

ANEXO N° 1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
BASES CONCURSO PÚBLICO PARA
OPERADORES DE CENTRO DE
NEGOCIOS

Contenido

CONTEXTO ESTRATÉGICO SERCOTEC Y DEL PROGRAMA CENTROS DE NEGOCIOS SERCOTEC	3
1.-PROPUESTA TÉCNICA	4
1.1 OBJETIVO DEL CENTRO DE NEGOCIOS	4
1.2 PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA:	8
1.2.1 METODOLOGÍA DE TRABAJO EN CADA SEGMENTO DE CLIENTES	8
1.2.2 COHERENCIA Y PERTINENCIA DE LOS SERVICIOS A DESARROLLAR	9
1.2.3 COBERTURA ESPERADA DEL DESPLIEGUE TERRITORIAL	21
1.2.4 ARTICULACIÓN Y COMPOSICIÓN DE ACTORES RELEVANTES	22
1.2.5 INDICADORES DE LOS CENTROS	23
1.2.7 EQUIPO DE TRABAJO	24

CONTEXTO ESTRATÉGICO SERCOTEC Y DEL PROGRAMA CENTROS DE NEGOCIOS SERCOTEC

Durante el año 2022 el Servicio de Cooperación Técnica realizó en forma participativa un proceso de planificación estratégica institucional, el cual buscaba configurar lineamientos estratégicos de trabajo para el periodo 2023-2026. Fruto de lo anterior, a continuación, se indican los principales elementos que rigen la mirada estratégica, tanto de Sercotec, y consiguientemente con el Programa de Centros.

MISIÓN SERCOTEC:

Somos la agencia de fomento productivo especializada en el apoyo a la micro y pequeña empresa y el emprendimiento en Chile, cuya acción experta, coordinada con los actores públicos y privados de los territorios, potencia los ecosistemas productivos, favoreciendo su desarrollo económico sostenible e inclusivo y un mayor bienestar para las personas.

FOCO ESTRATÉGICO PARA EL PROGRAMA DE CENTROS

Dada la planificación estratégica de Sercotec 2023-2026, el Programa de Centros de Negocios debe avanzar en los focos de trabajo encomendados:

“Avanzar hacia un ecosistema de clase mundial mipes CDN, desplegar todo el potencial siendo un actor que conecta y juega en equipo de acuerdo a los nuevos diseños abiertos. Con universidades, CFT, IPF, liceos industriales, corporaciones, otros públicos”.

El trabajo estratégico encomendado al Programa de Centros, se enfoca principalmente en:

1. Ecosistemas abiertos y colaborativos: se busca que el programa de centros sea el programa articulador principal de la oferta de fomento productivo en los territorios, para ello, se busca trabajar fuertemente en alianzas con universidades e instituciones de educación superior, con el afán de incorporar redes de conocimiento, desarrollar capilaridad territorial y educacional, la incorporación temprana de estudiantes a un proceso formativo conectado con las empresas, prospección y trabajo con académicos e investigadores, entre otros tópicos ligados a su extensionismo y contribución a la comunidad.

A su vez se espera un importante involucramiento y cooperación con el mundo privado, a través del encadenamiento y colaboración con grandes empresas, conglomerados económicos, gremios, cámaras de comercio y grupos de empresas relevantes para el desarrollo territorial, y con ello lograr conectar a los clientes y el quehacer de los centros de forma eficiente, proactiva y transversal con cadenas de valor presentes en el territorio o a nivel internacional.

En paralelo, se espera reforzar los vínculos con las instituciones y organizaciones públicas en los territorios, de tal forma mejorar la articulación y derivación eficiente y responsable

de clientes de acuerdo a sus necesidades y potencialidades, asimismo su mejor atracción, a las distintas fuentes de apoyo que existen.

2. Centros conectados, con foco estratégico y que generen impacto económico: lograr una mejor conexión y articulación con los actores del territorio y los clientes atendidos, con la finalidad de propiciar mayores beneficios para la operación de la Red de Centros, generando instancias de encuentro y colaboración, en el marco del trabajo del centro y su contribución territorial; como asimismo maximizar los resultados derivados de la intervención del programa, y con ello apoyar la generación de resultados de impacto económico en los negocios atendidos. Para lo anterior, se espera tener una oferta diferenciada por tipo de clientes, ya sean Micro y Pequeñas Empresas, Cooperativas, como también emprendedores que logren iniciar un negocio formal, en el marco de los servicios que brindan los centros.
3. Foco del Programa de Centros hacia las Micro y pequeñas empresas, y cooperativas: En esta nueva etapa, la Red de Centros focalizará su trabajo, mediante asistencia técnica, capacitación y acompañamiento a Mypes y Cooperativas con potencial de crecimiento y desarrollo. De forma muy específica trabajará con emprendedores que buscan iniciar un negocio formal, de acuerdo a un plan de negocios con proyección económica. Esta focalización hacia Mypes y Cooperativas se sustenta en contribuir al desarrollo económico directo del país, con clientes con potencial de desarrollo económico.
4. Potenciar tecnologías, internacionalización, exportaciones, cadenas de valor, sustentabilidad, entre otros: La Red de Centros contribuirá al desarrollo de los clientes mediante: una mayor digitalización y apoyo en los procesos de internacionalización de los clientes, como además propiciar el desarrollo de iniciativas y negocios cada vez más sustentables y sostenibles, apoyar y generar la entrada de clientes de centros a cadenas productivas relevantes y sostenibles con grandes empresas en los territorios (encadenamiento productivo), y que puedan ser proveedores permanentes en estas cadenas productivas idealmente, como asimismo puedan mejorar su oferta y demanda transversal de cara a negocios locales o en el territorio (encadenamiento local con negocios del territorio).

Lo anterior deberá ser materializado además con la disposición de equipos de asesoría formados y con experiencia en estos ámbitos, contribuyendo con ello al desarrollo de una oferta de alto valor por parte del centro con su equipo de trabajo, en la prestación de los servicios.

1.-PROPUESTA TÉCNICA

1.1 OBJETIVO DEL CENTRO DE NEGOCIOS

El objetivo del programa es contribuir a la sostenibilidad económica de mipes y cooperativas a través de asistencia técnica de alto valor, capacitación y acompañamiento individual para mejorar la capacidad de gestión empresarial y el desarrollo económico de dichos negocios. El programa está orientado a empresas con potencial de crecimiento o desarrollo, mipes y cooperativas con ventas

hasta 25.000 UF, y personas con ideas de negocios con voluntad y capacidad de crear una empresa formal, sostenible económicamente.

Para el logro del objetivo del Programa de Centros, se brindarán los siguientes servicios:

- **ASESORÍA, MENTORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO PERSONALIZADO DE ALTO VALOR**

Su objetivo es desarrollar y entregar herramientas que ayuden a los clientes asesorados, a generar impactos económicos en sus resultados de negocio (para el caso de Micro y Pequeñas Empresas y Cooperativas). La asesoría busca fortalecer la gestión empresarial de las empresas, tornándose más eficientes y acordes a los mercados; y con ello mejorar las habilidades gerenciales y las capacidades de gestión, incorporando asesorías en nuevas herramientas en ámbitos de comercialización, logística, incorporación a cadenas de valor preponderantes y sostenibles, género, sustentabilidad, transformación digital, control de gestión, redes asociativas, cooperativismo, entre otras áreas de gestión empresarial. Lo anterior, con acompañamiento permanente, constituyendo el servicio principal de un Centro para lograr la generación de impacto económico en la empresa atendida.

De este servicio se desprende apoyo en ámbitos como acceso a productos y servicios financieros, vinculación y articulación con entidades públicas, privadas y académicas, actividades de difusión, articulación y promoción de redes de comercialización, entre otros relacionados.

Se podrá atender emprendimientos, ideas de negocios o emprendimientos que estén en etapas iniciales, con el fin de lanzar al mercado un negocio formalizado, con la consiguiente preparación necesaria para que sus dueños y representantes adquieran herramientas para una correcta elaboración de un plan de negocios, así como conocimientos y aprendizajes en la gestión y administración correcta de un negocio.

- **CAPACITACIONES PARA EL DESARROLLO GERENCIAL Y DEL NEGOCIO**

Su finalidad es ser un complemento a la asesoría técnica, contribuyendo a elevar la tasa de éxito de sus iniciativas, además de facilitar la captación de potenciales clientes. Las capacitaciones son diseñadas según las demandas transversales de gestión. Sumado a ello pueden recogerse demandas territoriales y de los sectores económicos locales para fortalecer el contenido de las capacitaciones.

La modalidad de prestación del servicio consiste principalmente en una plataforma de capacitación que proveerá Sercotec con el contenido necesario, la que puede ser reforzada por asesores de forma remota y/o presencial, previa autorización de Sercotec.

En caso de capacitación presenciales y para facilitar la participación de las personas usuarias, se pondrá a disposición el servicio de cuidados de niños y niñas, durante las actividades, conforme a los lineamientos establecidos por Sercotec.

Los Contenidos y metodologías de las capacitaciones, deberán considerar perspectiva de género, así como promover que no haya sesgos entre hombres y mujeres, ni discriminaciones por sexo, orientación sexual o identidad de género de las personas usuarias.

CARACTERÍSTICAS DEL MODELO: El trabajo de los Centros de Negocios considera los siguientes factores o características, en la estrategia del programa:

1.-El enfoque en la asesoría de alto valor

- Invertir tiempo en clientes con potencial de crecimiento, que cumplan con el perfil para ser asesorados, dispuestos, comprometidos con sus resultados y logros, los que serán medidos durante todo el proceso.
- Asesoría de alto valor, personalizada y a largo plazo.
- Focalización de la intervención para crear impacto económico a través de la asesoría y seguimiento continuo con el cliente, para aumentar las ventas, mejorar o sostener la creación de empleo y aumentar la inversión, como principal forma de asegurar la generación de valor en la empresa y su sostenibilidad en los mercados.
- Incrementar la capacidad gerencial del empresario/a a través de un proceso educativo y de cumplimiento de metas mediante la incorporación efectiva de mejoras en su negocio.
- Compromiso del cliente: el cliente se compromete, al ingresar a un Centro, a participar de todas las actividades definidas en su plan de trabajo, asistencia técnica y capacitación, a realizar todas las tareas definidas, a desarrollar su plan de negocios e incorporar las mejoras en su negocio y gestión con el apoyo de los asesores del Centro.
- Compromiso del asesor: brindar asesoría técnica de calidad, definida para cada cliente de acuerdo a sus necesidades, para mejorar la gestión del negocio, aumentar las ventas y generar impacto económico.

