



CENTRO DE
DESARROLLO
EMPRESARIAL

Centros de Desarrollo Empresarial para Costa Rica



Noviembre 2019

I. INTRODUCCIÓN

Los Centros de Desarrollo Empresarial son centros de atención a empresas PYME, basados en el modelo de los SBDC (Small Business Development Center) de los Estados Unidos. La implementación de este modelo en el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), se debe a la colaboración recibida por Departamento de Estado del Gobierno de los Estados Unidos, la Universidad de San Antonio Texas (UTSA) y el Centro Regional para la promoción MIPYME (CENPROMYPE) y la coordinación Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

Esta implementación responde a las Políticas Públicas y a la Ley 9274, Reforma integral a la Ley 8634 del Sistema de Banca para el Desarrollo, en su artículo #41 la cual menciona que:

“El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), por medio de sus recursos económicos del (15%) tendrán como objetivo apoyar a los beneficiarios de esta ley mediante actividades de capacitación, asesoría técnica y de apoyo empresarial, pudiendo ofrecer los servicios de manera directa, mediante convenios o subcontratando servicios. Estas tareas incluirán el apoyo en la presentación de proyectos con potencial viabilidad ante el SBD para su financiamiento, el acompañamiento a beneficiarios de financiamiento del SBD, la promoción y formación de emprendedores, así como acompañamiento a proyectos productivos en cualesquiera de las etapas de su ciclo de vida y que requieran acompañamiento para mejorar su competitividad y sostenibilidad”.

Mediante acuerdo NO. JD-AC-333-2019 la Junta Directiva del Instituto Nacional de Aprendizaje EN LA SESIÓN ORDINARIA NO. 43-2019 CELEBRADA EL 4 DE NOVIEMBRE DEL 2019 acordó por UNANIMIDAD: se implemente la propuesta de centros de desarrollo empresarial en el INA, bajo el sistema de banca para el desarrollo y la normativa correspondiente.

II. DEFINICIONES:

1. **Asesoría:** se define como mentoría, consejo, orientación o instrucción confidencial, sustantiva e individual que se proporciona tanto a representantes de negocios existentes como a emprendedores, e implica una comunicación entre el cliente y asesor. Se trata de un servicio detallado y de alto valor en lo referente a iniciar, administrar o mejorar una empresa.
2. **Capacitación:** se define como una actividad o evento en el cual un asesor del Centro o ponente invitado presenta conocimientos, información y/o experiencias sobre un tema de negocios específico.
3. **Centro de Desarrollo de Empresarial:** es un sitio donde los emprendimientos dinámicos y las Pyme tienen apoyo integral y efectivo para desarrollar sus capacidades empresariales y sus negocios.

4. **Ciente de Centro:** Son clientes del Centro los emprendimientos con oportunidad de crecimiento y las Pyme formales o con condición Pyme en el MEIC, que requieran de la atención o acompañamiento para mejorar un negocio existente. Esto incluye los emprendimientos o Pymes asociativas.

5. **Emprendimientos con oportunidad de crecimiento:** son aquellos nuevos o recientes proyectos empresariales que tienen un potencial realizable de crecimiento gracias a una ventaja competitiva, ya sea, tecnológica o de mercado, suficiente como para convertirse en una Pyme, es decir, que opera bajo una lógica de acumulación generando ingresos por encima de los niveles de subsistencia del propietario que son reinvertidos en el desarrollo del emprendimiento y que crece por encima de la media de su sector.

6. **PYME:** toda unidad de productiva de carácter permanente que disponga, de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura. FUENTE: Ley 8262 Artículo 3(así reformado el párrafo anterior mediante el artículo 34 de la ley N° 8591 del 28 de junio del 2007).



III. INDICADORES

Para realizar la medición de las atenciones y el trabajo realizado por cada centro, se han establecidos indicadores tanto de gestión como de impacto. Ambos indicadores serán la base para el seguimiento y monitoreo que se realizará por parte del INA.

