



RESOLUCIÓN N° 10.387

Santiago, 30 de agosto de 2023

VISTO Y CONSIDERANDO:

- 1) Que, Sercotec está constituido como una corporación de derecho privado, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuya misión es ser la agencia de fomento productivo especializada en el apoyo a la micro y pequeña empresa y el emprendimiento en Chile, cuya acción experta, coordinada con los actores públicos y privados de los territorios, potencia los ecosistemas productivos, favoreciendo su desarrollo económico sostenible e inclusivo y un mayor bienestar para las personas;
- 2) Que, de conformidad a lo dispuesto en los Estatutos de la Corporación, particularmente lo establecido en el artículo duodécimo a), el Directorio cuenta entre sus atribuciones, la de “Formular el plan general de trabajo, al que deberán ceñirse las actividades del Servicio de Cooperación Técnica”;
- 3) Que, en la Sesión Ordinaria N° 680, de fechas 12 y 16 de enero de 2023, el

Directorio en uso de sus facultades sancionó la Oferta Programática del Servicio para el presente año 2023, en los términos presentados por la Gerenta General de Sercotec, según consta en Acuerdo N° 1.624;

- 4) Que, en orden a la implementación de programas e instrumentos, se aprobó el Diseño de la Oferta Programática del Servicio de Cooperación Técnica - 2023, a través de la Resolución N° 10.325, del 16 de marzo de 2023, dejando sin efecto la Resolución N° 10.316 de fecha 15 de febrero del mismo año;
- 5) Que, el Instructivo de Operación para el Modelo Decisional de Instrumentos de Sercotec fue aprobado mediante la Resolución N° 10.326, de 17 de marzo de 2023;
- 6) Que, por último, resulta relevante establecer los objetivos y entidades involucradas en la implementación de programas e instrumentos, para cuyo efecto es menester aprobar el Reglamento del instrumento SERVICIOS DIGITALES;
- 7) Que, en atención a lo precedentemente expuesto, las necesidades del Servicio y las atribuciones que me confieren los Estatutos vigentes;

RESUELVO:

1°: APRUÉBASE el Reglamento SERVICIOS DIGITALES, cuyo texto es el siguiente:

REGLAMENTO

SERVICIOS DIGITALES

2023

1. INSTRUMENTO

1.1. Objetivo del instrumento

Servicios Digitales es un programa dirigido a apoyar a emprendedores; micro y pequeñas empresas y cooperativas de nuestro país, que buscan adquirir conocimientos en temas de gestión, entrenamiento para desarrollo de habilidades empresariales, instalación de herramientas digitales y/o sustentabilidad, con el objetivo de mejorar la gestión interna y ampliar canales de venta, que les facilite posicionarse en marketplaces nacionales e internacionales.

Este instrumento considera tres líneas de trabajo:

Línea 1. Portal de capacitación, Asesoría legal virtual y Asesoría virtual en sustentabilidad:

Esta línea entrega servicios en línea para generación de conocimiento y asesoría en temas específicos legales y de sustentabilidad relacionados a los negocios de emprendedores(as); micro y pequeños(as) empresarios(as), y cooperativas, está compuesta por tres componentes de trabajo:

Componente 1. Portal de Capacitación:

- El servicio Portal de Capacitación de Sercotec, es un servicio virtual de formación empresarial, que busca disminuir las brechas en conocimientos y competencias de los/las emprendedores/as; micro y pequeños/as empresarios/as, y cooperativas, de tal forma contribuir a mejorar las condiciones para la puesta en marcha de sus negocios y la gestión de sus empresas.

Componente 2. Asesoría Legal Virtual:

- El servicio de asesoría legal virtual, ofrece a emprendedores/as; empresarios/as de micro y pequeñas empresas (MIPES), y cooperativas acceso a asesoría especializada en temas jurídicos de diversa complejidad, relativas a actividades del quehacer empresarial, así como la posibilidad de consultar preguntas frecuentes ya realizadas por otros emprendedores/as.

Componente 3. Asesoría virtual en sustentabilidad:

- El servicio de asesoría virtual en sustentabilidad, ofrece a emprendedores/as; empresarios/as de micro y pequeñas empresas (MIPES), y cooperativas acceso a asesoría en materias de sustentabilidad relacionados a su quehacer empresarial, a través de una plataforma de asesoría virtual, obteniendo una asesoría técnica eficaz acorde a sus necesidades y con una atención personalizada de manera online.

Esta línea, entrega conocimientos para la generación de habilidades y competencias empresariales, a través de cursos de capacitación e-learning, asesoría legal virtual y asesoría virtual en sustentabilidad en línea. Está dirigida a emprendedores/as, cooperativas, personas

naturales y/o jurídicas. Los servicios son gratuitos para quienes utilizan los servicios de la Plataforma de capacitación, de Asesoría legal virtual y/o Asesoría virtual en sustentabilidad.

Los tres componentes de esta línea del instrumento, deberán ser licitados.

Línea 2. Mercados virtuales:

- Proporciona entrenamiento y transferencia de conocimientos en temas relacionados con la digitalización empresarial, habilitación y acompañamiento que facilite a las empresas el acceso a marketplaces nacionales.
- Esta línea está dirigida a personas naturales o jurídicas con iniciación de actividades en primera categoría ante Servicio de Impuestos Internos, con actividad económica vigente, coherente con la focalización de la actividad, con ventas netas demostrables anuales mayores o iguales a 200 UF e inferiores o iguales a 25.000 UF. También Cooperativas con ventas promedio por asociado mayores o iguales a 200 UF e inferiores a 25.000 UF anuales, lo cual se calcula con ventas totales dividido por el número de asociados. Se excluyen cooperativas de servicios financieros, sociedades de hecho y comunidades hereditarias.
- Esta línea, involucra un proceso concursable para la asignación de recursos destinados a la contratación de asesoría para entrenar, preparar, configurar y/o comercializar productos de las empresas, al desarrollo de material de difusión y promoción, inversión de infraestructura digital, sistemas de software, ERP u otros de acuerdo con los objetivos del programa.
- Los beneficiarios/as deberán realizar un aporte empresarial, el que será establecido en las bases de convocatoria, y no podrá ser superior al 15% sobre el financiamiento de Sercotec.
- Esta línea, podrá ser operada bajo el modelo de agenciamiento, de manera total o parcial.