2.- La creación de impacto económico

- El foco de los Centros es proporcionar asistencia técnica y capacitación de alto valor a sus clientes para crear impacto económico.
- Aumentar las ventas.
- Crear y/o retener empleos.
- Aumentar la inversión para desarrollar nuevos productos y/o servicios o ampliar los existentes.
- Apoyar la creación de nuevas empresas.
- Facilitar el acceso a la oferta de servicios de otras entidades, a través de la derivación pertinente y responsable según las necesidades identificadas.
- Generar y medir los resultados empresariales obtenidos, que propendan a un desarrollo sustentable de los negocios.

3.- La cultura de medición de resultados

- Todos los profesionales de los Centros son evaluados sobre la base de los impactos económicos generados por sus clientes.
- Todas las actividades, y resultados de los clientes deben ser ingresadas y registradas periódicamente en los sistemas de información que Sercotec defina para ello.
- Cada éxito/fracaso del cliente asistido por el Centro es un éxito/fracaso del Centro.
- Medición del desempeño y resultados de impacto económico de los Centros y sus asesores a través del sistema de soporte tecnológico que monitorea las actividades del cliente y sus

resultados.

- Los resultados que no se encuentren registrados, no existirán para efectos de la medición de desempeño de asesores y centros.

4.- El cumplimiento de las actividades e hitos emanados del modelo de centros

- Se entiende por la forma de materializar los objetivos del programa, desde la estructura que norma la operación, indicada tanto en el acuerdo de desempeño y los documentos que establecen los focos de trabajo, indicadores, cobertura territorial, equipo, entre otros compromisos.

5.- El perfil de profesionales de alto desempeño con experiencia en evaluación, asesoría de proyectos empresariales y generación de resultados en los negocios.

- Grado de compromiso, motivación y predisposición con la que desarrolla su trabajo.
- 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.
- Alta capacidad de empatía, comunicación y predisposición, para asegurar la calidad de la asesoría y la percepción positiva frente a los clientes, en base al desarrollo empresarial y los resultados que se obtienen por la prestación del servicio.

6.- El trabajo simultáneo con múltiples clientes

- Cada asesor del Centro trabaja simultáneamente con clientes, disponiendo de una cartera permanente de clientes.
- Eficiencia en la generación de resultados y optimización de los servicios.
- Promover el uso eficiente del tiempo laboral, para maximizar los resultados en los clientes y un correcto manejo operativo y administrativo del centro, según corresponda.

7.- La sencillez, flexibilidad y adaptación a las necesidades locales

- En espacios de mejora continua, propender por la eficiencia, simplificación y flexibilidad de los procesos, cuando corresponda.
- Generar mecanismos para identificar focos de intervención territorial.
- Cada Centro tiene la capacidad de adaptar sus servicios según las necesidades y vocaciones productivas de los territorios.
- Especialización de servicios de los Centros de acuerdo a focos, tales como industrias presentes y cadenas de valor del territorio (ej. turismo, minería), áreas rurales, 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 que permitan desarrollar los negocios de las mipes del territorio.
- Apalancamientos de recursos y conocimiento especializado: Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR), privados, universidades, organizaciones empresariales, entre otros.

8.- Confidencialidad y transparencia

- La asesoría confidencial es uno de los pilares del modelo de atención; por lo tanto, los centros garantizan que la información de sus clientes es confidencial, y no será compartida con terceros, sean estos públicos o privados, o que sus ideas o invenciones no serán reveladas con terceras partes, salvo en consentimiento explícito, según conste en los procesos propios del servicio de asesoría.
- Aun indicado lo anterior, esta obligación no será obstáculo para las acciones de supervisión y seguimiento que debe desarrollar Sercotec o quien éste designe, Contraloría General de la República u otros estamentos, quienes tendrán acceso a la información.

1.2 PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA:

1.2.1 METODOLOGÍA DE TRABAJO EN CADA SEGMENTO DE CLIENTES

Segmento de clientes

El principal segmento de atención del Centro es las mipes y cooperativas con potencial de crecimiento y desarrollo económico.

Esto es:

- **Empresarios y empresarias con negocio establecido con alto potencial de crecimiento, N3.** Clientes que tienen empresa formalizada en operación, que poseen alto potencial de crecimiento y requieren innovar en sus productos y/o procesos para acelerar su desempeño empresarial, ya sea de forma integral o en base a requerimientos más específicos.
- **Empresarios y empresarias con negocio establecido, N2.** Clientes que tienen empresa formalizada en operación o puesta en marcha y buscan oportunidades o formas de mejorarla y hacerla crecer, y que requieran apoyos transversales, o bien, presentan un problema específico o una necesidad que debe ser resuelta, están atravesando por una crisis de mercado o cualquier otro requerimiento en el marco del negocio.
- **Emprendedores y emprendedoras con idea de negocio, N1.** Clientes en las etapas iniciales de puesta en marcha de una iniciativa, para desarrollar su idea de negocio y propender a su pronta formalización.

Para dichos segmentos se debe identificar las distintas estrategias de difusión/comunicación, servicios a ofrecer, aspectos metodológicos tales como: etapas de trabajo con el emprendedor, tiempo dedicado en cada etapa, temáticas e indicadores pertinentes, tiempo destinado en cada etapa. De esa manera, la identificación de los clientes, y sus características en el territorio resulta una actividad clave para determinar las distintas estrategias que requerirá la intervención.

Metodología de trabajo

El Centro atenderá a aquellas mipes y cooperativas, cuyos responsables demuestren interés, compromiso y potencial de desarrollo económico y/o socio-ambiental.

La metodología y estrategia a utilizar deben ser pertinentes, participativas y de co-construcción con las mipes y cooperativas pertenecientes a los territorios, requiriéndose que los profesionales del Centro desarrollen los vínculos requeridos con actores relevantes, para articular la oferta en fomento, gestionar las redes de apoyo y cooperación que potencien los proyectos empresariales.

La metodología propuesta se debe inspirar en los modelos de excelencia (Malcom Baldrige) que son referencia en la operación de los SBDC (Small Business Development Centers) de Estados Unidos) y que ha sido adaptado a la realidad nacional.

Dicha metodología se expresa en el trabajo del Centro mediante el cual la organización autoevalúa su gestión, con relación a un modelo de referencia, identificando sus fortalezas y oportunidades de mejoramiento. A partir de estas distinciones, se aplican planes de mejora que permiten aumentar los niveles de calidad de las prácticas, en búsqueda de la excelencia a través de siete principios básicos:

1. Liderazgo del Centro, para tomar decisiones, asignar recursos, dar valor a los clientes, vincularse con sus stakeholders.
2. Planificación estratégica, su realización, análisis de información y mecanismos para tomar decisiones.
3. Clientes y mercado, orientado a identificar y segmentar los clientes de acuerdo a sus necesidades y expectativas.
4. Medición, análisis y gestión del conocimiento, orientado a gestionar la información y asegurar confiabilidad.
5. Orientación hacia las personas, incentivos al logro y reconocimiento de resultados
6. Gestión de los procesos, orientados a asegurar que los servicios se entreguen en calidad, eficiencia y efectividad, distinguiendo procesos clave y de apoyo.
7. Resultados, orientado a proporcionar información comparable y que permita tomar medidas.

Este modelo de intervención se sustentará en el compromiso con las mipes y cooperativas con su desarrollo empresarial y humano, manifestándose en el cumplimiento de los acuerdos adquiridos en su plan de trabajo, en la participación de actividades definidas y la entrega de información necesaria para medir el estado de avance y el resultado de la intervención, por lo que contempla un tiempo inicial para construir confianzas entre emprendedores y profesionales del Centro, para hacer efectivo y pertinente el intercambio de conocimientos.

1.2.2 COHERENCIA Y PERTINENCIA DE LOS SERVICIOS A DESARROLLAR

La oferta del Centro se basará en el apoyo transversal a la gestión de negocios, principalmente de las mipes y cooperativas, 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 de servicios deberá ser pertinente y coherente con las problemáticas propias** de las mipes y cooperativas **del territorio de intervención del Centro** e incluirá en la asesoría una etapa de diagnóstico en la que se identifiquen las brechas a cubrir, las potencialidades del emprendimiento, y la definición de un plan de trabajo, y una segunda etapa, constituida por un conjunto de servicios de asesorías y de acompañamiento de largo plazo, capacitaciones generales y especializadas, acceso a oferta financiera, investigación aplicada de negocios y de 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.

Además, el oferente debe desarrollar las condiciones que permitan hacer del Centro de Desarrollo de Negocios un espacio inclusivo y accesible, que tenga relación con el ecosistema de fomento territorial y local, y contribuya a la mitigación de brechas, barreras e inequidades que limitan el acceso a los emprendedores/as, integrándolo en las actividades y quehacer del Centro. Finalmente existirá la oferta general de servicios de carácter constitutivo para cada Centro, que se señala a continuación, sin costo para el emprendedor; y otra oferta complementaria de acuerdo a la realidad territorial, según las indicaciones de las presentes bases.

SOBRE LOS SERVICIOS:

El servicio principal que ofrece un Centro es la Asesoría técnica de alto valor: Mentoría y acompañamiento de largo plazo.

En el marco de la asesoría, se desprenden los siguientes servicios:

- Investigación aplicada de negocio y mercado.
- Articulación de oportunidades de comercialización.
- Vinculación y articulación al Ecosistema Productivo Local.
- Generación de alianzas para la prestación de oferta especializada.
- Acceso a la oferta financiera (cuenta corriente, cuenta vista, medios de pago, créditos, seguros, fondos públicos, u otros pertinentes).

Servicios complementarios:

- Capacitación general y especializada, según necesidades (virtual/presencial/híbrida).

1. Asesoría y mentoría

Para efectos de este concurso, se define como Asesoría al acompañamiento de largo plazo mediante un plan de trabajo, que en promedio dura 10 meses y el cliente podría retomar los servicios con un nuevo plan de trabajo basado en etapas, mentoría, consejo, orientación o instrucción confidencial, sustantiva e individual, que se proporciona principalmente a Pequeñas empresas, Microempresas y Cooperativas, como asimismo la preparación general de emprendedores que necesiten formalizar sus negocios, prestando una asesoría detallada de alto valor y de comunicación entre cliente y asesor en lo relativo a iniciar, administrar o mejorar una pequeña empresa. Su fin es fortalecer la capacidad de gestión, siendo un proceso de formación empresarial, que apunta a la sostenibilidad

del negocio en el tiempo. Este 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.