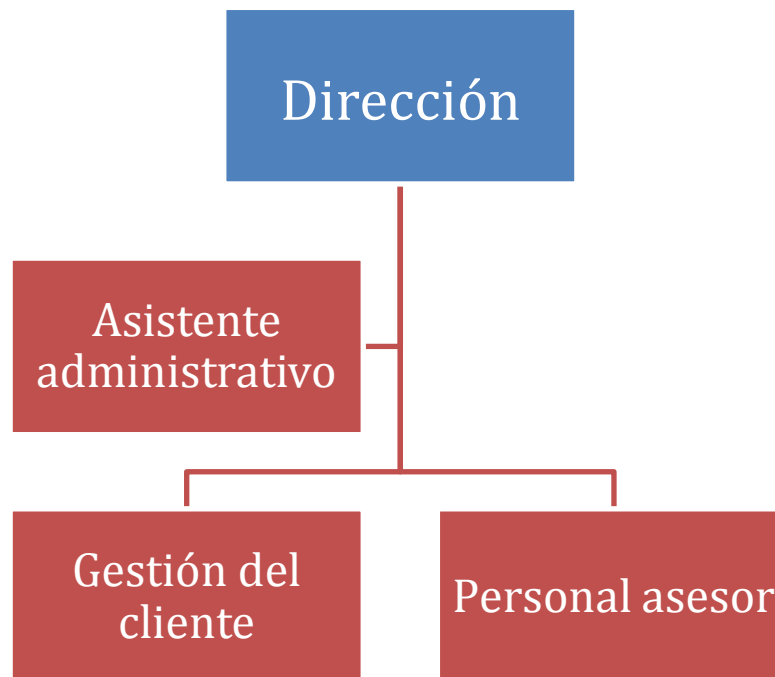
Indicadores de gestión:

- Número total de clientes asistidos
- Número total de horas de asesoría
- Número total de eventos de capacitación realizados.
- Número total de participantes en eventos de capacitación realizados.

Indicadores de Impacto:

- Número total de nuevas empresas establecidas.
- Número total de empleos creados.
- Número total de empleos retenidos.
- Porcentaje de aumento en ventas

IV. ESTRUCTURA PROPUESTA



Para los puestos de dirección, gestión de clientes y asistente administrativo se requiere una persona para cada caso. El staff de asesores será de tres profesionales en cada centro, exceptuando San José donde se requieren ocho.

V. PERFIL Y FUNCIONES DE LAS PERSONAS QUE ATENDERÁN LOS CDE

A. Puesto: Director (a)

La persona que ocupe el cargo de Director(a) del CDE es quien representa al Centro en su territorio, y es la persona encargada de liderar, asegurar y supervisar su adecuado funcionamiento, así como lograr el cumplimiento de las metas propuestas.

Quien ocupe dicho cargo deberá tener como mínimo el siguiente perfil.

Nivel Académico:

Educación formal: Maestría o Licenciatura en carrera de ciencias económicas o ingeniería industrial.

Además, educación no formal: Preferiblemente con conocimiento, comprobable Planificación, Administración de Proyectos, Gestión de PYMEs, emprendimiento, innovación, inglés preferiblemente.

Experiencia Laboral:

Mínimo diez (10) años en la profesión, de los cuales al menos cinco (5) deberán haber sido desempeñados en posiciones de supervisión, gestión y/o ejecución de programas de desarrollo empresarial. Debe tener experiencia en materia de planificación estratégica, calidad, innovación, gestión de proyectos, y manejo de personal técnico y profesional. Recomendable poseer Diplomado en Implementación del Modelo SBDC.

La experiencia será considerada como aquella que sea atinente al área requerida y que se obtenga a partir del momento de haber alcanzado el nivel profesional mínimo establecido.

Responsabilidades y roles:

- Liderar la planificación estratégica del centro.
- Implementar y mantener los procesos de prestación de servicios conforme a los requerimientos operacionales del INA y UFODE.
- Implementar los estándares, acreditarse y mantener vigente la condición.
- Considerar acciones de promoción del centro, en el territorio y público objetivo en coherencia con los lineamientos estratégicos y comunicacionales del INA y UFODE.
- Monitorear e informar el trabajo, avances y resultados de manera periódica al funcionario del INA - UFODE encargado de ejecutar el procedimiento de seguimiento y control.
- Crear una cultura de calidad en las personas que ofrecen servicio en el CDE.
- Dar seguimiento a la prestación de servicios por parte de los asesores empresariales, desde los requerimientos recibidos por parte de los clientes hasta el cierre del expediente.
- Analizar los reportes obtenidos de NeoSerra o sistema informático implementado por el INA-UFODE para identificar tendencias, resolver problemas, y promover la mejora continua de la organización.
- Generar articulaciones territoriales con actores público y/o privado con la finalidad de encadenar la oferta territorial de apoyo a los clientes.



