

RESOLUCIÓN N° 9081

Santiago 10 de septiembre 2014.

VISTO Y CONSIDERANDO:

- 1) Que, 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.
- 2) Que SERCOTEC migrará a un Modelo de Operación Agenciado de sus instrumentos, donde entes calificados denominados Agentes Operadores Intermediarios (AOI), administrarán los recursos traspasados del Servicio y ejecutarán programas de fomento, en el marco de los instrumentos de la Institución cuyos reglamentos admiten su operación agenciada.

3) Que para el nuevo Modelo de Operación Agenciado, se hace necesario establecer las condiciones, requisitos de acceso, convenios a celebrar, pagos, obligaciones, incumplimientos, medidas a adoptar, sanciones, entre otros aspectos, necesarios para cautelar la correcta ejecución de los recursos transferidos y la eficiente operación de los instrumentos.

4) Que en atención a lo anteriormente expuesto, las necesidades del Servicio y las atribuciones que me confieren los Estatutos vigentes, y previa aprobación de la unanimidad del Comité de Gerentes, esta Gerencia General,

RESUELVE:

A. Dar curso y aprobación al siguiente Reglamento, que define las condiciones de incorporación, mantención y pérdida de la calidad de Agente Operador Intermediario de SERCOTEC en adelante AOI, cuyo texto se indica a continuación:

REGLAMENTO AGENTES OPERADORES INTERMEDIARIOS. SERCOTEC

1. Definición

Los Agentes Operadores Intermediarios, en adelante “el/los Agente/s” o “AOI”, son personas jurídicas de derecho público o privado (se excluyen personas naturales, comunidades, sucesiones y sociedades de hecho), habilitadas para suscribir convenios de asignación de fondos de presupuesto Sercotec (Convenios de Agenciamiento), para la ejecución de proyectos de fomento, en el marco de los instrumentos cuyos reglamentos admitan su operación agenciada.

2. Incorporación de un Agente Operador Intermediario

Los Agentes Operadores Intermediarios adquirirán este carácter previo concurso público. La preparación de sus bases será de competencia de la Gerencia de Programas de Sercotec, verificadas por el Fiscal del Servicio o quien este designe en su representación, y aprobadas por el Gerente General mediante resolución.

Para poder incorporarse a la nómina de Agentes Operadores Intermediarios deberá postular a la/s convocatoria/s realizadas por Sercotec en esta materia.

El proceso consta de las siguientes etapas:

2.1. Proceso de postulación: Los AOI interesados en postular deberán presentar la totalidad de la documentación solicitada, en la forma, lugar y plazo definidos en las bases



de convocatoria. Durante el período de postulación se establecerá un plazo para realizar preguntas de los potenciales participantes a través de la página web www.sercotec.cl. De manera posterior, Sercotec responderá a través del mismo sitio, en el plazo estipulado en las bases de convocatoria, asegurando que las respuestas estén disponibles para todos los postulantes, pasando a formar parte integrante de dichas bases.

2.2. Proceso de admisibilidad: Una Comisión Técnica del Nivel Central de Sercotec, conformada según lo establezcan las respectivas bases de convocatoria, realizará el proceso de evaluación de la admisibilidad de los participantes, de acuerdo a los requisitos establecidos en las bases, durante el cual se verificará la legalidad y la veracidad de la información entregada que respalda el cumplimiento de los requisitos de acceso.

2.3. Proceso de evaluación y selección general: Una Comisión Técnica del Nivel Central de Sercotec, conformada según lo establezcan las respectivas bases de convocatoria, evaluará a los postulantes a AOI según los criterios generales establecidos en las bases y recomendará a los AOI que cuenten con las condiciones necesarias y suficientes para operar los instrumentos de Sercotec.