En consideración al objetivo de mejorar la sostenibilidad económica de mipes y cooperativas, los servicios deberán abordar ámbitos y temáticas específicas relativas a la especialización y focos estratégicos del presente llamado a concurso, con la finalidad de generar resultados e impactos económicos en los clientes atendidos, y considerando para ello, como línea base los siguientes ámbitos de trabajo:

- Desarrollar y proporcionar las herramientas que ayuden a las mipes y cooperativas a establecer nuevas empresas (cuando proceda), a expandir empresas existentes y a iniciarse en el comercio internacional.
- Mejorar las habilidades gerenciales y capacidades de gestión de los empresarios/as.
- 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.
- Evaluar la pertinencia, para añadir valor y sustentabilidad a los negocios.
- Generar acciones que conduzcan a la mayor articulación de los 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.
- Desarrollar y proporcionar herramientas para la inserción digital básica o avanzada.
- Potenciar el trabajo asociativo al interior de los emprendimientos, entre los/as emprendedores/as y entre éstos y los diversos actores locales.
- Propiciar y priorizar el encadenamiento productivo de los clientes de centros, con otros negocios dentro de los territorios y a nivel local, como además promover su incorporación en cadenas productivas de grandes empresas y grupos económicos del territorio.

La Asesoría también incluye aquellas de tipo especializada y/o externa, impartida producto de la colaboración en el ecosistema. 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

En la siguiente tabla se presentan las temáticas y sub-temáticas (como referencia) que habitualmente son tratadas en las sesiones de asesorías entregadas a los clientes de Centros de Negocios.

N°	Temática	Sub-temática	Descripción
1	Formalización y Emprendimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formalización de Negocios. 2. Formalización y apertura de boleta/factura. 3. Contabilidad y Gestión Tributaria. 4. Generación de valor. 5. Gestión de Personas (Contratos de trabajos, leyes sociales, otros). 6. Planificación y Gestión Estratégica (Misión, Visión, Valores, Balanced Scorecard). 7. Modelo de Negocios (Canvas, Plan de Negocio). 8. Estudio de mercado personalizado. 	<p>Consiste en orientaciones iniciales para emprendimientos o empresas en temas básicos e introductorios para la gestión del negocio. Corresponde a las sesiones iniciales donde se diagnostica y se elabora el plan de trabajo, las cuales generalmente son abordadas entre 1° a 6° sesiones iniciales.</p>
2	Financiamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vinculación y contacto con fuentes de financiamiento privadas. 10. Vinculación y contacto fuentes financiamientos pública. 11. Identificación y análisis de requerimientos y fuentes de inversión y financiamiento. 	<p>Orientaciones de las distintas opciones de financiamiento disponibles, sus mecanismos de acceso y tips para obtenerlos.</p> <p>Se refiere a cualquier mecanismo que permita incorporar capital al negocio, independiente del origen, mecanismo y destino de éste.</p>
3	Gestión de clientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estrategias de fidelización. 2. Experiencia del cliente (customer Journey, servicio al cliente, 6R). 3. Negociación. 4. Pedido y promesa. 5. Post Venta. 	<p>Consiste en todas aquellas sesiones para guiar tácticas que generen bienestar y satisfacción en los clientes.</p>

4	Gestión de Personas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo y orientación postulación de Cursos y Becas para formación (por ej Políglota). 2. Cálculo de leyes sociales, finiquitos. 3. Clima Laboral. 4. Diagnóstico del plan de capacitación de la Empresa. 5. Gestión de Talento (Evaluación de desempeño, reclutamiento, etc.). 6. Ley Laboral. 7. Pago de Leyes sociales. 8. Técnicas de Trabajo Equipo. 9. Tipos de contratos. 10. Uso de plataformas como PreviRed, Talana. 	<p>Relativo a toda acción que permita alinear los comportamientos y valores de las personas dentro de la organización hacia la misión de la empresa, así como de aquellas orientadas al bienestar, desarrollo y retención del capital humano. Se incluye también selección de personal.</p> <p><i>(Nota: Lo relativo a diseño de contratos y temas legales registrar en Normativa Legal y Calidad).</i></p>
5	Gestión Financiera y Contable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización normativa tributaria. 2. Cálculo de Precios y Costos. 3. Contabilidad y Gestión Tributaria. 4. Evaluación de proyecto (Flujo de efectivo, VAN, TIR). 5. Flujo de Caja. 6. Gestión de cobranza. 7. Planificación y Gestión Presupuestaria. 8. Uso de plataforma (SII, plataformas pagadas). 	<p>Consiste en la entrega de conocimiento para analizar e interpretar información que se obtiene de la contabilidad financiera del negocio, para la toma de decisiones.</p>
6	Gestión Comercial y Vinculación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alianzas comerciales. 2. Comercio Internacional. 3. Compra asociativa. 4. Pitch Comercial. 5. Gira Comercial. 6. Participación en Ferias. 7. Rueda Negocios. 8. Asistencia en la venta. 9. Elaboración de plan de venta y gestión de cartera. 	<p>Consiste en el diseño de planes y ejecución de estrategias comerciales para el negocio.</p>

7	Herramientas Tecnológicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesoría especializada en equipo y maquinaria tecnológica. 2. Asesoría en la adquisición de Hardware y Software. 3. TICs. 	Orientaciones referentes a la adopción y uso de herramientas fotográficas, 3D, búsqueda de nuevas tecnologías, entre las principales.
8	Innovación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de propuesta de valor. 2. Innovación en diseño de Producto. 3. Piloto de producto / servicio. 4. Técnicas de creatividad. 	Consiste en todas aquellas acciones que suponen un cambio o novedad para el negocio.
9	Logística y Operaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distribución de clientes. 2. Exportación / Importación. 3. Gestión de proveedores. 4. Gestión y control (inventario, procesos, resultados, otros). 5. Procesos productivos. 6. Uso de aplicaciones de delivery. 	Entrega de conocimiento respecto a previsión de organización y control de las actividades relacionadas con un óptimo flujo de los recursos materiales y la información relacionada con dichos recursos (materias primas).
10	Marketing Digital	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administración de Redes Sociales. 2. Comercio Electrónico. 3. Fotografía Digital Comercial. 4. Marketplace (Comercialización Digital) 5. Posicionamiento Web. 	Consisten en orientaciones referente a estrategias enfocadas hacia la promoción de una marca con uso de Internet.
11	Marketing Operacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Branding. 2. Desarrollo de plan de marketing (4P, 6R). 3. Diseño y Publicidad. 4. Participación en catálogos. 5. Técnicas de Ventas (story telling). 	Sesiones enfocadas al diseño de acciones, ejecución y puesta en marcha de planes y estrategias de promoción, publicidad o telemarketing.

12	Aspectos Legales, Normativa y Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo en la implementación y certificación de Normas. 2. Derecho Indígena. 3. EIA (estudio de impacto ambiental) y DIA (Declaración de impacto ambiental). 4. Ley de donaciones. 5. Ley de inclusión laboral. 6. Normativa SSA (Servicio de Salud del Ambiente). 7. Obtención de patente. 8. Obtención de resolución sanitaria. 9. Registro de Marca y Propiedad Intelectual. 10. Rotulación y sellos de alimentos. 11. Elaboración de contratos comerciales. 12. Estructura societaria (cambios estatutos, modificaciones y otros). 	Todo lo relativo a aspectos o marcos legales y estándares de calidad.
13	Sustentabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asociatividad (asociaciones gremiales, etc). 2. Cooperativas. 3. Economía Circular. 4. Economía Indígena. 5. Eficiencia Energética. 6. Empresas B. 7. Las R del Medio Ambiente. 8. Producción limpia y eficiencia energética. 9. RSE. 	Sesiones enfocadas al desarrollo económico de la empresa con impacto positivo en el entorno medioambiental y social.
14	Modelo de Negocios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segmento de clientes. 2. Propuesta de valor. 3. Canales de comercialización y Difusión. 4. Relación con el cliente. 5. Fuentes de ingresos. 6. Recursos clave. 7. Actividades clave. 8. Socios clave. 9. Estructura de costos. 	Consiste en las sesiones asociadas a la identificación de la gestión, creación y captura de valor del negocio.

Se desprende del servicio de asesoría, los siguientes apoyos en ese marco:

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

El objetivo es que el Centro apoye la construcción u ordenamiento de información financiera y contable del negocio, para que sus clientes puedan acceder a productos y servicios financieros que les permitan el crecimiento y consolidación de su negocio. Esto, gracias a acciones, alianzas y acuerdos que los Centros desarrollan con entidades financieras e instituciones del sector.

Sercotec, cuenta con Convenios vigentes con entidades Financieras que el Centro deberá articular, las que proveerán de servicios y beneficios preferentes para los clientes del Centro. Adicionalmente apoyarán la labor del Centro en materia de Educación Financiera. Los Centros, a su vez pueden establecer alianzas con entidades financieras presentes en su territorio sin que eso constituya captura o exclusividad de una entidad en particular.

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 nuevas 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 emprendedores atendidos.
- Identificar presencia de nuevos negocios, sectores emergentes, y oportunidades de reinversión y reactivación de negocios
- Levantar información secundaria respecto de los sectores atendidos para mantener actualizada la información de los mercados.
- Disponer, en medios compartidos de la Gerencia de Centros, estudios de mercado, planes de negocios y cualquier otro que facilite la labor de los asesores del Centro y de los clientes que acudan a él.

Vinculación y articulación con entidades públicas, privadas y académicas. Los Centros están llamados a facilitar la articulación de sus clientes con ecosistemas de innovación, emprendimiento y negocios de cada territorio, así como cadenas productivas y con otras entidades que potencien la entrega de información, capacitación, beneficios y la orientación a los clientes. Con ello se fortalecen de manera concreta los servicios del Centro y el logro de resultados de impacto económico en las empresas atendidas.

Actividades de difusión, articulación y promoción de redes de comercialización. Consisten en actividades de difusión, vinculación y acceso a oportunidades de negocios, tales como espacios de comercialización, difusión de casos exitosos, eventos, ferias, conversatorios, networking, visitas de especialistas, misiones y pasantías, programas de internacionalización, entre otras, para efectos de promover y difundir la labor del Centro. Dichas actividades se desarrollan de acuerdo a una agenda según instrucciones y prioridades de Sercotec.

Otros servicios adicionales del Centro. En este ámbito pueden considerarse consultorías externas, clínicas empresariales, programas de fomento y encadenamiento productivo con actores claves de los territorios, espacios colaborativos, prácticas profesionales entre otros claves para desarrollar mejores condiciones de negocios, empresariales y de ecosistemas según lineamientos planteados en el presente concurso.

2. Capacitación

Como base general, 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.