Línea 3. Pymes globales:

- Apoya a las empresas para que, mediante la colaboración, la transferencia de conocimientos y la integración de buenas prácticas, accedan a marketplaces internacionales.
- Esta línea está dirigida a personas naturales o jurídicas con iniciación de actividades en primera categoría ante Servicio de Impuestos Internos, con actividad económica vigente, coherente con la focalización de la actividad, con ventas netas demostrables anuales mayores o iguales a 200 UF e inferiores o iguales a 25.000 UF. También Cooperativas con ventas promedio por asociado mayores o iguales a 200 UF e inferiores a 25.000 UF anuales, lo cual se calcula con ventas totales dividido por el número de asociados. Se excluyen cooperativas de servicios financieros, sociedades de hecho y comunidades hereditarias.
- Esta línea, involucra un proceso concursable para la asignación de recursos destinados a la contratación de asesoría para entrenar y preparar a las empresas para comercializar sus productos en marketplaces internacionales y, al desarrollo de material de difusión y promoción.
- Los beneficiarios/as deberán realizar un aporte empresarial, el que será establecido en las bases de convocatoria, y no podrá ser superior al 15% sobre el financiamiento de Sercotec.
- Esta línea, podrá ser operada bajo el modelo de agenciamiento, de manera total o parcial.

1.2. Beneficiarios/as

1.2.1 Emprendedor/a

- Se entenderá por “Emprendedor/a”, para efectos del Instrumento Servicios Digitales, a la persona natural sin inicio de actividades, en primera categoría, ante el Servicio de Impuestos Internos (SII), que deseen adquirir conocimientos, capacidades y/o habilidades para mejorar su gestión empresarial, a través de cursos de capacitación e-learning y asesoría legal virtual. Los Emprendedores/as pueden participar en los componentes 1 y 2 de la línea 1 del presente instrumento.

1.2.2 Empresa

- Se entenderá por “Empresa”, para efectos del Instrumento Servicios Digitales, a toda aquella persona natural o jurídica que desarrolla actividades lucrativas gravadas y posee su iniciación de actividades, en primera categoría, ante el Servicio de Impuestos Internos (SII). Los empresarios/as pueden participar en las 3 líneas del instrumento Servicios Digitales.

Para acceder a las **líneas 2 y 3** de este instrumento, las empresas deben ser:

- Personas naturales o jurídicas con inicio de actividades en primera categoría ante el Servicio de Impuestos Internos (SII), con una actividad económica vigente, que sea coherente con la focalización de la actividad, y con ventas netas demostrables anuales iguales o superiores a 200 UF e inferiores o iguales a 25.000 UF; que estén en etapa de inicio, crecimiento o consolidación de sus negocios y deseen adquirir conocimientos, capacidades y/o habilidades para mejorar su gestión empresarial.
- Cooperativas con iniciación de actividades en primera categoría, y con ventas promedio por asociado superiores a 200 UF e inferiores a 25.000 UF anuales, lo que se calcula con el monto de las ventas totales de la cooperativa dividido por el número de asociados. Se excluyen cooperativas de servicios financieros, sociedades de hecho y comunidades hereditarias.

No podrán acceder al instrumento quienes se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- Las personas naturales que tengan contrato vigente, incluso a honorarios, con el Servicio de Cooperación Técnica, o con el Agente Operador a cargo de la convocatoria, o quienes participen en la asignación de recursos correspondientes a la convocatoria, ya sea que el contrato se celebre con anterioridad a la postulación o durante la evaluación y selección.
- El/la cónyuge/conviviente civil y los parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive respecto del personal directivo de Sercotec, o del personal del Agente Operador a cargo de la convocatoria o de quienes participen en la asignación de recursos correspondientes a la convocatoria.

- El/la gerente, administrador, representante, director o socio de sociedades en que tenga participación el personal de Sercotec, o del Agente Operador a cargo de la convocatoria, o quienes participen en la asignación de recursos correspondientes a la convocatoria o personas unidas a cualquiera de ellos por vínculos de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
- Las personas naturales o jurídicas que tengan vigente o celebren contratos de prestación de servicios con el Servicio de Cooperación Técnica, o con el Agente Operador a cargo de la convocatoria, o con quienes participen en la asignación de recursos correspondientes a la respectiva convocatoria.
- Las personas jurídicas y sociedades en que cualesquiera de las personas antes señaladas tengan participación, incluida sociedades por acciones o anónimas cerradas en que éstas sean accionistas, o sociedades anónimas abiertas, en que éstas sean dueñas de acciones, que representen el 50% o más del capital.
- Las personas naturales que tengan inscripción vigente en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos en calidad de deudor de alimentos, según lo dispuesto en la Ley N° 21.389.
- Aquellas empresas en que uno de los socios, en el caso de una persona jurídica, ejerza un cargo de público de elección popular, sea funcionario/a público/a que requiera de exclusividad en el ejercicio de sus funciones o ejerza un cargo público que tenga injerencia en la asignación de los fondos, evaluación de los/as postulantes o selección de los/as beneficiarios/as de la convocatoria. Igual restricción se aplicará a las empresas que estén constituidas como personas naturales por las referidas autoridades o funcionarios/as.
- Aquellas personas que se encuentren en cualquiera otra circunstancia que implique un conflicto de interés, incluso potencial, y que, en general, afecte el principio de probidad, según determine el Servicio de Cooperación Técnica, en cualquier etapa del Programa, aún con posterioridad a la selección.

Nota: Se hace presente que las eventuales asignaciones de recursos correspondientes a entrega de subsidios sólo son posibles en el marco de la operación de las líneas 2 y 3 del presente Instrumento.

