



## RESOLUCIÓN N° 9503

Santiago, 9 de noviembre de 2017

### VISTO Y CONSIDERANDO:

- 1) Que, Sercotec es una Corporación de Derecho Privado que tiene como misión mejorar las capacidades y oportunidades de emprendedores, emprendedoras y de las empresas de menor tamaño para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios, acompañando sus esfuerzos y evaluando el impacto de la acción institucional.
- 2) Que, habiéndose definido un nuevo modelo de operación agenciado de los instrumentos de la Corporación, en que los Operadores administran recursos traspasados del Servicio y ejecutan programas de fomento, se aprobó el Reglamento para Agentes Operadores de Sercotec a través de Resolución N° 9081, de 2014.
- 3) Que, posteriormente, y a fin de dar la relevancia estratégica que reviste para el Servicio la operación de los instrumentos agenciados, así como el establecimiento de un sistema de notificación más expedito se aprobó una modificación al procedimiento por Resolución N° 9091, de 2014.

4) Que, en este marco, Sercotec ha llevado a cabo un proceso de mejoramiento de los procedimientos de operación de los Agentes Operadores Intermediarios, en conjunto con las 15 Direcciones Regionales, siendo necesario dejar sin efecto la Resolución N° 9.081, de fecha 10 de septiembre de 2014, y sus modificaciones posteriores.

5) Que, en atención a lo precedentemente expuesto, las necesidades del Servicio y las atribuciones que me confieren los Estatutos vigentes de Sercotec.

## **RESUELVO:**

**1° DÉJESE SIN EFECTO**, a partir de la presente fecha, la Resolución N° 9081, de 2014, del Servicio de Cooperación Técnica, que aprobó el Reglamento para Agentes Operadores de Sercotec, y la Resolución N° 9091, de 2014, que aprobó sus modificaciones.

**2° APRUÉBASE** Reglamento de Agentes Operadores Sercotec, cuyo texto es el siguiente:

## **REGLAMENTO AGENTES OPERADORES SERCOTEC**

### **1. DEFINICIÓN.**

Los Agentes Operadores Sercotec, en adelante, los "Agentes", son personas jurídicas de derecho público o privado (se excluyen las personas naturales, comunidades, sucesiones y sociedades de hecho), designadas para la ejecución de proyectos de fomento, en el marco de los instrumentos cuyos reglamentos admitan su operación agenciada.

### **2. REQUISITOS PARA SER AGENTE OPERADOR SERCOTEC.**

Para adquirir la calidad de Agente, se requerirá el cumplimiento de los siguientes requisitos:

2.1. Ser persona jurídica de derecho público o privado cuya función u objetivo sea compatible con la suscripción de convenios de asignación de recursos de presupuesto de Sercotec (Convenios de Agenciamiento), para la ejecución de programas y proyectos de fomento.

2.2. Contar con una dotación profesional y técnica, así como una infraestructura, equipamiento y recursos financieros acorde con la realidad productiva regional, que permita evaluar, supervisar y administrar programas y proyectos de fomento y garantizar continuidad en la operación.

### **3. INCORPORACIÓN DE UN AGENTE OPERADOR SERCOTEC.**

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

Le corresponderá a cada Dirección Regional la evaluación de las entidades públicas o privadas como Agentes. Tanto la selección de los Agentes como la lista de prelación de los mismos debe ser ratificada por el Comité de Gerentes de Sercotec.

Los interesados en postular deben proponer ámbitos de acción caracterizados por variables tales como: cobertura territorial, sectores productivos, tamaño de los potenciales beneficiarios y, en general, explicitación del universo potencial de clientes.

Excepcionalmente, si no se presentaren interesados en alguna Dirección Regional de Sercotec, o los que se presenten no resulten seleccionados, o los seleccionados hubieren perdido su calidad de Agentes Operadores por renuncia o exclusión, podrán extenderse los convenios celebrados en otras regiones o designarse administradores provisorios entre aquellos seleccionados mediante concurso público sólo por el tiempo en que se procede a un nuevo proceso concursal.

