



## RESOLUCIÓN N° 10.597 APRUEBA REGLAMENTO DE AGENTES OPERADORES DE SERCOTEC

Santiago, 16 de octubre de 2024

### VISTOS Y CONSIDERANDO:

- 1) El Servicio de Cooperación Técnica, 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, su visión es ser una agencia de clase mundial en el apoyo a la micro y pequeña empresa y el emprendimiento, ofreciéndoles las mejores soluciones para su desarrollo.
- 3) 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 instrumentos de fomento, se aprobó el Reglamento para Agentes Operadores Intermediarios a través de Resolución N° 9081, de 2014, de la Gerencia General de Sercotec, el cual ha sufrido diversas modificaciones y actualizaciones, siendo la última de éstas la aprobada por Resolución N° 10.317 de 15 de febrero de 2023.
- 4) Que, en atención a lo precedentemente expuesto, las necesidades del Servicio y las atribuciones que me confieren los Estatutos vigentes de Sercotec.

### RESUELVO:

**1° DÉJASE SIN EFECTO**, a partir de la presente fecha, la Resolución 10.317 de fecha 15 de febrero de 2023, de la Gerencia General del Servicio de Cooperación Técnica, que aprobó el Reglamento para Agentes Operadores de Sercotec.

**2° APRUÉBASE** el siguiente Reglamento de Agentes Operadores Sercotec, para la operación regional y nacional, cuyo texto es el siguiente:



## **REGLAMENTO AGENTES OPERADORES SERCOTEC**

### **1. DEFINICIÓN.**

Los Agentes Operadores Sercotec para la ejecución de instrumentos a nivel regional y/o nacional, son personas jurídicas de derecho público o privado (se excluyen las personas naturales, comunidades, sucesiones y sociedades de hecho), seleccionadas y habilitadas para la ejecución de instrumentos de fomento, cuyos reglamentos admitan su operación agenciada.

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

La calidad de Agentes Operadores de Sercotec, se adquiere a través de un concurso público en el cual se deberá acreditar el cumplimiento, entre otros, 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 instrumentos de fomento que tengan cobertura regional o nacional, según sea el caso.

2.2. Tener una dotación profesional y técnica idónea, así como una infraestructura, equipamiento acorde con la realidad productiva regional y/o nacional, que permita evaluar, supervisar y administrar instrumentos de fomento, así como también su seguimiento, garantizando la continuidad en la operación de los instrumentos agenciados, según lo requerido en las Bases de Convocatoria de Agentes Operadores, en los Reglamentos de cada instrumento y sus respectivas Bases, y toda la normativa y documentación aplicable.

2.3. Tener idoneidad financiera para administrar los recursos transferidos por Sercotec, según lo requerido en la ley de presupuestos respectiva, las Bases de Convocatoria de Agentes Operadores y demás normativa aplicable.

2.4. No encontrarse en ninguno de los casos establecidos en el artículo 4° de la Ley N° 19.886 sobre Compras y Contratación Pública.

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

Los Agentes Operadores tanto para la ejecución de instrumentos a nivel regional como nacional, adquirirán este carácter previo concurso público. La preparación de sus bases será de competencia de la Gerencia de Desarrollo Empresarial, validadas por el Fiscal de Sercotec o quien éste designe en su representación, y aprobadas por el/la Gerente/a General mediante resolución.

Le corresponderá al Nivel Central de Sercotec la evaluación de las entidades públicas o privadas que postulen para obtener la calidad de Agentes Operadores de Sercotec, para operación nacional y a cada Dirección Regional, para las entidades que postulen con carácter



regional, en consideración de lo establecido en las Bases de Convocatoria correspondientes. En ambos casos, tanto la selección de los Agentes Operadores como la lista de prelación de los mismos, deberá ser ratificada por el Comité de Gerentes de Sercotec.

En los casos de operación regional, 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 Agentes previamente seleccionados mediante concurso público por Sercotec, sólo por el tiempo en que se procede a un nuevo proceso concursal.

