

**APRUEBA ACUERDO DE DESEMPEÑO ANUAL
ENTRE EL SERVICIO DE COOPERACIÓN
TÉCNICA Y LA UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ.**

DECRETO EXENTO N° 00.1017/2017.

Arica, noviembre 06 de 2017.

Con esta fecha la Rectoría de la Universidad de Tarapacá, ha expedido el siguiente decreto:

VISTO:

Lo dispuesto en el DFL N°150, de 11 de diciembre de 1981, del Ex Ministerio de Educación Pública; Resolución N° 1600, de noviembre 06 de 2008, de la Contraloría General de la República y su modificación; Resoluciones Exentas CONTRAL. N°s. 0.01 y 0.02/2002, ambas de fecha enero 14 de 2002; Decreto Exento N° 00.264/2015, de abril 07 de 2015, Carta GCDN/N° 159, de octubre 19 de 2017, Traslado REC. N° 1346/17, de octubre 26 de 2017, los antecedentes adjuntos, y las facultades que me confiere el Decreto N° 268, de 17 de junio de 2014, del Ministerio de Educación.

CONSIDERANDO:

Que, el Servicio de Cooperación Técnica – SERCOTEC, es una Corporación de Derecho Privado, que tiene como misión promover y apoyar iniciativas de mejoramiento de la competitividad y productividad de la empresas de menor tamaño, y fortalecer el desarrollo de la capacidad de gestión de la comunidad empresarial y emprendedora, a través de la intervención en los ámbitos de Asociatividad, Emprendimiento, Competitividad y Desarrollo en el Territorio.

Que, en este sentido, SERCOTEC crea los Centros de Desarrollo Empresarial, cuyo objetivo es generar impacto económico, contribuyendo al incremento de la productividad y sustentabilidad de la Empresa de Menor Tamaño atendida, aspirando a actuar como un modelo de trabajo concordando con el esfuerzo, constancia y compromiso de la comunidad empresarial y emprendedora para llevar adelante sus negocios y así contribuir a su impacto económico medido por incrementos en ventas, empleo y tributación.

Que, por Decreto Exento N° 00.264/2015, de abril 07 de 2015, se aprueba el Convenio de Agenciamiento Agente Operador Intermediario, entre SERCOTEC y la Universidad de Tarapacá, con la finalidad de promover, captar, evaluar, supervisar, seguir, administrar y ejecutar los distintos instrumentos y programas que desarrolle el mencionado Servicio, conforme al Reglamento y Manuales que regirán la operación de esta Red de Centros.

Que, con fecha 30 de septiembre de 2017, ambas instituciones suscriben un Acuerdo de Desempeño Anual, mediante el cual se fijaron los indicadores y metas comprometidas, la planificación a corto y mediano plazo, el presupuesto requerido, entre otros aspectos, conforme lo establece las bases concursales aprobadas por Resolución N° 9.131, de diciembre 29 de 2014, del Gerente General del Servicio.

Que, en virtud de lo dispuesto en el Artículo 3° de la Ley N°19.880, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

DECRETO:

1.- Regularizase el siguiente acto administrativo.

2.- Apruébase el **ACUERDO DE DESEMPEÑO ANUAL ENTRE EL SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA Y LA UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ**, de fecha 30 de septiembre de 2017; contenido en documento adjunto, compuesto de nueve (09) hojas, y dos Anexos compuestos de doce (12) hojas, todas rubricadas por el Secretario de la Universidad.

3.- Publíquese en el sistema informático conforme lo señalado en el art. 7 de la Ley N°20.285 de 2008, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre Acceso a la información pública.

Regístrese, comuníquese y archívese.



LUIS TAPIA ITURRIETA
Secretario de la Universidad

AFF.LTI.amr.



ARTURO FLORES FRANULIC
Rector

0 4 DIC 2017

SERCOTEC

ACUERDO DE DESEMPEÑO ANUAL

SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

Y

UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ

En Santiago, a 30 de septiembre de 2017, entre el **Servicio de Cooperación Técnica**, Corporación de Derecho Privado, RUT N° 82.174.900-K, en adelante, indistintamente, Sercotec, representado, según se acreditará, por doña **Milenne Grimau Segovia**, cédula de identidad N° [REDACTED] en su calidad de Gerenta subrogante de Centros de Desarrollo de Negocios, ambos domiciliados en Huérfanos N° 1117, Piso 9, comuna de Santiago, Región Metropolitana; y **Universidad de Tarapacá**, RUT N° 70.770.800-K, representada, según se acreditará, por don **Rudecindo Arturo Flores Franulic**, cédula de identidad N° [REDACTED] en su calidad de Representante Legal, ambos domiciliados en Av. General Velásquez N°1775, comuna de Arica, Región de Arica y Parinacota, en adelante, e indistintamente, el "Operador de Centro", se ha convenido lo siguiente:

ANTECEDENTES.

- Que en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 9117, de 26 de noviembre de 2014, del Gerente General de SERCOTEC, que aprueba el "Reglamento Operadores de Centros de Desarrollo Empresarial de Sercotec", éstos deben celebrar un Acuerdo de Desempeño Anual, en el cual se establecerán las condiciones que deberán cumplir para operar un Centro, definiendo un conjunto organizado de objetivos con sus correspondientes metas, indicadores y medios que ayuden al Centro en el cumplimiento de su misión y objetivos. SERCOTEC velará por el cumplimiento del Acuerdo de Desempeño Anual realizando acciones periódicas de monitoreo y seguimiento de los resultados.
- Que, para estos efectos, el Servicio de Cooperación Técnica realizó un concurso público denominado "Concurso para Operadores de Centros de Desarrollo de Negocios", cuyas Bases fueron aprobadas a través de la Resolución N° 9.131, de 29 de diciembre de 2014, del Gerente General del Servicio.
- Que, el Operador de Centro fue seleccionado a través del proceso de evaluación de las propuestas realizado por SERCOTEC, y ratificado por el Comité Técnico, según consta en Acta de 07 de septiembre de 2015, para el Centro de Arica de la Región de Arica y Parinacota, lo cual fue debidamente notificado mediante página web institucional www.sercotec.cl, formalizándose a través del "Convenio de Agenciamiento de Centros", suscrito entre las partes con fecha 30 de septiembre de 2015, el cual se encuentra vigente, y surtiendo efectos.