El modelo de Centros considera como un servicio complementario las capacitaciones, las cuales podrán realizarse a través de seminarios, charlas, talleres, cursos, conferencias online, ruedas de negocio u otras acciones organizadas en el Centro y en los propios territorios. Los temas a abordar serán todos aquellos de interés empresarial, diseñados conforme a las necesidades, demandas territoriales y sectoriales. Sercotec dispondrá de una plataforma y se focalizará su uso, gestión y priorización respectiva.

Asimismo, los centros podrán realizar capacitaciones, adaptadas a la realidad local de cada uno de ellos. Todas las capacitaciones deberán estar alineadas en obtener resultados de impacto económico para el negocio y/o mejorar las capacidades de gestión de sus dueñas/os. Por otro lado, las actividades de capacitación que brinda el Centro facilitan la difusión y captación de potenciales clientes, y permiten generar una oferta ampliada de conocimientos en distintas materias tanto para emprendedores como a empresas en marcha. Asimismo, la Capacitación complementa el desarrollo de la Asesoría, por tanto, se espera que la oferta dispuesta por el Centro para dichos efectos sea relevante y permanente. Asimismo, a requerimiento de Sercotec los Centros de Negocio deberán facilitar las condiciones que permitan que las entidades en Convenio puedan disponer de la infraestructura (en la medida que exista disponibilidad) para ofrecer charlas y capacitaciones de forma tal que los Centros sean un espacio activo para este propósito. Para ello deberá mantener en forma actualizada y permanente una agenda de actividades de capacitación, charlas y seminarios. Estas actividades deben realizarse permanentemente, con una oferta continua, promoviendo una cultura de aprendizaje sostenido entre los emprendedores y clientes atendidos, entregando la formación requerida, y contribuyendo al aumento de la tasa de éxito de sus iniciativas de negocios. Las actividades de capacitación, sus programas y contenidos, deberán estar disponibles en formatos digitales y transmitirse mediante las herramientas o medios pertinentes para la realidad en que estará inserto, ya sean virtuales, presenciales o híbridas. Asimismo, deben estar disponibles las dependencias del Centro para cursos, charlas, talleres y conversatorios que provea la Gerencia de Centros en articulación con otras entidades del Estado.

El foco de la capacitación incorporará los siguientes elementos:

- 1.- Metodología acorde al segmento, especificada en programas de talleres/capacitaciones.
- 2.- Metodologías de evaluación y seguimiento, de carácter participativo.
- 3.- Información que se debe ver reflejada y desarrollada en página web de Centros y otros medios pertinentes, según indique Sercotec.

Las actividades de capacitación contemplan:

- **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. 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 masivas 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 informativo y/o de enseñanza-aprendizaje, principalmente teórico. Puede ser presencial exclusivamente, o bien, un mix entre presencial y virtual.
- **Escuela:** Curso focalizado y preparado en su focalización, dependiendo del público objetivo, y su periodicidad (por ejemplo, Escuelas de Fortalecimiento Empresarial Femenino, Escuela de Comercialización, entre otras)
- **Clínicas empresariales:** Capacitaciones con contenido específico, que contribuya a generar aprendizaje en brechas de formación customizada (por ejemplo clínicas jurídicas, tributarias, para clientes del centros, entre otros)

Línea base de capacitación para Centros de Negocios:

Los eventos de capacitación, ya sean talleres, charlas o seminarios, buscan instruir en diversas materias, tanto para captar potenciales clientes, como asimismo para complementar el servicio de asesoría.

Las actividades de capacitación, sus programas y contenidos, deben estar disponibles en un medio de carácter virtual y asimismo transmitirse mediante herramienta streaming.

A modo de referencia se señalan las temáticas básicas que deben ofrecer los Centros:

N°	Temas de Capacitación	Descripción
1	Marketing Digital	Capacitaciones referentes a estrategias enfocadas hacia la promoción de una marca con uso de Internet.
2	Marketing y ventas	Eventos de capacitación enfocadas al diseño de acciones, ejecución y puesta en marcha de planes y estrategias de promoción, publicidad o telemarketing.
3	Presupuesto, Contabilidad y Flujo de Caja	Aprendizajes para analizar e interpretar información que se obtiene de la contabilidad financiera del negocio, para la toma de decisiones.
4	Modelo de Negocio	Entrega de conocimientos relacionados con la definición de conceptos para responder al qué, cómo, para quién, es decir, diseño de herramientas que son útiles previos al plan de negocio.
5	Temas Legales	Todo lo relativo a aspectos o marcos legales y estándares de calidad.
6	Iniciar Negocio	Eventos de capacitación para orientar la puesta en marcha del negocio, destinados principalmente a emprendimientos.
7	Habilidades Relacionales (liderazgo, manejo de crisis, negociación, etc.)	Capacitaciones para desarrollar habilidades blandas, ya sean Habilidades Relacionales, de Innovación, Liderazgo, Manejo de Crisis, etc.
8	Herramientas Tecnológicas (Fotografía, nuevas tecnologías, 3D, conocimientos)	Orientaciones referentes a la adopción y uso de herramientas fotográficas, 3D, búsqueda de nuevas tecnologías, entre las principales.
9	Fortalecimiento Empresarial Femenino	Capacitaciones enfocadas a desarrollar el emprendimiento de propietarias de género femenino.
10	Innovación	Consiste en todas aquellas acciones que suponen un cambio o novedad para el negocio.
11	Pitch y Propuesta de valor	Entrega de herramientas para el desarrollo de presentación eficaz del negocio destacando su propuesta de valor.

12	Digitalización (de procesos, puntos de venta)	Temas relacionados a la entrega de herramientas para desarrollar su emprendimiento o empresa en temas digitales, tales como, fotografía, herramientas tecnológicas como Gmail, office, y RRSS.
13	Plan de Negocio	Descripción e interpretación de los elementos fundamentales para implementar estrategias para el negocio.
15	Comercio Internacional	Descripción de las etapas para exportar o importar.
16	DreamBuilder	Convenio de colaboración con DreamBuilder, empoderamiento a mujeres a través de capacitación gratuita en línea.
17	Financiación Pública y Privada	Orientaciones de las distintas opciones de financiamiento disponibles, sus mecanismos de acceso y tips para obtenerlos. Se refiere a cualquier mecanismo que permita incorporar capital al negocio, independiente del origen, mecanismo y destino de éste. Se incluye orientaciones a Concursos Públicos de Fomento Productivo.
18	Gestión de Personal	Relativo a toda acción que permita alinear los comportamientos y valores de las personas dentro de la organización hacia la misión de la empresa, así como de aquellas orientadas al bienestar, desarrollo y retención del capital humano. Se incluye también selección de personal.
19	Logística y Distribución	Entrega de conocimiento respecto a previsión de organización y control de las actividades relacionadas con un óptimo flujo de los recursos materiales y la información relacionada con dichos recursos (materias primas).
20	Mercado Público	Capacitaciones enfocadas a planificar el negocio respecto a compras y licitaciones públicas.
21	Sesiones SERCOTEC	Conversatorios orientados a temas contingentes a la realidad regional y empresarial.

22	Superir	Capacitaciones en el marco del convenio de colaboración con la Superintendencia de Insolvencia y Re emprendimiento.
23	Sustentabilidad	Temas relacionados a la economía circular, energías renovables, producción limpia, eficiencia energética, entre otras.
24	Plan estratégico	Presentación de los elementos necesarios para planificar acciones que buscan alcanzar propósitos u objetivos.
25	Aspectos Técnicos Rubro	Eventos de capacitación focalizados en aspectos técnicos de rubros económicos específicos.

1.2.3 COBERTURA ESPERADA DEL DESPLIEGUE TERRITORIAL

La localización de cada Centro está definida sobre la base de criterios técnicos que consideran la densidad de las empresas y población, el radio de acción, la cobertura potencial, la conectividad, la existencia de oferta institucional de actores públicos y/o privados, y, finalmente, zonas extremas o aisladas. Asimismo, considera la evolución que ha tenido la Red de Centros de Negocios en el territorio y la necesidad de dar continuidad a sus servicios y/o ampliar su cobertura de acuerdo a las necesidades del territorio.

Por lo anterior, la propuesta de inmueble destinado al Programa de Centros de Negocios de Sercotec deberá acompañar a la propuesta una carta de compromiso de su propietario, en que suscriba conjuntamente con el Operador la afectación al Proyecto de Centros por el plazo de tres años y su eventual renovación.

La localización atenderá a las siguientes especificaciones:

Centro de Desarrollo de Negocios: Definido en cada territorio, el cual cuenta con infraestructura y de atención de clientes y equipo de profesionales destinados a la prestación de los servicios del Centro. La atención es en horario continuado de lunes a viernes, de 9.00 a 18.00 horas.

Los Centros deben contar con espacios suficientes para asesorías, reuniones, accesos y espacios para personas en situación de discapacidad y al menos 2 servicios higiénicos. Además, deberá contar con áreas de espera, sala de lactancia e infantil, así como disponibilidad de estacionamientos.

La infraestructura del Centro deberá corresponder a un espacio independiente del oferente y/o sus socios estratégicos, incluidas aquellas entidades que tengan participación societaria con el oferente, y aquellas que integren el Comité Directivo. Se entenderán como espacios independientes los que

se encuentren ubicados separadamente, pudiendo formar parte de las dependencias del oferente o sus socios estratégicos, bajo la condición de que dispongan ingreso independiente, garantizando acceso y atención permanente al Centro permitiendo además una clara diferenciación entre el oferente y el Centro de Desarrollo de Negocios de Sercotec.

Las dependencias podrán ser financiadas con aportes propios y/o de terceros en dependencias propias y/o facilitadas por entidades públicas o privadas.

Satélite: Definido en un territorio o comuna dependiente de un Centro, con infraestructura facilitada y aportada ya sea en dependencias propias y/o facilitadas por entidades públicas o privadas (por ejemplo, Municipios, Gobernaciones, Sedes, etc.). El operador deberá definir una frecuencia de atención según **ANEXO N° 2: LOCALIZACIÓN DE LOS CENTROS**. Con todo, su implementación quedará sujeta a la aprobación de Sercotec previa disponibilidad presupuestaria.

La disposición del Centro principal, los satélites y puntos móviles deberán guardar coherencia y pertinencia con la cobertura esperada en el territorio en cuanto a número de clientes a atender y actividades a desarrollar que permita atender las necesidades y brechas identificadas.