1.3. Entidades participantes

1.3.1 Emprendedor/a

Los emprendedores/as que accedan a los servicios del instrumento Servicios Digitales, que deseen adquirir conocimientos, capacidades y/o habilidades para mejorar su gestión empresarial, a través de cursos de capacitación e-learning, asesoría legal virtual y/o asesoría virtual en sustentabilidad, tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir con todos los requisitos que establecen cada uno de los servicios, en cada una de las plataformas de acceso.
- b) Facilitar y contribuir a la supervisión, seguimiento y evaluación de los servicios por parte de Sercotec. Esta colaboración podrá solicitarse, hasta dos años después del cierre de la participación del beneficiario en estas plataformas.
- c) Actualizar sus datos en el portal web de Sercotec o en la plataforma de clientes que corresponda, ante cualquier cambio de domicilio y/o de correo electrónico que se genere en cualquier etapa del proceso, con el fin de propiciar adecuados mecanismos de supervisión del proyecto/actividad.

1.3.2 Empresa

Todas aquellas empresas que participen del proceso de postulación, evaluación, selección, ejecución, seguimiento y cierre del Instrumento Servicios Digitales tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Entregar, veraz y oportunamente, toda la información y documentación necesaria para el desarrollo del proyecto/actividad y toda la que sea solicitada por Sercotec y/o por el Agente Operador Sercotec.
- b) Ceñirse a los lineamientos, obligaciones y plazos que establecen el presente Reglamento, los documentos de operación y demás normativa relacionada.
- c) Facilitar y contribuir a la supervisión, seguimiento y evaluación del proyecto/actividad por parte de Sercotec y/o del Agente Operador de Sercotec. Esta colaboración podrá solicitarse después del cierre del proyecto o actividad en cuestión.
- d) En el caso de existir entrega de subsidio por parte de Sercotec, la empresa debe financiar el pago de los impuestos correspondientes a cada compra (por ejemplo, IVA).
- e) Cumplir con el presente Reglamento, bases de convocatoria y toda la normativa relacionada en materia de ejecución, seguimiento y rendiciones, especialmente en los casos de entrega de subsidios, contribuyendo al cumplimiento de los fines del programa, a su supervisión y a la entrega de la información veraz y oportuna a Sercotec y/o al Agente Operador a cargo de la convocatoria.
- f) Actualizar sus datos en el portal web de Sercotec o en la plataforma de clientes que corresponda, ante cualquier cambio de domicilio comercial y/o de correo electrónico que se genere en cualquier etapa del proceso, con el fin de propiciar adecuados mecanismos de supervisión del proyecto/actividad.

1.3.3 Entidad Consultora

Se entiende por entidad consultora, toda aquella persona natural o jurídica responsable de la ejecución de la línea 1 del instrumento Servicios Digitales. Esta entidad operará previa determinación por parte de Sercotec, a través del proceso de compra pública.

Sus funciones mínimas son las siguientes:

- a) Cumplir fielmente con los contratos y los términos de referencia que forman parte del compromiso para la prestación del servicio o producto con Sercotec.
- b) Responder a los indicadores de logro de la intervención, de acuerdo a lo establecido en el proyecto/actividad.
- c) Mantener la debida ética profesional y la confidencialidad de la información proporcionada por el o los clientes/s y la obtenida a partir de la consultoría.
- d) Elaborar y presentar a Sercotec el informe de ejecución de cada proyecto/actividad con las principales actividades y resultados de ejecución.
- e) No podrán ser sus miembros cónyuge o conviviente civil y/o tener parentesco en primer y/o segundo grado por consanguineidad o afinidad con el personal directivo de Sercotec y/o con el personal directivo del Agente Operador Sercotec.
- f) Ceñirse estrictamente a la normativa vigente.

1.3.4 Agentes Operadores Sercotec

Los Agentes Operadores Sercotec son personas jurídicas de derecho público o privado (excluidas personas naturales, comunidades, sucesiones y sociedades de hecho), habilitadas para suscribir convenios de asignación de presupuesto (convenios de agenciamiento) para la ejecución de los proyectos de fomento, en el marco del presente reglamento.

Conforme al presente Reglamento los Agentes Operadores Sercotec pueden participar en la operación de las líneas 2 y 3 del instrumento de Servicios Digitales.

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el Reglamento de Agentes Operadores Sercotec para este instrumento, son funciones del Agente, las siguientes:

- a) Realizar acciones de difusión, sensibilización y/o captación a potenciales beneficiarios/as de las líneas 2 y 3 del instrumento de Servicios Digitales, de acuerdo a los lineamientos definidos por la Gerencia de Desarrollo Empresarial de Sercotec.
- b) Entregar garantías por el 100% de recursos transferidos cuando corresponda, conforme a lo que establece el Procedimiento de Transferencias y Rendiciones y el Procedimiento de Garantías y sus modificaciones.
- c) Evaluar la admisibilidad de validación manual de las empresas postulantes, de acuerdo a los requisitos establecidos para cada proyecto o actividad.
- d) Entregar a Sercotec los antecedentes solicitados por cada etapa de operación de las líneas 2 y 3 del instrumento de Servicios Digitales.

- e) Formular, en conjunto con el empresario/a beneficiario/a, un Plan de Inversiones para el proyecto/actividad, el cual una vez aprobado por el Profesional de Sercotec correspondiente, será implementado.
- f) Ejecutar los planes de inversión formulados para los proyectos de las Líneas 2 y 3 del instrumento, por lo que deberá administrar, supervisar, acompañar y hacer seguimiento a los mismos, verificando su cumplimiento, gestionando las compras asociadas a cada plan, velando por la eficiencia energética de los activos y/o bienes incorporados en éste.
- g) Realizar la rendición de los recursos, de acuerdo al Procedimiento de Transferencias y Rendiciones, documentos de operación y normativa relacionada.
- h) Utilizar las plataformas informáticas y/u otros medios disponibles para la ejecución del instrumento, según las instrucciones entregadas por la Gerencia de Desarrollo Empresarial.
- i) Resguardar la información de cada proyecto/actividad y de las empresas, desde su postulación al cierre, según lo dispuesto en el Reglamento de Agentes Operadores de Sercotec.
- j) Entregar la información de manera periódica a la Gerencia de Desarrollo Empresarial, tanto de proyectos, como de beneficiarios/as, cumplimiento de actividades, etc.
- k) Coordinar con la Gerencia de Desarrollo Empresarial de Sercotec las actividades necesarias para que ésta pueda realizar un correcto seguimiento a los proyectos/actividades, tales como visitas a terreno, reuniones presenciales y/o virtuales con empresas, estas últimas en la medida que las condiciones las justifiquen¹ y quede siempre constancia por escrito de la actividad, entre otros.
- l) Velar por el cumplimiento efectivo por parte de los beneficiarios/as, de todos los requisitos establecidos para el correcto término de los proyectos, según bases de convocatoria, documentos de operación y demás normativa relacionada.
- m) Entregar el auxiliar de beneficiarios y la rendición de los gastos conforme a los hitos de avance técnico/financiero del proyecto, según lo establecido en el Procedimiento de Rendiciones de Sercotec.
- n) Cumplir los compromisos asumidos con Sercotec tanto en el Convenio de Agenciamiento como en el respectivo Acuerdo de Desempeño Anual, y en general, ceñirse estrictamente a la normativa vigente y la documentación relacionada.
- o) Mantener el control de la documentación relativa a los planes de trabajo, siempre junto a los respectivos contratos de los beneficiarios, a fin que la Contraloría u otro órgano auditor pueda, por una parte, compararlo con las rendiciones de cuenta presentadas por los beneficiarios y, por la otra, verificar el avance de la ejecución y cumplimiento del proyecto.
- p) Difundir y promover los instrumentos agenciados de fomento de Sercotec en el territorio y público objetivo, entre otros; y de conformidad con los lineamientos comunicacionales definidos por el Servicio de Cooperación Técnica.
- q) Velar por la ausencia de conflictos de intereses, inhabilidades y/o incompatibilidades que afecten el principio de probidad en el desempeño de sus funciones y las de sus miembros,