PRIMERO: Condiciones y Acuerdos que debe cumplir el Operador de Centro.

- Operar el Centro de Desarrollo de Negocios de Arica de la Región de Arica y Parinacota.



- Contar con la infraestructura física y tecnológica ofertada, que se pondrá a disposición para el desarrollo de las actividades del Centro, asegurando desarrollar atenciones de calidad a empresarios y emprendedores, disponiendo de instalaciones y equipamientos para apoyar la gestión del Centro, la mantención de archivos y documentación de los clientes que atiende, y asegurar un estándar de atención inclusivo.
- Contar con una estructura organizacional y de recursos humanos acorde a las funciones del Centro. El Director del Centro o representante del Operador de Centro actuará como contraparte de la Gerencia de Centros de Sercotec, y tendrá disponibilidad para poder atender sus requerimientos, en forma personal si la situación lo amerita.

Se deja constancia que se tuvo en consideración para la adjudicación del Operador, la composición e integración del equipo de trabajo destinado al Centro, por lo que, en caso de ser modificado, dicha modificación deberá ser autorizada y aprobada de manera previa por Sercotec, y en todos los casos contar con las mismas características del equipo seleccionado, considerando como base el perfil técnico requerido por bases.

Durante la ejecución del servicio, el Operador de Centro deberá cumplir al menos con la estructura organizacional, indicada en el punto 2.1 de las bases del concurso, objeto de este convenio.

- Contar con Internet, con equipos computacionales, planta telefónica, correo electrónico institucional, y todos aquellos indicados en la propuesta de habilitación ofertada, todos ellos adecuados para el desarrollo de sus labores como Operador de Centro.
- Ejecutar el Plan estratégico y operativo del Centro, donde se establecen las actividades y plazos de ejecución.
- Ejecutar las acciones de difusión, según términos acordados con la Gerencia de Centros de SERCOTEC y los contenidos del Manual de Marca y Lineamientos Comunicacionales para Operadores de Centros de SERCOTEC y sus posteriores modificaciones.
- El cumplimiento de estas condiciones podrá ser verificado en cualquier momento por SERCOTEC, a través de la Gerencia de Centros de Negocios.
- En caso de incumplimiento en las condiciones señaladas precedentemente, por causas ajenas al Operador de Centro, caso fortuito o fuerza mayor, el Operador debe dar aviso por escrito de dicha situación en un plazo máximo de tres días a la Gerencia de Centros o quien ésta designe, dando cuenta de las causas que lo ocasionan, así como las medidas que se han adoptado para su solución y plazos comprometidos para ello. Sercotec tendrá la facultad de aprobar o rechazar los cambios solicitados por el Operador de Centro.
- Las condiciones están vinculadas con la propuesta técnica presentada por el Operador de Centro, en relación al Plan estratégico y operativo y sus adaptaciones posteriores a la firma de convenio que pudieran surgir previo visto bueno de Sercotec, antecedentes que pasaran a formar parte del presente acuerdo.
- De acuerdo a los antecedentes citados precedentemente, el Operador se compromete a cumplir permanentemente, dentro del plazo de ejecución respectivo, las condiciones mínimas para su



operación. Junto a lo anterior, el Operador se obliga a realizar todas las acciones que se detallan en el Anexo N° 1.

- El Operador de Centro, para el correcto uso, operación, administración y rendición de los recursos transferidos, deberá cumplir con la normativa, reglamentos, procedimientos de SERCOTEC y Manuales Operativos, los que forman parte integrante del presente acuerdo y que el Operador de Centro declara expresamente conocer y aceptar en todas y cada una de sus partes, así como también los nuevos instrumentos que se incorporen. En estos casos, dichas normas se entenderán parte integrante de este acuerdo a contar de la fecha de su entrega, notificación o publicación.
- El Operador de Centro acepta las labores encomendadas y se obliga a ejecutarlas dando un estricto cumplimiento a las disposiciones del presente acuerdo, y de conformidad al Reglamento de Centros aprobado mediante Resolución N° 9117, de la Gerencia General de Sercotec, las Bases del Concurso Público para Operadores de Centros de Desarrollo de Negocios, las preguntas y aclaraciones, la propuesta técnica y económica presentada a SERCOTEC, en relación al Plan Estratégico y Operativo y a sus modificaciones, al Convenio de Agenciamiento celebrado entre las partes con fecha 30 de septiembre de 2015, y toda la normativa señalada en el párrafo anterior.
- El Operador de Centro deberá entregar toda la información necesaria, tanto para que Sercotec o quien éste designe, pueda realizar acciones relacionadas con el seguimiento y evaluación de impacto de los proyectos desarrollados por el Operador, entre ellas:
 - ✓ Realizar la mantención y actualización de las bases de datos que contengan la información relativa a las líneas de base de los postulantes y los registros de los proyectos.
 - ✓ Levantar líneas de base de acuerdo a los cuestionarios y los criterios que serán proporcionados por SERCOTEC.
- El Operador no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión del concurso y del convenio que en definitiva se suscriba, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.

SEGUNDO: Vigencia, seguimiento y renovación del acuerdo.

La vigencia del acuerdo de desempeño se extenderá hasta el último día del mes de septiembre de 2018, no pudiendo exceder del plazo de doce meses, contados desde la fecha de su suscripción.

El Operador de Centro debe presentar con antelación de 90 días al término del presente acuerdo un Informe de Gestión, que contenga toda aquella información que sea necesaria para acreditar el cumplimiento de las condiciones y el desempeño general de Operador de Centro en términos de los resultados alcanzados, el estado de administración financiera de recursos y dificultades en el desarrollo de sus actividades, entre otros.

