



RESOLUCIÓN N° 10.085

Santiago, 23 de junio de 2021

VISTO Y CONSIDERANDO:

- 1) Que, Sercotec es una Corporación de Derecho Privado que tiene como misión institucional brindar apoyo a los emprendedores y empresas de menor tamaño a través de asesoría, capacitación y aportes económicos para lograr resultados sostenibles, con el propósito de contribuir con la reactivación económica del país;
- 2) Que, en cumplimiento de sus fines, Sercotec implementó un modelo de operación agenciado del Programa Desarrollo Empresarial mediante el cual entes calificados denominados "Operadores de Centros" gestionan recursos que son traspasados desde la Institución para operar una Red de Centros de Negocios en el marco de la reglamentación vigente;
- 3) Que, en orden a la implementación del modelo de operación agenciado de la Red de Centros, se sancionó el Reglamento de Operadores a través de la Resolución N° 9.664, de 2018, que definió el modelo, dispuso sus requisitos de acceso y obligaciones, entre otros aspectos necesarios para cautelar su correcta operación;



4) Que, para la prosecución del nuevo modelo de operación agenciado del Programa, y en el marco de un proceso de mejoramiento, se hace necesario dejar sin efecto la referida Resolución N° 9.664, de 2018, que aprobó el Reglamento de Operadores de Centros;

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° 9664, de 2018, del Servicio de Cooperación Técnica, que aprobó el Reglamento de Operadores de Centros.

2° **DAR CURSO Y APROBACIÓN** al Reglamento de Operadores de Centros de Negocios del Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, cuyo texto es el siguiente:

REGLAMENTO OPERADORES DE CENTROS DE NEGOCIOS SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

1. Introducción.

El Servicio de Cooperación Técnica es la entidad mandatada por el Gobierno Central para la implementación de la Red de Centros de Negocios con despliegue nacional, cuyo objeto es apoyar de manera integral a las Empresas de Menor Tamaño -EMT- existentes en Chile y los emprendimientos del país, con una oferta de servicios de asesoría y capacitación.

El foco de los Centros de Negocios es la generación de impacto económico, contribuyendo al incremento de la productividad y sustentabilidad de las EMT atendidas, con miras a un modelo de trabajo concordado con el esfuerzo, constancia y compromiso de la comunidad empresarial y emprendedora, para llevar adelante sus negocios y así aportar a su impacto económico, medido por el incremento en ventas, empleo, inversión y tributación.



La operación de los Centros de Negocios en los territorios se realiza a través de entidades externas al Servicio, en adelante, Operadores de Centros, que deben ser personas jurídicas de derecho público o privado (se excluyen personas naturales, comunidades, sucesiones y sociedades de hecho), debidamente habilitadas para suscribir los contratos de asignación de fondos de presupuesto de Sercotec para la operación del Centro.

El Operador de Centro adquiere este carácter previo concurso público y queda habilitado como Agente Operador de Sercotec para la implementación de Centros. Le corresponderá a la Gerencia de Centros de Negocios, en adelante, la Gerencia de Centros, la preparación de las bases del concurso público, que serán visadas por la Unidad de Fiscalía de Sercotec y aprobadas por el Gerente General del Servicio mediante resolución.

Sercotec formalizará a las entidades seleccionadas como Operadores de Centros mediante la firma de un convenio de agenciamiento y acuerdos de desempeño.

2. Definiciones de un Centro de Negocios.

Un Centro de Negocios es un espacio donde las EMT y personas con proyectos y negocios podrán acceder a una oferta integral, que les permitirá identificar las necesidades para el crecimiento y desarrollo de las empresas, que a su vez se traducirá en un plan de trabajo, que contendrá la identificación de brechas a cubrir mediante mentoría y acompañamiento de largo plazo, asesorías técnicas de alto valor, capacitaciones generales y especializadas, investigación aplicada de negocio y mercado adaptada a los requerimientos del cliente.

El Operador de Centro es el encargado de cumplir con esta función.