- Coordinar acciones con entidades locales tales como Municipalidades, instituciones públicas, cámaras, entre otros.
- Velar por la correcta administración y rendición de cuentas de los recursos económicos asignados, conforme a lo estipulado en la contratación.
- Preparar oportuna y periódicamente los informes, rendiciones de cuentas, avances, resultados de la operación del Centro para ser informados al funcionario del INA - UFODE encargado de ejecutar el procedimiento de seguimiento y control.
- Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice INA - UFODE.
- Informar a la UFODE de cualquier evento que afecte la adecuada operación del centro, incluso de las oportunidades de mejoras que se observe.
- Asegurar el registro de la información.
- Promover la disposición de asesores externos y estudiantes en prácticas cuando corresponda, con la debida aprobación de la UFODE.
- Alinear los servicios ofrecidos por el CDE con la generación del desarrollo económico de las comunidades de impacto.
- Trabajar jornada completa para el Centro y no podrá desarrollar estas funciones o similares en algún ente público o privado semejante a los centros de desarrollo.

B. Puesto: Asesor (a)

La persona que ocupe el cargo de Asesor(a) Empresarial es quien acompaña de manera integral en el proceso de desarrollo de la Pyme o Emprendimiento que atiende, contribuyendo con ésta en el avance de su proceso de crecimiento. Deberá desarrollar las asesorías para los usuarios del CDE.

Quien ocupe dicho cargo deberá tener como mínimo el siguiente perfil.

Nivel Académico:

Educación formal: Maestría o Licenciatura en carrera de ciencias económicas o ingeniería industrial.

Además, educación no formal: Preferiblemente con conocimiento, comprobable, en Administración de Proyectos, Gestión de PYMEs, emprendimiento, innovación, inglés (al menos uno de los asesores).

Se podría solicitar que al menos uno de los asesores sea especializado en una temática según demanda de las Pymes o de acuerdo al sector productivo de la región.

Experiencia Laboral:

Mínimo cinco (5) años en la profesión, de los cuales tres (3) deberán haber sido desempeñados como asesor en gestión empresarial de micro, pequeñas y medianas empresas. Recomendable poseer Diplomado en Implementación del Modelo SBDC.



La experiencia será considerada como aquella que sea atinente al área requerida y que se obtenga a partir del momento de haber alcanzado el nivel profesional mínimo establecido.

Responsabilidades y roles:

- Implementar y mantener los procesos de prestación de servicios conforme a los requerimientos operacionales de los CDE.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares y de los procedimientos definidos para la operación del centro.
- Promover los servicios que ofrece el CDE.
- Analizar el requerimiento del cliente, entregando la información solicitada o derivando su caso a los servicios del Centro o a los Centro de atención del INA ubicados en el territorio nacional.
- Aplicar las herramientas de diagnóstico, revisar formularios, identificar necesidades latentes del emprendimiento dinámico y de la PYME, apoyar el desarrollo de los planes de trabajo, analizar la información, solicitar investigación de mercado, e implementar las asesorías personalizadas, cumpliendo las metas establecidas.
- Atender la demanda y explorar la captación de clientes con potencial de crecimiento.
- Desarrollar capacitaciones según el plan del CDE.
- Realizar control y seguimiento de los servicios ejecutados.
- Realizar labores de soporte en la formulación de proyectos, de acuerdo a

políticas, procedimientos y prioridades establecidas por el Director del CDE.

- Ingresar la información de sus respectivos usuarios al sistema de registro y monitoreo dispuesto, detallando los avances de la asesoría de largo plazo que irá desarrollando, considerando las metas, objetivos e indicadores pertinentes.
- Coordinar acciones con entidades locales tales como Municipalidades, instituciones públicas, cámaras, entre otros, con el fin de cumplir con el plan de atención definido para sus clientes.
- Trabajar jornada completa para el Centro y no podrá desarrollar estas funciones o similares en algún ente público o privado semejante a los centros de desarrollo.

C. Puesto Gestor (a) de Clientes

La persona que ocupe el cargo de Gestor(a) de Clientes del CDE el encargado de gestionar clientes y responsable de prestar orientación a los distintos usuarios.

Quien ocupe dicho cargo deberá tener como mínimo el siguiente perfil:

Nivel Académico:

Educación formal: Licenciatura en carrera de ciencias económicas o ingeniería industrial.

Además, educación no formal: Preferiblemente con conocimiento, comprobable, en Gestión de PYMEs, emprendimiento, servicio al cliente, inglés preferiblemente.