¹ La aplicabilidad de actividades en modalidad virtual o remota, se encuentra justificada por el tiempo que se extienda la contingencia sanitaria nacional, y de acuerdo a lo establecido en la resolución de excepcionalidades N°9916, de fecha 20 marzo 2020.

debiendo comunicar inmediatamente a Sercotec al tomarse conocimiento de cualquiera circunstancia que pudiere afectar el principio de probidad, aun potencialmente.

- r) No podrán ser sus miembros cónyuge o conviviente civil y/o tener parentesco en primer y/o segundo grado por consanguinidad o afinidad con el personal directivo de Sercotec o aquellos que intervienen en el proceso de evaluación y selección de Agentes Operadores Sercotec, así como en la asignación de los recursos.

1.3.5 Gerencia de Desarrollo Empresarial de Sercotec

La Gerencia de Desarrollo Empresarial de Sercotec será responsable de la ejecución del instrumento Formación Empresarial. Sus funciones mínimas son las siguientes:

- a) Diseñar los instrumentos de fomento, sus reglamentos y los documentos operativos, con objeto de asegurar la calidad de la prestación de servicios a nivel nacional.
- b) Determinar la focalización de las Líneas 2 y 3 del Instrumento, identificándose, a partir de ello, los criterios de selección que determinarán la pertinencia y coherencia de las postulaciones.
- c) Supervisar y monitorear la correcta operación de este instrumento, así como sus avances y resultados.
- d) Consultar sobre las eventuales divergencias en la interpretación de cualquier documento que regule este instrumento, así como en general, respecto de cualquier cuestión legal, a la Unidad de Fiscalía, que orientará a la Gerencia de Desarrollo Empresarial en la toma de decisión.
- e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente reglamento y la normativa vigente, y por su correcta ejecución presupuestaria y técnica.
- f) Presentar los proyectos correspondientes a las Líneas 1, 2 y 3 al Comité de Evaluación Regional (CER) para su evaluación.
- g) Incorporar las observaciones y/o recomendaciones realizadas por el Comité de Evaluación (CER) al proyecto, para que puedan ser presentados en una nueva sesión de dicha instancia.
- h) Participar directamente en el proceso de evaluación y de selección de las postulaciones en las líneas 1, 2 y 3 del instrumento, resguardándose la calidad técnica, pertinencia y coherencia en relación a los requisitos técnicos y/o a la focalización del instrumento.
- i) Realizar la supervisión y seguimiento, tanto técnico como presupuestario, a la gestión que desarrolla el AOS, resguardando la correcta operación del instrumento y calidad de la prestación de servicios. Para lo anterior, la Gerencia de Desarrollo Empresarial debe realizar visitas a terreno y/o realizar reuniones presenciales o virtuales, estas últimas en caso que las condiciones las justifiquen² y se deje siempre constancia por escrito de la actividad, solicitando la documentación pertinente, y revisar antecedentes en las distintas

² La aplicabilidad de actividades en modalidad virtual o remota, se encuentra justificada por el tiempo que se extienda la contingencia sanitaria nacional, y de acuerdo a lo establecido en la Resolución de excepciones N°9916, de fecha 20 marzo 2020.

etapas del proceso de operación, aplicando las encuestas de satisfacción, entre otras acciones de monitoreo. Los resultados del seguimiento serán insumo en el proceso de evaluación para el registro de proveedores del Servicio.

- j) Revisar y gestionar posibles ajustes presupuestarios de cada proyecto/actividad de las Líneas 1, 2 y 3 del instrumento, para su presentación al CER, utilizando los procesos y plataformas informáticas correspondientes, y velando por la correcta ejecución de los recursos.
- k) Supervisar al AOS y a la(s) entidad(es) consultora(s) que desarrollan la o las actividades, ésta deberá revisar, observar y/o aprobar los informes emitidos por la misma y gestionar sus pagos.
- l) Entregar oportunamente al Agente Operador de Sercotec, documentación, información y lineamientos necesarios para la correcta operación de la línea 2 y 3 del instrumento.
- m) Informar oportunamente al Agente Operador de Sercotec, respecto de modificaciones a la operación de las Líneas 2 y 3 del instrumento.
- n) Realizar las transferencias de recursos al Agente Operador Sercotec, según los proyectos/convocatorias aprobados por el Comité de Evaluación Regional (CER), en el marco de las Líneas 2 y 3 del instrumento.
- o) Realizar la supervisión y seguimiento tanto técnico como presupuestario, a la gestión que desarrolla el Agente Operador de Sercotec, resguardando la correcta operación de las Líneas 2 y 3 del instrumento. Para lo anterior, la Gerencia de Desarrollo Empresarial debe realizar visitas a terreno **y/o realizar reuniones presenciales o virtuales, estas últimas en caso que las condiciones las justifiquen³ y se deje siempre constancia por escrito de la actividad, solicitando la documentación pertinente, y revisar antecedentes en las distintas etapas del proceso de operación, aplicando las encuestas de satisfacción**, entre otras acciones de monitoreo. Los resultados del seguimiento serán insumo en el proceso de evaluación de desempeño de los Agentes Operadores de Sercotec.
- p) Revisar y retroalimentar, oportunamente, el estado de las rendiciones entregadas por el Agente Operador de Sercotec.
- q) Revisar y gestionar posibles ajustes presupuestarios de cada proyecto/convocatoria de las Líneas 1, 2 y 3 del instrumento, para su presentación al CER, utilizando los procesos y plataformas informáticas correspondientes, y velando por la correcta ejecución de los recursos.
- r) Velar por el cumplimiento de compromisos asumidos con Sercotec, tanto en el Convenio de Agenciamiento como en el Acuerdo de Desempeño Anual.
- s) Difundir y promover los instrumentos de fomento de Sercotec en el territorio y público objetivo, entre otros; y de conformidad con los lineamientos comunicacionales definidos por el Servicio de Cooperación Técnica.