2.4. Proceso de evaluación y selección regional: Una Comisión Ejecutiva Regional evaluará a los postulantes admisibles, de acuerdo a los criterios establecidos en las bases, seleccionando a los que cuentan con las capacidades para operar los instrumentos de Sercotec a nivel regional. Será opcional realizar una ronda de entrevistas con los AOI postulantes, en la forma que cada Dirección Regional estime pertinente, como proceso adicional a la validación de los criterios regionales. Al terminar dicho proceso, se generará un acta que contenga las notas de evaluación y una lista con la recomendación de los postulantes, señalando a continuación una lista de prelación con los AOI que no resultaron recomendados y que cuenten con una nota final igual o superior a la nota de corte.

2.5. Validación de la elección regional: El Comité de Gerentes de Sercotec seleccionará los AOI conforme las recomendaciones recibidas y elaborará la lista de prelación, pudiendo solicitar antecedentes adicionales a las Direcciones Regionales o levantando observaciones al proceso de evaluación.

2.6. Aviso de resultados: Sercotec informará, a través de carta certificada, al representante legal del AOI postulante los resultados del proceso de selección. Los que resulten seleccionados serán convocados a iniciar el proceso de formalización y a aquellos que queden en lista de prelación se les informará que podrán ser llamados a formalizar, en caso que los seleccionados no concreten su formalización o se dé término anticipado al convenio respectivo.



2.7. Formalización: Las Direcciones Regionales formalizarán a los postulantes seleccionados como AOI de Sercotec habilitados para operar en sus respectivas regiones. En primer lugar, la Dirección Regional verificará el cumplimiento de los requisitos de formalización por parte de los AOI, indicados en las bases de convocatoria. En segundo lugar, las Direcciones Regionales firmarán un Convenio de Agenciamiento y Acuerdo de Desempeño Anual Regional con el/los AOI seleccionado/os. En caso de que el/los AOI seleccionado/s no pudiesen formalizar, se llamará al siguiente AOI conforme la lista de prelación.

La sola participación en la convocatoria por parte de los AOI implica que se está en conocimiento de las características y condiciones para postular al concurso, aceptando éstas en su totalidad.

Frente a cualquier información o situación entregada maliciosamente que falte a la verdad, se dejará sin efecto la participación en el respectivo concurso, ante lo cual Sercotec podrá iniciar las acciones legales correspondientes.

3. Requisitos y criterios para la etapa de Admisibilidad, Evaluación y Selección General de Agente Operador Intermediario

Se requerirá al oferente el cumplimiento de todos y cada uno de los siguientes requisitos y criterios:

- 3.1 Ser una persona jurídica de derecho público o privado (se excluyen personas naturales, sucesiones y sociedades de hecho), cuya función u objetivo les permita el desarrollo de actividades compatibles con la recepción y asignación de recursos Sercotec para la ejecución de proyectos de fomento.
- 3.2 Contar con las capacidades técnicas, legales y de experiencia, relacionadas con los ámbitos de intervención de fomento productivo y apoyo a las Empresas de Menor Tamaño.
- 3.3 Disponer de respaldo financiero para la adecuada implementación de los proyectos, según se requiera en las respectivas bases de convocatoria.
- 3.4 Dar cumplimiento a todos los requisitos establecidos en las respectivas bases de concurso.

4. Requisitos y criterios para la etapa de Evaluación y Selección de Agente Operador Intermediario



Los AOI, además de cumplir con los requisitos de Evaluación y Selección General, deberán cumplir todos y cada uno de los requisitos para ser seleccionados como AOI Regional, según lo establecido en las bases de convocatoria, en su apartado criterios regionales, como, entre otros:

- 4.1 Conocer el desarrollo económico y productivo de la región e identificar potenciales ámbitos de acción caracterizados por variables tales como: cobertura territorial, sectores productivos, cantidad de potenciales beneficiarios, articulación y coordinación con actores públicos y privados, entre otros aspectos, según los lineamientos que se requiera en las respectivas bases de convocatoria.
- 4.2 Tener una dotación profesional y técnica con experiencia vinculada al ámbito de intervención, así como infraestructura física y tecnológica, equipamiento, metodologías de intervención territorial, metodologías de promoción y difusión. Todo lo anterior debe permitir al AOI, planificar, promover, captar, evaluar, supervisar, administrar, hacer seguimiento y, cuando la normativa así lo disponga, ejecutar programas, instrumentos y proyectos.