1.2.4 ARTICULACIÓN Y COMPOSICIÓN DE ACTORES RELEVANTES

El centro debe operar en base a la interacción entre la Academia (Pública o privada) – Sector Privado (Empresariado) – Sector público (Servicios públicos o instituciones) y Comunidad empresarial territorial, trabajo que debe ser coordinado a partir de las vocaciones territoriales y las entidades relevantes presentes en dicho territorio.

El Centro generará alianzas con actores relevantes del territorio en base a las necesidades de la comunidad local pudiendo incluir áreas de asistencia técnica en: comercio exterior, contrataciones públicas, financiamiento, turismo, comercialización de tecnología, entre otras. Estas alianzas también servirán para diseminar información en otros segmentos empresariales no atendidos por el Centro de manera directa. Este es un esfuerzo colectivo orientado a fortalecer la captura de impacto económico.

Asimismo, 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.

Las alianzas territoriales serán sólo de carácter técnico y económico, para fortalecer los servicios del Centro y el logro de los resultados de impacto económico en los clientes atendidos, no pudiendo, por consiguiente, favorecerse intereses de otra índole.

Fruto de estas alianzas, el Centro debe generar vínculos que permitan abordar de manera interinstitucional el fortalecimiento de las capacidades emprendedoras, la reducción de las brechas y/o problemáticas relativas al desarrollo de emprendimientos y/o negocios, en los contextos locales.

A su vez, el Centro deberá contar en su estructura con un **Comité Directivo:**

- **Objetivo**, su función es orientar a los Centros entregando lineamientos estratégicos, económicos y de mercado nacional y/o internacional que permitan mejorar la oferta de servicios para fortalecer las empresas clientes del Centro y que contribuyan al logro de resultados definidos.
- **Operación**, debe sesionar de manera permanente, asesorando al encargado/a del Centro, y reportar a la Gerencia de Centros de Sercotec trimestralmente. El operador deberá reportar el funcionamiento del comité de manera trimestral a la Gerencia de Centro de Desarrollo de Negocios de Sercotec. Sumado a lo anterior, el comité directivo deberá llevar actas que logren plasmar la dirección de la gobernanza del Centro, articulación del ecosistema territorial e iniciativas de encadenamiento productivo.
El/la Jefe/fa de Centros oficiará como secretario ejecutivo, quién será el encargado de la coordinación y citación a reunión, registro de las sesiones y seguimiento de los acuerdos. La participación de los integrantes del Comité Directivo no contempla el pago de honorarios, deberá sesionar de manera permanente, asesorando al Centro.
- **Integrantes**: El Comité deberá considerar al menos representantes de instituciones públicas tales como FOSIS y CORFO, empresas relevantes del territorio, asociaciones de empresarios/as, gremiales, cooperativas u otras formas organizativas de acuerdo a la realidad local e instituciones de educación superior (públicas o privadas). No será posible incluir dentro del Comité Directivo la integración de funcionarios/as de Sercotec, sin perjuicios de la participación del ejecutivo/a contraparte en su rol técnico.

1.2.5 INDICADORES DE LOS CENTROS

La acción de los Centros está dirigida a la obtención de resultados de impacto económico, por lo que su despliegue está asociado a una “cultura de medición de resultados”.

Todos los servicios proporcionados por los Centros deben estar alineados con la generación de resultados, que serán medidos para definir su impacto en los clientes atendidos. Esto es, **aumento de ventas, aumentos y/o retención de empleos formales, aumento de la inversión**, entre los principales.

Sercotec firmará periódicamente con el Operador de Centros un Acuerdo de Desempeño, dónde se señalarán los indicadores y metas comprometidas, la planificación a corto y a mediano plazo, el presupuesto requerido, entre otros aspectos.

En esta instancia SERCOTEC, podrá incorporar otros indicadores de acuerdo a los lineamientos estratégicos Institucionales. La condición de Agente Operador estará supeditada al cumplimiento de metas de impacto económico definidas.

Metas de impacto económico: efectos que se esperan lograr en el corto, mediano y largo plazo, definidos a partir del propósito u objetivo general estos serán: aumento de venta, nuevos empleos formales y financiamiento privado o inversión.

En un segundo lugar está la medición de:

De resultados: aquellas variables que ayudan a identificar resultado de proceso y producto del Centro.

De gestión: información respecto del logro de objetivos de la operación del Centro, la gestión financiera y de aportes.

De cobertura territorial: respecto del número de clientes visitados, asesorados o capacitados.

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, las que serán evaluadas según realidad territorial. A partir de estas variables y otros antecedentes en el proceso de ajustes, se acordarán las metas comprometidas por indicador, para la operación del período establecido en el Acuerdo de Desempeño del Centro.

Por otro lado, las metas comprometidas por el Centro en los ajustes con Sercotec, serán sometidas a la evaluación y seguimiento conforme al modelo establecido, pudiendo ajustarse en casos debidamente justificados. Los objetivos y metas de cada Centro, su personal, presupuesto e instalaciones serán de conocimiento de todo el equipo de trabajo. Asimismo, deberá establecer planes de trabajo que permitan el cumplimiento de los indicadores individuales y colectivos establecidos para el Centro.

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 asociados principalmente a indicadores de impacto económico, para medir los cambios o efectos sobre los clientes.

1.2.7 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo debe contar con formación, experiencia adecuada a la función, y ser coherente con el modelo de Centros.

La entidad postulante a este Centro debe indicar claramente la 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.

Asimismo, deberá indicar claramente la estructura administrativa, financiera y contable de la operación del Centro al interior del Operador, debiendo estar alojados en sus dependencias para un mejor control.

Para el presente llamado a concurso público, el Centro debe estar conformado, como mínimo, por un Comité Directivo, Jefe o Jefa de Centro, Asistente(s) y al menos 2 Asesores. 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 alta capacidad técnica y experiencia en el mundo empresarial y fomento del emprendimiento. Sercotec analizará también potenciales conflictos de interés encontrándose facultado para solicitar el cambio de uno o más profesionales propuestos.

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.

Para efectos de la suscripción de los acuerdos de desempeño, el Operador debe informar las herramientas aplicadas y los resultados correspondientes.

La dotación de personal dispuesta para ejecutar los distintos servicios del Centro, estará asociada a la masa empresarial y necesidades de cada territorio, conforme a lineamientos técnicos de localización y cobertura del Centro. Para el presente llamado y de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, la dotación requerida deberá considerar el Despliegue Territorial requerido según ANEXO N° 2: LOCALIZACIÓN DE LOS CENTROS de acuerdo al Centro que postula.

A continuación, se describen los perfiles del equipo técnico de un Centro:

Jefe o Jefa de Centro	
Propósito del cargo	
Responsable de liderar al equipo del centro para asegurar una asesoría de alto valor que genere impacto económico, conforme al Manual de Centros de Negocios. Responsable de articular y gestionar la vocación productiva del territorio, en el centro. Responsable de representar al Centro en su territorio.	
Característica del cargo	
Trabajar jornada completa con dedicación exclusiva para el operador adjudicado, en forma exclusiva para las actividades del Centro. Podrá excepcionalmente, fuera del horario laboral, realizar actividades docentes.	
Funciones	Tareas
Liderar	la Liderar el proceso de planificación estratégica del Centro.

Planificación Estratégica	Participar del Comité Directivo (mesa técnica).
	Analizar e interpretar datos, monitorear e informar el trabajo, avances y resultados de manera periódica a Sercotec.
	Analizar reportes obtenidos de Neoserra para identificar tendencias, resolver problemas, y promover la mejora continua de la organización.
	Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice Sercotec.
Liderar el equipo del centro	Gestionar el clima laboral del Centro, asegurando la presencia de un buen ambiente de trabajo, en el marco de un correcto liderazgo.
	Coordinar el cumplimiento de metas, indicadores y objetivos del programa.
	Coordinar y planificar el trabajo de su equipo, sus tiempos, salidas a terreno y recursos asociados.
	Procurar la disposición de asesores externos y estudiantes en prácticas, si corresponde.
	Gestionar colaborativamente la capacitación al equipo del centro de acuerdo a los requerimientos de la demanda de clientes.
	Apoyar, en el marco del trabajo colaborativo de los equipos, otras funciones o actividades propias del centro y su gestión, cuando fuese necesario y pertinente.
Vincular el centro territorialmente	Promoción y vinculación del Centro, en el territorio y público objetivo, en coherencia con los lineamientos estratégicos y comunicacionales de Sercotec.
	Generar articulaciones territoriales con los 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, concejos públicos activos del territorio, entre otros.
	Contribuir a la captación de recursos y aportes desde distintas instituciones públicas y privadas.
Administrar y gestionar eficientemente los procesos de operación	Asegurar la correcta administración y uso de los recursos aprobados para la operación del Centro (aportes de SERCOTEC, aporte operador y de terceros), conforme a la normativa existente y presupuesto asignado.
	Seguimiento de la correcta implementación de los procesos conforme a requerimientos operacionales de Sercotec.
	Implementar y optimizar la prestación de servicios al cliente, conforme a requerimientos operacionales de SERCOTEC.
	Asegurar el registro y la calidad de la información asociada al Centro, gestionando el ordenamiento y sistematización de los datos.

	Informar a Sercotec de cualquier evento que afecte la adecuada operación del Centro, incluso de las oportunidades de mejoras que se observe.
Asesorar y generar impactos	Asesorar negocios establecidos y negocios con alto potencial de crecimiento (N2, N3), que requieran de una mirada estratégica en su desarrollo.
Estudios y conocimientos requeridos en el cargo	
Nivel académico	Contar con título profesional de al menos 08 (ocho) semestres de alguna de las áreas de ingeniería, abogado y/u otro afín a la propuesta entregada, otorgado por instituciones extranjeras o Universidades reconocidas por el Ministerio de Educación. Deseable poseer postgrado pertinente al perfil del cargo.
Experiencia	Poseer a los menos 7 años de experiencia laboral, de los cuales al menos 4 sean conduciendo equipos de trabajo, en los siguientes ámbitos: a) Experiencia en ámbitos de fomento productivo (participación en organismos públicos o privados de apoyo a emprendimiento y desarrollo de empresas). b) Experiencia en asesorías en gestión de negocios. c) Experiencia en liderazgo de equipos de trabajo. d) Experiencia de desarrollo territorial y/o social e) Experiencia liderando negocios. f) experiencia en manejo de personas y equipos
Conocimientos deseados	Dominio y aplicación de herramientas digitales para la gestión como Google Workspace, Manejo de Office entre otras
	Dominio y aplicación de Planificación Estratégica.
	Dominio y aplicación de herramientas de fomento productivo: Metodologías y Modelos relacionadas a Innovación, emprendimiento, gestión de cooperativas, entre otros.
	Conocimiento general en herramientas de análisis de negocios: FODA, PESTEL (Análisis Político, económico, social, tecnológico, ecológico y Legal), Porter, entre otros.
	Conocimiento general en Herramientas de Gestión: (Ej.: Balanced Scorecard)
Conocimiento general en Gestión Presupuestaria: Planificación y ejecución presupuestaria.	
Conocimiento general en Gestión de personas: Administración de personal y Desarrollo Organizacional.	

