



## ACUERDO DE DESEMPEÑO

### SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

Y

### CORPORACIÓN SANTIAGO INNOVA

En Santiago, a 2 días de marzo de 2020, 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 **Carolina Undurraga Sattler**, cédula de identidad N° 12.128.721-8, en calidad de Gerente General del Servicio, ambos domiciliados en Huérfanos N° 1.117, Piso 9°, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana; y la **Corporación Santiago Innova**, RUT N° 74.494.700-6, en adelante, indistintamente, el "Operador de Centro", representado, según se acreditará, por doña **María Paz Sepúlveda Balabán**, cédula de identidad N° 8.771.207-9, y don **Felipe Enrique Ahumada Santis**, cédula de identidad N° 13.767.785-7, todos domiciliados para estos efectos en calle Manuel Rodríguez Sur N° 749, de la comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, se ha convenido lo siguiente:

#### ANTECEDENTES

- Que en virtud de lo establecido en la Resolución N° 9.664, de 12 de octubre de 2018, del Gerente General de Sercotec, que aprobó el "Reglamento de Operadores de Centros de Negocios de Sercotec", éstos deben celebrar periódicamente un Acuerdo de Desempeño, que establecerá las condiciones que deben cumplir para operar un Centro, definiendo un conjunto organizado de objetivos, con sus correspondientes metas, indicadores y medios de verificación, que ayuden al Centro en la realización de su misión y objetivos. Sercotec velará por el cumplimiento del Acuerdo de Desempeño, ejecutando 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° 9.360, de 20 de septiembre de 2016, del Gerente General del Servicio.
- Que, el Operador de Centro fue seleccionado a través de un proceso de evaluación de las propuestas realizado por Sercotec, y ratificado por el Comité Técnico, según consta en el Acta de fecha 25 de enero de 2017, para el Centro de Colina de Región Metropolitana, lo cual fue debidamente notificado mediante la página web institucional [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl), formalizándose a través del "Convenio de Agenciamiento de Centros", suscrito entre las partes con fecha 1° de febrero de 2017, el cual se encuentra vigente, y surtiendo efectos.



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

- Operar el Centro de Negocios de Colina de la Región Metropolitana.
- 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 atienda, 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 2.6 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 al/la Gerente 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, 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, 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° 9.664, de la Gerencia General de Sercotec, las Bases de Concurso Público para Operadores de Centros de Negocios, las preguntas y aclaraciones, la oferta 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 1° de febrero de 2017, 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 presente acuerdo se extenderá hasta el último día del mes de enero del año 2021, no pudiendo exceder del plazo de doce meses, contados desde el día 1° de febrero de 2020.



Excepcionalmente, este acuerdo se suscribe con carácter retroactivo, al día 1º de febrero de 2020, para el solo efecto de ejecución y rendición de recursos, toda vez que el acto tiene consecuencias favorables para las partes y no perjudica los derechos de terceros, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades que correspondan.

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 las 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, Sercotec, pueda transferir sus derechos y obligaciones, en caso de cualquier modificación normativa.

### **TERCERO: Financiamiento.**

El financiamiento de Centros será compartido, y estará sujeto a evaluación y modificación durante la ejecución de convenio. Las partes acuerdan que el valor total del Centro asciende a la suma de \$473.699.562.- (cuatrocientos setenta y tres millones, seiscientos noventa y nueve mil, quinientos sesenta y dos pesos), el cual se desagrega de la siguiente forma:

1. Valor recursos humanos y operación, por suma de \$442.904.003.- (cuatrocientos cuarenta y dos millones novecientos cuatro mil tres pesos), incluyéndose la provisión acumulada de indemnizaciones por años de servicios, el cual será financiado de la siguiente forma:



- a. Sercotec financia hasta la suma de **\$266.955.586.-** (doscientos sesenta y seis millones novecientos cincuenta y cinco mil quinientos ochenta y seis pesos).
  - b. Sercotec financia, además, una suma de **\$30.448.417.-** (treinta millones cuatrocientos cuarenta y ocho mil cuatrocientos diecisiete pesos), por concepto de provisión.
  - c. El Operador financia hasta suma de **\$145.500.000.-** (ciento cuarenta y cinco millones quinientos mil pesos), por concepto de recursos humanos y operación.
2. Valor de administración, por suma de **\$30.795.559.-** (treinta millones setecientos noventa y cinco mil quinientos cincuenta y nueve pesos), financiado de la siguiente forma:
- a. Sercotec financia para las garantías (prima y comisiones vinculadas a formalización con Sercotec) hasta la suma total de **\$ 4.100.000.-** (cuatro millones cien mil pesos).
  - b. Sercotec financia para la comisión de administración hasta una suma de **\$26.695.559.-** (veintiséis millones seiscientos noventa y cinco mil quinientos cincuenta y nueve).