2.1. Estructura administrativa contable.

Si bien el Operador está sujeto a dependencia con la institución que lo ampara, deberá resguardar una estructura independiente del Centro, tanto en infraestructura como en recursos humanos, gestión administrativa, financiera y contable, que le permita operar el programa de manera eficaz y eficiente. Asimismo, se obliga a asistir a las reuniones de trabajo convocadas por Sercotec, debiendo participar cada vez que sea requerido.

Para la correcta operación del Centro, el Operador debe nombrar un Jefe de Proyecto, que actuará como contraparte del Centro ante Sercotec, y cuyo rol será recibir y acoger indicaciones de Sercotec en el marco del convenio, resolver situaciones específicas que afecten al Centro, planteando medidas de acción preventivas y correctivas, necesarias para un correcto desempeño, así como participar en encuentros y reuniones de trabajo convocadas por Sercotec. También debe contar con un encargado financiero-contable, destinado a apoyar labores administrativas del centro, preparar rendiciones financiero contables e implementar todas las medidas preventivas y correctivas que surjan de las observaciones planteadas por Sercotec en el marco del convenio.



El Operador de Centro dispondrá del organigrama de funcionamiento de la estructura administrativa, la cual podrá ser modificada a requerimiento de Sercotec.

2.2. Estructura organizacional del Centro.

Cada Centro de Negocios podrá contar con un Centro principal y uno o varios Centros Satélites o Móviles. Además, la estructura de un Centro debe contar como mínimo con una Mesa Técnica, un Coordinador/a, un Asistente y al menos dos Asesores Mentores, quienes desarrollarán su tarea conforme a las directrices plasmadas en los acuerdos de desempeño¹. La estructura máxima de un Centro de Negocios será la siguiente:

| Tipo 1 (Pequeño) | Tipo 2 (Mediano) | Tipo 3 (Grande) |
|--|--|---|
| 1 Coordinador/a 6 Asesores mentores 3 Asistentes | 1 Coordinador/a 8 Asesores mentores 4 Asistentes | 1 Coordinador/a 10 Asesores mentores 6 Asistentes |

Serán funciones y responsabilidades de cada uno, entre otras, las siguientes:

- **Coordinador/a:** Es el encargado/a de coordinar la operación del Centro a su cargo, entregando las orientaciones necesarias para su gestión, desarrollando articulación territorial que permita atender de forma inclusiva a emprendedores y empresarios para la generación de impacto económico en el territorio.
- **Asesores Mentores:** Son aquellos profesionales que acompañan de modo integral a las empresas, en el proceso de asesoría y modernización, contribuyendo a avanzar en su curso de crecimiento. Dentro del equipo de asesores mentores, dependiendo de su rol o grado de especialización en ciertas áreas, podrán diferenciarse asesores de primera línea, mentores generalistas, y mentores especialistas, según segmento de clientes, sus necesidades y la realidad del territorio. Entre sus funciones, estará la asesoría integral y todos aquellos servicios que complementen y generen valor a la asesoría, tales como capacitación, investigación aplicada de negocios y mercado, actividades de difusión, articulación y promoción de redes de comercialización.
- **Asistente:** Es encargado de ejecutar labores administrativas, contables y logísticas, dependiendo del perfil.

2.3. Oferta de Centro.

¹ Para el caso de los agenciamientos en ejecución, se entenderá que el cargo de Coordinador/a corresponde al de Director/a del Centro y la Mesa Técnica al Comité Directivo. Sólo para el caso de Centro de Rapa Nui se aceptará una Mesa Técnica, un Coordinador/a, un Asistente y al menos un Asesor Mentor.



Cada Centro prestará una oferta integral que identifique necesidades para crecimiento y desarrollo de las EMT y de los emprendimientos a través de la siguiente oferta:

- Asesorías técnicas de alto valor.
- Capacitación general y especializada.
- Mentoría y acompañamiento de largo plazo.
- Investigación aplicada de negocio y mercado.
- Articulación de oportunidades de comercialización.
- Vinculación y articulación al Ecosistema Productivo Local.
- Generación de alianzas para la prestación de oferta especializada.
- Acceso oferta financiera (medios de pago, crédito, seguros, fondos públicos, otros).

