

Acta Vigésima Primera Sesión del Consejo de la Sociedad Civil
Servicio de Cooperación Técnica

I. Constitución y asistencia:

En Santiago a las 16:00 horas del día 29 de octubre de 2020, de manera telemática, se da lugar a la Vigésima Primera Sesión del Consejo de la Sociedad Civil de Sercotec (El Consejo), que contó con la asistencia de los siguientes consejeros:

- 1) Óscar Bruna Malbrán.
- 2) Omar Jofré Fuentes.
- 3) Humberto Solar Dávila.
- 4) Alejandro Quezada Wérchez.
- 5) Pablo Corvalán Flores
- 6) Ernestina Silva Villegas.
- 7) Carolina Rodríguez Pinochet, suplente de don Óscar Bruna Malbrán.

Por parte de Sercotec participan las siguientes personas:

- 1) Francisco Javier Cancino Marambio, en representación del Gerente General de Sercotec.
- 2) María Fernanda Neme Abud, Secretario Ejecutivo del Consejo de la Sociedad Civil de Sercotec.
- 3) Sebastián Cisternas Vial, Secretario de Actas del Consejo de la Sociedad Civil de Sercotec.
- 4) Marilyn Masbernat Cambiaso, Gerenta de Programas de Sercotec.

II. Temas tratados y acuerdos:

- Doña María Fernanda Neme Abud indica que en la sesión se pretende tratar el comportamiento del Programa Reactívaté Turismo y que los Consejeros expongan cómo se encuentran sus respectivos sectores, en la medida de que el tiempo lo permita. Además, en conjunto con el Presidente del Consejo, don Óscar Bruna Malbrán proponen que se realice una reunión extraordinaria antes de la próxima reunión, que cuente con la participación del Gerente General, a fin de conversar con los Consejeros, hacer balances del año y que por parte de Sercotec se pueda contar cómo van los temas de los rubros, entre otras materias.

1) Aprobación del Acta N° 20 de 24 de septiembre de 2020:

- El Presidente del Consejo de la Sociedad Civil de Sercotec, don Óscar Bruna Malbrán, da la palabra a los consejeros, para hacer observaciones del acta de la Vigésima Sesión de 24 de septiembre de 2020 y los Consejeros aprueban el acta.

2) Comportamiento Reactívaté Turismo:

- Doña Marilyn Masbernat Cambiaso, Gerenta de Programas, agradece la invitación del Consejo y señala que, a fines del 2019 por el estallido social y posteriormente con la pandemia en el 2020, Sercotec se vio en la obligación de implementar programas que estuvieran a la altura de las necesidades de ese minuto, con la característica de ser más flexible y también que tuviera una llegada mucho más rápida a los beneficiarios y además, que tuviera mayor facilidad para poder postular.

En ese sentido, los primeros Programas Reactívaté lanzados en enero y en febrero fueron multisectoriales.

En el diseño, dichos programas tomaban aproximadamente 6 para que los beneficiarios pudiesen ejecutar su plan de trabajo. Posteriormente si hicieron adecuaciones, para poder ir reduciendo esos plazos y ampliando a nivel nacional también la cobertura de los programas.

La Gerenta de Programas de Sercotec menciona que, cuando se lanzó el Reactívaté Turismo, en julio de 2020, fue fruto de que la misma industria turística, como bien se sabe, estuvo prácticamente paralizada por completo, en el sentido de la no llegada de turistas internacionales, y las restricciones a los movimientos, producto de las cuarentenas. Producto de lo cual, rubros como alojamiento y restaurantes se vieron muy impactados, de manera tal que tuvieron que cerrar de manera completa su operación.

En vista de lo anterior, con la Subsecretaría de Turismo, se diseñó el programa específicamente para el sector, atendiendo las necesidades del sector fuertemente impactado. Entonces, el programa fue en apoyo de las micro y pequeñas empresas que se vieron afectados negativamente por efectos de la situación sanitaria y se creó el programa especial que entrega herramientas necesarias para los empresarios del rubro turismo, con ventas entre 200 y 25-000 UF al año.

