

ACTA DE SELECCIÓN
CONCURSO PARA OPERADORES DE CENTROS DE DESARROLLO DE NEGOCIOS
SERCOTEC - 2023, PUERTO MONTT

En Santiago, a 16 de abril del 2024, y en el marco del *Concurso Público para Operadores de Centros de Desarrollo de Negocios 2023*, realizado por el Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, se procede a informar el resultado de la *"Reunión de Ajuste y Selección de Operadores"*, de conformidad a lo establecido en Bases de Concurso aprobadas por resolución N° 10.417, de 2023.

Para esta etapa del concurso, Sercotec dispuso una Comisión de Evaluación Técnica constituida por:

NOMBRE	CARGO
Carolina Palacios Martínez	Profesional Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios
Verónica Corrales Espinoza	Ejecutiva de Fomento Dirección Regional de Los Lagos
Criss Uribe Lange	Ejecutiva de Fomento Dirección Regional de Los Lagos

Según las Bases que rigen el Concurso, se desarrolló un proceso de ajustes con las entidades postulantes que presentaron un mayor puntaje ponderado en el Centro de Desarrollo de Negocios correspondiente, y manifestaron asumir los acuerdos establecidos en dicho proceso, debiendo seleccionarse a los Operadores que ya completaron esta etapa.

1. Cumplida la mencionada etapa, a continuación, se indican las notas obtenidas por la entidad seleccionada conforme los criterios de evaluación establecidos:

N°	REGIÓN Y CENTRO AL QUE POSTULA	INSTITUCIÓN OFERENTE	NOTA FINAL	Cumplimiento de requisitos formales (5%)	Comportamiento Contractual Anterior (5%)	Antecedentes Financieros (5%)	Experiencia a entidad postulante (10%)	Propuesta técnica, coherencia del plan de gastos y Equipo del centro (30%).			Ubicación física (25%)	Aporte de cofinanciamiento del operador (20%)
								Propuesta técnica y coherencia del plan de gastos (50%)	Perfil y Experiencia del equipo del centro (50%)	Total Sub Criterio		
1	Los Lagos - Puerto Montt	Fundación de Desarrollo Educativo y Tecnológico la Araucanía o Fudea	5.05	7.00	5.00	1.00	7.00	6.00	1.00	3.50	5.00	7.00

2. Los fundamentos de la decisión, en función de los criterios de evaluación y notas antes indicadas, para la entidad seleccionada, son los siguientes:

N°	OPERADOR SELECCIONADO	REGIÓN	CENTRO	NOTA FINAL	FUNDAMENTO
1	Fundación de Desarrollo Educativo y Tecnológico la Araucanía o Fudea	Los Lagos	Puerto Montt	5.05	<p>Criterio: Cumplimiento de requisitos formales. El oferente presenta todos los antecedentes solicitados dentro del plazo establecido, por lo que cumple con nota 7.00.</p> <p>Criterio: Comportamiento contractual anterior.</p>

<p>Al oferente se le ha aplicado una sanción calificada como menos grave, por lo que se le califica con nota 5.00, la sanción fue aplicada en el marco de la operación del Centro de Negocios Sercotec Puerto Montt y fue aplicada en el 2023.</p>	<p>Criterio: Antecedentes Financieros del oferente. La oferta obtuvo nota 1.00 como nota ponderada del criterio dado que:)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota del indicador de liquidez: 1.00, dado que la liquidez de la institución corresponde a 1.03, siendo esta menor a 1.5 veces para hacer frente a sus obligaciones financieras en el corto plazo, y • Nota relación deuda patrimonio: 1.00 dado que el endeudamiento de la institución corresponde a 10.14, siendo entonces superior a 1 en su relación deuda patrimonio. 	<p>Criterio: Experiencia entidad postulante. La oferta obtuvo nota 7.00, porque presenta más de 8 proyectos relevantes y similares en los últimos 3 años, algunas de las cuales se detallan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sercotec. Implementación y operación del Centro de Desarrollo de Negocios, Puerto Montt, en la Región de los Lagos. (2020 a la fecha). 2. Sercotec. Reactivate Región de la Araucanía, Pyme Difusión, evaluación, supervisión, asistencia Técnica a beneficiarios, control técnico y administrativo-financiero CDN, Puerto Montt, en la Región de los Lagos. (2020 -2021). 3. Sercotec. Reactivate Turismo, Región de los Lagos (FNDR), difusión, evaluación, supervisión y asistencia técnica a beneficiarios (2020-2021). 4. Sercotec. Reactivate Pyme, Región de Los Lagos. Difusión, evaluación, supervisión, asistencia técnica a beneficiarios y Control técnico y administrativo-financiero (2020-2021). 5. Sercotec. Emprende Turismo Mapuche, Región de la Araucanía. Difusión, evaluación, supervisión, asistencia técnica a beneficiarios y Control técnico y administrativo-financiero (2022-2022). 6. Sercotec. Agente Operador de Centros, Región de los Lagos. Implementación y operación del Centro de Desarrollo de Negocios Chiloé, en la Región de los Lagos. (2021 a la fecha). 7. Sercotec. Fortalecimiento Gremial, Región de los Ríos, Difusión, evaluación, supervisión, asistencia técnica a beneficiarios y control técnico y administrativo-financiero. (2022-2022). 	
--	--	---	--