5. Convenios a celebrar

Una vez validada la selección regional del AOI por el Comité de Gerentes de Sercotec y terminado el proceso de verificación de requisitos de formalización, el Agente deberá suscribir un Convenio de Agenciamiento con la correspondiente Dirección Regional de Sercotec. En dicho convenio constarán, al menos, los antecedentes de su incorporación, derechos, obligaciones, normativa que lo regula, condiciones para mantener su calidad, sus incumplimientos, medidas y procedimientos a adoptar para este último caso.

La habilitación para administrar programas, instrumentos y proyectos a nivel regional durará 3 (tres) años contados desde la suscripción del respectivo Convenio de Agenciamiento, prorrogables excepcionalmente hasta por 6 (seis) meses, en los casos y formas que se estipularán en las respectivas bases de convocatoria.

Adicionalmente, el Convenio de Agenciamiento incorporará un Acuerdo de Desempeño Anual.

En este Acuerdo se establecerán anualmente las condiciones mínimas que deberá cumplir un Agente para operar en una región determinada, definiendo sus equipos profesionales, más un conjunto organizado de objetivos, con sus correspondientes metas, indicadores y medios de verificación, que orienten y ayuden al Agente en el cumplimiento de su misión, promuevan un uso eficiente y eficaz de los recursos públicos, y permitan una correcta y transparente rendición de cuentas.



La no renovación de un Acuerdo de Desempeño Anual no libera al Agente de continuar sus acciones como tal con todos los proyectos de fomento que esté administrando, hasta su completa ejecución y rendición.

De manera excepcional, si ocurriese que en una/s determinada/s Direcciones Regionales no se presenten interesados o los que se presenten no resulten seleccionados por puntaje de corte deberá contemplarse la posibilidad de extender convenios celebrados en otras regiones con AOI.

6. Pagos al Agente Operador Intermediario

Sercotec pagará al Agente por la ejecución de programas, instrumentos y proyectos, considerando para esto acciones de promoción, captación, evaluación, supervisión, ejecución, seguimiento y administración, entre otras requeridas por cada instrumento agenciado de Sercotec.

El monto o porcentaje de pago se establecerá al asignar las condiciones de financiamiento según lo dispuesto en el reglamento y manuales operativos de cada instrumento agenciado.

7. Obligaciones de los Agentes Operadores Intermediarios

Serán obligaciones principales e indelegables de los Agentes, las siguientes:

7.1. Cumplir los compromisos asumidos con Sercotec tanto en el Convenio de Agenciamiento como en el Acuerdo de Desempeño Anual.

7.2. Ajustarse a la Propuesta Técnica aprobada por la Dirección Regional.

7.3. Ajustar sus procedimientos conforme las instrucciones impartidas por Sercotec.

7.4. Difundir y promover los instrumentos agenciados de fomento de Sercotec en el territorio, público objetivo, entre otros; y en conformidad a los lineamientos comunicacionales dictados por el Servicio.

7.5. Atender las demandas y requerimientos de los clientes en materia de desarrollo productivo y empresarial, competitividad, emprendimiento y asociatividad, entre otros.

7.6. Conforme la demanda y requerimiento regional, deberá preparar y proponer proyectos a la Dirección Regional.



7.7. Asegurar el buen desarrollo y cumplimiento de los proyectos aprobados por los Comités establecidos para estos efectos por Sercotec, operando bajo los estándares establecidos en los reglamentos y manuales de los respectivos instrumentos.

7.8. Asegurar la correcta administración de los recursos transferidos por Sercotec y el cumplimiento del cofinanciamiento empresarial, si esto último correspondiere, en el marco de las disposiciones contenidas en el Manual de Rendiciones y/o la regulación existente.

7.9. Preparar oportuna y periódicamente los informes y rendiciones de cuentas, conforme las instrucciones establecidas por Sercotec y normativa vigente, sin perjuicio de aquellas que imparta la Contraloría General de la República.