Indica que en primer lugar hará un traspaso de las características del programa, puesto que características como estas serán las que se implementarán en los Programas Reactívaté que sean focalizados en el 2021 y luego presentará algunos componentes que ya se están visualizando en términos de cambio de la oferta programática, porque Sercotec va a seguir en modo emergencia y modo reactivación, pero son distintas fases de la reactivación, puesto que se estuvo en un momento totalmente paralizado y ahora empiezan las fases de reaperturas, por lo que hay que fomentar otros alcances y énfasis de los programas.

Respecto a quiénes pueden postular, señala que pueden hacerlo persona natural y/o jurídica con iniciación de actividades en primera categoría ante el Servicio de Impuestos Internos (SII) hasta el 28 de febrero 2019 y estar vigente a la fecha de inicio de la convocatoria; contar con un nivel de ventas netas anuales mayores o iguales a 200 UF e inferiores o iguales a 25.000 UF, en el período de marzo a febrero; no tener deudas laborales, ni haber sido condenado por prácticas

antisindicales y no haber incumplido con las obligaciones contractuales de un proyecto Sercotec o el AOS y no tener rendiciones pendientes al inicio de la fecha de la convocatoria.

Además, las personas que no podrán postular, son los beneficiarios de las convocatorias Reactívatelo de Sercotec 2020, con la finalidad también de poder ampliar las coberturas y llegar a la mayor cantidad de beneficiarios.

Asimismo, deberán tener domicilio comercial en la región a la cual postula.

Una de las cosas que destaca es que cuando inicialmente se miraban todos los programas en un momento en que no había emergencia, se encontraba con muchos “no” o bases que son muy extensas y que dicen “no puede postular si tiene un tipo determinado de deudas o se encuentra moroso en algunas materias”. En estas bases se sacó todo lo que se podía sacar y que no tuviese por sobre ello una ley. En ese sentido, aquellas personas que tuvieran una deuda tributaria, se sacó esa condición y también pueden postular e incluso dentro del mismo subsidio, pueden incorporar el pago del IVA, renunciando posteriormente en los meses que siguen a la devolución del impuesto.

Lo que obviamente se encuentra requerido por ley, es que personas que tengan deudas laborales no pueden ser beneficiarios, puesto que es una ley que se encuentra por sobre todos los programas de fomento del Estado y eso es una cláusula que se tiene que dejar, situación que menciona producto de que es bastante frecuente que nos encontremos con emprendedores que el público objetivo de Sercotec es que sean personas que ya han tocado las puertas de los bancos, del acceso a financiamiento y se encuentran con muchísimas barreras y llegan con la esperanza de obtener un subsidio, en vista de lo cual se sacaron la mayor cantidad de barreras, para que pudiera ser de verdadera ayuda.

También indica que las empresas deberán enviar y acreditar sus ventas en la carpeta tributaria, para solicitud de créditos, que se baja directamente del portal del SII.

Asimismo, señala que solamente podrán participar de la convocatoria aquellas empresas que presenten una disminución de ventas de un cierto porcentaje, que se ha ido cambiando en los diferentes programas, comparando las ventas en los períodos de marzo, abril y mayo de los años 2019 y 2020, porque metodológicamente es la fórmula más correcta de decir cómo están las empresas en el mismo período en el año anterior.

Respecto de los tramos de financiamiento, señala que las empresas de 200 a 600 UF al año, pueden acceder hasta \$1.500.000.- (un millón y medio de pesos) y que las empresas que tienen ventas de más de 600 UF al año, pueden acceder hasta \$3.000.000.- (tres millones de pesos).