Esta oferta general de servicios podrá complementarse según la realidad territorial.

3. Incorporación de un Operador de Centros.

Para incorporarse como Operador de Centros, las entidades interesadas deberán acceder a la/s convocatoria/s realizada/s por Sercotec para estos efectos, y la sola participación en las convocatorias por parte de estas entidades implica su conformidad con las condiciones establecidas, aceptándolas en su integridad. El proceso consta de las siguientes etapas:

3.1. Postulación.

Las entidades interesadas en postular para Operador de Centros deberán presentar la totalidad de la documentación solicitada, en la forma, lugar y plazo establecidos en las bases de convocatoria. Durante el período de postulación se establecerá un plazo para realizar consultas de las entidades postulantes, las que serán respondidas por Sercotec de manera pública, todo de acuerdo a lo dispuesto en las bases de convocatoria.

3.2. Admisibilidad.

El Gerente de Centros designará una Comisión Técnica de Apertura y Admisibilidad, integrada por profesionales de la Gerencia de Centros de Negocios, quienes realizarán el proceso de admisibilidad de entidades postulantes, de conformidad a los requisitos previstos en las bases de convocatoria. Durante este proceso se verificará la legalidad, veracidad y pertinencia de la información entregada por entidades postulantes para el cumplimiento de los requisitos de acceso.

3.3. Evaluación y selección.

Se conformará una Comisión Técnica de Sercotec designada por el Gerente de Centros para la evaluación de las propuestas admisibles, de acuerdo a los criterios establecidos en bases, y la recomendación de propuestas que cuentan con capacidades para operar.



Al terminar dicho proceso, se generará un acta que contenga las notas de evaluación y una lista con la recomendación de las entidades postulantes, señalando a continuación una lista de prelación con las entidades que sigan en puntaje.

3.4. Formalización y convenio a celebrar.

Una vez seleccionados los Operadores de Centros, éstos deben formalizar su relación con Sercotec a través de la suscripción de un Convenio de Agenciamiento de Centros, que contiene los antecedentes de su incorporación, derechos, obligaciones, normativa que lo regula, condiciones para mantener su calidad, sus incumplimientos, medidas y procedimientos, entre otros.

Formarán parte integrante de este Convenio el Reglamento, los Manuales Operativos, el Acuerdo de Desempeño, la Oferta realizada por el Operador, y otra documentación necesaria para la adecuada puesta en marcha del Centro.

4. Operación de los Centros de Negocios.

Periódicamente, el Operador de Centro y Sercotec suscribirán un Acuerdo de Desempeño que establecerá las condiciones mínimas a cumplir para operar un Centro; definiendo un conjunto organizado de objetivos, con sus correspondientes metas, indicadores y medios de verificación, que orienten y ayuden al Centro en la realización de su misión y objetivo. Sercotec velará por el cumplimiento de los Acuerdos de Desempeño ejecutando acciones periódicas de monitoreo y seguimiento de los resultados.

4.1. Financiamiento.

El financiamiento de los Centros será compartido.

Sercotec entregará financiamiento para cubrir costos de operación regular, y en el caso que se requiera, los de instalación y habilitación. El Operador del Centro aportará con recursos propios, pecuniarios y/o no pecuniarios, y gestionará los fondos de terceros, nacionales e internacionales, que contribuirán a crear, ampliar o profundizar la oferta del Centro o crear Centros temáticos o sectoriales.

El monto máximo que aportará Sercotec no podrá exceder los montos definidos en las bases de concurso, y será transferido previa constitución de las garantías por parte del Operador, según lo dispuesto en bases de concurso.

4.2. Rendiciones.

El Operador de Centros deberá asegurar la entrega oportuna y periódica de informes y rendiciones de cuentas, de conformidad a las instrucciones establecidas en las bases, los respectivos manuales y la normativa que rige para estos efectos a Sercotec.