	Conocer instituciones de la Red de Fomento, en relación a su oferta y programas de apoyo.		
	Dominio y aplicación Gestión territorial: Identificación de entidades asociadas al fomento productivo, economía local y cultura del territorio, con foco en encadenamiento productivo.		
	Conocimiento en herramientas de mentoring a negocios.		
	Conocimiento general sobre sustentabilidad de negocios: economía circular, electromovilidad, eficiencia energética, gestión de residuos, entre otros, y su aplicación en emprendimientos y empresas establecidas.		
Otros	Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice Sercotec.		
	Apoyar, en el marco del trabajo colaborativo de los equipos, otras funciones o actividades propias del centro y su gestión, cuando fuese necesario y pertinente.		
Responsabilidad			
Confidencialidad en el uso de los datos de los clientes del centro			
Aplicar los reglamentos asociados en el manual de centros			
Habilidades	Definición	Conductas	Nivel 3
Comunicación Efectiva	Habilidad para transmitir mensajes claros, específicos y coherentes a distintas personas, de forma directa, asertiva y comprensible	Escucha Activa	Detecta y evidencia claves no verbales e implícitas en el discurso de su interlocutor.
		Asertividad	Transmite ideas complejas en un lenguaje sencillo y fácil de entender.
		Retroalimentación de la Comunicación	Genera estrategias de comunicación orientadas a diferentes tipos de audiencias o personas.
Gestión de Redes y Negociación	Habilidad para generar vínculos y negociar con actores	Articulación de redes	Genera estrategias de relacionamiento con actores e instituciones clave que puedan contribuir al cumplimiento de sus objetivos.
		Negociación	Utiliza distintas estrategias de negociación dependiendo del escenario al que se enfrenta.

	instituciones clave para el desarrollo de sus labores y el cumplimiento de sus objetivos	Persuasión	Genera un repertorio de argumentos y tácticas que permiten el convencimiento y adhesión de actores clave relacionados con su campo de acción.
Liderazgo	Habilidad para potenciar a las personas bajo su responsabilidad, mediante la conducción, orientación, desarrollo y motivación de equipos de trabajo	Alineamiento	Implementar instancias de coordinación y alineamiento dentro del equipo de trabajo.
		Clima Laboral	Impulsa prácticas y actividades para la promoción de valores positivos en su equipo.
		Retroalimentación y Desarrollo	Promueve y facilita el desarrollo del talento de las personas a su cargo.
Planificación y Organización	Habilidad para generar estrategias y estructuras de trabajo que permitan organizar y gestionar adecuadamente situaciones, tiempos y recursos.	Planificación	Genera planes estratégicos factibles de implementar en su equipo de trabajo.
		Priorización	Transfiere a otros miembros de su equipo criterios de priorización de actividades, en función de los objetivos de éste.
		Seguimiento	Genera acciones preventivas para abordar contingencias en los planes de trabajo de su equipo.
Actitudes y Valores			
Adaptación al cambio y flexibilidad			Capacidad para hacer ajustes sobre la marcha e incorporarlos cuando las condiciones internas o externas(entorno) cambian.
Integridad y Honestidad			Capacidad para actuar de manera ajustada a los valores de la verdad, justicia y probidad administrativa, respetando así los derechos de los demás.

Orientación al cliente	Capacidad de mantener un esfuerzo permanente hacia la satisfacción del cliente interno y externo, adoptando estrategias y tácticas para brindarle el mejor servicio, lo cual se traduce en la ejecución de acciones para lograr satisfacer las expectativas y necesidades del cliente.
Colaboración	Capacidad de trabajar responsablemente y voluntariamente dentro de un equipo para lograr objetivos comunes, demostrando respeto por las contribuciones de cada miembro del grupo, siendo flexible y cumpliendo compromisos.

Asesor/a Generalista	
Propósito del cargo	
Responsable de asesorar a clientes con negocios establecidos y con potencial de crecimiento agregando valor por medio de asesoría especializada, según foco que tiene su centro y su plan estratégico, facilitando así el desarrollo de áreas preponderantes del negocio y uso de herramientas específicas y especializadas que permitan mejorar los resultados e impacto a corto y mediano plazo.	
Característica del cargo	
Trabajar en jornada completa dentro del horario laboral y en los horarios de atención de público del Centro. Fuera de estos horarios, podrá realizar actividades que no involucren una inhabilidad o conflicto de interés en el marco de sus funciones y el propósito del Programa de Centros.	
Funciones	Tareas
Asesorar y realizar mentorías que generen impactos económicos	Asesorar principalmente negocios formalizados, para guiarlos en su desarrollo integral, según indican los procesos de canalización de potenciales clientes, de asesoría y gestión de impactos.
	Generar y capturar resultados de impacto económico, como consecuencia de la asesoría recibida por el Programa de Centros.
	Apoyar, cuando sea pertinente, con capacitaciones propias del programa y su modelo de trabajo.
	Desarrollar y aplicar herramientas para la canalización de clientes y asesorías.
	Ingresar la información de sus respectivos usuarios al sistema de gestión dispuesto para tales efectos, explicitando avances, fruto de asesoría que irá desarrollando, considerando las metas, objetivos e indicadores pertinentes, y sus respaldos respectivos.

	<p>Gestionar y complementar la asesoría, ya sea con otro Asesor de la Red, o gestionar un proceso de derivación a otra organización, si es pertinente y cuando corresponda.</p> <p>Hacer seguimiento y Analizar encuestas de satisfacción de clientes respecto a asesoría</p>
Administrar y gestionar eficientemente los procesos de operación	Implementar y mantener procesos de prestación de servicios conforme a requerimientos operacionales de Sercotec.
	Generar acciones y actividades para fortalecer la atracción de clientes
Administrar y gestionar satélites (cuando proceda)	Apoyar la atención del público, y los registros respectivos, cuando se requiera.
	Apoyar la aplicación de encuestas de satisfacción de clientes u otras, y sistematizar resultados respectivos, hacer seguimiento y retroalimentación.
Otros	Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice Sercotec.
	Apoyar, en el marco del trabajo colaborativo de los equipos, otras funciones o actividades propias del centro y su gestión, cuando fuese necesario y pertinente.
Estudios y conocimientos requeridos en el cargo	
Nivel académico	Poseer título profesional con carrera de al menos 8 semestres. Deseable poseer postgrado pertinente al perfil del cargo.
Experiencia	Poseer experiencia laboral específica en el área propuesta a abordar de a lo menos 7 años, en asesorías en gestión de negocios especializadas (Instituciones públicas/privadas de fomento productivo, de apoyo a emprendimiento y/o desarrollo de empresas o en el rubro deseado por el Centro).
Conocimientos deseados	Dominio y aplicación de modelamiento y planificación de negocios: Aplicación de modelos como CANVAS, LEAN Start up, entre otros.
	Dominio y aplicación de herramientas de análisis de negocios: FODA, PESTEL (Análisis Político, económico, social, tecnológico, ecológico y Legal), Porter, entre otros.

	<p>Dominio y aplicación de procedimiento de Formalización de negocios (Permisos y trámites asociados).</p> <p>Dominio y aplicación de herramientas de fomento productivo: Metodologías y Modelos relacionadas a Innovación, emprendimiento, gestión de cooperativas, entre otros.</p>		
	<p>Conocimiento general de contabilidad operativa, financiera y tributaria: Gestión de cuentas, registros comerciales, flujo de caja, IVA, remanente, impuesto a la renta, regímenes tributarios, entre otros.</p>		
	<p>Conocimiento general de formulación y evaluación económica-financiera de proyectos.</p>		
	<p>Conocimiento general de gestión de contrataciones: Derecho laboral, subcontrataciones, contratación de extranjeros, etc.</p>		
	<p>Dominio y aplicación general en marketing y ventas: Marketing digital, diseño y posicionamiento de marca, canales de comercialización, entre otros.</p>		
	<p>Conocer instituciones de la Red de Fomento, en relación a su oferta y programas de apoyo.</p>		
	<p>Dominio y aplicación de herramientas digitales para la gestión como Google Workspace, Manejo de Office entre otras.</p>		
	<p>Conocimiento en redacción de documentos y reportería.</p>		
	<p>Conocimiento en herramientas de mentoring a negocios.</p>		
	<p>Conocimiento general sobre sustentabilidad de negocios: economía circular, electromovilidad, eficiencia energética, gestión de residuos, entre otros, y su aplicación en emprendimientos y empresas establecidas.</p>		
	<p>Dominio y aplicación Gestión territorial: Identificación de entidades asociadas al fomento productivo, economía local y cultura del territorio, con foco en encadenamiento productivo.</p>		
Responsabilidad			
Confidencialidad en el uso de los datos de los clientes del centro			
Aplicar los reglamentos asociados en el manual de centros			
Habilidades	Definición	Conductas	Nivel 3

Comunicación Efectiva	Habilidad para transmitir mensajes claros, específicos y coherentes a distintas personas, de forma directa, asertiva y comprensible	Escucha Activa	Detecta y evidencia claves no verbales e implícitas en el discurso de su interlocutor.
		Asertividad	Transmite ideas complejas en un lenguaje sencillo y fácil de entender.
		Retroalimentación de la Comunicación	Genera estrategias de comunicación orientadas a diferentes tipos de audiencias o personas.
Gestión de Redes y Negociación	Habilidad para generar vínculos y negociar con actores e instituciones clave para el desarrollo de sus labores y el cumplimiento de sus objetivos	Articulación de redes	Genera estrategias de relacionamiento con actores e instituciones clave que puedan contribuir al cumplimiento de sus objetivos.
		Negociación	Utiliza distintas estrategias de negociación dependiendo del escenario al que se enfrenta.

		Persuasión	Genera un repertorio de argumentos y tácticas que permiten el convencimiento y adhesión de actores clave relacionados con su campo de acción.
Orientación al cliente	Capacidad para conocer a sus clientes, crear relaciones de confianza y guiarlos a una resolución efectiva de sus requerimientos	Conocimiento del cliente	Indaga en las necesidades implícitas que presenta el cliente, que van más allá de su requerimiento.
		Asesoramiento a clientes	Realiza acciones para empoderar y motivar a sus clientes para la consecución de sus objetivos.
		Relación con el cliente	Construye vínculos de confianza con sus clientes, que facilitan una atención integral a estos.
Planificación y Organización	Habilidad para generar estrategias y estructuras de trabajo que permitan organizar y gestionar adecuadamente situaciones, tiempos y recursos.	Planificación	Genera planes estratégicos factibles de implementar en su equipo de trabajo.