³ La aplicabilidad de actividades en modalidad virtual o remota, se encuentra justificada por el tiempo que se extienda la contingencia sanitaria nacional, y de acuerdo a lo establecido en la Resolución de excepcionalidades N°9916, de fecha 20 marzo 2020.

- t) Analizar los reclamos recibidos en el marco de la operación del instrumento, con la finalidad de aplicar acciones preventivas o correctivas según corresponda.
- u) Aplicar el procedimiento sancionatorio correspondiente, en los casos de incumplimiento de las obligaciones descritas en el punto 1.3.3 de este Reglamento, y otros que pudieran surgir en el marco de la operación del instrumento.

1.3.6 Comité de Evaluación Regional (CER)

El Comité de Evaluación Regional (CER) es una instancia colegiada, que se constituye en cada una de la Direcciones Regionales y en la Gerencia de Desarrollo Empresarial, para realizar la evaluación técnica y financiera de aquellos proyectos/actividades que correspondan, según la normativa vigente de Sercotec, y en concordancia con la planificación operativa y el presupuesto disponible.

El CER se rige por su propio reglamento que da cuenta de su composición y principales funciones. En el marco del Instrumento Formación Empresarial, su función consiste en:

- a) Evaluar los proyectos o actividades presentados por el Profesional de la Gerencia de Desarrollo Empresarial.
- b) Sancionar el listado de proyectos o actividades que se financiarán en el marco del instrumento.
- c) Asignar recursos por proyecto/actividad y modificaciones presupuestarias, previa visación de la Gerencia de Desarrollo Empresarial.
- d) Asignar el Agente Operador Sercotec correspondiente para cada proyecto/convocatoria de las Líneas 2 y 3 del instrumento.
- e) Asignar recursos por proyecto/convocatoria de las Líneas 1, 2 y 3 del instrumento y modificaciones presupuestarias.
- f) Sancionar lista de empresarios/as que resultarán beneficiados con el subsidio de Sercotec en cada proyecto/convocatoria de las Líneas 2 y 3 del instrumento, y sancionar lista de espera, si corresponde.
- g) Realizar los ajustes técnicos y/o presupuestarios a los proyectos o actividades que lo requieran.

2. QUIÉNES PUEDEN ACCEDER AL INSTRUMENTO

2.1. Requisitos para el Emprendedor/a (Línea 1)

Para poder acceder al instrumento los emprendedores/as deben cumplir con aquellos requisitos de acceso definidos por la Gerencia de Desarrollo Empresarial, para los componentes 1 y 2 de la línea 1 y por la Gerencia de Desarrollo Asociativo para el componente 3.

2.2. Requisitos para la Empresa (Líneas 1, 2 y 3)

Para poder acceder al instrumento las empresas deben cumplir con aquellos requisitos de acceso definidos por la Gerencia de Desarrollo Empresarial de Sercotec en relación a focalización territorial, de perfil y/o sectorial, para cada proyecto/actividad, en caso que corresponda.

3. QUÉ FINANCIA EL INSTRUMENTO

3.1. Financiamiento Línea 1

Sercotec financiará la entrega de los servicios definidos por la Gerencia de Desarrollo Empresarial en las bases de licitación relacionadas con los componentes 1 y 2; y, las Gerencia de Desarrollo Asociativo financiará los servicios definidos en las bases de licitación para el componente 3, considerando las particularidades y características de cada proyecto.

Los componentes 1, 2 y 3 de la Línea 1 del instrumento, no contemplan la entrega de cofinanciamiento por parte de los beneficiarios/as, para cada proyecto/actividad.

3.2. Financiamiento Línea 2:

El Programa Mercados Virtuales, correspondiente a la Línea 2 del presente reglamento, cofinancia asistencia técnica para entrenar, preparar, configurar y/o comercializar productos de las empresas. Proporciona infraestructura digital, inversión en activos fijos, sistemas de reservas, de software y/o ERP y otras actividades que potencien a las empresas en la digitalización, como por ejemplo marketing digital y relacionadas. Como así también, inversión en packaging, etiquetado, mejora de productos, desarrollo de imagen corporativa, entre otros, que les permita a las empresas beneficiarias posicionarse en marketplaces nacionales.

El monto a ser cofinanciado por Sercotec, para la asistencia técnica e infraestructura digital, inversión en activos fijos, sistemas de software y/o ERP y otras actividades que potencien a las empresas en la digitalización, tales como marketing digital y relacionadas. Como así también, packaging, etiquetado, mejora de productos, desarrollo de imagen corporativa entre otros, éstos deberán ser establecidos en las bases técnicas de convocatoria y el porcentaje de aporte empresarial, no podrá ser superior al 15% sobre el financiamiento de Sercotec y podrá ser destinado al pago del IVA de la ejecución del proyecto y a otras actividades relacionadas con el proyecto que el subsidio de Sercotec no cubra o las complemente.

3.3. Financiamiento Línea 3:

El Programa Pymes Globales, correspondiente a la Línea 3 del presente reglamento, cofinancia asistencia técnica para entrenar, preparar y comercializar los productos de las empresas beneficiarias en marketplaces internacionales y material de difusión.