5. De las Obligaciones.

5.1. Operadores de Centros.

Serán obligaciones principales e indelegables de los Operadores las siguientes:

- 5.1.1. Definir a un Jefe de Proyecto, encargado de coordinar, asegurar y supervisar el correcto funcionamiento del Centro, según la normativa de operación.
- 5.1.2. Cumplir con los Convenios de Agenciamiento de Centros de Negocios.
- 5.1.3. Asegurar un buen desarrollo y su cumplimiento, operando bajo los estándares establecidos en el reglamento y los manuales de operación.
- 5.1.4. Planificar, coordinar y ejecutar acciones y plan de trabajo destinados a brindar una oferta integral a los clientes, por medio de mentoría y acompañamiento de largo plazo, asesoría técnica de alto valor, capacitación general y especializada, acceso y vinculación a servicios financieros, investigación aplicada de negocio y mercado, así como vinculación y articulación al Ecosistema Productivo Local y generación de alianzas para la prestación de oferta especializada.
- 5.1.5. Atender las demandas y requerimientos de los clientes del Centro, brindando estándares de calidad conforme lo establecido en los Manuales Operativos, en materia de desarrollo productivo y empresarial, competitividad, asociatividad y emprendimiento, entre otras relacionadas a la gestión empresarial.
- 5.1.6. Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice Sercotec, necesarias para la planificación y ejecución de las actividades del Centro.
- 5.1.7. Asegurar el cumplimiento de los indicadores de proceso, producto y resultado, entre otros aspectos establecidos en el Acuerdo de Desempeño, y entregar toda la información que solicite Sercotec o quien éste mandate.
- 5.1.8. Mantener disponible para Sercotec la información de los proyectos y contactos de clientes, en los plazos y forma que el Servicio determine.
- 5.1.9. Registrar las acciones del Centro en plataforma de soporte tecnológica definida por Sercotec, de manera obligatoria y permanente.
- 5.1.10. Mantener los antecedentes de cada operación, hasta por un año contado desde el cierre del proyecto (Acta de Cierre). Cumplido dicho plazo, deberá remitir la totalidad de los antecedentes en formato digital e impreso a Sercotec, conforme las instrucciones que se entregarán al efecto.
- 5.1.11. Entregar las facilidades para que Sercotec o quien éste designe o la Contraloría General de la República, realicen la revisión de documentación de respaldo de los antecedentes de proyectos, clientes y rendiciones de cuentas presentadas, y entregar todos los antecedentes que les sean solicitados.
- 5.1.12. Elaborar y entregar informes técnicos periódicos, conforme a lo señalado en el Convenio de Agenciamiento, Acuerdo de Desempeño y Manual de Operación.
- 5.1.13. Cumplir con lo dispuesto en la ley 19.628 sobre protección de datos personales, asegurando la confidencialidad de la información de clientes, proyectos y base de datos. Toda la información, indistintamente del medio en que se encuentre,



digital o físico, relativa a Sercotec o terceros, a la que el Operador tenga acceso con motivo de la gestión del Centro, tendrá carácter de confidencial. Por tanto, dicha información debe mantenerse en carácter de reservada, respondiendo el Operador de los perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación. Asimismo, deberá requerir la autorización de los clientes para incorporar sus antecedentes personales a una base de datos, para su uso y tratamiento en las acciones de apoyo, con organismos públicos o privados, así como también para la confirmación de antecedentes con fuentes oficiales, tales como el Servicio de Impuestos Internos, Servicio de Registro Civil, Ministerio de Desarrollo Social, Dirección del Trabajo, y Tesorería General de la República, entre otros. Dichas bases de datos sólo podrán ser operadas por Sercotec, o quien éste determine, previa autorización de los clientes. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo establecido en la ley 20.285 de acceso a la información pública.