7.10. Participar en las instancias de coordinación y de capacitación que realice la Dirección Regional, la Gerencia de Programas y, en general, cualquier unidad de Sercotec.

7.11. Efectuar las mediciones de cumplimiento de los indicadores de proceso, producto y resultado, según corresponda al instrumento.

7.12. Participar en las evaluaciones de desempeño y entregar la información que solicite Sercotec o quien el servicio mandate.

7.13. Mantener actualizada y disponible ante Sercotec toda la información de proyectos y contactos de los clientes, en los plazos y forma (sistemas de información, digital, papel, entre otras) que Sercotec determine.

7.14. Mantener los antecedentes de cada operación, con el fin de facilitar las labores de supervisión y evaluación, hasta por 1 (un) año contado desde el cierre de la operación del proyecto (Acta de cierre). Cumplido dicho plazo, deberá remitir la totalidad de los antecedentes en formato digital e impreso a la Dirección Regional correspondiente, conforme las instrucciones que la Dirección Regional entregará al efecto.

7.15. Dar todas las facilidades necesarias tanto para que Sercotec, como quien este designe y/o la Contraloría General de la República, revisen la documentación de respaldo de los antecedentes de proyectos, clientes y rendiciones de cuentas presentadas, como también entregar a este Servicio los antecedentes que le solicite.

7.16. Mantener la confidencialidad de la información de los clientes, de los proyectos y de todas las bases de datos relativas a la operación de instrumentos de Sercotec, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la ley 19.628 sobre protección de datos personales, debiendo requerir, en cada uno de los programas, instrumentos y proyectos, autorización de los clientes para incorporar sus antecedentes personales a una base de



datos para su uso y tratamiento en acciones de apoyo, con organismos públicos o privados, así como también para la confirmación de antecedentes con fuentes oficiales, tales como el Servicio de Impuestos Internos, Registro Civil, Dirección del Trabajo, Ministerio de Desarrollo Social, Tesorería General de la República, entre otros, bases de datos que solo podrán ser operadas por Sercotec. **En todos los casos, esta obligación no será obstáculo para las acciones de supervisión y seguimiento que desarrolle Sercotec o quien este designe.**

7.17. Entregar la información requerida por Sercotec y mantener activa la participación en las instancias de capacitación y transferencia de conocimientos.

7.18. Mantener una fluida comunicación con la Dirección Regional para la coordinación de las actividades de fomento.

7.19 Velar por la ausencia de conflicto de interés en el desempeño de sus funciones.

7.20 Adoptar las medidas necesarias para que todos los documentos oficiales, equipos, bienes de capital, habilitaciones de obra, entre otros, cofinanciados con recursos otorgados por Sercotec sean rotulados de forma que haga notoria la contribución del Servicio, dentro del plazo de un mes contado desde su adquisición o realización.

7.21. Asimismo, en toda actividad pública que se efectúe para difundir los instrumentos de Sercotec y los proyectos financiados con recursos de la institución, ya sea en su inicio, durante su ejecución o término, tanto en la promoción presencial, como también en medios escritos, audiovisuales o digitales, deberá señalar expresamente que es apoyado por Sercotec, en los términos establecidos por este.

7.22 Adoptar las medidas necesarias para que la información de los datos de los clientes estén actualizados y disponibles en los medios de difusión que determine Sercotec.

8. De los incumplimientos.-

Los incumplimientos se clasifican en gravísimos, graves y menos graves.

8.1. Se considerarán incumplimientos gravísimos:

- a) Usar indebidamente o aplicar a un fin distinto de aquel para el que fueron entregados, los recursos recibidos para la ejecución programas, instrumentos y/o proyectos.
- b) Incurrir en falta de probidad y/o integridad en el cumplimiento de sus labores de Agente. Se entenderá como falta a la probidad la ausencia de honradez, integridad o rectitud en el proceder de un AOI en el desempeño de las funciones convenidas en este Reglamento y en el Convenio de Agenciamiento.
- c) Quiebra, notoria insolvencia o pérdida de la personalidad jurídica del Agente.