La Gerencia de Centros evaluará el cumplimiento del Operador, disponiendo conforme a ello, la aprobación o rechazo del Informe de Gestión del Acuerdo de Desempeño.

La evaluación del desempeño de Operadores de Centros de Sercotec será anual, con mediciones periódicas (Trimestral) de los indicadores de resultados y de gestión.



Sercotec podrá ajustar previa revisión y aprobación por ambas partes, el presupuesto siempre que no altere el monto total de financiamiento, aportes y la operación del Centro y que estén debidamente justificadas.

SERCOTEC, durante la ejecución del presente acuerdo de desempeño, podrá ejercer facultades de dirección y control sobre la forma y modo de cumplimiento de las actividades por parte del Operador de Centro, en lo material, técnico, jurídico y económico. Asimismo, podrá modificar unilateralmente el presente acuerdo, ya sea en lo referido a plazos, evaluaciones, formas de ejecución y seguimiento y pagos, siempre que no se altere de manera sustantiva el mismo.

El acuerdo de desempeño podrá modificarse o terminarse anticipadamente, si se incurriere en alguna de las causales mencionadas en el Convenio de Agenciamiento de Centros de SERCOTEC. Atendida la necesidad de SERCOTEC, y a fin de dar cabal cumplimiento a las prestaciones de este acuerdo, las partes aceptan que el Servicio de Cooperación Técnica pueda transferir sus derechos y obligaciones, en caso de cualquier modificación normativa.

TERCERO: Financiamiento.

El financiamiento de los Centros será compartido y estará sujeto a evaluación y modificación durante la ejecución del convenio.

Las partes acuerdan que el valor total del Centro, asciende a la suma de **\$358.041.000.- (Trescientos cincuenta y ocho millones cuarenta y un mil pesos)**, el cual se desglosa de la siguiente forma:

1. Valor de recursos humanos y operación, por la suma de **\$332.690.000.- (Trescientos treinta y dos millones seiscientos noventa mil pesos)**, el cual será financiado de la siguiente forma:
 - a. Sercotec financia hasta la suma de **\$205.510.000.- (Doscientos cinco millones quinientos diez mil pesos)**, lo que representa el 61,77% del valor total de recursos humanos y operación.
 - b. El Operador financia hasta la suma de **\$127.180.000.- (Ciento veintisiete millones ciento ochenta mil pesos)**, lo que representa el 38,23% del valor total de recursos humanos y operación.
2. Valor de administración, por la suma total de **\$25.351.000.- (Veinticinco millones trescientos treinta y un mil pesos)**, el cual será financiado de la siguiente forma:
 - a. Sercotec financia para garantías (prima, comisiones, intereses de garantías vinculadas a la formalización con Sercotec) hasta la suma de **\$4.800.000.- (Cuatro millones ochocientos mil pesos)**.
 - b. Sercotec financia para la comisión de administración hasta la suma de **\$20.551.000.- (Veinte millones quinientos cincuenta y un mil pesos)**.

CUARTO: Garantía de fiel cumplimiento.

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del Convenio de Agenciamiento de Centros y las obligaciones laborales y sociales del Operador con sus trabajadores, el Operador de Centro hace entrega al Servicio de la Boleta de Garantía N° 263, del Banco Santander de Chile, emitida el 28 de septiembre de 2017, pagadera a la vista, equivalente al 10% del presupuesto total de operación (monto de recursos humanos, operación y administración con cargo a Sercotec y terceros, propios del operador y también apalancados), con vigencia hasta el día 05 de enero de 2019, garantía que Sercotec podrá hacer efectiva



sin más trámite, en cualquiera de los casos de incumplimiento establecidos en este instrumento o en cualquier otro en que pueda incurrir el Operador de Centro.

En el entendido que el Convenio de Agenciamiento de Centro está condicionado a la evaluación de sus actividades estipuladas en el Acuerdo de Desempeño, cada período en que la Gerencia de Centros se pronuncie sobre el cumplimiento de dichas actividades para la continuidad del servicio y resulte favorable, el Operador de Centro deberá prorrogar dicha garantía antes de su vencimiento, o emitir una nueva, si Sercotec lo estima necesario, cumpliendo las condiciones de emisión establecidas en las Bases del Concurso para Operadores de Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec, y en conformidad a lo indicado en el nuevo Acuerdo de Desempeño.

Dicha garantía será devuelta una vez finalizada la vigencia del Acuerdo de Desempeño, y sólo una vez vencido el plazo de vigencia de la misma, salvo que el Operador de Centro no cumpla con las obligaciones que establecen las Bases, la oferta correspondiente, el Acta de Negociación, el Convenio de Agenciamiento o el Acuerdo de Desempeño; en cuyo caso Sercotec queda desde ya autorizado para proceder a hacerla efectiva sin más trámite.

QUINTO: Garantía de anticipo.

En el caso que el Operador del Centro requiera anticipo, deberá garantizar el correcto uso de los fondos transferidos en dicha calidad, para la operación del Centro. Para el presente Acuerdo, el Operador de Centro hace entrega al Servicio de la siguiente garantía:

Boleta de Garantía N° 260, del Banco Santander de Chile, emita el 27 de septiembre de 2017, equivalente a un 100% del valor anticipado de operación, con vigencia hasta el día 05 de enero de 2019, garantía que SERCOTEC podrá hacer efectiva, sin más trámite, en caso que el Operador destine los recursos a un fin distinto al acordado.

En lo sucesivo, el Operador de Centro deberá prorrogar dicha garantía antes de su vencimiento, o emitir una nueva, en el caso de existir nuevos anticipos, cumpliendo con las condiciones de emisión establecidas en las bases del "Concurso para Operadores de Centros de Desarrollo de Negocios" de Sercotec, y en conformidad a lo indicado en el nuevo Acuerdo de Desempeño.