<p>8. Sercotec. Programa FNDR Negocios Asociativos (Cooperativas), Región de Los Lagos. Difusión, evaluación, supervisión, asistencia técnica a beneficiarios y control técnico y administrativo. - financiero (2022-2023).</p>	<p>9. Sercotec. Creación y Fortalecimiento de Cooperativas, Región de La Araucanía. Difusión, evaluación, supervisión, asistencia técnica a beneficiarios y control técnico y administrativo-financiero (2023-2023).</p>	<p>Criterio: Propuesta técnica y Equipo propuesto para el centro (perfil y experiencia).</p>	<p>Factor Propuesta técnica y coherencia del plan de gastos. La oferta obtuvo 6.5 puntos totales, cuya con nota es 6,00.</p>	<p>La oferta CUMPLE con 6 elementos que componen el criterio:</p>	<p>1. Elemento 1: Metodología de trabajo. Describe y detalla, la metodología que aborda por segmento de cliente, desde la primera atención hasta la evaluación de resultados. La metodología propuesta se basa 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, permite aumentar los niveles de calidad de las prácticas, en búsqueda de la excelencia a través de siete principios básicos:</p>	<p>1.- Liderazgo del Centro: El liderazgo del centro lo lleva fundamentalmente el jefe de proyecto del centro, pero además contará permanentemente con el respaldo y acompañamiento de parte de FUDEA UFRO, para estos efectos se establecerá una figura dedicada a la supervisión del centro operado por FUDEA UFRO, con el propósito de asegurar el logro de los objetivos, cumpliendo a cabalidad con las instrucciones emanadas desde Sercotec.</p>	<p>2.-Planificación estratégica: Se llevará a cabo en función de los objetivos planteados, esto implica abordar las directrices, prioridades y lineamientos, iniciando con un proceso de planificación participativa con el equipo de trabajo para establecer la misión, visión, valores, identificar oportunidades y objetivos estratégicos, traduciendo ello a servicios eficientes considerando el cronograma, los hitos de cumplimiento y las acciones necesarias para alcanzarlos, todo en función de los recursos disponibles o apalancados y aquellos que sean factibles agregar durante la operación.</p>	<p>3.-Clientes y Mercado: El Centro orientará su trabajo con los segmentos de clientes que está dado por el modelo de Centros, es decir, Empresarios/as y cooperativas con</p>
---	--	---	---	---	---	--	--	---