El subsidio es más flexible que otros programas en los ítems de financiamiento. Menciona a título de anécdota que cuando llegó a Sercotec preguntaba todo, puesto que antes era Directora de Sernatur en la Región Metropolitana, donde le tocaron muchas batallas, que le permiten conocer muchísimo de la industria turística, por lo que venía con muchas ideas de cómo poder ayudar a esa industria. En ese contexto señala que consultó a Fiscalía por qué no se podían

rendir gastos y que la respuesta que obtuvo fue que nunca se había hecho, por lo que ella planteaba que no quería decir que no se pueda y se investigara qué es lo que se puede financiar, a fin de tener una amplitud y realmente ayudar a la gente a tener un tanque de oxígeno. En ese sentido se incorporó capital de trabajo, materias primas, materiales, mercaderías, pago de arriendos, pago de sueldos, el pago de servicios básicos y en algunas oportunidades el tema de los créditos. Particularmente en temas de turismo se dio bastante énfasis a la posibilidad de que pudieran financiar materiales necesarios para implementar protocolos, medidas de seguridad y resguardo sanitario ante el Covid-19, destinado tanto a trabajadores como clientes, que contribuyan a la reactivación.

En lo relativo al cálculo del puntaje, señala que este tiene que ver con la disminución de ventas, pero que también tiene que ver con un punto adicional para aquellas empresas que fuesen parte del registro de Sernatur, puesto que por la Ley de Turismo es obligatorio al menos para las empresas de alojamiento y turismo aventura estar registradas en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur. Indica que eso también permite que las empresas de turismo tengan un mayor acompañamiento en todo sentido, puesto que es una industria muy diversa, ya que no solo son las actividades más recurrentes, ya que cuando uno hace un viaje, come en restaurantes, aloja, compra pasajes en líneas aéreas, pero la cadena turística es más amplia, puesto que comprende también las artesanías y todo lo que tiene que ver con transporte. En vista de aquello, se le solicitó a Sernatur que ayudaran a difundir con aquellas industrias que no necesariamente sienten que son parte de la misma cadena de turismo y que es necesario decirles que sí lo son.

A modo de resultados, se explica que al momento del lanzamiento se tenía un monto aproximado de \$15.000.000.000.- destinado a lo que es el programa y hoy en día se han logrado financiar 4.833 empresas de Arica a Punta Arenas, con un total de \$12.652.000.000.-.

Posteriormente, cuando se tuvo este resultado del reactíate turismo y este número de empresas beneficiadas a nivel nacional, en conjunto con el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y, con el BancoEstado se pasó también a pensar en otro programa, que se hizo con remanentes del programa Reactíate Turismo, a fin de que enlazara el subsidio de Sercotec, con un crédito Fogape BancoEstado.

En términos de caracterización la Gerenta de Programas, doña Marilyn Masbernat Cambiaso, explica que la mayor cantidad de empresas beneficiarias, son hoteles, restaurantes, continuando con el comercio al por menor, las industrias de manufactura, las actividades inmobiliarias, puesto que hay alojamientos que no necesariamente están en las categorías más finas y de los registrados en el Sernatur, también hay un desafío para el servicio, que, de los beneficiarios el 59,89% no se encuentra registrado, y el 40,11% de las empresas si lo está, en

vista de lo cual, hay un desafío importante para la industria, para poder desplegarse más ampliamente en los territorios, poder acercarse a las empresas de turismo, para que puedan formar parte del registro de Sernatur, que en las categorías nombradas anteriormente, consistentes en alojamiento y turismo aventura, tienen una fiscalización fuerte, muchas veces que tienen multas, pero en otras categorías que no son obligatorias, constituyen importantes ayudas en conexión con redes de trabajo o conexión con oportunidades también internacionales, por lo que es positivo estar cerca del servicio.