		Priorización	Transfiere a otros miembros de su equipo criterios de priorización de actividades, en función de los objetivos de éste.
		Seguimiento	Genera acciones preventivas para abordar contingencias en los planes de trabajo de su equipo.

Actitudes y Valores	
Adaptación al cambio y flexibilidad	Capacidad para hacer ajustes sobre la marcha e incorporar los cambios cuando las condiciones internas o externas (entorno) cambian.
Integridad y Honestidad	Capacidad para actuar de manera ajustada a los valores de la verdad, justicia y probidad administrativa, respetando así los derechos de los demás.
Orientación al cliente	Capacidad de mantener un esfuerzo permanente hacia la satisfacción del cliente interno y externo, adoptando estrategias y tácticas para brindarle el mejor servicio, lo cual se traduce en la ejecución de acciones para lograr satisfacer las expectativas y necesidades del cliente.
Colaboración	Capacidad de trabajar responsablemente y voluntariamente dentro de un equipo para lograr objetivos comunes, demostrando respeto por las contribuciones de cada miembro del grupo, siendo flexible y cumpliendo compromisos.

Asesor Senior Propósito del cargo
--

Responsable de acompañar de manera integral en el proceso de asesoramiento de empresas establecidas, con foco en la pequeña empresa y las empresas con alto potencial de crecimiento (puede de igual forma atender microempresas y/o cooperativas) apoyándolos en su gestión transversal y/o generación de impacto económico. Deberá desarrollar principalmente las asesorías para los usuarios de N2 y N3 (empresas establecidas y gacelas).

Característica del cargo

Trabajar en jornada completa dentro del horario laboral y en los horarios de atención de público del Centro. Fuera de estos horarios, podrá realizar actividades que no involucren una inhabilidad o conflicto de interés en el marco de sus funciones y el propósito del Programa de Centros.

Funciones	Tareas
Asesorar y realizar mentorías que generen impactos económicos	Asesorar negocios formalizados N2 y N3, para guiarlos en su desarrollo integral, según indican los procesos de canalización de potenciales clientes, de asesoría y gestión de impactos.
	Generar y capturar resultados de impacto económico, como consecuencia de la asesoría recibida por el Programa de Centros.
	Complementar la asesoría, gestionando y/o realizando capacitaciones relacionadas al perfil de clientes que atiende.
	Desarrollar y aplicar herramientas para la canalización de clientes y asesorías.
	Ingresar la información de sus respectivos usuarios al sistema de gestión dispuesto para tales efectos, explicitando avances, fruto de asesoría que irá desarrollando, considerando las metas, objetivos e indicadores pertinentes, y sus respaldos respectivos.
	Gestionar y complementar la asesoría, ya sea con otro Asesor de la Red, o gestionar un proceso de derivación a otra organización, si es pertinente y cuando corresponda.
	Hacer seguimiento y Analizar encuestas de satisfacción de clientes respecto a asesoría
Administrar y gestionar eficientemente los procesos de operación	Implementar y mantener procesos de prestación de servicios conforme a requerimientos operacionales de Sercotec.
	Generar acciones y actividades para fortalecer la atracción de clientes

Administrar y gestionar satélites (cuando proceda)	Apoyar la atención de público, y los registros respectivos, cuando se requiera.
	Apoyar la aplicación de encuestas de satisfacción de clientes u otras, y sistematizar resultados respectivos, hacer seguimiento y retroalimentación.
Otros	Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice Sercotec.
	Apoyar, en el marco del trabajo colaborativo de los equipos, otras funciones o actividades propias del centro y su gestión, cuando fuese necesario y pertinente.
Estudios y conocimientos requeridos en el cargo	
Nivel académico	<p>Contar con un título profesional menos 08 (ocho) semestres, otorgado por instituciones reconocidas por el Ministerio de Educación. Deseable poseer postgrado pertinente al perfil del cargo.</p> <p>Deseable: Presentar estudios en gestión de negocios, innovación, emprendimiento o temáticas afines y desarrollo económico territorial.</p>
Experiencia	<p>Experiencia laboral mínimo 7 años de experiencia laboral, en asesorías a negocios.</p> <p>Experiencia en asesorías y/o gestión de negocios (Instituciones público/privadas de fomento productivo, de apoyo a emprendimiento y/o desarrollo de empresas o desarrollo territorial o en el rubro deseado por el Centro).</p> <p>Deseable experiencia en administración y gestión de empresas.</p>
Conocimientos deseados	<p>Dominio y aplicación de modelamiento y planificación de negocios: Aplicación de modelos como CANVAS, LEAN Start up, entre otros.</p>
	<p>Dominio y aplicación de herramientas de análisis de negocios: FODA, PESTEL (Análisis Político, económico, social, tecnológico, ecológico y Legal), Porter, entre otros.</p>
	<p>Dominio y aplicación de procedimiento de Formalización de negocios (Permisos y trámites asociados)</p> <p>Dominio y aplicación de herramientas de fomento productivo: Metodologías y Modelos relacionadas a Innovación, emprendimiento, gestión de cooperativas, entre otros.</p>

	<p>Conocimiento general de contabilidad operativa, financiera y tributaria: Gestión de cuentas, registros comerciales, flujo de caja, IVA, remanente, impuesto a la renta, regímenes tributarios, entre otros.</p>		
	<p>Conocimiento general de formulación y evaluación económica-financiera de proyectos.</p>		
	<p>Conocimiento general de gestión de contrataciones: Derecho laboral, subcontrataciones, contratación de extranjeros, etc.</p>		
	<p>Dominio y aplicación en marketing y ventas: Marketing digital, diseño y posicionamiento de marca, canales de comercialización, entre otros.</p>		
	<p>Conocer instituciones de la Red de Fomento, en relación a su oferta y programas de apoyo.</p>		
	<p>Dominio y aplicación de herramientas digitales para la gestión como Google Workspace, Manejo de Office entre otras</p>		
	<p>Conocimiento en redacción de documentos y reportería.</p>		
	<p>Conocimiento en herramientas de mentoring a negocios.</p>		
	<p>Conocimiento general sobre sustentabilidad de negocios: economía circular, electromovilidad, eficiencia energética, gestión de residuos, entre otros, y su aplicación en emprendimientos y empresas establecidas.</p>		
	<p>Dominio y aplicación Gestión territorial: Identificación de entidades asociadas al fomento productivo, economía local y cultura del territorio, con foco en encadenamiento productivo.</p>		
Responsabilidad			
Puede ejercer labores de subrogancia			
Confidencialidad en el uso de los datos de los clientes del centro			
Aplicar los reglamentos asociados en el manual de centros			
Habilidades	Definición	Conductas	Nivel 2 y 3

Aprendizaje Continuo e Innovación	Habilidad de la persona para actualizar sus conocimientos, analizar experiencias y proponer mejoras para responder a los objetivos y desafíos de su labor.	Formación	Genera nexos con actores e instituciones especializadas para disponer de información y conocimientos actualizados.
		Aplicación del Conocimiento	Sistematiza sus conocimientos y experiencias en pos de facilitar el aprendizaje de otros.
		Innovación	Promueve la innovación y el aprendizaje continuo en otros.
Comunicación Efectiva	Habilidad para transmitir mensajes claros, específicos y coherentes a distintas personas, de forma directa, asertiva y comprensible	Escucha Activa	Refleja elementos centrales del mensaje de su interlocutor, demostrando una escucha activa.
		Asertividad	Transmite mensajes utilizando expresiones precisas y exentas de ambigüedades.
		Retroalimentación de la Comunicación	Adapta su vocabulario y estilo de comunicación

			según las características de su interlocutor(a).
Orientación al cliente	Capacidad para conocer a sus clientes, crear relaciones de confianza y guiarlos a una resolución efectiva de sus requerimientos	Conocimiento del cliente	Indaga en las necesidades implícitas que presenta el cliente, que van más allá de su requerimiento.
		Asesoramiento a clientes	Realiza acciones para empoderar y motivar a sus clientes para la consecución de sus objetivos.
		Relación con el cliente	Construye vínculos de confianza con sus clientes, que facilitan una atención integral a estos.
Planificación y Organización	Habilidad para generar estrategias y estructuras de trabajo que permitan organizar y gestionar adecuadamente situaciones, tiempos y recursos.	Planificación	Genera planes estratégicos factibles de implementar en su equipo de trabajo.
		Priorización	Transfiere a otros miembros de su equipo criterios de priorización de actividades, en función de los objetivos de

			éste.
		Seguimiento	Genera acciones preventivas para abordar contingencias en los planes de trabajo de su equipo.

Actitudes y Valores	
Adaptación al cambio y flexibilidad	Capacidad para hacer ajustes sobre la marcha e incorporar los cambios cuando las condiciones internas o externas (entorno) cambian.
Integridad y Honestidad	Capacidad para actuar de manera ajustada a los valores de la verdad, justicia y probidad administrativa, respetando así los derechos de los demás.
Orientación al cliente	Capacidad de mantener un esfuerzo permanente hacia la satisfacción del cliente interno y externo, adoptando estrategias y tácticas para brindarle el mejor servicio, lo cual se traduce en la ejecución de acciones para lograr satisfacer las expectativas y necesidades del cliente.
Colaboración	Capacidad de trabajar responsablemente y voluntariamente dentro de un equipo para lograr objetivos comunes, demostrando respeto por las contribuciones de cada miembro del grupo, siendo flexible y cumpliendo compromisos.

Asistente Administrativo / Ejecutivo
Propósito del cargo
Responsable de desarrollar labores administrativas, ejecutivas y logísticas asociadas al centro, atender al público que acude al Centro y derivar adecuadamente hacia otros servicios según necesidades detectadas, entre otros relacionados.
Características del Cargo

Trabajar en jornada completa dentro del horario laboral y en los horarios de atención de público del Centro. Fuera de estos horarios, podrá realizar actividades que no involucren una inhabilidad o conflicto de interés en el marco de sus funciones y el propósito del Programa de Centros.