<p>negocio establecido con alto potencial de crecimiento, N3, Empresarios/as y cooperativas con negocio establecido, N2 Emprendedores y emprendedoras con idea de negocio, N1, sin embargo, sin dejar de atender esta segmentación, y dadas las particularidades del territorio es posible definir ciertas características de los clientes que permitirán definir estrategias de atención y de comunicación hacia ellos que facilitarán el logro de los resultados.</p> <p>4.-Medición, análisis y gestión del conocimiento: La principal herramienta para disponer de los datos relacionados con la gestión del Centro es Neoserra. Para esto se realizará una revisión mensual por parte del jefe de proyecto de, carpetas de clientes asesorados, con énfasis en aquellos declarados como impacto de ventas, empleos y financiamiento y también una revisión mensual respecto de las capacitaciones realizadas, lo cual se contrastará con la información registrada en el sistema, a fin de evaluar y con ello poder definir si el trabajo registrado por el equipo del Centro.</p> <p>5.-Orientación hacia las personas: El Centro buscará permanentemente establecer una forma de trabajo que estimule la innovación, el aprendizaje y la motivación de las personas, cuidando el clima de trabajo para optimizar el desempeño. Para conseguir esto, se considera un sistema de evaluación del desempeño para la gestión interna del equipo de trabajo, se establecerá un sistema considerando una dimensión cualitativa y otra cuantitativa.</p> <p>6.-Gestión de los procesos: Será labor del jefe de proyecto del centro evaluar permanentemente la eficiencia y efectividad de las acciones de asesoría a clientes y capacitación, en función de los resultados obtenidos, con el fin de tomar las medidas de ajuste necesarias. Para esto, como se mencionó anteriormente es fundamental contar con la información pertinente y fidedigna dispuesta en Neoserra o el sistema dispuesto por Sercotec. La metodología que aborda por segmento de cliente, describe y detalla desde la primera atención hasta la evaluación de resultado. No describen las asesorías a realizar, en su mayoría hablan de planes de capacitación. Plantean que el diagnóstico sea virtual, para luego ser contactado por el asesor. Indican la captación de clientes Cooperativas. Cumple con la segmentación de clientes, y su estrategia para abordarlos.</p> <p>7.-Resultados: En este ámbito es importante destacar dos dimensiones, por un lado, la generación de los reportes de desempeño en las diferentes áreas, y por otro lado, el análisis y gestión que se lleva a cabo gracias a los datos evidenciados.</p>			<p>2. Elemento 2: Coherencia y pertinencia de los servicios a desarrollar (asesoría y capacitación). Se plantea que las temáticas de las asesorías, serán en el marco de los focos estratégicos. En coherencia con los indicadores. Respecto de las capacitaciones,</p>
---	--	--	--

<p>indican que se realizarán a través de talleres, seminarios, charlas y clínicas empresariales, con temas como sustentabilidad, enfoque de cooperativas y otros. La estrategia para la captación de clientes estará basada en la difusión de los servicios del centro a través de Redes sociales principalmente, Instagram, Facebook, radios, medios digitales. Se atenderá al cliente, según corresponda a su segmento. Según se indica que se seguirá en línea conforme a las cifras actuales del Centro de Negocios Sercotec de Puerto Montt, se puede indicar que se fortalecerá en las áreas que se han realizado mayor cantidad de horas, y además, se diversificará las asesorías a brindar, para lograr entregar un servicio lo más completo para el desarrollo de la empresa. Lo anterior, conforme a las cifras fueron recabadas conforme a la información levantada por el Centro de Negocios Sercotec Puerto Montt, durante los primeros 8 años de funcionamiento.</p>			<p>3. Elemento 4: Articulación, composición actores relevantes del territorio del mundo privado en su Comité Directivo (igual o superior al 60%), participación de la Academia y público del territorio. Pertinencia y relevancia de los actores claves del territorio y cómo se vincula el Centro con dichos actores. El 71,4% de la conformación del Comité es del sector privado. El comité directivo, está conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naviera Austral S.A., que pertenece al ámbito privado. • Cámara de Comercio, Industrias y Turismo A.G. Puerto Montt, que pertenece al ámbito privado. • Servicio Nacional de Turismo, que pertenece al ámbito público. • Universidad Austral de Chile, que pertenece a la academia. • Easy Retail S.A., que pertenece al ámbito privado. • Sinergia - Cowo Puerto Montt, que pertenece al ámbito privado. • Productos del Mar Ventisquero S.A., que pertenece al ámbito privado. <p>4. Elemento 5: Indicadores de impacto económico pertinentes y relevantes conforme al territorio en relación a la cobertura del Centro y despliegue propuesto, según indica el punto 1.7. Medición de resultados y/o desempeño. Menciona los indicadores básicos asociados a medir el impacto económico solicitado por el centro, además presenta otros indicadores adicionales pertinentes al modelo de centros.</p> <p>5. Elemento 6: Otros servicios del Centro adicionales a la propuesta. Como servicio adicional se mencionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización de eventos, como capacitaciones, talleres y charlas, dirigidos a un amplio grupo de emprendedores y empresas, en un espacio físico de alta
---	--	--	---