Experiencia Laboral:

Mínimo cinco (5) años en la profesión, de los cuales tres (3) deberán haber sido desempeñando labores de coordinación de programas de capacitación o gestión administrativa. Debe poseer experiencia en materia de gestión de proyectos.

La experiencia será considerada como aquella que sea atinente al área requerida y que se obtenga a partir del momento de haber alcanzado el nivel profesional mínimo establecido.

Responsabilidades y roles:

- Implementar y mantener los procesos de prestación de servicios conforme a los requerimientos operacionales de los CDE.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares, contribuir a la acreditación y mantener vigente la condición.
- Recibir cordialmente al cliente, escuchar e indagar respecto de sus necesidades y requerimientos.
- Registrar los datos de contacto, tipificar la consulta y analizar de manera genérica el requerimiento.
- Orientar al cliente, entregando la información solicitada, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos identificados.
- Gestionar a los clientes del centro realizando las siguientes acciones:
 - Clasificar a los clientes.
 - Derivar a los servicios del centro.
 - Presentar al equipo de trabajo de CDE los clientes según segmento para la

asignación del asesor. Esto se realiza semanalmente en reunión de seguimiento.

- Ingresar información del nuevo cliente al sistema de gestión respectivo.
- Crear carpeta de cliente y archivar formularios originales.
- Generar los reportes de productividad e impacto económico necesarios para el monitoreo de cada asesor y del Centro.
- Participar en la coordinación y capacitación que realice los CDE y el INA.
- Cumplir las metas individuales que le sean asignadas y los compromisos que ellas conlleven, conforme a la naturaleza del cargo.
- Trabajar jornada completa para el Centro y no podrá desarrollar estas funciones o similares en algún ente público o privado semejante a los centros de desarrollo.

D. Puesto: Asistente Administrativo (a)

La persona que ocupe el cargo de Asistente Administrativo (a) del CDE es la que acompaña de manera integral al Dirección y al personal asesor, contribuyendo al adecuado funcionamiento y desarrollo del CDE.

Quien ocupe dicho cargo deberá tener como mínimo el siguiente perfil:

Nivel Académico:

Educación formal: Técnico en administración o secretariado.

Además, educación no formal: servicio al cliente, uso de paquetes informáticos, contabilidad básica, inglés preferiblemente.



Experiencia Laboral:

Mínimo tres (3) años desempeñando labores de asistente administrativo o secretariado y servicio al cliente.

Responsabilidades y roles:

- Llevar acabo la función administrativa secretarial.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares, contribuir a la acreditación y mantener vigente la condición.
- Recepción al público del centro, registro inicial del cliente.
- Brindar información de los servicios que se brindan en el CDE.
- Trasladar a la persona solicitante al Gestor de clientes.
- Encargada de la correspondencia y central telefónica.
- Administrar la agenda del centro y citas pertinentes.
- Apoyar al Gestor de Clientes en sus funciones administrativas.
- Apoyar en otras labores administrativas y/o técnicas que determine el director, dentro del marco de sus funciones.
- Trabajar jornada completa para el Centro y no podrá desarrollar estas funciones o similares en algún ente público o privado semejante a los centros de desarrollo.

Para toda persona extranjera: Los títulos deberán ser certificados y reconocidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores. Status migratorio comprobado de conformidad con lo establecido en la ley vigente.

VI. PLANTA FÍSICA Y APOYO LOGÍSTICO

Las condiciones que a continuación se detallan deben ser cumplidas a cabalidad por el adjudicatario para formalizar la contratación.

A. Área Disponible

EDIFICIO:

El recinto debe tener como mínimo:

- a. Área de recepción y sala de espera de al menos 16 m² de espacio como mínimo.
- b. Espacio para oficinas: se requiere de al menos 52 m² divididos de la siguiente forma:
 - Una oficina para la dirección de al menos 12 m²
 - Un espacio de al menos 30 m² para tres puestos de trabajo, para el staff de asesores, con sus respectivas paredes internas divisorias para cada cubículo a una altura con oscile entre 1.70 y 1.80 m. Para el recinto de San José se debe considerar 10 m² adicionales para cada puesto adicional de trabajo.
 - Una oficina para el Gestor(a) de clientes al menos 10 m²
- c. Una sala para reuniones de al menos 16 m²
- d. Un área para capacitaciones de al menos 68 m²
(2 m² por persona, más 8 metros cuadrados de área común, según lo estipula el artículo 14 del Reglamento de Seguridad e Higiene del trabajo). Capacidad para albergar un máximo de 30 personas con su respectivo mobiliario de trabajo. Ejemplo: Para 30 participantes y 1 facilitador: $30 \times 2 = 60 + 8 = 68 \text{ m}^2$.
- e. Área para alimentación de la menos 12 m²
- f. Espacio para almacenamiento de materiales y equipo de al menos 10 m²



g. Dos servicios sanitarios de aprox. 4 m² cada uno, con su respectivo lavamanos.

h. Disponer área de parqueo para los clientes del centro.