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

Una vez validada la selección nacional o regional, según sea el caso, 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 **3 (tres) años**, en virtud del Convenio de Agenciamiento, condicionada al desempeño de sus actividades estipuladas en los acuerdos de desempeño anual suscritos con la Gerencia General, en el caso de los Agentes con cobertura nacional y con las Direcciones Regionales correspondientes y al cumplimiento de los requisitos por los cuales fue habilitado como Agente Operador.

Dicho convenio podrá ser renovado, en los mismos términos y condiciones, por una única vez, hasta por 3 años más, siempre que el Agente Operador hubiese sido evaluado favorablemente. Para lo anterior la Dirección Regional o la Gerencia de Desarrollo Empresarial, para el caso de los Agentes nacionales, deberán emitir, previa expiración del convenio y con al menos dos meses de anticipación antes de la fecha de término de éste, un informe favorable respecto del desempeño del Agente Operador, el cual deberá ser validado por el Comité de Gerentes de Nivel Central de Sercotec. Dicho informe deberá dar cuenta que el Agente Operador cuyo convenio será renovado sigue cumpliendo con los requisitos para ser Agente Operador Sercotec, haber cumplido con los estándares y requerimientos establecidos por Sercotec para la operación de los instrumentos agenciados, así como también informar que no fue sancionado por causas graves o gravísimas.

Excepcionalmente, Sercotec podrá ampliar hasta por 6 (seis) meses aquellos convenios que se requiera, con la finalidad de garantizar la continuidad en la operación de sus instrumentos. La ampliación del plazo se podrá realizar por una única vez y siempre que no haya habido una renovación anterior del convenio.

El Agente Operador seleccionado deberá suscribir un "Convenio de Transferencia y Operación" con las Gerencias del nivel central, para el caso de los Agentes Nacionales, y con la Dirección Regional que corresponda, para el caso de los Agentes con carácter regional, por



cada convocatoria que ejecute. En estos convenios se estipularán los recursos a ejecutar, las acciones a desarrollar y los plazos que deberán cumplir para operar un determinado instrumento, entre otros elementos.

Cabe señalar que la asignación de los Agentes Operadores para operar un determinado instrumento se realizará a través de un proceso concursal previo. Lo anterior será informado oportunamente por Sercotec y podrá considerar aspectos tales como: la propuesta técnica requerida por Sercotec para estos efectos, sanciones ejecutadas, reclamos recibidos, resultados de evaluaciones de desempeño y de satisfacción, estado de las rendiciones, antigüedad, entre otros criterios que pudieran ser considerados relevantes por Sercotec para la asignación. **Quedarán excluidos de dicho proceso concursal los Programas de Emergencia.**

##### **5. PAGOS 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. Dichos montos serán establecidos en cada uno de los Reglamentos de los instrumentos agenciados. Adicionalmente, Sercotec le podrá pagar al Agente por concepto costo de garantía por recursos transferidos, hasta un 2,5 % de los recursos asignados. Lo anterior deberá quedar establecido en el Convenio de Transferencia y Operación y quedará sujeto a la disponibilidad presupuestaria de cada Dirección Regional o del nivel central, según sea el caso.

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 correspondientes.

##### **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 Convenio de Transferencia y Operación.

6.2. Cumplir con los compromisos asumidos con los beneficiarios de Sercotec en los contratos correspondientes.

6.3. Ejecutar el instrumento asignado dentro de los plazos establecidos por Sercotec, tanto para la ejecución de los recursos como para la rendición de los mismos. Dichos plazos deberán quedar establecidos en los Planes de Trabajo correspondientes.

6.4. Ajustarse a la propuesta técnica aprobada por el nivel central, para los Agentes de cobertura nacional y de la Dirección Regional de Sercotec, para agentes de cobertura regional, por la cual fue evaluado y habilitado para ser Agente Operador Sercotec.

