempeño Anual a suscribir, considera el periodo de habilitación del Centro en caso de ser requerido, y los meses restantes de operación efectiva del mismo.

Con objeto de suscribir el Convenio respectivo, el oferente adjudicado deberá entregar en la Oficina de Partes de Sercotec (Huérfanos N° 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 el Acuerdo de Desempeño previa constitución de la garantía por el 100% del valor anticipado y de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del convenio.

El valor que Sercotec transferirá a la entidad adjudicataria se sujetará a la disponibilidad presupuestaria del año respectivo. El valor de la transferencia respectiva no estará afecto a reajustes y el oferente adjudicado no tendrá derecho a exigir, en caso alguno, el pago de ninguna otra suma de dinero por la entrega de los servicios ofertados, siendo de su exclusivo costo la totalidad de los gastos en que incurra con motivo de su ejecución y que no estuvieren contemplados en los ítems del presupuesto asignado.

El proponente seleccionado debe rendir a Sercotec el monto total de recursos involucrados en la operación de los Centros (aportes Sercotec y del oferente, propio o de terceros), de acuerdo a los procedimientos internos establecidos para ello.

En caso que el 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 estará facultado para hacer efectiva las garantías, pudiendo iniciar las acciones legales correspondientes.

## **12. GARANTIAS SOLICITADAS**

### **12.1 GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA**

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

- ✓ A nombre del Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Dirección:** Huérfanos N° 1117, Piso 9, Santiago, Chile.
- ✓ **Tipo:** boleta bancaria, póliza de seguro o certificado de fianza.
- ✓ **Glosa:** "Para garantizar la seriedad de la oferta concurso público para operadores de Centros de Desarrollo de Negocios, al Centro de Calama, Región de Antofagasta".
- ✓ **Monto:** \$15.000.000.-
- ✓ Debe tener el carácter de **irrevocable**.

- ✓ **Plazo de vigencia:** 90 días hábiles administrativos contados desde la fecha de cierre de postulación del presente concurso.
- ✓ **Presentación:** Esta garantía deberá ser presentada únicamente en original, separada de sobre 1 y sobre 2, en la oficina central de Sercotec ubicada en Huérfanos N° 1117 Piso 9, Santiago, o en las direcciones regionales respectivas, hasta la fecha y hora del cierre del concurso indicado en bases.
- ✓ La boleta de garantía puede ser tomada por el oferente o por un tercero. Si es otorgada en el extranjero, el emisor del documento respectivo debe estar representado en Chile o estar reconocido por un banco o institución financiera chilena.
- ✓ **Fecha de devolución:** La devolución de 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 que el oferente que haya obtenido la mejor calificación se desistiere de celebrar el respectivo Convenio, pudiendo Sercotec adjudicar la oferta a quien le siga en puntaje.
- ✓ En el caso del oferente a quien se le adjudicó el concurso, la garantía de seriedad de la oferta será devuelta una vez suscrito el Convenio, y que se haya recibido conforme la garantía de fiel cumplimiento del Convenio.
- ✓ **Esta garantía se hará efectiva,** especialmente, en los siguientes casos:
  - Si el proponente se desiste de su oferta una vez que le ha sido seleccionada.
  - Si siéndole adjudicada el concurso:
    - No entregare las restantes garantías señaladas en las bases en el plazo fijado.
    - No proporciona los antecedentes necesarios para elaborar el Convenio.
    - No suscriba el Convenio dentro del plazo fijado para hacerlo.

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

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

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

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

- ✓ A nombre del Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Dirección:** Huérfanos N° 1117, Piso 9, Santiago, Chile.
- ✓ **Tipo:** boleta bancaria, póliza de seguro o certificado de fianza.

- ✓ **Monto:** equivalente al 10% del presupuesto total de centro (costo de habilitación, en caso de ser pertinente, más el costo de ejecución del Centro: de recursos humanos, operación y administración) establecido en el Acuerdo de Desempeño.
- ✓ **Plazo de Vigencia:** 90 días hábiles administrativos excedido fecha máxima de vigencia del Acuerdo de Desempeño.
- ✓ **Presentación:** Esta garantía deberá ser presentada únicamente en original en calle Huérfanos 1117, Piso 9, Sercotec, o en las direcciones regionales respectivas, previo a la suscripción del Convenio.
- ✓ **Glosa:** “Para garantizar el fiel, cabal y oportuno cumplimiento del Acuerdo de Desempeño del Centro de Calama, Región de Antofagasta, 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, previo al momento de la firma del Convenio y Acuerdo, deberá constituir la siguiente garantía:

- ✓ A nombre del Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), nominativa, no endosable y de ejecución inmediata.
- ✓ **Dirección:** Huérfanos N° 1117, Piso 9, Santiago, Chile.
- ✓ **Tipo:** boleta bancaria, póliza de seguro o certificado de fianza.
- ✓ **Monto:** equivalente al 100% del valor anticipado.
- ✓ **Plazo de Vigencia:** 90 días hábiles administrativos excedido fecha máxima de vigencia del Acuerdo de Desempeño.
- ✓ **Presentación:** Esta garantía deberá ser presentada únicamente en original en la oficina central de Sercotec Huérfanos 1117, Piso 9, Santiago, o en las direcciones regionales respectivas (Anexo N° 3), hasta la fecha y hora del cierre del concurso indicado en las presentes bases.
- ✓ **Glosa según anticipo a solicitar:**
  - **Glosa para el anticipo de habilitación (en los casos que sea pertinente):** “Para garantizar el correcto uso de los fondos transferidos en calidad de anticipo para la habilitación del Centro de Calama, Región de Antofagasta”.
  - **Glosa para el anticipo de recursos humanos y operación:** “Para garantizar el correcto uso de los fondos transferidos en calidad de anticipo para el recurso humano y operación del Centro de Calama, Región de Antofagasta”.