- d) Informar y rendir cuenta de actividades no realizadas durante la ejecución de un programa, instrumento y/o proyecto.
- e) Cualquier incumplimiento que hubiere ocasionado perjuicio a los usuarios o a Sercotec, o impedido la correcta implementación y administración de los programas, instrumentos y/o proyectos.
- f) Los señalados como tales por los reglamentos y manuales operativos de los respectivos instrumentos.

8.2. Se considerarán incumplimientos graves los siguientes:

- a) Exigir a las empresas, emprendedores/as o beneficiarios/as, postulantes o adjudicatarios al o del cofinanciamiento Sercotec, condiciones o requisitos que no estén expresamente establecidos en la normativa vigente.
- b) Incurrir en negligencia inexcusable en el cumplimiento de sus labores de Agente o en el uso de la imagen corporativa de Sercotec (uso indebido o no uso en caso de corresponder).
- c) Incorporar o adjuntar datos o antecedentes falsos en las solicitudes de cofinanciamiento o informes a que está obligado a entregar.
- d) La negativa injustificada y reiterada a proporcionar información requerida por Sercotec, o falta de otorgamiento de las facilidades necesarias para la realización de inspecciones, auditorías o supervisiones, de modo de hacer imposible el control, evaluación o fiscalización de la prestación de los servicios de Agente. Para estos efectos, se entenderá que la conducta es reiterada si requerido un informe en dos ocasiones, el Agente no ha dado respuesta a ninguna de las dos solicitudes en un plazo de 30 días.
- e) Falta de comunicación oportuna de los conflictos de intereses que afecten a sus dependientes, socios, accionistas o ejecutivos principales.
- f) Los señalados como tales por los reglamentos y manuales operativos de los respectivos instrumentos.

8.3. Serán considerados incumplimientos menos graves los siguientes:

- a) Los señalados como tales por los reglamentos y manuales operativos de los respectivos instrumentos.
- b) Asimismo se considerarán infracciones de este tipo los casos en que Sercotec reciba reclamos por parte de los beneficiarios o de instituciones relacionadas con el Red de Fomento Productivo, o a través de los mecanismos de evaluación y control, que no se refieran a faltas gravísimas o graves.
- c) La contravención a una instrucción dada por escrito (aun por correo electrónico) por la respectiva Dirección Regional, o cualquier unidad o gerencia de Sercotec.
- d) En general, las infracciones del Agente que no se encontraren comprendidas en ninguna de los casos anteriores.

Tanto en el caso de las faltas gravísimas, graves y menos graves, los Agentes serán responsables de los incumplimientos cometidos por sus miembros, propietarios,



controladores, ejecutivos, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión de los instrumentos y/o, proyectos de fomento que tengan a su cargo. Serán también responsables por los incumplimientos cometidos por personas naturales que estén bajo su dependencia o bajo dirección o supervisión directa de alguna de las personas mencionadas en el inciso anterior.

9. De las medidas a adoptar ante un incumplimiento

9.1. En el caso de incumplimientos gravísimos:

El Agente podrá ser excluido de una región, dando Sercotec término anticipado al Convenio de Agenciamiento y al Acuerdo de Desempeño Anual vigente. Esto también podrá decretarse en casos de reincidencia del AOI en incumplimientos graves. Lo anterior será sancionado por el Comité de Gerentes de Sercotec.

9.2. En el caso de incumplimientos graves:

El Agente podrá ser suspendido hasta por seis meses para presentar nuevos proyectos al Comité de Asignación Macrozonal. Lo anterior también podrá decretarse en casos de reincidencia del AOI en incumplimientos menos graves.

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

9.3. En el caso de los incumplimientos menos graves:

El Agente podrá ser multado por los montos y en la forma que se establezca en cada uno de los reglamentos y manuales de operación de los respectivos instrumentos. Las multas serán aplicadas por la Dirección Regional correspondiente.