En lo atinente a la caracterización de los beneficiarios, doña Marilyn Masbernat Cambiaso indica que un 48% son mujeres y un 52% son hombres, mientras que en lo relativo al tramo de ventas, entre 200 y 600 UF hay un 28% y que la mayor cantidad de las empresas están entre 600 y 25.000.- UF, sin perjuicio de que precisa que la gran mayoría de las empresas que son parte de los beneficios de Sercotec no superan el tramo de las 2.400.- UF, que tiene que ver con los tramos de la micro empresa fundamentalmente. En lo relativo al tema de género, es positivo que las mujeres se animen a postular, teniendo una paridad de género sin necesariamente tener programas tan focalizados, como el Capital Semilla Abeja. Sin perjuicio de lo cual, haciendo un análisis de los programas a nivel nacional, hoy en día Sercotec tiene una paridad de género, con un 49,8% de mujeres en las postulaciones y en los beneficios no hay tanta diferencia entre los que postulan y los que se ganan los programas de lo que significa una brecha de género muy marcada.

En materia de plazos generales, se indica que inicialmente el Reactívale Turismo tenía plazos de ejecución de aproximadamente 6 meses, pero producto de poder agilizar todos los plazos, como el de la entrega de subsidio y la ejecución del mismo. En la etapa de postulación, se disminuyen los plazos, pero se hizo una fuerte difusión y acompañamiento a través de los Centros de Negocios Sercotec, pasando luego a la evaluación por medio de la red de AOS y los mismos funcionarios de Sercotec, se notifica a los seleccionados y se formaliza y se procede a la ejecución, con un período máximo de 2 meses. Es decir, se hace entender al mismo beneficiario, que si se le entrega un subsidio de \$1.500.000.- o de \$3.000.000.-, que atienda a las urgencias de ese minuto y que por otro lado se da la posibilidad de que se financiaran gastos retroactivos, que es un beneficio que ayuda muchísimo a aquellas empresas que tuvieron que pagar algún crédito o arriendo, para que puedan rendirlo rápidamente y tener recursos en caja de manera más inmediata.

Respecto del Fondo Reactívale Turismo Fogape BancoEstado, la Gerenta de Programas menciona que se hizo una especie de repechaje o una versión 2.0, que también fue un pilotaje, a pesar de que dentro de Sercotec habían miradas que estaban reticentes por parte de los mismos colaboradores, que ven el mundo del financiamiento de manera muy distinta a lo que es el mundo del subsidio y de las entidades de fomento, frente a lo cual se les propuso intentar que una persona que obtenga un subsidio de Sercotec, también pueda ser evaluada y ver si esa

persona adjudica dentro de la posibilidad de tener un crédito Fogape, siendo decisión del beneficiario acceder al mismo. Asimismo, las personas que no queden dentro de la posibilidad de ser beneficiario de Sercotec que puedan ser evaluados y tener la posibilidad de tener un crédito Fogape, que han bajado sus condiciones. Así las cosas, en alianza con BancoEstado y la Subsecretaría de Turismo, se creó este programa, cuyas notificaciones se habían realizado recientemente, llegando a más de 1.300 beneficiarios aproximadamente. Dicho fondo concursable que otorgó el subsidio al rubro turismo que califiquen a Sercotec y que además califiquen como sujeto de crédito Fogape Covid, o que hayan cursado este crédito desde mayo de 2020 a la fecha con el BancoEstado, con lo cual tampoco se excluyó a las personas que tenían sus créditos cursados, para que pudiesen ser sujetos de ser beneficiarios de Sercotec.

En este programa también se disminuyó el tiempo en las etapas y fue considerado el tema de la disminución de ventas, las actividades del rubro turismo y se agregaron las condiciones que tengan que ver con el crédito Fogape, para lo cual se analizó de manera muy rigurosa, determinando que la única condición distinta que tiene el reglamento del crédito Fogape a aquellos requisitos que tiene Sercotec, es que se pide a los beneficiarios no tener morosidad antes del 01 de octubre de 2019, esto es, antes del estallido social.