- ✓ Dicha garantía deberá ser prorrogada por el contratado, antes de su vencimiento, si Sercotec lo estima necesario.
- ✓ **Fecha de devolución:** hasta en el plazo de 60 días hábiles administrativos después de aprobadas las rendiciones, salvo que la entidad adjudicataria destine los recursos a un fin diverso al acordado, en cuyo caso Sercotec queda desde ya autorizado para proceder a hacerla efectiva sin más trámite.

### **13. CONTRAPARTES TECNICAS**

Actuará como contraparte técnica de los Centros, un profesional designado por 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 Operador de un Centro se encontrará vigente desde la suscripción del Convenio de Agenciamiento hasta por cinco años.

El Convenio de Agenciamiento de un Centro, estará condicionado al desempeño de sus actividades según 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 para la continuidad del servicio.

Previo a la fecha de finalización del respectivo Convenio Sercotec abrirá un nuevo proceso de concurso público, al cual podrán postular nuevas Instituciones y Agentes Operadores de Centros vigentes que hayan dado cumplimiento a los indicadores establecidos en los respectivos Acuerdos de Desempeño en períodos anteriores.

### **15. MODIFICACION DE LA PRESTACION**

Sercotec podrá requerir prestaciones adicionales a aquellas originalmente contratadas, modificarlas o disminuirlas, siempre que estén debidamente justificadas; o bien aumentar el plazo de ejecución del Acuerdo de Desempeño, debiendo complementarse o entregarse nuevas garantías de cumplimiento o anticipo, si correspondiere.

### **16. SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONVENIO DE AGENCIAMIENTO**

Sercotec, durante la ejecución de los respectivos Convenio de Agenciamiento de Centros y Acuerdo de Desempeño, podrá ejercer facultades de evaluación y control sobre la forma y modo de cumplimiento de las actividades por parte de los respectivos operadores, en lo material, técnico, jurídico y económico. Asimismo, podrá modificar unilateralmente los mencionados convenios, ya sea en lo referido a plazos, evaluaciones, formas de ejecución y seguimiento y pagos, siempre que no se alteren de manera sustantiva los mismos.

## **17. SANCIONES Y TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONVENIO**

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

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

Todos los productos originados a partir de las actividades desarrolladas en los Centros, son de propiedad de Sercotec, quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie, no pudiendo, por tanto, el Operador ni su equipo de trabajo, realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al convenio, sin autorización previa y expresa de Sercotec.

Toda información indistintamente del medio en que se encuentre digital o físico, relativa a Sercotec o a terceros a la que el Operador tenga acceso con motivo del Convenio, tendrá el carácter de confidencial. En consecuencia, dicha información debe mantenerse reservada, respondiendo el Operador de perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación.

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

El personal dependerá del Operador contratante y, no tendrá relación laboral directa 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 debe entregar la oferta de atención y servicios del Centro con personal propio y con asesores externos, de acuerdo a su propuesta.

## **20. TÉRMINO 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 obligaciones contraídas por el oferente adjudicado tanto en el Convenio de Agenciamiento como en los 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 N° 4.

## **21. OTRAS OBLIGACIONES**

Serán obligaciones del Operador entre otras, las siguientes:

1. Cumplir con el Convenio de Agenciamiento, incluido el Acuerdo de Desempeño.
2. Entregar las facilidades para que Sercotec, o quien éste designe y/o la Contraloría General de la República, realice la revisión de documentación de respaldo de los antecedentes de proyectos, clientes y rendiciones de todas las cuentas presentadas, entregando los antecedentes que les sean solicitados.
3. Elaborar y entregar los informes técnicos y rendiciones financieras periódicas, de acuerdo a lo señalado en el Convenio de Agenciamiento de Centros, en el Acuerdo de Desempeño, en los Manuales de Operación y la normativa vigente.
4. Mantener los sistemas de información y seguimiento actualizados con información real y efectiva al día.
5. Conocer, aceptar y aplicar normas descritas en el Manual de Marca (Anexo N° 5), y en los lineamientos comunicacionales establecidos por Sercotec para los Centros de Desarrollo de Negocios. Adoptar las medidas necesarias para que la habilitación y equipamiento del Centro de Desarrollo de Negocios cumpla, desde el momento de su apertura, las indicaciones emanadas del Manual de Marca Centros de 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 al referido manual obligatoriamente, 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 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.