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

10. Procedimiento sancionatorio

En los casos que el AOI incurra en faltas gravísimas o graves, el Director Regional comunicará mediante carta certificada al Agente los hechos que la constituyen y como estos configuran el incumplimiento. La carta será enviada al domicilio del Agente, con copia a la Gerencia de Programas.

El Agente tendrá un plazo de 10 (diez) días hábiles para realizar sus descargos, presentación a la que deberá acompañar todos los 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 se hayan remitido, tratándose de un falta grave, resolverá el Director Regional. Tratándose de una falta grave reiterada o de una falta gravísima, resolverá el Comité de Gerentes de Sercotec.



En ambos casos, sea el Director Regional o el Comité de Gerentes de Sercotec, 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 Agentes serán ejecutados y notificados por la Gerencia de Programas.

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

El Agente tendrá un plazo de 3 (tres) días hábiles para presentar el recurso de revisión ante la respectiva Dirección Regional, la que remitirá los antecedentes al Gerente General de la institución. Al respectivo recurso solo podrán agregarse antecedentes distintos a los presentados ante el Comité de Gerentes, en los casos que el AOI 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, estas podrán ser sancionadas con las multas establecidas en los respectivos reglamentos y manuales de operación de cada instrumento, para lo cual bastará la notificación al representante legal del AOI mediante carta certificada. **Contra esta medida no procederá recurso alguno.**

11. Causales de la pérdida de la calidad de Agente Operador Intermediario

Son causales de pérdida de la calidad de Agente:

- a) El término de la vigencia del Convenio de Agenciamiento.
- b) La notificación del Acuerdo del Comité de Gerentes de Sercotec que acepte la renuncia por escrito de un Agente a esa calidad.
- c) La notificación del Acuerdo del Comité de Gerentes de Sercotec que resuelva su exclusión, que tendrá efecto en la o las regiones que dicho Acuerdo señale.

12. Efectos de la pérdida de la calidad de Agente Operador Intermediario

El Agente deberá:

- a) Rendir cuenta sobre la totalidad de los fondos ejecutados.
- b) Restituir a Sercotec o a quien este designe los fondos no ejecutados.
- c) Previa autorización del beneficiario/cliente, entregar su aporte a Sercotec o a quien este designe.
- d) Traspasar la supervisión y administración de los programas, instrumentos y/o proyectos en curso a quien el Comité de Gerentes de Sercotec determine.
- e) Traspasar a Sercotec o a quien este designe todos los documentos de los programas, instrumentos y/o proyectos que obran en su poder.

Cumplidas todas y cada una de las obligaciones precedentemente señaladas, deberá celebrarse un finiquito que dé cuenta de la conformidad de Sercotec y del Agente respecto del cierre.



La exclusión de un Agente en una o más regiones lo inhabilitará para postular a los concursos que se convoquen en esta(s) durante los dos (2) años siguientes. Si el Agente ha perdido la calidad de tal por su renuncia, el plazo se reducirá a un (1) año. Estos plazos se medirán entre la firma del finiquito antes aludido y la fecha de publicación de las bases del llamado a concurso.

La Gerencia de Programas llevará una nómina con los Agentes que han sido objeto de medidas.

12. Vigencia

El presente reglamento regirá a contar de la fecha de aprobación por resolución y su vigencia para los siguientes años queda condicionada a que en los respectivos presupuestos de Sercotec se contemple la facultad de transferir recursos a los Agentes.

B. Comuníquese a través de la Gerencia de Programas del Servicio a todo SERCOTEC.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE


BERNARDO TRONCOSO NARVÁEZ
GERENTE GENERAL
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA


JCLA/JSI/XMR/FJMM/ASC/ASB/MSB/RCCC/MGS


DISTRIBUCIÓN.-

Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales
Unidad de Auditoría Interna
Gerencia Programas
Gerencia Desarrollo
Gerencia de Administración y Finanzas
Gerencia de Personas
Gerencia de Tecnología y Sistemas
Gerencia de Centros de Desarrollo Empresarial
Direcciones Regionales de Sercotec