#### **4. CONVENIOS A CELEBRAR.**

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

La habilitación como Agente Operador Sercotec tendrá una duración de **5 (cinco) años**, en virtud del Convenio de Agenciamiento, pero condicionada al desempeño de sus actividades estipuladas en los acuerdos de desempeño anual suscritos con la Direcciones Regionales correspondientes.

Además, cada Agente Operador deberá suscribir anualmente un "Acuerdo de Desempeño" con la Dirección Regional que corresponda. En este acuerdo se estipularán anualmente las condiciones mínimas que deberá cumplir un Agente para operar en una región determinada, definiéndose sus equipos profesionales, más un conjunto organizado de objetivos, y 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.

A su vez, la no renovación de un "Acuerdo de Desempeño Anual" no libera al Agente de continuar con sus acciones como tal con todos los proyectos de fomento que se encuentre administrando, hasta su completa ejecución y rendición.

#### **5. PAGO AL AGENTE OPERADOR SERCOTEC.**

Sercotec podrá pagar al Agente por concepto de apoyo a las postulaciones, evaluación, asesoría, acompañamiento, supervisión, seguimiento y rendición de recursos, entre otros requeridos para cada instrumento agenciado, además de administración de programas y proyectos de fomento. Adicionalmente, Sercotec le podrá pagar al Agente por concepto de costos de administración de recursos transferidos hasta un 3% de los recursos asignados, debiendo estipularse en el acuerdo de desempeño anual y sujeto a la disponibilidad presupuestaria de cada Dirección Regional.

El monto o porcentaje de pago se establecerá al asignar las condiciones de financiamiento según lo dispuesto en el reglamento de cada uno de los instrumentos agenciados y sus modificaciones.

La Dirección Regional podrá anticipar hasta un 100% (cien por ciento) del monto aprobado para ejecución de los proyectos y programas, así como también se podrá anticipar hasta un 100% del monto aprobado para el pago de OH (*Over Head*). Dichos anticipos sólo podrán autorizarse previa entrega de garantías, la cual podrá ser, boleta de garantía bancaria pagadera a la vista, póliza de seguro de ejecución inmediata, certificado de fianza o vale vista, por el monto total anticipado.

## **6. OBLIGACIONES DE LOS AGENTES OPERADORES SERCOTEC.**

Serán obligaciones principales e indelegables de los Agentes las siguientes:

6.1. Cumplir con los compromisos asumidos con Sercotec tanto en el convenio de agenciamiento como en el acuerdo de desempeño anual.

6.2. Cumplir con los compromisos asumidos con los beneficiarios de Sercotec en los contratos de ejecución de programas y proyectos de fomento.

6.3. Ajustarse a la propuesta técnica aprobada por la Dirección Regional de Sercotec.

6.4. Ajustar sus procedimientos conforme a las instrucciones impartidas por Sercotec.

6.5. Promover instrumentos agenciados de fomento de Sercotec en el territorio, público objetivo, entre otros, en conformidad a los lineamientos comunicacionales dictados por el Servicio.

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

6.7. Conforme a la demanda y requerimiento regional, deberá preparar y proponer proyectos a la Dirección Regional de Sercotec.

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

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

6.10. Garantizar oportunamente los recursos asignados por Sercotec, previo a la transferencia de los mismos, por el total de los montos anticipados.

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

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

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

6.14. Participar en evaluaciones de desempeño y entregar la información que solicite Sercotec o quien el Servicio mandate para tales efectos.

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

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

6.17. Dar todas las facilidades necesarias tanto para que Sercotec como quien éste 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, así como también entregar a este Servicio los antecedentes que le solicite.

6.18. 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 Sercotec, en 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 Servicio de Impuestos Internos, Servicio de Registro Civil, Dirección del Trabajo, Ministerio de Desarrollo Social, Tesorería General de la República, entre otros, bases de datos que sólo podrán ser operadas por Sercotec. En todos los casos, esta obligación no será impedimento para las acciones de supervisión y seguimiento de Sercotec o quien éste designe.

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

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

6.21. Velar por la ausencia de conflictos de interés en el desempeño de sus funciones.

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

6.23. Asimismo, en toda actividad pública que se efectúe para difundir instrumentos de Sercotec y 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 los medios escritos, audiovisuales o digitales, debe señalar expresamente que es apoyado por Sercotec, en los términos establecidos.