<p>calidad ubicado en la Caja de Compensación La Araucana, socio estratégico de FUDEA UFRO (aporte de terceros).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Caja de Compensación La Araucana contribuirá con charlas sobre el rol social de estas instituciones, enfocándose en dinamismo, innovación y amabilidad, para familiarizar a los clientes y empresas asesoradas por el Centro de Negocios con sus funciones. Estas actividades contarán con el apoyo de profesionales de la Caja de Compensación (aporte de terceros). • Asesoramiento financiero y acceso a fuentes de inversión con énfasis en empresario femenino, a través de talleres impartidos por profesionales de FUDEA UFRO. Esta iniciativa se llevará a cabo con aportes del operador y el respaldo de otras fuentes gestionadas durante la administración del centro de negocios (aporte operador). • Establecimiento de una escuela de fortalecimiento empresarial femenino, ofreciendo talleres, mentorías, recursos educativos y eventos inspiradores. Se fomentará la incubación de los mejores emprendimientos, se promoverán alianzas estratégicas, se cuidará el bienestar y se creará una comunidad para empoderar a mujeres emprendedoras, contando con el aporte del operador y la gestión de actividades para asegurar su éxito (aporte mixto). Se contará con puntos móviles en las comunas de Palena, Maullín, Los Muermos, Calbuco y Fresia con el fin de generar o potenciar la participación comunal en el centro de negocios Puerto Montt. Esto se realizará a través de calendarización programada y se aumentará si es requerido. Dicha colaboración se llevará a cabo en espacios proporcionados por los municipios (aporte de terceros). • Ejecución de dos clínicas contables - tributarias anuales para un grupo de clientes a elección, de acuerdo a sus características y requerimientos. Se realizarán de forma presencial en el Centro principal, satélite y/o puntos móviles (aportes de terceros). 			<p>6. Elemento 7: Coherencia y pertinencia de la propuesta técnica y plan de gastos. Los aportes generales cumplen con lo requerido, en coherencia y pertinencia, en los componentes técnicos y económicos, y como se configura la gestión del centro para ello, incorporando los elementos necesarios para el funcionamiento, en los ámbitos respectivos de RR.HH., operación, entre otros, y considerando los valores referenciales indicados en las bases del concurso anexo n°3 y punto 1.8.4.</p>
--	---	--	--	---

<p>La oferta CUMPLE PARCIALMENTE con 1 elemento que compone el criterio:</p>	<p>1. Elemento 3: Despliegue territorial. ANEXO N° 2: LOCALIZACIÓN DE LOS CENTROS. Indica ubicación del centro principal, espacios, horarios de atención, también se indica que el satélite será en la comuna de Chaitén en dependencias de la Municipalidad con al menos una visita al mes que considera de 4 a 5 días de trabajo en terreno. La propuesta de ubicación del Centro principal será en calle Doctor Martín 477, comuna de Puerto Montt. El horario de funcionamiento será de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, en horario continuo. En el centro principal se realizará atención y se desarrollarán servicios de asesoría y capacitación. Actividades como seminarios, charlas, talleres y capacitaciones presenciales se desarrollarán en dependencias de terceros, aportantes en la presente licitación, teniendo la opción de realizar estas actividades en todas las comunas que forman parte de la zona de cobertura. El Centro Satélite en la comuna de Chaitén, estará ubicado en dependencias municipales, calle Pedro Aguirre Cerda 398. La asistencia al territorio será una vez al mes o en su defecto, una vez cada seis semanas dependiendo de las actividades y condiciones de traslado, considerando de cuatro a cinco días de trabajo; tres a cuatro en terreno y uno en la oficina satélite, esto último de 09:00 a 18:00 horas, desarrollando servicios de asesoría, atención de público, diagnósticos y derivaciones. Es necesario considerar los tiempos de traslado, costos asociados y número de clientes, por ende se buscará la eficiencia atendiendo también a las comunas de Palena y Futaleufú durante el mismo viaje. Los horarios y los días específicos de atención se fijarán de común acuerdo con Sercotec y las unidades de Fomento Productivo de las tres comunas, estableciendo una ruta de atención para minimizar los desplazamientos, además se privilegiará mantener días fijos de atención en cada localidad (ejemplo: primer miércoles de cada mes), esto para facilitar la información a los clientes, sin perjuicio de que en los días previos se difundirá la información en cada lugar con apoyo también de los municipios. No obstante, en la tabla no se mencionan las comunas que atiende el centro de Puerto Montt, tampoco se realiza despliegue de las comunas a atender por el satélite de Chaitén. Se confunde en reiteradas ocasiones con la provincia de Aysén, se mencionan otras comunas de otra región.</p>

Factor Perfil y Experiencia del equipo del centro.


La oferta obtuvo nota 1.00, porque la coherencia y pertinencia del perfil y experiencia del equipo propuesto para el centro no cumple con lo requerido (Tamara Jorquera, María Poblete, Carlos Mora, Moira Mancilla) no cumplen con la experiencia laboral requerida.