Todos los recintos deben contar con las paredes internas, cielo raso y piso debidamente instalados. Además, deben ser accesibles (Ley 7600).

B. Nivel de Ruido

El ruido dentro del edificio no puede sobrepasar los 60 decibeles en silencio y en cualquiera de los horarios en que se ejecute el servicio.

C. Condiciones de Seguridad

Escaleras de Emergencia: Para edificaciones de tres o más pisos (el resto de las condiciones serán de conformidad con lo establecido en el Reglamento Sobre Escaleras de Emergencia del Ministerio de Salud, Decreto No. 22088-S art. 1

D. Servicios Sanitarios

Inodoros: El edificio debe estar provisto de dos servicios sanitarios, uno para mujeres y otro para hombres. En cumplimiento con la Ley 7600, debe contar con un servicio accesible.

- Debe existir un lavamanos por cada servicio sanitario.
- Los servicios sanitarios deben ubicarse dentro de las instalaciones de la infraestructura ofertada.



1. **CONDICIONES SUBSANABLES** (elementos cuya subsanación se puede verificar antes de la orden de inicio de los servicios):

CONDICIONES TÉCNICAS (INFRAESTRUCTURA Y APOYO LOGÍSTICO):

2.1. INFRAESTRUCTURA	
A. CONDICIONES FÍSICAS	
Acceso al espacio físico	<ul style="list-style-type: none">• Al menos una entrada debe estar a nivel del suelo• Si hay cambio de nivel se ingresa por medio de ascensor o rampa según la Ley 7600 y su reglamento
PUERTAS	<ul style="list-style-type: none">• Abre y cierra apropiadamente• Abre hacia afuera• Cuenta con llavín en buen estado• Debe tener un ancho mínimo de 0,90 metros de espacio libre
PAREDES	<ul style="list-style-type: none">• Libre de grietas• Sin huecos• Sin filtraciones• Limpias
PISOS	<ul style="list-style-type: none">• Sin grietas, ni huecos• Sin desniveles• Antideslizantes
TECHOS	<ul style="list-style-type: none">• Libre de goteras y filtraciones
CIELOS RASOS	<ul style="list-style-type: none">• Completo• Bien colocado• Sin grietas o huecos• Bien pintado• Sin manchas



VENTANAS/VENTILACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Vidrios y celosías en buen estado• Adecuado flujo de aire provisto por ventilación artificial (aire acondicionado).• Incluye elementos que reducen el impacto ambiental: recinto sellado, persianas, cortinas o vidrios tintados• Adecuado flujo de aire provisto por ventilación artificial (aire acondicionado) o ventiladores de techo o pared.
ESCALERAS FIJAS	<ul style="list-style-type: none">• Con antideslizantes• Con pasamanos de un máximo de 5 cm de grosor• Altura máxima de los pasamanos 90 cm• Iluminadas• Altura de las contrahuellas entre 10 cm y 18 cm• Profundidad mínima de la huella 28 cm (Según Manual de Disposiciones Técnicas Generales sobre Seguridad Humana y Protección Contra Incendios Versión 2013 NFPA)
PINTURA DEL LOCAL	<ul style="list-style-type: none">• En buen estado (sin descascarar)
ORDEN Y LIMPIEZA	<ul style="list-style-type: none">• Sin obstáculos en los pasillos.• Con basurero• Mobiliario libre de polvo y suciedad• Equipo libre de polvo y suciedad• Libre de objetos ajenos al servicio de capacitación a contratar
ELEVADORES (PARA LOS EDIFICIOS DE MÁS DE UNA PLANTA)	<ul style="list-style-type: none">• En los edificios donde exista este mecanismo de acceso y cuando la ubicación del local así lo requiera, el contratista debe cumplir con lo estipulado en el artículo 151 del Reglamento a la Ley 7600• Presentar un plan de mantenimiento de elevadores debidamente actualizado