**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 Póliza N° 002230, de Compañía Orsan Seguros, equivalente al 10% del presupuesto total de operación (recursos humanos, operación y administración con cargo a Sercotec y terceros, propios del operador y apalancados), con vigencia al día 8 de junio de 2021, garantía que Sercotec podrá hacer efectiva sin más trámite en cualquier caso de incumplimiento previsto en este instrumento o en cualquier otro en que incurra el Operador.

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 dispuestas en Bases de Concurso para Operadores de Centros 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:



Garantía anticipo de operación: Póliza N° 002229, de Compañía Orsan Seguros, equivalente al 100% del valor anticipado de operación, y con vigencia hasta el día 8 de junio de 2021, 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 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 Sercote.

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 una 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 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.



**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 Contraloría General de la República, realice la revisión de la documentación de respaldo de los antecedentes de proyectos, clientes y rendiciones de cuentas presentadas.
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 y seguimiento actualizados con información real y efectiva al día.
4. Adoptar las medidas necesarias para que la habilitación y equipamiento del Centro de Negocios cumpla, desde el momento de apertura, indicaciones emanadas del Manual de Marca de Centros de Negocios. Asimismo, la documentación, el material de difusión y toda aplicación en que deba aparecer 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 acciones de difusión, la mención del apoyo público y otras materias.



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 el funcionamiento del Centro.
6. En consideración a que los bienes muebles y activos adquiridos con cargo al presupuesto del Programa de Centros, se encuentran destinados al proyecto de Centros de Negocios, dotándolo de infraestructura mínima para su operación, el Operador deberá traspasarlos al vencimiento del acuerdo de desempeño del último periodo de ejecución del proyecto, al Operador seleccionado y formalizado para la ejecución de un nuevo periodo, salvo en aquellos casos en que el proyecto de Centros sea adjudicado al mismo Operador vigente. Para efectos del cumplimiento de la obligación señalada, Sercotec considerará el detalle de los bienes muebles y/o activos contenido en los respectivos inventarios aprobados en la ejecución anual de operación de los Centros de Negocios.
7. Aquellas establecidas en el Reglamento para Operadores de Centros.

**DECIMOSEXTO: Domicilio y prórroga de competencia.**

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

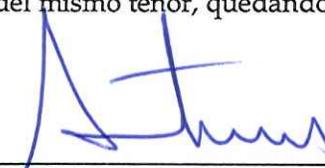
**DECIMOSEPTIMO: Personerías y ejemplares.**

La personería de doña María Paz Sepúlveda Balabán y don Felipe Ahumada Santis, para actuar en representación de Corporación Santiago Innova, consta en Acta de Sesión Ordinaria de fecha 03 de junio de 2019, reducida a escritura pública con fecha 13 de junio de 2019, en la Notaría de Santiago de don Pablo González Caamaño, bajo Repertorio N° 4.793-2019.

La personería de doña Carolina Undurraga Sattler, para actuar en la representación del Servicio, consta del Acuerdo N° 1.601, adoptado por el Directorio en Sesión Extraordinaria 665, celebrada el día 2 de diciembre de 2019, reducida a escritura pública con fecha 4 de diciembre de 2019, en la Notaría de Santiago de don Pablo Alberto González Caamaño, bajo Repertorio N° 9.793-2019.

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

  
MARÍA PAZ SEPÚLVEDA BALABÁN  
DIRECTORA EJECUTIVA  
SANTIAGO INNOVA

  
FELIPE AHUMADA SANTIS  
GERENTE DE EMPRENDIMIENTO  
SANTIAGO INNOVA

  
CAROLINA UNDURRAGA SATTLER  
GERENTE GENERAL  
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