El monto a ser cofinanciado por Sercotec, para la asistencia técnica, elaboración de material de difusión, marketing, imagen corporativa, mejora de productos, packaging y/o etiquetado, deberá ser establecido en las bases técnicas de convocatoria.

El porcentaje de aporte empresarial, no podrá ser superior al 15% sobre el financiamiento de Sercotec y podrá ser destinado a financiar material de difusión, packaging y/o etiquetado u otras actividades relacionadas con la mejora de la presentación de los productos para su puesta en marketplaces internacionales.

La entrega de subsidio, no aplica para el financiamiento del IVA u otros impuestos relacionados con el packaging, etiquetado u otras relacionadas con la mejora de la presentación de los productos para su puesta en marketplaces internacionales, por lo que el pago de los mismos, serán de cargo de la empresa beneficiaria.

3.2.1. Ítem de financiamiento

Para la ejecución de las Líneas 1, 2 y 3 incluidas en el presente reglamento, los proyectos/actividades deberán considerar los ítems de financiamiento definidos en cada una de las Bases de licitación y de convocatoria del Instrumento "Servicios Digitales", que se encontrarán a disposición de las entidades participantes.

4. ETAPAS DE OPERACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se describen a continuación, las etapas para las líneas 1, 2 y 3, del Instrumento "Servicios Digitales".

4.1 Línea 1:

4.1.1 Operación

Los tres componentes de esta línea del instrumento, deberán ser licitados, conforme a lo que defina la Gerencia de Desarrollo Empresarial, para los componentes 1 y 2 y por lo que defina la Gerencia de Desarrollo Asociativo en conjunto con la Gerencia de Desarrollo Empresarial para el componente 3. Todo ello, conforme a la Ley de compras y al Reglamento interno de compras de Sercotec.

4.1.2 Ejecución

Una vez adjudicada la licitación y firmado el contrato con la entrega de la garantía correspondiente, la entidad consultora procede a la implementación del proyecto o actividad

aprobada por el CER, ciñéndose a los lineamientos establecidos en las Bases de licitación y en el Procedimiento de Transferencias y Rendiciones vigente. Por su parte, la Gerencia de Desarrollo Empresarial de Sercotec deberá supervisar que este proceso se ejecute de acuerdo a lo establecido en el contrato y/o términos de referencia para la prestación del servicio/producto y en los documentos operativos correspondientes.

4.1.3 Cierre

Una vez que la Entidad Consultora haya finalizado la ejecución del proyecto o actividad, se procederá al cierre del mismo. Además, deberá preparar y entregar un informe final de la actividad implementada. Por su parte, la Gerencia de Desarrollo Empresarial deberá incorporar los beneficiarios e indicadores en las plataformas correspondientes, además de gestionar y monitorear la evaluación de satisfacción de la actividad por parte de los beneficiarios/as.

4.2 Operación Línea 2:

4.2.1 Difusión y postulación

Cada convocatoria, correspondiente a la línea 2 Mercados Virtuales del Instrumento Servicios Digitales, deberá ser publicada en el sitio web de Sercotec, indicando los requisitos de admisibilidad, focalización, selección y plazos de postulación.

Los interesados podrán canalizar sus consultas a través de los Puntos Mipe ubicados en las Oficinas Regionales de Sercotec, por teléfono, o bien, en forma virtual, ingresando a "Contáctanos" en la página [https://www.sercotec.cl.](https://www.sercotec.cl;); o bien, a través del Agente Operador de Sercotec, que se indique en las bases de convocatoria.

Los(Las) empresarios(as) interesados(as) que cumplan con las condiciones establecidas, deben completar el formulario de postulación y subir a la plataforma los documentos solicitados, que den cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos, en la plataforma habilitada para estos efectos.

4.2.2 Evaluación y Selección

Una vez expirado el plazo de postulación, la revisión del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, será realizada automáticamente a través de la plataforma de postulación, lo que determinará quienes podrán enviar el formulario de postulación.

El Agente Operador de Sercotec, deberá realizar la evaluación de admisibilidad manual a las empresas que hayan enviado el formulario de postulación.

Posterior a la admisibilidad, y de acuerdo a cada proyecto o actividad, la Gerencia de Desarrollo Empresarial podrá determinar otras instancias de evaluación para los seleccionados/as, con el objetivo garantizar la idoneidad del futuro beneficiario/a en la ejecución de la misma.

4.2.3 Selección y establecimiento de ranking

Una vez definido los resultados de la evaluación de admisibilidad y nómina de las empresas postulantes admisibles, el Agente Operador enviará un informe a Sercotec, de las empresas que reúnen los requisitos para ser seleccionadas dentro de la convocatoria y el orden de llegada.

Sobre la base de este informe, y en consideración al orden de llegada y a la cobertura planificada y disponibilidad presupuestaria del Programa, el Profesional de Sercotec correspondiente determina el listado de las empresas seleccionadas para ser beneficiadas con el subsidio y las que quedarán en estado de "lista de espera" o como "no seleccionadas", para ser sancionado por el CER.

4.2.4 Comité de Evaluación Regional

El Comité de Evaluación Regional revisará el listado de las empresas seleccionadas previamente por el Agente Operador y el Profesional de Sercotec a cargo, en conjunto con los antecedentes pertinentes de la convocatoria, para una correcta sanción de la nómina de empresas a beneficiar.

4.2.5 Ejecución

Una vez determinado los beneficiarios/as, el Agente Operador de Sercotec, procede a la formalización de los(las) beneficiarios(as) y a la implementación del proyecto o actividad aprobada por el CER, ciñéndose a los lineamientos establecidos en las bases de convocatoria, por la Gerencia de Desarrollo Empresarial y en el Procedimiento de Transferencias y Rendiciones vigente. Por su parte, la Gerencia de Desarrollo Empresarial de Sercotec deberá supervisar que este proceso se ejecute de acuerdo a lo establecido en las bases de convocatoria para la prestación del servicio/producto y en los documentos operativos correspondientes.