ILUMINACIÓN EN EL AULA Y RECINTO DE EVALUACIÓN	<p>Las luminarias deben de ser del tipo fluorescentes al menos de 32 vatios cada una y controladas con un interruptor (apagador) en buen estado y accesible. Se deben instalar de cuatro a seis lámparas de dos tubos fluorescentes cada una, dependiendo del área. La iluminación debe darse por medio de tubos fluorescentes, no se permite el uso de bombillos (incandescentes o fluorescentes)</p> <p>Según Norma INTE 31-08-06-2000 Niveles y condiciones de iluminación.</p>
ILUMINACIÓN EN LOS PASILLOS	<ul style="list-style-type: none">• Cuando aplique, de conformidad con los horarios ,se debe garantizar una iluminación de 300 lux. <p>Según Norma INTE 31-08-06-2000 Niveles y condiciones de iluminación.</p>
B. INSTALACIÓN ELÉCTRICA	
TOMACORRIENTES	<ul style="list-style-type: none">• Funcionando correctamente• Sin roturas• Con tapas• Al menos dos tomacorrientes dobles o tres sencillos
APAGADORES	<ul style="list-style-type: none">• A una altura accesible, entre 0.90 m y 1.20 m (según Ley 7600)• Visibles• Funcionando correctamente• Sin roturas
CONDUCTORES	<ul style="list-style-type: none">• Entubados• No visibles• Aislados• Sin roturas• Ordenados



C. CONDICIONES DE SEGURIDAD

EQUIPO PORTÁTIL CONTRA FUEGO

Debe contar con 5 extintores BC o ABC, de al menos 4.5 kilogramos ubicados de la siguiente forma:

Uno en la Recepción
Uno en la Sala de Capacitación
Uno en el comedor
Dos para oficinas

- En buen estado
- Carga completa y vigente con respectivo marchamo
- Debidamente instalado e identificado
- De fácil y libre acceso (de conformidad con lo establecido en el Artículo 9 del Manual de Disposiciones Técnicas Generales al Reglamento sobre Seguridad Humana y Protección contra Incendios vigente)

Pasillos:

- Un extintor ABC mínimo de 4.5 kilogramos por cada 20 metros
- En buen estado
- Carga completa y vigente con respectivo marchamo
- Debidamente instalado e identificado.
- De fácil y libre acceso (de conformidad con lo establecido en el Artículo 9 del Manual de Disposiciones Técnicas Generales al Reglamento sobre Seguridad Humana y Protección contra Incendios vigente)



ILUMINACIÓN DE EMERGENCIA	<p>Debe contar con al menos 4 lámparas de emergencia, distribuidas de la siguiente forma:</p> <p>Una en recepción. Una en cada pasillo. Una en la sala de capacitación. Una en el área de comedor.</p> <ul style="list-style-type: none">• Que disponga de lámparas autónomas o balastos de emergencias en el edificio, según la normativa de seguridad.• Que enciendan al probarlas• Instaladas en un lugar alto• Fijas en la pared• De requerirse, deberá colocarse lámparas adicionales de emergencia a lo largo de las rutas de evacuación, pasillos, accesos a salidas de emergencia, escaleras, de conformidad con las recomendaciones que realice el personal técnico responsable de la evaluación• Las lámparas deben tener una capacidad de tiempo de iluminación de 60 minutos.
SEÑALIZACIÓN DE EMERGENCIA	<ul style="list-style-type: none">• A lo largo de las rutas de evacuación• En los pasillos• Accesos a salidas de emergencia• Escaleras• Según lo estipula el Decreto N° 12715-MEIC, las Normas Técnicas INTE 21-02-02-96, 31-07-2000 y la Norma NFPA vigente
SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Debe existir la rotulación respectiva
D. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS SANITARIOS	
ACCESIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Al menos un servicio accesible conforme a la Ley 7600. Cada uno de estar identificado con el símbolo internacional de accesibilidad.• La unidad accesible debe estar equipada con un lavatorio y un inodoro



INODOROS	<ul style="list-style-type: none">• Funcionan adecuadamente• Con tapas en los tanques y servicios• Limpios• Sin fugas• Sin mancha• Sin fracturas• Sin grietas
LAVATORIOS	<ul style="list-style-type: none">• Se ubican a no más de 3 metros del inodoro• Sin fugas• Sin fracturas• Sin grietas• Instalados a una altura máxima de 80 cm
ILUMINACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Mínimo 1 luminaria fluorescente por batería• Con apagador independiente• Luminaria fija• Capacidad mínima 200 lux de iluminación.
EQUIPAMIENTO	<ul style="list-style-type: none">• Papel higiénico• Jabón para manos• Sistema de secado de manos (secador de aire o toallas de papel para manos) en buen estado e instalado a una altura máxima de 90 cm• Basurero