Dicha garantía será devuelta dentro de un plazo de 60 días hábiles administrativos después de aprobadas las rendiciones, salvo que la adjudicataria destine los recursos a un fin diverso al acordado, en cuyo caso Sercotec queda desde ya autorizado para proceder a hacerla efectiva sin más trámite.

SEXTO: De las medidas a adoptar ante un incumplimiento.

SERCOTEC adoptará las medidas que a continuación se señalan, en caso de incumplimiento del Operador de Centro:

1. En el caso de incumplimientos gravísimos:

El Operador de Centro podrá ser excluido de la Región, dando SERCOTEC término anticipado al Convenio de Agenciamiento de Centros y al Acuerdo de Desempeño vigente. Esto también podrá decretarse en casos de reincidencia del Operador del Centro en incumplimientos graves. Lo anterior será sancionado por el Comité de Gerentes de SERCOTEC.



2. En el caso de incumplimientos graves:

El Operador de Centro podrá ser suspendido hasta por seis meses y/o imponérsele las sanciones que establezca el Reglamento vigente y manuales de operación del Centro. Lo anterior, también podrá decretarse en los casos de reincidencia del Operador en incumplimientos menos graves.

La medida de suspensión podrá ser alzada antes del vencimiento del plazo antes señalado, si el Comité de Gerentes determina que el Operador ha reparado íntegramente su incumplimiento.

3. En el caso de los incumplimientos menos graves:

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

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

SÉPTIMO: Procedimiento sancionatorio.

En los casos en que el Operador de Centro incurra en faltas gravísimas o graves, SERCOTEC comunicará mediante una carta certificada al Centro los hechos que la constituyen y cómo éstos configuran el incumplimiento. La carta será enviada al domicilio del Operador del Centro.

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

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

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

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

En contra de la decisión de Comité de Gerentes que ordene aplicación de una medida procederá un recurso de revisión ante el Gerente General de SERCOTEC.

El Operador del Centro dispondrá de un plazo de 3 (tres) días hábiles para presentar el recurso de revisión ante la Dirección Regional, la que remitirá los antecedentes al Gerente General de SERCOTEC. Al recurso sólo podrán agregarse antecedentes distintos a los presentados ante el Comité de Gerentes, en los casos en que el Centro no hubiese tenido acceso a ellos, por causas que no le fueren imputables y que se encuentren debidamente justificadas.

En el caso de las faltas menos graves, resolverá la Gerencia de Centros a solicitud de alguna de las unidades de SERCOTEC, y éstas podrán ser sancionadas con las multas establecidas en los manuales de operación de los respectivos



Manuales del Centro, para lo cual bastará la notificación al Operador del Centro a través de carta certificada. Contra esta medida no procederá recurso alguno.

OCTAVO: Confidencialidad.

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

NOVENO: Propiedad intelectual.

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

DÉCIMO: Prohibición de cesión.

El Operador de Centro no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión del presente convenio, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.

Lo anterior, es sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos, así como factoring, que emanen de este Convenio de Agenciamiento de Centros podrán transferirse de acuerdo a las normas de derecho común.

UNDÉCIMO: Transferencia y rendición de recursos.

El valor de la transferencia respectiva no estará afecta a reajustes y el Operador de Centro no tendrá derecho a exigir, en caso alguno, el pago de ninguna otra suma de dinero por la entrega de los servicios ofertados por el Centro, siendo de su exclusivo costo la totalidad de los gastos en que incurra y que no estuvieren contemplados en los ítems del presupuesto asignado.

Los recursos de SERCOTEC financian sólo la estructura mínima del Centro según sea su tamaño, y no financian el pago de ningún tipo de impuestos reembolsables.

La transferencia de los recursos se realizará con posterioridad a la suscripción del Convenio y el presente Acuerdo de Desempeño, y previa constitución de la garantía por el 100% del valor anticipado y de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del convenio, periódicamente de acuerdo al flujo de caja establecido y la disponibilidad presupuestaria existente.

El Operador de Centro deberá rendir a SERCOTEC el monto total de los recursos involucrados en la operación de los Centros, de acuerdo a los procedimientos internos establecidos para ello.

DUODÉCIMO: Supervisión y evaluación del Convenio de Agenciamiento / Inspección.

SERCOTEC, durante la ejecución del presente Convenio, podrá ejercer facultades de evaluación y control sobre la forma y modo de cumplimiento de las actividades por parte del Operador del Centro en lo



material, técnico, jurídico y económico. Asimismo, podrá modificar unilateralmente este convenio, ya sea en lo referido a plazos, evaluaciones, formas de ejecución y seguimiento y pagos, siempre que no se alteren de manera sustantiva los mismos.

DECIMOTERCERO: Término anticipado.

El convenio podrá modificarse o terminarse anticipadamente, si se incurriere en alguna de las causales mencionadas en la cláusula sexta del presente acuerdo o en las siguientes:

1. Resciliación o mutuo acuerdo entre las partes.
2. Estado de notoria insolvencia del Operador.
3. Por exigirlo el interés público.
4. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el Operador de Centro, tanto en el convenio como en los informes de desempeño anual, según calificación de SERCOTEC.
5. No ajustarse el Operador de Centro a las instrucciones técnicas que SERCOTEC le diere para el cumplimiento del presente Acuerdo de Desempeño.
6. Si se incurriere en un atraso injustificado en los plazos determinados en el presente Acuerdo.
7. Violación de confidencialidad de acuerdo a lo señalado en el clausula octava del Acuerdo.

En los casos en que el Operador del Centro incurriese en alguna falta relativa a las obligaciones contraídas en Reglamento, Convenio, Acuerdo de Desempeño, Propuesta Técnica y Económica, y Manuales, entre otros, SERCOTEC podrá además hacer efectivas las garantías antes indicadas, pudiendo iniciar las acciones legales correspondientes.

DECIMOCUARTO: Modificación de la oferta.