4.2.6 Cierre

Una vez que el Agente Operador de Sercotec haya finalizado la ejecución del proyecto o actividad, se procederá al cierre del mismo. Además, deberá preparar y entregar un informe final de la actividad implementada. Por su parte, la Gerencia de Desarrollo Empresarial deberá incorporar los beneficiarios e indicadores en las plataformas correspondientes, además de gestionar y monitorear la evaluación de satisfacción de la actividad por parte de los beneficiarios/as.

4.3 Operación Línea 3

4.3.1 Difusión y Postulación

Cada convocatoria, correspondiente a la línea 3 Pymes Globales, del Instrumento Servicios Digitales, deberá ser publicada en el sitio web de Sercotec, indicando los requisitos de admisibilidad, focalización, selección y plazos de postulación.

Los interesados podrán canalizar sus consultas a través de los Puntos Mipe ubicados en las Oficinas Regionales de Sercotec, por teléfono, o bien, en forma virtual, ingresando a "Contáctanos" en la página <https://www.sercotec.cl>; o bien, a través del Agente Operador de Sercotec, que se indique en las bases de convocatoria.

Los(Las) empresarios(as) interesados(as) que cumplan con las condiciones establecidas, deben completar el formulario de postulación y subir a la plataforma los documentos solicitados, que den cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos, en la plataforma habilitada para estos efectos.

4.3.2 Evaluación y Selección

Una vez expirado el plazo de postulación, la revisión del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, será realizada automáticamente a través de la plataforma de postulación, lo que determinará quienes podrán enviar el formulario de postulación.

El Agente Operador de Sercotec, deberá realizar la evaluación de admisibilidad manual a las empresas que hayan enviado el formulario de postulación.

Una vez definido el puntaje de corte y la nómina de empresas que serán evaluadas técnicamente, el agente operador deberá proceder a realizar las evaluaciones correspondientes. Como resultado de la ponderación de notas de cada uno de los elementos de la evaluación, se obtendrá un Ranking Final.

4.3.3 Selección y establecimiento de ranking

El Agente Operador enviará un informe a Sercotec, de las empresas que reúnen los requisitos para ser seleccionadas dentro de la convocatoria.

Sobre la base de este informe, la cobertura planificada y disponibilidad presupuestaria del Programa, el Profesional de Sercotec correspondiente determina el listado de las empresas seleccionadas para ser beneficiadas con el subsidio y las que quedarán en estado de "lista de espera" o como "no seleccionadas", para ser sancionado por el CER.

4.3.4 Comité de Evaluación Regional

El Comité de Evaluación Regional revisará el listado de las empresas seleccionadas previamente por el Agente Operador y el Profesional de Sercotec a cargo, en conjunto con los antecedentes pertinentes de la convocatoria, para una correcta sanción de la nómina de empresas a beneficiar.

4.3.5. Ejecución

Una vez determinado los beneficiarios/as, el Agente Operador de Sercotec, procede a la formalización de los(las) beneficiarios(as) y a la implementación del proyecto o actividad aprobada por el CER, ciñéndose a los lineamientos establecidos en las bases de convocatoria y por la Gerencia de Desarrollo Empresarial y en el Procedimiento de Transferencias y Rendiciones vigente. Por su parte, la Gerencia de Desarrollo Empresarial de Sercotec deberá supervisar que este proceso se ejecute de acuerdo a lo establecido en las bases de convocatoria para la prestación del servicio/producto y en los documentos operativos correspondientes.

4.3.6 Cierre

Una vez que el Agente Operador de Sercotec haya finalizado la ejecución del proyecto o actividad, se procederá al cierre del mismo. Además, deberá preparar y entregar un informe final de la actividad implementada. Por su parte, la Gerencia de Desarrollo Empresarial deberá incorporar los beneficiarios e indicadores en las plataformas correspondientes, además de gestionar y monitorear la evaluación de satisfacción de la actividad por parte de los beneficiarios/as.

5. COSTOS ASOCIADOS

5.1 Línea 1

Los recursos asociados, para las licitaciones de los componentes 1, 2 y 3, dependen de la planificación presupuestaria de Sercotec año en año y corresponden al pago por servicios.

5.2 Línea 2 Mercados Virtuales:

5.2.1 Costos Operacionales

5.2.1.1 Pago por servicios:

Comprende el pago por servicios en:

- Asistencia técnica con entrenamiento para la adopción digital en cada empresa.
- Inversión en infraestructura digital, para conectividad en internet urbana o rural por y/o para la adquisición de hardware de acuerdo con los objetivos del programa.

- Campañas publicitarias en internet y/o redes sociales
- Material de difusión y promoción.

El pago por servicios no podrá la cifra de \$4.000.000.- IVA incluido⁴ por empresa beneficiaria.

5.2.1.2 Formalización y Asistencia Técnica

Por la formalización y asistencia técnica a las empresas beneficiarias del programa, Sercotec pagará al Agente Operador, hasta un máximo por empresa de \$250.000.- IVA incluido compuesto de la siguiente manera:

- Formalización de contrato, no podrá superar los \$25.000.- IVA incluido, por empresa beneficiaria.
- Acompañamiento técnico en la ejecución y al plan de adquisiciones, no podrá superar los \$225.000.- IVA incluido, por empresa beneficiaria.

La Gerencia de Desarrollo Empresarial establecerá el monto a pagar en cada una de las actividades antes mencionadas, en consideración al monto total máximo establecido, de acuerdo a los lineamientos técnicos establecidos en el presente reglamento.

5.2.2 Costos administrativos

5.2.2.1 Evaluación

Por los servicios de evaluación, Sercotec pagará al Agente Operador, hasta un monto máximo de \$60.000.- IVA incluido, por empresa beneficiaria.

5.2.2.2 Seguimiento Financiero

Por la administración financiera y rendición involucrada en la ejecución del Programa Mercados Virtuales, Sercotec pagará al Agente Operador, hasta un monto máximo por empresa de \$130.000.- IVA incluido, por empresa beneficiaria.

5.2.2.3 Costos de Administración de Recursos Transferidos

Adicionalmente, Sercotec podrá pagar a los Agentes Operadores, por concepto de los costos de administración de recursos transferidos, hasta un 1,5% de los recursos asignados para costos de

⁴ Prestaciones de servicios afectas a Impuesto al Valor Agregado (IVA), a partir de enero 2023, de acuerdo a la Ley N°21.420, que modifica Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios. Aquellos Agentes Operadores que no se encuentren afectos a IVA deberán considerar los montos indicados, descontando el impuesto correspondiente (19%). Lo anterior aplica para todos los valores indicados en el punto 5 del presente reglamento.

operación, lo que deberá quedar establecido en el acuerdo de desempeño anual y sujeto a la disponibilidad presupuestaria de la Gerencia de Desarrollo Empresarial.