E. CONDICIONES DE EQUIPO	
EQUIPO AUDIOVISUAL:	<p>Cumplir con los siguientes requerimientos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dos proyectores multimedia (video beam), con entrada HDMI.2. Dos Microcomputadoras portátiles con salida HDMI (con cable HDMI de 8 a 10 metros) y unidad lectora de DVD (con cables RCA).3. 1 Juego de Parlantes Amplificado de Sonido:<ul style="list-style-type: none">• Entradas de Audio: 2 X TRS Balanceado de 6,35 Mm (1/4 De Pulgada), 2 X RCA Desequilibrada, 1 X Estéreo 3.17 Mm (1/8 De Pulgada) TRS.• Respuesta de Frecuencia: 70 A 20,000 Hz.• Amplificador de Potencia: De 25 W por Altavoz.• Dimensiones: Ancho 163.0 Mm X Alto 241.0 Mm X Profundidad 180.0 Mm por Altavoz.• Debe Incluir Dos Altavoces.
PUNTOS ECOLÓGICOS	<p>Las instalaciones propuestas, deben contar con al menos un punto ecológico.</p>
ACCESO A INTERNET	<p>Las instalaciones propuestas deben tener conexión a Internet de banda ancha empresarial de 15 megabytes, de tal forma que se garantice la conexión durante el desarrollo de la jornada laboral. Preferiblemente con internet de fibra óptica y que las computadoras tengan conexión directa a un punto de red. El INA realizará pruebas de conectividad para verificar esta condición.</p> <p>El acceso a internet se debe proporcionar en forma fija (cableado) e inalámbrico (wifi).</p>



AIRE ACONDICIONADO	Las instalaciones propuestas deben contar con aire acondicionado funcionando correctamente. La capacidad idónea de éste debe de ser de 48.000 BTU.
-------------------------------	--

2. LISTADO DE SERVICIOS A CONTRATAR:

- a. **Asesoría:** Su objetivo es fortalecer la capacidad de gestión del dueño, siendo un proceso de formación empresarial.

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

Para la ejecución de este servicio se cuenta con el Procedimiento operativo estándar de asesoría

- b. **Capacitación:** Está se puede realizar bajo diferentes modalidades como charlas, talleres, seminarios, conferencias y otros. Los temas que se brinden serán aquellos que sean de interés y necesidad empresarial de acuerdo a las demandas en los diversos territorios y según los sectores productivos.

La capacitación dentro del centro, deberá de realizarse de manera permanente buscando fomentar un aprendizaje y actualización constante en los clientes lo cual contribuirá al aumento de la tasa de éxito de las iniciativas en sus empresas.

Para la ejecución de este servicio se cuenta con el procedimiento estándar de capacitación.

PROPUESTA DE VALOR QUE EL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL:

- a. **Acceso a oferta financiera:** el centro deberá realizar alianzas y acciones que permitan brindar información a los clientes sobre los diversos servicios financieros disponibles en la banca pública y privada, especialmente con aquellos que sean operadores financieros del Sistema de Banca para el Desarrollo.
- b. **Búsqueda y análisis del entorno:** es importante que el Centro tenga información actualizada sobre las posibilidades de negocio, necesidades de capacitación y mercado para lo cual debe:
 - Tener información sobre los sectores y temas atendidos para mantener una base actualizada del mercado.
 - Mantener material con estudios de mercado, planes de negocio y otros documentos y/o insumos que faciliten la labor de los asesores del Centro.
- c. **Vinculación y articulación al ecosistema productivo local:** es necesario que el Centro sirva como vínculo y articulación entre las instituciones público – privadas y actores del territorio para potencializar información y orientación a los clientes, de acuerdo con sus necesidades siempre acompañados y manteniendo el vínculo de atención a sus clientes, para esto es necesario realizar acciones afirmativas para los emprendimientos y Pymes, según los sectores prioritarios de cada región (se recomienda analizar resultados del ISECO).



REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS ASPECTOS OPERATIVOS BÁSICOS DEL CENTRO

Los requerimientos que se anotan en el cuadro siguiente aplica para todos los Centros de Desarrollo, exceptuando San José, las cuales deben ajustarse a la cantidad de personal contratado.