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



- 6.6. Promover instrumentos agenciados de fomento de Sercotec en el territorio, público objetivo, entre otros, en conformidad a los lineamientos comunicacionales dictados por el Servicio.
- 6.7. Atender las demandas y requerimientos de los clientes en materia de desarrollo productivo y empresarial, competitividad, emprendimiento y asociatividad, entre otros, en el marco de la operación agenciada de los instrumentos de Sercotec.
- 6.8. Asegurar el buen desarrollo y el oportuno cumplimiento de los proyectos beneficiados, en consideración de toda la documentación aplicable para estos efectos.
- 6.9. Asegurar la correcta administración de recursos transferidos por Sercotec y el aporte empresarial, en los casos que corresponda, en el marco de lo establecido en los distintos Reglamentos, procedimiento de rendiciones y documentación regulatoria emitida por Sercotec. Los recursos transferidos no podrán ser utilizados en un fin distinto para el cual fueron asignados.
- 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. Mantener caucionados los recursos entregados por Sercotec durante todo el período de ejecución del proyecto; es decir, hasta la aprobación del informe final, la rendición de la totalidad de los recursos transferidos y/o la restitución de los saldos rechazados, no ejecutados y/o no rendidos del subsidio, en los casos que corresponda. En caso de que no se reciba en conformidad lo antes señalado, se deberá mantener vigente la garantía de los recursos en cuestión hasta que dichas rendiciones hayan sido aprobadas y la restitución de los recursos en los casos que corresponda.
- 6.12. 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 para estos efectos.
- 6.13. Participar en instancias de coordinación y de capacitación que realice la Dirección Regional, la Gerencia de Desarrollo Empresarial y, en general, cualquier unidad de Sercotec.
- 6.14. Efectuar las mediciones de cumplimiento de indicadores de proceso, producto y resultado, según corresponda al respectivo instrumento.
- 6.15. En consideración de las distintas evaluaciones que podrá realizar Sercotec u otro que éste mandate, los Agentes Operadores, deberán entregar la información requerida oportunamente y en la forma que le sea solicitada, además de participar en las instancias definidas por Sercotec para estos efectos.

6.16. Registrar y actualizar periódicamente, según corresponda la información referida a la ejecución de los instrumentos y a los beneficiarios, en las plataformas que disponga Sercotec para estos efectos.

6.17. Mantener los 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 y/o impreso a la Dirección Regional correspondiente, conforme a las instrucciones que ésta entregará para dichos efectos.

6.18. 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 en los plazos requeridos los antecedentes que le sean solicitados.

6.19. Mantener el control de la documentación relativa a los planes de inversión, siempre junto a los respectivos contratos de los/as beneficiarios/as, a fin que la Contraloría 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.

6.20. 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 la vida privada y el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República, 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 e Identificación, Dirección del Trabajo, Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 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.

6.21. Mantener una fluida comunicación con la Dirección Regional Sercotec o con la Gerencia de Desarrollo Empresarial o Asociativo, según corresponda, para la coordinación de las actividades en el marco de la ejecución de los instrumentos.

6.22. Velar por la ausencia de conflictos de interés en el desempeño de sus funciones y de sus trabajadores, debiendo comunicar inmediatamente a Sercotec al tomar conocimiento de cualquier circunstancia que pudiera afectar la probidad.

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 de acuerdo a los lineamientos entregados para tales efectos.

6.24. Acreditar mensualmente el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales con sus trabajadores, mediante la entrega del certificado de cumplimiento de obligaciones laborales previsionales del proveedor, otorgado por la Dirección del Trabajo.

6.25. Los Agentes Operadores no podrán ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, sus derechos y obligaciones establecidos en el Convenio de Agenciamiento ni en los Planes de Trabajo correspondientes.

En caso de que el/los Agentes Operadores incurriese/n en alguna falta, en consideración de las obligaciones establecidas anteriormente, Sercotec podrá aplicar las sanciones que se encuentran establecidas en el procedimiento sancionatorio correspondiente.