6.24. Adoptar las medidas necesarias para que la información de los clientes esté actualizada y disponible en los medios que determine Sercotec.

## **7. OBLIGACIONES DE SERCOTEC.**

Serán obligaciones de Sercotec las siguientes:

7.1. Entregar lineamientos estratégicos para la operación de la oferta programática institucional de Sercotec a los Agentes Operadores.

7.2. Capacitar a los Agentes Operadores en la operación de la oferta programática institucional, tanto en el ámbito técnico como financiero.

7.3. Proporcionar apoyo técnico a los Agentes Operadores.

7.4. Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los reglamentos y normativas que regulan a los instrumentos y por su correcta ejecución presupuestaria y técnica.

7.5. Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la respectiva documentación y normativa relacionada.

7.6. Realizar las transferencias de recursos al Agente Operador Intermediario de conformidad a lo establecido en el procedimiento.

7.7. Realizar la supervisión y el seguimiento tanto técnico como presupuestario de la gestión que llevan a cabo los Agentes Operadores, resguardando la correcta operación de este instrumento y la calidad de la prestación del servicio. Para lo anterior, las Direcciones Regionales deben realizar visitas a terreno y revisar antecedentes en las distintas etapas del proceso de operación, aplicar encuestas de satisfacción, entre otras acciones de monitoreo. Así, los resultados del seguimiento serán insumo para el proceso de evaluación de desempeño de los Agentes Operadores.

## **8. DE LOS INCUMPLIMIENTOS.**

Los incumplimientos en los cuales puede incurrir un Agente Operador de Sercotec se clasificarán en gravísimos, graves y menos graves.

En todos los casos, el Agente será responsable de incumplimientos cometidos por sus miembros, propietarios, controladores, ejecutivos, representantes y/o todos quienes realicen actividades de administración y supervisión de instrumentos y/o proyectos de fomento que tengan a su cargo.

El Agente será también responsable 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 párrafo anterior.

Las sanciones a adoptar en caso de incumplimiento, se encuentran establecidas en el respectivo procedimiento sancionatorio.

A su vez, la Gerencia de Programas llevará una nómina con los Agentes que hayan sido objeto de algún tipo de sanción.

## **9. CAUSALES DE PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE AGENTE OPERADOR.**

Serán causales de pérdida de la calidad de Agente Operador Sercotec las siguientes:

- 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 Operador a esa calidad.
- c) La notificación del Acuerdo del Comité de Gerentes de Sercotec que resuelva la exclusión de un Agente por evaluación y/o aplicación de un procedimiento sancionatorio, que tendrá efectos en la o las regiones que dicho Acuerdo señale.
- d) La notificación del Acuerdo del Comité de Gerentes de Sercotec que resuelva la exclusión de un Agente por pérdida de algún requisito que determinó su selección e impacta negativamente en la prestación de sus servicios, previo informe de la Dirección Regional.

La Gerencia de Programas llevará una nómina de los Agentes que hayan perdido su calidad.

## **10. EFECTOS DE LA PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE AGENTE OPERADOR.**

En caso de pérdida de su calidad, el Agente Operador Sercotec deberá:



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

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 ésta(s) durante los 2 (dos) años siguientes. Si el Agente ha perdido la calidad de tal por su renuncia, el plazo se reducirá a 1 (un) año. Estos plazos se contarán entre la suscripción del finiquito antes aludido y la fecha de publicación de las bases del llamado a concurso.

#### 11. VIGENCIA.

El presente reglamento regirá a contar de la fecha de su 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 Operadores.

COMUNÍQUESE



GERENTE GENERAL

BERNARDO TRONCOSO NARVÁEZ

GERENTE GENERAL

SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA



CEA/CSA/CPB/PNZ

DISTRIBUCIÓN.-

Gerencia de Programas

Gerencia de Desarrollo

Gerencia de Administración y Finanzas

Gerencia de Personas

Gerencia de Tecnología y Sistemas

Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios

Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Direcciones Regionales de Sercotec

Unidad de Auditoría Interna

Fiscalía