SERCOTEC podrá requerir prestaciones adicionales a las originalmente acordadas, modificarlas o disminuirlas siempre que estén debidamente justificadas; o aumentar el plazo de ejecución del presente Acuerdo, debiendo complementarse o entregarse nuevas garantías, si correspondiere.

DECIMOQUINTO: Otras obligaciones.

Serán obligaciones del Operador de Centro, entre otras, las siguientes:

1. Entregar las facilidades para que SERCOTEC, o quien éste designe y/o la Contraloría General de la República, realice revisión de documentación de respaldo de antecedentes de proyectos, clientes y rendiciones de cuentas presentadas, entregando los antecedentes que les sean solicitados.
2. Elaborar y entregar informes técnicos y rendiciones financieras periódicas, de acuerdo a lo señalado en el Convenio de Agenciamiento de Centros, en el Acuerdo de Desempeño, en los Manuales de Operación y la normativa vigente.
3. Mantener los sistemas de información y seguimiento actualizados con información real y efectiva al día.
4. Adoptar las medidas necesarias para que la habilitación y equipamiento del Centro de Desarrollo de Negocios cumpla, desde el momento de apertura, indicaciones emanadas del Manual de Marca Centros de Desarrollo de Negocios. Asimismo, la documentación, el material de difusión y toda aplicación en que deba aparecer la imagen institucional de marca tendrá que ceñirse obligatoriamente al referido manual, debiendo contar con el visto bueno de SERCOTEC en forma previa a su implementación. De igual forma, el Operador de Centro debe cumplir con los lineamientos comunicacionales de SERCOTEC y coordinarse con éste, en lo referente a la



realización de las acciones de difusión, la mención del apoyo público y otras materias de la comunicación pública.

5. En el caso de robos o pérdidas de algún elemento, todos los equipos y activos afectados deberán ser repuestos por el Operador, resguardando la disposición de los elementos mínimos para funcionamiento del Centro.
6. Aquellas establecidas en el Reglamento para Operadores de Centros.

DECIMOSEXTO: Domicilio y prórroga de competencia.

Para todos los efectos del presente Convenio de Agenciamiento, sus otorgantes fijan domicilio en la comuna de Santiago, y se someten a la competencia de sus Tribunales Ordinarios.

DECIMOSEPTIMO: Personerías y ejemplares.

La personería de doña Milenne Grimau Segovia para actuar en representación del Servicio de Cooperación Técnica, consta de la escritura pública de Delegación de Poder General de Administración, de fecha 5 de julio de 2017, otorgada ante la Notario Público don Pablo Alberto González Caamaño, Repertorio N° 5319-2017.

La personería de don Rudecindo Arturo Flores Franulic, para actuar en representación de Universidad de Tarapacá, consta en Decreto N°268, de fecha 17 de junio de 2014, del Ministerio de Educación.

El presente convenio se extiende en cuatro ejemplares del mismo tenor, quedando dos en poder de cada parte.



RUDECINDO ARTURO FLORES
FRANULIC
REPRESENTANTE LEGAL
UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ


MILENNE GRIMAU SEGOVIA
GERENTA DE CENTROS DE
DESARROLLO DE NEGOCIOS
SERCOTECH




REGIÓN	Arica y Parinacota
CENTRO	Arica
TEMA CENTRAL	Reunión de Negociación 3er año de operación
PARTICIPANTES	Sergio Medina, Director De extensión y vinculación con el medio UTA Robinson Fuentes, ejecutivo operación finanzas Sercotec Arica Catalina Arriagada, Directora Centro de Desarrollo de Negocios Arica Yazmina Peña, Directora Regional (S), Sercotec Arica y Parinacota Rodrigo Jara. Ejecutivo de Centros de Desarrollo de Negocios Sercotec Arica y Parinacota Felipe de La Maza S. Profesional Gerencia de Centros de desarrollo de Negocios Sercotec.
FECHA	11 de Agosto de 2017
AUTOR ACTA	Felipe de la Maza S

Centro	Ubicación	Dirección	Cobertura	Días de Funcionamiento	Horarios
Principal	Arica	Avda. 18 de Septiembre 2222	382	Lunes a Viernes	09:00 a 18:00 hrs.
Satélite 1	Camarones	Dependencias Municipales	11	Según calendario programado de visitas a terreno	Según calendario programado de visitas a terreno
Satélite 2	Putre	Dependencias Municipales	21	Según calendario programado de visitas a terreno	Según calendario programado de visitas a terreno
Satélite 3	General Lagos	Dependencias Municipales	4	Según calendario programado de visitas a terreno	Según calendario programado de visitas a terreno

Considerar el área de intervención del centro (comunas) especificar

Una vez al mes a cada localidad, siempre y cuando los factores climáticos lo permitan



1. Comité directivo: El comité directivo está compuesto por:

Nombre miembro del directorio	Entidad que representa	Aporte estratégico del socio.
Benigna Yucra Huanca	Asociación Indígena Flor del Mañana. Azapa	Presidenta de la Asociación Indígena que agrupa a 25 socios. Vinculada al sector agrícola de la región.
Hilda Huarachi Subieta	Emprendedora Sector Turístico Comuna de Camarones	Directora de la Cámara de Turismo de Camarones que agrupo a empresarios vinculados a la actividad turística en la Comuna de Camarones.
Julio Silva Pérez	Corporación APIE Arica y Parinacota Innova y Emprende	Socios de la Corporación APIE que agrupa a empresarios de Arica de distintos rubros.
Aldo González Viveros	Cámara de comercio, Industria, Servicios y Turismo A.G.	Presidente de la AG, facilita la comunicación con sus asociados.
Ítalo Botetano Cerda	Asociación de Industriales Arica. (ASINDA)	Presidente de ASINDA.
Francisco Isla	Encargado de Fomento Productivo Municipalidad de Camarones.	Profesional del municipio de Camarones responsable de fomentar el desarrollo de los emprendedores y empresarios de la comuna.
Marisol Barra	Encargada de Fomento Productivo Municipalidad de Putre.	Profesional del municipio de Putre responsable de fomentar el desarrollo de los emprendedores y empresarios de la comuna.
Alex Castillo	Encargado de Fomento Productivo Municipalidad de General Lagos.	Alcalde del municipio de General Lagos responsable de fomentar el desarrollo de los emprendedores y empresarios de la comuna.
Omar Letelier	Encargado de Fomento Productivo Municipalidad de Arica.	Profesional del municipio de Arica responsable de fomentar el desarrollo de los emprendedores y empresarios de la comuna.