- 5.1.14. El producto de los trabajos que desarrolle el Operador o sus dependientes con ocasión de la gestión de Centros, tales como obras audiovisuales, videogramas, informes u otros, serán sus respectivas propiedades objeto de cesión a favor de Sercotec, quien se reserva el derecho de disponer libremente, sin limitaciones de ninguna especie, no pudiendo el Operador realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al Convenio, sin autorización previa y expresa de Sercotec.
- 5.1.15. Velar por el resguardo de información confidencial, respetando y manteniendo un trato de seguridad total con información de funcionarios y ciudadanos que circule por sus redes de datos, sus sistemas de información u otro canal, el cual fuese especificado en la operación del Centro.
- 5.1.16. Velar por la ausencia de conflicto de interés en el desempeño de sus funciones y la de sus miembros, debiendo comunicar inmediatamente a Sercotec al tomar conocimiento de cualquier circunstancia que pudiera afectar la probidad.
- 5.1.17. Aplicar correctamente el Manual de Marcas de los Centros y en toda actividad que efectúe: presencial, medios escritos, audiovisuales o digitales, entre otras.
- 5.1.18. Facilitar las dependencias del Centro para todas las actividades de vinculación con organismos públicos o privados asociados al Programa de Centros.

5.2. Obligaciones de Sercotec.

Serán obligaciones del Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, las siguientes:

- 5.2.1. Entregar los lineamientos estratégicos para la definición de modelo conceptual y operativo de los Centros, velando por cumplir el compromiso de Gobierno.
- 5.2.2. Gestionar anualmente con la Dirección de Presupuestos (Dipres) la solicitud de financiamiento necesaria para la operación de los Centros de Negocios.
- 5.2.3. Velar por la correcta rendición presupuestaria de transferencia a privados.
- 5.2.4. Promover, a nivel nacional y regional, alianzas estratégicas de integración con actores públicos/privados que presten servicios de apoyo al público objetivo de los Centros de Negocios.



- 5.2.5. Supervisar la adecuada implementación, puesta en marcha y operación de los Centros, a través de acciones de apoyo, seguimiento, supervisión y orientación a nivel nacional.
- 5.2.6. Transferir y capacitar en el modelo conceptual y operativo de los Centros a los Operadores de Centros de Negocios.
- 5.2.7. Proporcionar apoyo técnico y metodológico a Operadores de Centros durante la vigencia del convenio de agenciamiento.
- 5.2.8. Aplicar el procedimiento sancionatorio en los casos de incumplimiento de las obligaciones contenidas en los instrumentos.

6. De los incumplimientos.

Se considerará incumplimiento cualquier infracción al presente Reglamento, Convenios, Acuerdos de Desempeño, Manuales Operativos, Oferta realizada por el Operador, y toda documentación asociada a la operación del Centro, debiendo sujetarse para estos efectos al procedimiento sancionatorio de Sercotec y demás instrumentos operativos.

El Operador de Centros será también responsable de incumplimientos cometidos por sus miembros, propietarios, controladores, ejecutivos y representantes, o quienes realicen las actividades de administración y supervisión.

Será además responsable de incumplimientos cometidos por personas naturales que estén bajo su dependencia y/o bajo la dirección o supervisión directa de alguna de las personas mencionadas en el párrafo anterior.

7. Pérdida de la calidad de Operador.

Son causales de pérdida de la calidad de Operador las siguientes:

- a) El término de vigencia del Convenio de Agenciamiento y Acuerdo de Desempeño.
- b) El término anticipado del Convenio de Agenciamiento por determinadas causales.
- c) La notificación del acuerdo del Comité de Gerentes de Sercotec en que se acepte la renuncia por escrito de un Operador.
- d) La notificación del acuerdo del Comité de Gerentes de Sercotec que resuelva sobre su exclusión en una o más regiones.

8. Vigencia del Reglamento.

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



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

COMUNÍQUESE

BRUNO TRISOTTI MARTÍNEZ
GERENTE GENERAL
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA


JCLA/AMM/CGR/PNZ

Distribución:

- Gerencias de Sercotec
- Direcciones Regionales
- Auditoría
- Fiscalía