Sercotec deberá indicar la forma de cálculo y modalidad de pago de los costos de administración asociados a la operación mediante un documento anexo al acuerdo de desempeño anual.

No obstante, lo anterior, la Gerencia de Desarrollo Empresarial podrá establecer el monto a pagar en cada una de las instancias antes mencionadas, en consideración de los montos máximos establecidos.

Se deberá considerar para la operación del año 2023, los lineamientos establecidos por la Dirección de Presupuesto en relación a los costos indicados en el punto 5.2 (costos administrativos) y su proporción (%) respecto del costo total de este instrumento por proyecto, el cual se encuentra compuesto por el subsidio, los costos administrativos y costos operacionales.

5.3 Línea 3 Pymes Globales:

5.3.1 Costos Operacionales

5.3.1.1 Pago por servicios:

Comprende el pago por servicios en:

- Asistencia técnica con entrenamiento para cada empresa.
- Talleres para la generación de conocimiento en comercio exterior, preparación para la exportación u otros.
- Campañas publicitarias en internet y/o redes sociales
- Material de difusión y promoción.

El pago por servicios no podrá la cifra de \$6.000.000.- IVA incluido⁵ por empresa beneficiaria.

5.1.1.2 Formalización y Asistencia Técnica

Por la formalización y asistencia técnica a las empresas beneficiarias del programa, Sercotec pagará al Agente Operador, hasta un máximo por empresa de \$250.000.- IVA incluido compuesto de la siguiente manera:

- Formalización de contrato, no podrá superar los \$25.000.- IVA incluido, por empresa beneficiaria.

⁵ Prestaciones de servicios afectas a Impuesto al Valor Agregado (IVA), a partir de enero 2023, de acuerdo a la Ley N°21.420, que modifica Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios. Aquellos Agentes Operadores que no se encuentren afectos a IVA deberán considerar los montos indicados, descontando el impuesto correspondiente (19%). Lo anterior aplica para todos los valores indicados en el punto 5 del presente reglamento.

- Acompañamiento técnico en la ejecución y al plan de adquisiciones, no podrá superar los \$225.000.- IVA incluido, por empresa beneficiaria.

La Gerencia de Desarrollo Empresarial establecerá el monto a pagar en cada una de las actividades antes mencionadas, en consideración al monto total máximo establecido, de acuerdo a los lineamientos técnicos establecidos en el presente reglamento.

5.2.2 Costos administrativos

5.2.2.1 Evaluación

Por los servicios de evaluación, Sercotec pagará al Agente Operador, hasta un monto máximo de \$60.000.- IVA incluido, por empresa beneficiaria.

5.2.2.2 Seguimiento Financiero

Por la administración financiera y rendición involucrada en la ejecución del Programa Pymes Globales, Sercotec pagará al Agente Operador, hasta un monto máximo por empresa de \$130.000.- IVA incluido, por empresa beneficiaria.

5.2.2.3 Costos de Administración de Recursos Transferidos

Adicionalmente, Sercotec podrá pagar a los Agentes Operadores, por concepto de los costos de administración de recursos transferidos, hasta un 1,5% de los recursos asignados para costos de operación, lo que deberá quedar establecido en el acuerdo de desempeño anual y sujeto a la disponibilidad presupuestaria de la Gerencia de Desarrollo Empresarial.

Sercotec deberá indicar la forma de cálculo y modalidad de pago de los costos de administración asociados a la operación mediante un documento anexo al acuerdo de desempeño anual.

No obstante, lo anterior, la Gerencia de Desarrollo Empresarial podrá establecer el monto a pagar en cada una de las instancias antes mencionadas, en consideración de los montos máximos establecidos.

Se deberá considerar para la operación del año 2023, los lineamientos establecidos por la Dirección de Presupuesto en relación a los costos indicados en el punto 5.2 (costos administrativos) y su proporción (%) respecto del costo total de este instrumento por proyecto, el cual se encuentra compuesto por el subsidio, los costos administrativos y costos operacionales.

6. GARANTÍAS

Previo a la transferencia de los recursos al Agente Operador, para la operación del instrumento, la Gerencia de Desarrollo Empresarial debe solicitar la entrega de una garantía por la totalidad de los recursos a transferir o en su defecto verificar el saldo de garantías disponibles, de acuerdo a lo dispuesto en el Procedimiento de Transferencias y Rendiciones, así como en el Procedimiento de Garantías. Dicha garantía puede ser una boleta de garantía bancaria pagadera a la vista, póliza de seguro de ejecución inmediata, certificado de fianza o vale vista.

7. INCUMPLIMIENTOS AGENTE OPERADOR

Cualquier incumplimiento del Agente Operador Sercotec al presente Reglamento, y en particular de las obligaciones determinadas en el punto 1.3.3, tendrá aparejada una sanción.

Estos incumplimientos se clasifican en gravísimos, graves y menos graves y están contemplados junto a su categorización en el Reglamento de Agentes Operadores. Para estos efectos, Sercotec dispone de un Procedimiento Sancionatorio, en el cual se establece el proceder en caso de que el Agente Operador incurra en alguno de los incumplimientos antes mencionados.

8. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

La ejecución del Instrumento Servicios Digitales, debe ajustarse al presente Reglamento y la demás documentación relacionada. Asimismo, rige toda la normativa vigente que incide en la operación del instrumento.

3º PUBLÍQUESE en el portal de transparencia activa de Sercotec de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 7º de la ley de transparencia de la función pública y de acceso a la información, aprobada por el artículo primero de la Ley N° 20.285, de 2008.

COMUNÍQUESE



CECILIA SCHRÖDER ARRIAGADA
GERENTA GENERAL
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

MMC/RBJ/JCLA/CMC

DISTRIBUCIÓN.-

- Todas las Gerencias de Sercotec
- Direcciones Regionales
- Unidad de Auditoría