Se autoriza a un integrante del operador a participar del directorio, no pudiendo ser un integrante del centro, Se solicita informar a ejecutivo regional las decisiones y temas tratados en las reuniones de directorio de los centros.



- 2. Equipo de trabajo:** El equipo de trabajo estará compuesto por los siguientes profesionales, en caso de cualquier modificación esta deberá ser informada y aprobada por Sercotec.

Cargo	Nombre del profesional	Fecha de contrato (Día/ Mes/ año)	Tipo Contrato
Director	Catalina Arriagada Vergara	1 de octubre 2016	Contrata (funcionario público)
Asesor Sénior	Rodrigo Barra Novoa	1 de octubre 2016	Contrata (funcionario público)
Asesor Sénior	Ana María Espíndola Blanco	1 de octubre 2016	Contrata (funcionario público)
Asesor Sénior	Milton Jara Alcapán	1 de octubre 2016	Contrata (funcionario público)
Asesor Junior	Manuel Carrasco Robediz	1 de octubre 2016	Contrata (funcionario público)
Asistente Administrativo	Romina Díaz Alfaro	1 de octubre 2016	Contrata (funcionario público)
Asistente Ejecutivo	Ana Díaz Urzúa	1 de octubre 2016	Contrata (funcionario público)

Se realizarán 2 evaluaciones una que informa el operador semestralmente, y una segunda evaluación por parte del equipo del centro metodología "360" informada semestralmente. Se debe informar de los resultados al ejecutivo regional de Sercotec.

- 3. Indicadores:** Los indicadores se encuentran aprobados y serán parte del acuerdo de desempeño.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	META
N° total de clientes asesorados en periodo de medición.	Se considera como cliente asesorado, dentro del periodo de medición, aquellos que hayan firmado la solicitud de asesoramiento (D3), y que así mismo, tengan sesiones tipo inicial/nueva o seguimiento reportables, dentro del mismo periodo de medición (período del acuerdo de desempeño)	450
Clientes Activos	Corresponde al número de clientes con seguimiento activo y de tipo presencial, contabiliza a aquel cliente que tenga una asesoría inicial/ nueva o de seguimiento. (Centro cara a cara, Satélite y en la Empresa cara a cara).	70% de la cartera
N° de empresas con aumento de ventas en el periodo de medición	Considera aquellos clientes, que como resultado de la asesoría hayan manifestado un aumento de ventas, dentro del periodo de medición. Para determinar el aumento de ventas se realiza de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> Venta por mismo periodo año anterior v/s igual periodo actual. 	140
N° de nuevos empleos formales	Mide el número de empleos formales generados por los clientes como resultado de la asesoría, ya sea indefinido, plazo fijo, honorarios, part time, tiempo completo, temporal, autoempleo.	35



generados	etc, dentro del periodo de medición.	
Inversiones realizadas	Mide los recursos levantados por los clientes, para realizar Inversiones durante el proceso de atención y/o como resultado de la asesoría. Estas inversiones deben ser de tipo privadas y en estado aprobadas, dentro del periodo de medición.	100.000.000

A partir del 3er año de operación el cálculo del monto de ventas se calculará de la forma establecida por la Gerencia de Centros, si bien no es un indicador exigible como meta es un número que constantemente se está revisando.

- 4. Presupuesto:** Se aprueba presupuesto que será incorporado en el Acuerdo de Desempeño, según la siguiente distribución:

Ítem	Aporte Sercotec \$	Aporte Operador \$	Total \$
Operación y RRHH	\$ 205.510.000	\$ 127.180.000	\$ 332.690.000
Administración	\$ 25.351.000	0	\$ 25.351.000
Total	\$230.861.000	\$ 127.180.000	358.041.000

Se adjunta planilla Excel con el detallé de las partidas presupuestarias

5. Aportes Operador y Socios Estratégicos:

NOMBRE APORTANTE	Monto	DESCRIPCIÓN DEL APORTE (Asesores especialistas, alumnos en práctica, satélites, puntos de atención móvil, estudios de mercado)
Universidad de Tarapacá	108.180.000	Operación del proyecto materiales de oficina Servicios básicos, publicidad, traslados y viáticos, capacitación, hh especialistas, reparación y mantenimiento
CMCA Contadores	\$2.400.000.-	Clínicas Contables.
CONING Consultoría e Ingeniería E.I.R.L.	\$3.700.000.-	Asesoramiento legal personalizado, Clínicas legales.
Abogado Especialista Laboral Sr. Darío Sánchez Montenegro	\$2.400.000.-	Asesoramiento legal, Clínicas laborales.
Ilustre Municipalidad de Camarones	\$1.500.000.-	Instalaciones para operación de oficina satélite.
Ilustre Municipalidad de Putre	\$1.500.000.-	Instalaciones para operación de oficina satélite.
Ilustre Municipalidad de General Lagos	\$1.500.000.-	Instalaciones para operación de oficina satélite.
CFT Tarapacá.	\$6.000.000.-	Capacitaciones, Difusión, Arriendo y uso de instalaciones
Total Aportes	\$127.180.000.-	



6. Temas estratégicos:

• Recursos Humanos

- ✓ **Evaluaciones del equipo de trabajo:** El operador deberá realizar evaluaciones de desempeño semestrales y realizar gestión sobre los resultados obtenidos.
- ✓ **Plan de Capacitación del equipo:** Las brechas identificadas del equipo: deben ser consideradas en el plan de capacitación interno.
Considerar dentro del ítem presupuestario al menos 3 visitas al Nivel Central del equipo regional (Capacitación), para encuentros nacionales según pertinencia.
En caso de ser necesario Considerar una capacitación vinculada al manejo de clientes conflictivos para el equipo del centro, trabajo en equipo y otros relacionados que contribuyan a un favorable clima laboral.