## **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, así como en el uso de las plataformas correspondientes.

7.3. Proporcionar apoyo técnico y financiero 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. Realizar las transferencias de recursos al Agente Operador de conformidad a lo establecido en el o los procedimientos correspondientes.

7.6. 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 los instrumentos agenciados y la calidad de la prestación del servicio. Para lo anterior, la Gerencia de Desarrollo Empresarial, para el caso de los Agentes de cobertura nacional y las Direcciones Regionales, para el caso de los Agentes de cobertura regional, 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.

7.7. Verificar mensualmente que el Agente Operador entregue la acreditación del cumplimiento de la normativa laboral, mediante la solicitud el certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales, otorgado por la Dirección del Trabajo.

7.8 Aplicar el procedimiento sancionatorio correspondiente, en los casos de incumplimiento de las obligaciones descritas en el punto 6 de este Reglamento, y otros que pudieran surgir en el marco de la operación de cada uno de los instrumentos.

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

En todos los casos, el Agente será responsable de incumplimientos cometidos por sus miembros, propietarios, controladores, ejecutivos, representantes, trabajadores 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.

Los incumplimientos en los cuales puede incurrir un Agente Operador de Sercotec se clasificarán en gravísimos, graves y menos graves, de acuerdo a lo que se establece en el procedimiento sancionatorio correspondiente.

### **8.1. En el caso de incumplimientos gravísimos:**

El Agente podrá ser excluido y perderá su calidad de Agente Operador de programas con cobertura nacional o regional, según sea el caso, dando Sercotec término anticipado al Convenio de Agenciamiento y al Convenio de Transferencia y Operación vigente. Esto también podrá decretarse en casos de reincidencia del Agente en incumplimientos graves. Lo anterior será sancionado por el Comité de Gerentes de Sercotec.

### **8.2. En el caso de incumplimientos graves:**

El Agente podrá ser suspendido hasta por seis meses para presentar nuevos proyectos a Sercotec. Lo anterior también podrá decretarse en casos de reincidencia del Agente 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.

### **8.3 En el caso de incumplimientos menos graves:**

El Agente Operador podrá ser multado por el monto y en la forma que se establece en el procedimiento sancionatorio 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.

La Gerencia de Desarrollo Empresarial llevará el registro de aquellos Agentes Operadores que hayan sido objeto de algún tipo de sanción, lo cual será considerado para efectos de la evaluación de su desempeño.





## **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. Por renuncia del Agente Operador y posterior aceptación de ésta por parte del Comité de Gerentes de Sercotec.
- c. Por la aplicación del procedimiento sancionatorio, el cual determinó la exclusión de un Agente Operador, lo cual debe ser ratificado por el Comité de Gerentes de Sercotec.
- d. Pérdida de idoneidad técnica o financiera o, que sobrevenga el incumplimiento de alguno de los requisitos para contratar con la Administración del Estado y particularmente con Sercotec, lo cual debe ser ratificado por el Comité de Gerentes de Sercotec.

La Gerencia de Desarrollo Empresarial llevará el registro de los Agentes Operadores que hayan perdido su condición, lo cual deberá ser informado a quien corresponda para las acciones pertinentes.

## **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. Por su parte, el presente reglamento y sus modificaciones, formarán parte integrante de todos los Convenios celebrados por Sercotec, sus Direcciones Regionales y los Agentes Operadores.

COMUNIQUESE

  
**MARÍA JOSÉ BECERRA MORO**  
**GERENTA GENERAL**  
**SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**



ICLA/MDC/CPB/

**DISTRIBUCIÓN. -**

- Gerencia de Desarrollo Empresarial
- Gerencia de Desarrollo Asociativo
- Gerencia de Administración y Finanzas
- Gerencia de Personas
- Gerencia de Tecnología y Sistemas
- Gerencia de Centros de Negocios Sercotec
- Gerencia de Comunicaciones
- Direcciones Regionales de Sercotec
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Fiscalía