<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Centro: Sergio Andrés Matus Castillo, Ingeniería Comercial. Cumple perfil de cargo, tiene 8 años de experiencia en la región a la que postula, liderando equipos y asesorando. • Asesora Senior: Miriam del Carmen Recabal Ojeda, Ingeniería informática, magister en dirección tributaria, cumple perfil de cargo, tiene 8 años de experiencia en la región en asesoría, ejecutiva y gestión de negocios. • Asesor Generalista: Carlos Giovanni Mora Soto, Ingeniería Comercial, no cumple perfil de cargo al tener experiencia de 3 y se requiere experiencia mínima de 7 años según indica el Anexo 1. • Asesora Generalista: Tamara Montserrat Jorquera Ortega, ing. Finanzas, no cumple con el perfil de cargo al tener experiencia de 6 años y 9 meses y según Anexo 1 se requiere experiencia mínima de 7 años. • Asesora Generalista: María Ignacia Poblete Márquez, ing. Administración de empresas, no cumple el perfil de cargo al tener 4 años de experiencia y según Anexo 1 se requiere experiencia mínima de 7 años. • Asistente Contable: Luz Mery Varela Oyarzún, ingeniería en Administración financiera, cumple perfil y experiencia 8 años en la región que postula en cargos similares. • Asistente Ejecutivo: Moira Estefani Mansilla Soto, administradora en empresas de turismo, no cumple con el perfil de cargo al tener 2 años y 10 meses de experiencia y según Anexo 1 se requiere experiencia mínima de 3 años. 	
<p>Criterio: Ubicación física. La oferta obtuvo 5.0 puntos totales, cuya nota es 5.00</p> <p>La oferta CUMPLE con 4 elementos de los 6 elementos que componen el criterio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elemento 1: Visibilidad del Centro, tanto para los clientes que ingresan a sus espacios como para potenciales clientes y usuarios que transitan en su entorno. Se encuentra ubicado en calle Dr Martín 477, Puerto Montt, pudiendo ser vista desde la calle desde cualquier punto cercano, con tránsito peatonal y vehicular. 2. Elemento 3: Cercanía del Centro a los actores claves del territorio (Academia, Entidades Públicas, Entidades Privadas, comunidad empresarial). La ubicación propuesta, se encuentra cercana a la Dirección Regional Sercotec de Los Lagos, en la misma cuadra, a 650 metros de la plaza de armas, 1.2 km de la municipalidad, Juzgado de policía local y Servicio de Registro Civil e Identificación, 600 m de Inacap y 350 m de la Universidad de Los Lagos. 	

				<p>3. Elemento 4: Cercanía del Centro a los principales servicios de la ciudad (tales como bancos, instituciones financieras, entre otros). Se encuentra a 650 m de Banco Itaú, Santander, Scotiabank, Banco Estado, entre otros. Además de 600 m del Conservador de Bienes Raíces.</p> <p>4. Elemento 5: Pertinencia del precio de mercado. La infraestructura propuesta cuenta con 220 m² y tal como se señala en el Anexo 3 de presupuesto con relación al precio de mercado indicado de \$240.000 anuales por metro cuadrado, se calcula un precio de 4.400.000 mensual y la infraestructura propuesta es de \$945.000 mensuales.</p>
	<p>La oferta CUMPLE PARCIALMENTE con 2 elementos de los 6 que componen el criterio:</p> <p>1. Elemento 2: Accesibilidad del Centro en cuanto a la posibilidad de acceder a través de locomoción colectiva cercana al lugar. No es el centro de la ciudad. Además, se encuentra a 7 cuadras de paraderos de micro.</p> <p>2. Elemento 6: Elementos adicionales, tales como: Ubicación estratégica. La ubicación no se considera estratégica y no se consideran elementos adicionales, no obstante está cercano al centro de la ciudad por lo que cumple parcial.</p>			
	<p>Criterio: Pertinencia de los aportes. La oferta obtiene nota 7.00. La propuesta económica presenta un aporte de cofinanciamiento de \$105.200.000 sobre un total de \$347.672.814 lo que equivale a 30.19% superior al 30% del costo total de ejecución del Centro.</p>			

3. Conjuntamente, en caso que la entidad seleccionada no concrete la formalización, o se ponga término anticipado al convenio, deberá concursarse nuevamente toda vez que se presentó solo una propuesta admisible al llamado a concurso público.

Para constancia, firman:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Carolina Palacios Martínez	Profesional Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios	
Verónica Corrales Espinoza	Ejecutiva de Fomento Dirección Regional de Los Lagos	Verónica Corrales
Criss Uribe Lange	Ejecutiva de Fomento Dirección Regional de Los Lagos	