Prospectar un taller de comercio internacional para los ejecutivos de centro.

- ✓ **Desvinculación y/o renuncia:** cada vez que un integrante del equipo de trabajo sea desvinculado, y/o haya renunciado el operador debe informar inmediatamente al Ejecutivo Regional.
- ✓ Las contrataciones se deben regir por procedimiento establecido.

• Operación

- ✓ **Escuela de Negocio para el Fortalecimiento de Mujeres:** Desarrollar dicha escuela con los aportes de terceros y/o socios estratégicos, considerando el uso de la metodología y contenidos elaborados por Sercotec, se debe realizar mínimo 1 vez en el periodo de acuerdo considerando sus 4 módulos.
- ✓ **Plan de capacitación:** Debe estar de acuerdo a los lineamientos del mapa estratégico del centro, realidad territorial, necesidades de los clientes y experiencia de atención. Los requerimientos de capacitación de los clientes son prioritarios para la definición del plan capacitación, resguardando la ejecución permanente del plan básico de capacitaciones.
- ✓ **Ítem de marketing:** Los insertos y publicaciones sean por canales, en formato y con contenidos pertinentes, validado por la Gerencia de Comunicaciones, y complementarios a las actividades a desarrollar por los Centros.
Se solicita que todo el material comunicacional, sean validadas por el periodista regional y ejecutivo regional, considerando los tiempos de respuesta de éste.

Se solicita que los profesores y profesionales de la universidad vayan apoyando a nuestros clientes en temas que son necesarios para ellos,

• Financiero



- ✓ El operador debe mantener una cuenta corriente única para el centro, con un centro de costos y/o contabilidad separada que considere los ítems definidos en el presupuesto. Rendir trimestralmente en los formatos establecidos, adjuntando mayores contables y conciliación bancaria.
- ✓ En cada rendición debe incluirse el aporte del operador y los apalancados
- ✓ **Over Head:** el pago de OH se pagará según procedimiento interno establecido por Sercotec para estos efectos
- ✓ **Presupuesto:** la gestión y ejecución es de responsabilidad del operador en todas sus etapas:
 - Negociación
 - Ejecución
 - Reitemizaciones
 - Rendiciones
 - Respuesta Observaciones

Para operativizar lo anterior, deberá definir responsable y protocolo, distinto al personal de centros.

Las reitemizaciones, se deben solicitar al ejecutivo regional con la antelación debida y no esperara la fecha de pago de un gasto para solicitar reitemizaciones.

- **Otros relevantes**

- ✓ **Mapa estratégico del centro:** Considerar su actualización permanente según necesidad y debe ser conocido por el equipo de trabajo. Para el tercer año de ejecución identificar el sello distintivo del centro, conforme la vocación productiva y ejes estratégicos de desarrollo económico del territorio, resultado de lo anterior deberá verse reflejado en el plan de acción del centro.



Las metas de impacto y las variables de gestión del centro deben ser conocidas por todo el equipo de trabajo, cada integrante debe estar conocimiento de su meta individual y como contribuye al resultado del centro en su conjunto.



- ✓ **Directorio del Centro:** asegurar sesiones periódicas, con asistencia efectiva, en conocimiento del Mapa estratégico del Centro y focos estratégicos de acción. En caso de requerir cambio de integrantes, realizar solicitud justificada a contraparte regional para su evaluación.
- ✓ **Modelo de acreditación:** para este año de operación se continuará con la implementación del modelo de acreditación, donde se requiere la colaboración de los operadores y director de centro.



- ✓ **Neoserra:** El director es responsable del correcto uso, calidad y confiabilidad de los datos ingresados.
Las claves de Neoserra son únicas e intransferibles, por lo que los usuarios no deben prestar su usuario y contraseña a otro asesor (uso exclusivo del usuario e ingreso de datos)
- ✓ **Convenios vigentes:** debe informar de los resultados y la utilidad para su centro de los convenios vigentes

Para constancia firman:



SERGIO MEDINA,
DIRECTOR DE EXTENSIÓN Y
VINCULACIÓN CON EL MEDIO
UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ



MILENNE GRIMAU S.
GERENTE DE CENTROS DE DESARROLLO DE
NEGOCIOS (S)
SERCOTEC



ANEXO N° 1

PRESUPUESTO FINAL INDICADORES



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



PARTIDAS PRESUPUESTARIAS	Observaciones	SERCOTEC	Aportes Proponente		TOTAL POR CENTRO
			Aporte propio	Aporte apalancado de Terceros	
			Pesos Chilenos (\$)	Pesos Chilenos (\$)	
A. RECURSOS HUMANOS		162.000.000			162.000.000
REMUNERACIONES (considerar valor bruto mas el costo empresa)					
1) Director	\$42.000.000 corresponde a: un profesional por 12 meses	42.000.000			42.000.000
2) Asesor Mentor Senior	\$31.000.000 corresponde a: un profesional por 12 meses	31.200.000			31.200.000
3) Asesor Mentor Senior	\$31.000.000 corresponde a: un profesional por 12 meses	31.200.000			31.200.000
4) Asesor Mentor Junior	\$19.200.000 corresponde a: un profesional por 12 meses	19.200.000			19.200.000
5) Asesor Mentor Junior	\$19.200.000 corresponde a: un profesional por 12 meses	19.200.000			19.200.000
6) Asistente Ejecutivo	\$10.800.000 corresponde a: un técnico por 12 meses	10.800.000			10.800.000
7) Asistente Administrativo	\$8.400.000 corresponde a: un administrativo por 12 meses	8.400.000			8.400.000
Valor Agregado (Incorporar las filas que sean necesarias, sólo con cargo a aportes del proponente)		0\$			
HONORARIOS Y SERVICIOS PROFESIONALES					
Se consideran todos los Honorarios y servicios profesionales referidos a la estructura básica de recursos humanos de un CDN.					
Valor Agregado (Incorporar las filas que sean necesarias, sólo con cargo a aportes del proponente)		0\$			
INDEMNIZACION POR AÑOS DE SERVICIO (IAS)					
10) Indemnización por años de Servicio (Considerar la provisión de estos gastos)					
11) Indemnización por años de servicio Acumulado (Monto provisionado acumulado que debe estar en cuenta corriente operador)					
VACACIONES					
12) Vacaciones (Considerar la provisión de estos gastos)					
Subtotal Recursos Humanos		162.000.000			162.000.000
B. OPERACIÓN (Incorporar las filas que sean necesarias en caso de existir valor agregado distinto a las partidas descritas a continuación)					
		43.510.000	108.180.000	19.000.000	170.690.000