Funciones	Tareas
Atender y orientar a usuarios y potenciales clientes	Recibir cordialmente al cliente, escuchar e indagar respecto de sus necesidades y requerimientos.
	Registrar, cuando corresponda, los datos de contactos y negocios necesarios, tipificar la consulta y analizar de manera genérica el requerimiento.
	Orientar al cliente, entregando la información solicitada de forma preliminar, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos identificados.
	Realizar derivación a los servicios del Centro, conforme a los procesos de captación de potenciales clientes, cuando corresponda.
	Realizar, cuando corresponda, derivación de usuarios en la primera línea de atención, a otras instituciones, conforme a los procesos y sistemas habilitados para ello.
	Clasificar a los clientes y crear carpeta del cliente, con la información requerida de los procesos relacionados.
	Gestionar procesos de derivación de usuarios y clientes a otra organización del entorno, si es pertinente y cuando corresponda.
	Ingresar información del nuevo cliente al sistema de gestión respectivo.
	Dominio y aplicación Gestión territorial: Identificación de entidades asociadas al fomento productivo, economía local y cultura del territorio.
Realizar labores administrativas	Gestionar labores administrativas y ejecutivas propias del funcionamiento del centro (generar reportes, documentación, informes, encuestas, entre otros relacionados).
	Gestionar registros en plataformas de trabajo para la operación.
Administrar y gestionar eficientemente los procesos	Implementar y mantener procesos de prestación de servicios conforme a requerimientos operacionales de Sercotec.

de operación	Generar acciones, apoyar y gestionar actividades para fortalecer la atracción de clientes
Administrar y gestionar satélites (cuando proceda)	Apoyar la atención del público, y los registros respectivos, cuando se requiera.
	Apoyar la aplicación de encuestas de satisfacción de clientes u otras, y sistematizar resultados respectivos, hacer seguimiento y retroalimentación.
Otros	Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice Sercotec.
	Apoyar, en el marco del trabajo colaborativo de los equipos, otras funciones o actividades propias del centro y su gestión, cuando fuese necesario y pertinente.
Estudios y conocimientos requeridos en el cargo	
Nivel académico	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.
Experiencia	Poseer una experiencia laboral de al menos 3 años, deseable con experiencia en atención al público, y en el área administración y/o gestión empresarial u otra afín.
Conocimientos deseados	Conocer instituciones de la Red de Fomento y del territorio, en relación a su oferta y programas de apoyo.
	Dominio y aplicación de herramientas digitales para la gestión como Google Workspace, Manejo de Office entre otras
	Conocimiento básico (para orientación básica) sobre las normativas, procesos y transversalidades de la formalización de negocios.
	Conocimiento en redacción de documentos y reportería.
	Conocimiento general (a nivel de incentivación) sobre sustentabilidad.
	Conocimiento sobre lineamientos para la atención y gestión de público, como asimismo una gestión eficiente.
Responsabilidad	
Puede subrogar a los Asesores Mentores, en relación al seguimiento administrativo.	
Confidencialidad en el uso de los datos de los clientes del centro	

Aplicar los reglamentos asociados en el manual de centros			
Habilidades	Definición	Conductas	Nivel 1
Comunicación Efectiva	Habilidad para transmitir mensajes claros, específicos y coherentes a distintas personas, de forma directa, asertiva y comprensible	Escucha Activa	Adopta una postura corporal que demuestra atención a lo planteado por el otro.
		Asertividad	Procura aclarar las dudas en torno a la información que brinda.
		Retroalimentación de la Comunicación	Verifica el entendimiento de los mensajes que comunica.
Orientación al cliente	Capacidad para conocer a sus clientes, crear relaciones de confianza y guiarlos a una resolución efectiva de sus requerimientos	Conocimiento del cliente	Identifica el estado emocional de sus clientes para actuar en función de ello.
		Asesoramiento a clientes	Orienta al cliente respecto a servicios, actores o entidades que puedan ayudarlo a satisfacer su requerimiento.
		Relación con el cliente	Genera un contexto de acogida para el cliente.

Planificación y Organización	Habilidad para generar estrategias y estructuras de trabajo que permitan organizar y gestionar adecuadamente situaciones, tiempos y recursos.	Planificación	Traduce las exigencias que se le realiza en etapas o secuencias de actividades.
		Priorización	Organiza sus tareas para responder a las exigencias y plazos establecidos.
		Seguimiento	Revisa el avance de las tareas que le son asignadas.

Actitudes y Valores	
Adaptación al cambio y flexibilidad	Capacidad para hacer ajustes sobre la marcha e incorporar los cuando las condiciones internas o externas(entorno) cambian.
Integridad y Honestidad	Capacidad para actuar de manera ajustada a los valores de la verdad, justicia y probidad administrativa, respetando así los derechos de los demás.
Orientación al cliente	Capacidad de mantener un esfuerzo permanente hacia la satisfacción del cliente interno y externo, adoptando estrategias y tácticas para brindarle el mejor servicio, lo cual se traduce en la ejecución de acciones para lograr satisfacer las expectativas y necesidades del cliente.
Colaboración	Capacidad de trabajar responsablemente y voluntariamente dentro de un equipo para lograr objetivos comunes, demostrando respeto por las contribuciones de cada miembro del grupo, siendo flexible y cumpliendo compromisos.

Asistente Administrativo / Contable	
Propósito del cargo	Propósito del cargo
Responsable de desarrollar labores administrativas, contables y logísticas asociadas al centro.	
Características del Cargo	

Trabajar en jornada completa dentro del horario laboral y en los horarios de atención de público del Centro. Fuera de estos horarios, podrá realizar actividades que no involucren una inhabilidad o conflicto de interés en el marco de sus funciones y el propósito del Programa de Centros.

Funciones	Tareas
Realizar labores Contables	Realizar el control presupuestario y contable del centro
	Gestionar documentación asociada a contratos del equipo de trabajo y apoyos externos, generando los anexos respectivos con el Operador.
	Asegurar la disponibilidad de materiales y herramientas que permitan el correcto funcionamiento del Centro.
	Efectuar compras menores y/o gestionar solicitudes de adquisición de bienes con el Operador del Centro.
	Realizar gestión y control de inventario de bienes del Centro.
	Recepcionar y enviar facturas de pago a proveedores y al Operador del Centro.
	Gestionar pagos de servicios básicos del Centro.
	Realizar la gestión documental de la correspondencia del Centro (despacho, recepción y archivo).
	Apoyar activamente la preparación y presentación de las rendiciones del operador a Sercotec, y disponer de los verificadores que correspondan.
	Apoyar otras labores administrativas contables y técnicas que determine la jefatura dentro del marco de sus funciones.
Realizar labores administrativas	Gestionar labores administrativas propias del funcionamiento del centro (generar reportes, documentación, informes, encuestas, entre otros relacionados).
	Gestionar registros en plataformas de trabajo para la operación.
	En aquellos Centros que no cuenten con Asistente Administrativo Ejecutivo deberá asumir también sus labores.
Administrar y gestionar eficientemente los procesos de operación	Implementar y mantener procesos de prestación de servicios conforme a requerimientos operacionales de Sercotec.
Administrar y gestionar satélites (cuando proceda)	Apoyar la atención del público, y los registros respectivos, cuando se requiera.

	Apoyar la aplicación de encuestas de satisfacción de clientes u otras, y sistematizar resultados respectivos, hacer seguimiento y retroalimentación.		
Otros	Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice Sercotec.		
	Apoyar, en el marco del trabajo colaborativo de los equipos, otras funciones o actividades propias del centro y su gestión, cuando fuese necesario y pertinente.		
Estudios y conocimientos requeridos en el cargo			
Nivel académico	Poseer título otorgado por una entidad de educación superior con carrera de al menos 4 semestres en el área de contabilidad y/o administración o afines		
Experiencia	Poseer una experiencia laboral de al menos 3 años, deseable con experiencia en contabilidad		
Conocimientos	Conocer instituciones de la Red de Fomento, en relación a su oferta y programas de apoyo.		
	Dominio y aplicación de herramientas digitales para la gestión como Google Workspace, Manejo de Office entre otras		
	Conocimiento básico (para orientación básica) sobre las normativas, procesos y transversalidades de la formalización de negocios.		
	Conocimiento en redacción de documentos y reportería.		
	Conocimiento general (a nivel de incentivación) sobre la sustentabilidad de negocios.		
	Conocimiento sobre lineamientos para la atención y gestión de público.		
Responsabilidad			
Puede subrogar a un Asistente Administrativo-Ejecutivo			
Confidencialidad en el uso de los datos de los clientes del centro			
Aplicar los reglamentos asociados en el manual de centros			
Habilidades	Definición	Conductas	Nivel 1

Comunicación Efectiva	Habilidad para transmitir mensajes claros, específicos y coherentes a distintas personas, de forma directa, asertiva y comprensible	Escucha Activa	Adopta una postura corporal que demuestra atención a lo planteado por el otro.
		Asertividad	Procura aclarar las dudas en torno a la información que brinda.
		Retroalimentación de la Comunicación	Verifica el entendimiento de los mensajes que comunica.
Orientación al cliente	Capacidad para conocer a sus clientes, crear relaciones de confianza y guiarlos a una resolución efectiva de sus requerimientos	Conocimiento del cliente	Identifica el estado emocional de sus clientes para actuar en función de ello.
		Asesoramiento a clientes	Orienta al cliente respecto a servicios, actores o entidades que puedan ayudarlo a satisfacer su requerimiento.
		Relación con el cliente	Genera un contexto de acogida para el cliente.
Planificación y Organización	Habilidad para generar estrategias y estructuras de trabajo que permitan organizar y gestionar adecuadamente situaciones, tiempos y	Planificación	Traduce las exigencias que se le realiza en etapas o secuencias de actividades.

	recursos.	Priorización	Organiza sus tareas para responder a las exigencias y plazos establecidos.
		Seguimiento	Revisa el avance de las tareas que le son asignadas.
Actitudes y Valores			
Adaptación al cambio y flexibilidad	Capacidad para hacer ajustes sobre la marcha e incorporarlos cuando las condiciones internas o externas(entorno) cambian.		
Integridad y Honestidad	Capacidad para actuar de manera ajustada a los valores de la verdad, justicia y probidad administrativa, respetando así los derechos de los demás.		
Orientación al cliente	Capacidad de mantener un esfuerzo permanente hacia la satisfacción del cliente interno y externo, adoptando estrategias y tácticas para brindarle el mejor servicio, lo cual se traduce en la ejecución de acciones para lograr satisfacer las expectativas y necesidades del cliente.		
Colaboración	Capacidad de trabajar responsablemente y voluntariamente dentro de un equipo para lograr objetivos comunes, demostrando respeto por las contribuciones de cada miembro del grupo, siendo flexible y cumpliendo compromisos.		