El detalle de estos insumos se dará en las especificaciones técnicas de la contratación.

MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA REQUERIDOS PARA FACILITAR LOS SERVICIOS:

MOBILIARIO	CANTIDAD REQUERIDA
Escritorio para equipo de cómputo según especificaciones de contratación.	5
Silla ergonómica para uso de oficina según las especificaciones de contratación.	6
Archivadores aéreos	6
Mueble para recepción	1
Pizarra acrílica de 1,22 m x 2,44 m	2
Escritorio para la persona facilitadora en la sala de capacitación	1
Sillas ergonómicas tipo secretarial según especificaciones técnicas (para sala de reuniones y sala de capacitación)	7
Mueble para el equipo audiovisual	2

Sillas para sala de espera y para comedor	11
Expendedor de agua	1
Mesa de reuniones redonda para 6 personas	1
Estantes para bodegaje	1
Silla tipo hotelera para sala de capacitación	30
Mesa de comedor para 6 personas	1
Mesa para horno de microondas	1
Fregadero	1
Vajillas básica para 6 personas	1
EQUIPO	CANTIDAD REQUERIDA
Equipo portátil contra fuego de 4,54 Kg como mínimo	6
Lámpara de emergencia.	5
Microcomputador portátil según especificaciones técnicas de la contratación	5
Proyector multimedia (video beam), con entrada HDMI.	2
Computadoras de escritorio	2
Centro de Impresión en red	1
Central Telefónica, con troncales y aparatos (5)	1
Aire acondicionado de 48.000 BTU.	3
Microondas	1
Monitor de 24 pulgadas	4
Impresora multifuncional	1
Refrigerador de 11 pies	1

MATERIALES DE OFICINA REQUERIDOS PARA FACILITAR LOS SERVICIOS:

Los materiales que se enlistan a continuación son los requeridos para la operación del Centro de Desarrollo, cuyas cantidades serán detallados en el cartel de contratación.

MATERIALES
Tijera metálica para uso de oficina.
Grapadora
Cajas de Grapas
Sacabocados
Sacagrapas
Cinta adhesiva transparente (masking tape).
Dispensador de cinta adhesiva
Cajas de clips
Folders
Goma
Cuadernos de resortes de 100 hojas
Lapiceros (de colores)
Lápiz grafito
Borradores
Planificador de actividades
Borrador para pizarra acrílica.
Marcador permanente tipo frasco (negro, azul, rojo y verde)..
Marcador tipo frasco para pizarra acrílica (negro, azul, rojo y verde).
Lámina de cartulina Bristol de colores (5 láminas por color).
Papel periódico de 71 x 107 cm.



Papel xerográfico (fotocopiado) 75 G/M2 22X28 cm (resmas)

Papel higiénico.

Jabón líquido para manos.

Toallas de papel para el secado de manos.

Basurero plástico mediano.

Toallas de cocina (de papel)

Jabón lavaplatos

Esponjillas lavaplatos

Punto Ecológico compuesto por cuatro contenedores para separación de materiales reciclables, diseñado para colocarse en exteriores. Los contenedores deben ser fabricados en plástico virgen resistente al impacto, a la degradación solar e intemperie. Los contenedores serán con tapa abatible, colores y rotulación para metales (amarillo), plástico (azul), papel y cartón (gris) y orgánicos (verde). La capacidad de cada contenedor deber ser de 53 litros a 60 litros. Deben estar en una estructura de soporte metálica, con techo, pintada con pintura anticorrosiva de alta calidad, preferiblemente horneada. En techo debe ser de lámina metálica esmaltada.



COSTEO

A continuación se muestra la estimación de costos por centro, según ubicación, para establecer el posible precio.

CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL POR UBICACIÓN	PRECIO POR MES
San José (Oriental)	₡28 129 773,68
Cartago	₡18 002 866,46
Heredia	₡17 663 200,99
Chorotega	₡17 061 702,04
Brunca	₡16 717 591,69
Pacífico	₡16 527 891,36
Huetar Norte	₡16 493 208,68
Huetar Caribe	₡16 485 729,46

FORMAS DE PAGO

Cuando los CDE se encuentren operando, se tiene contemplado que los pagos se realicen mensualmente, una vez que se cuente con el recibido conforme producto de realizar el seguimiento técnico y administrativo a cada centro.

Los aspectos administrativos y técnicos definidos para los centros son variables que se estarán evaluando desde la recepción de ofertas y durante la ejecución de la contratación.