1) Materiales de Oficina	\$2.500.000 anuales, que corresponden a gastos asociados a la administración y operación del Centro (insumos, materiales de escritorio, útiles de aseo, entre otros).	2.000.000	1.000.000		3.000.000
2) Servicios Básicos -Generales (Energía, Agua, Internet, Telefonía fija y móvil, TV Cable)	\$300.000 anuales, que corresponden a modem internet móvil, otros.	300.000	19.200.000		19.500.000
2) Servicios Básicos -Generales (Apoyo servicios administrativos y otros)	\$6.600.000 anuales, que corresponden a: \$550.000.- mensuales, 1 asistente.	6.600.000			6.600.000
3) Publicidad	\$7.300.000 anuales, que corresponden a: marketing, publicidad y difusión (merchandising, afiches, folletos, tripticos, pendón, agendas, carpetas, lápices, otros., servicio de encuadernación y empaste, ropa corporativa, pagina web),	7.000.000	5.000.000	500.000	12.500.000
4) Traslados y viáticos	\$4.700.000 anuales, que se desglosan de la siguiente manera: \$4.700.000 anuales, para viáticos de profesionales del CDN, viajes a terreno a las localidades de Camarones, Codpa, Cuya, Putre y Visviri.	4.320.000	26.200.000		30.520.000
5) Arriendos (muebles e inmuebles)		-	22.060.000	9.500.000	31.560.000
6) Licencias (Licencias Sistema de gestión, otras licencias necesarias para la operación)	\$2.240.000 correspondientes al uso de la licencia de Sistema de Gestión por los 7 miembros del equipo del Centro.	2.240.000			2.240.000



7) Capacitación (Capacitación y entrenamiento para los clientes del CDN)	\$11.500.000 anuales, que corresponde a: \$6.250.000 (servicio de coffee y catering) \$5.250.000 (otros gastos relacionados a capacitaciones de clientes, tales como, papelería, impresiones, fotocopias)	10.750.000	10.000.000	20.750.000
8) Capacitación (Capacitación y entrenamiento para el Recurso Humano del CDN)	\$10.600.000 anuales, que corresponde a: \$7.600.000 (pasajes y viáticos equipo de profesionales de CDN Arica) \$3.000.000 (pasajes, alojamiento, viáticos y honorarios) traída experto nacional o internacional.	10.300.000	8.500.000	18.800.000
9) Asesores especialistas (Horas hombre sólo con cargo a aportes del proponente)		0\$	18.720.000	19.220.000
10) Reparaciones -Mantenimiento			6.000.000	6.000.000
11) Comisiones e Impuestos				-
Valor Agregado (Incorporar las filas que sean necesarias, sólo con cargo a aportes del proponente)		0\$		-
Subtotal Operación Proyecto		43.510.000	108.180.000	170.690.000
Subtotal RRHH y Operación del Proyecto		205.510.000	108.180.000	332.690.000
Subtotal RRHH, Operación del Proyecto e IAS Acumuladas				
C. ADMINISTRACIÓN		25.351.000	-	25.351.000
1) Garantías (Prima, comisiones e impuestos de garantías vinculadas a la formalización con Sercotec)	Gastos financieros por concepto de boletas de garantías.	4.800.000		4.800.000
2) Comisión de administración (A+B)*10% (solo de Sercotec)		20.551.000	0\$	20.551.000
Subtotal Administración		25.351.000	-	25.351.000
D. TOTALES PRESUPUESTO RENOVACIÓN		230.861.000	108.180.000	358.041.000
TOTALES		230.861.000	108.180.000	358.041.000





INDICADOR	DESCRIPCIÓN	META
N° total de clientes asesorados en periodo de medición.	Se considera como cliente asesorado, dentro del periodo de medición, aquellos que hayan firmado la solicitud de asesoramiento (D3), y que así mismo, tengan sesiones tipo inicial/nueva o seguimiento reportables, dentro del mismo periodo de medición (periodo del acuerdo de desempeño)	450
Clientes Activos	Corresponde al número de clientes con seguimiento activo y de tipo presencial, contabiliza a aquel cliente que tenga una asesoría inicial/ nueva o de seguimiento. (Centro cara a cara, Satélite y en la Empresa cara a cara).	70% de la cartera
N° de empresas con aumento de ventas en el periodo de medición	Considera aquellos clientes, que como resultado de la asesoría hayan manifestado un aumento de ventas, dentro del periodo de medición. Para determinar el aumento de ventas se realiza de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• Venta por mismo periodo año anterior v/s igual periodo actual.	140
N° de nuevos empleos formales generados	Mide el número de empleos formales generados por los clientes como resultado de la asesoría, ya sea indefinido, plazo fijo, honorarios, part time, tiempo completo, temporal, autoempleo, etc, dentro del periodo de medición.	35
Inversiones realizadas	Mide los recursos levantados por los clientes, para realizar Inversiones durante el proceso de atención y/o como resultado de la asesoría. Estas inversiones deben ser de tipo privadas y en estado aprobadas, dentro del periodo de medición.	100.000.000