Lo anterior, guarda relación con la realidad del turismo, puesto que en ese rubro la cadena es muy amplia, porque implica alojamiento, provisión de alimentos y bebida, de todos los tipos de transporte, de alquiler de distintos tipos, actividades de agencias de viaje, actividades culturales, actividades deportivas y recreativas, entre otras. Al respecto, doña Marilyn Masbernat Cambiaso menciona que en distintos *webinars* que se hicieron se encontraron con personas que siendo parte de la industria tenían muchas dudas de si podían postular, por lo cual corresponde hacer un trabajo de sensibilización de explicar que en un destino donde llegan turistas y se forma una cadena de valor, finalmente todos los actores que tienen que ver con el servicio turístico, forman parte de eso.

En cuanto a los resultados, señala que el trabajo que Sercotec hace año a año, que tiene relevancia para el 2021, mencionando que está en conocimiento de que se realizó una presentación por parte del Gerente de Administración y Finanzas de Sercotec, don Francisco Javier Cancino Marambio al Consejo, donde se les ilustró que Sercotec este año había ejecutado un presupuesto de 124% más, en comparación para el año 2019, en vista de lo cual, indica que para el 2021 se tendrá un presupuesto similar, de más de \$100.000.000.000.-, por lo que, hay un desafío importante de generar un despliegue territorial y de generar cobertura acorde a la realidad de cada región y que Sercotec lo hace en función de varios factores, como lo son la cantidad de empresas, los recursos regionales, puesto que cuando se hace un programa focalizado se observan las empresas del sector mismo, por lo que hoy en día la representatividad se entregó mayor cobertura y mayor asignación de recursos a los mayores destinos turísticos, cuyo es el caso de Coquimbo, La Araucanía, la Región Metropolitana, la Región de Los Lagos, entre otras.

Por otra parte, la Gerenta de Programas señala que quiere resaltar en todos los Programas Reactívale se simplificó al máximo la etapa de postulación, conforme a lo cual, si hoy en día una persona tiene la carpeta tributaria a mano o la sacó ya del SII, basta que se registre en Sercotec, complete el formulario para la postulación en línea y adjunte la carpeta tributaria para solicitar créditos, para los Reactívale, que es uno de los programas más fáciles, toda vez que con posterioridad a su selección recién tendrán que hacer un plan de inversión.

En ese contexto, quiere destacar que en el caso de que algunas personas hubiesen hecho algún tipo de convenio de pago con Tesorería General de la República, podrán participar, ya que se han hecho todas las averiguaciones correspondientes con el SII y en los casos de que la persona tenga los formularios, indistintamente del comprobante de pago, podrá postular, aun cuando no aparezca en la carpeta tributaria, para lo cual existe una alternativa para adjuntar los formularios que complementan la carpeta tributaria en la misma página WEB, puesto que para Sercotec es relevante para el cálculo de puntaje, con lo cual termina la presentación, mencionando que tienen la mejor disposición para venir al Consejo o bajar a las comunas la información, teniendo un desafío importante en tener una mayor relación con los departamentos de fomento productivo de las distintas municipalidades del país, a fin de bajar la difusión y entregar mayor información de los instrumentos de fomento, señalando que se continuará siendo el gran aliado de las Pymes a nivel nacional.

- El Presidente del Consejo, don Óscar Bruna Malbrán, agradece la exposición y consulta, respecto a las prórrogas, puesto que muchas veces se da un plazo muy reducido o corto y después se van alargando y prorrogando nuevamente los plazos, lo cual habría pasado recientemente, en casos donde el llamado había sido muy apurado y después hubo prórrogas, por lo que quiere saber qué pasa allí.
- Doña Marilyn Masbernat Cambiaso responde en dos líneas respecto a las ampliaciones de los plazos, la primera, relacionada con la postulación, conforme a la cual en algún momento se tuvo un Programa Reactívale Multisectorial en el mes de mayo, en el cual se tuvo una semana de postulación, teniendo 1.200.- cupos, pero postularon 48.000.- personas, en vista de lo cual colapsó la plataforma de Sercotec y del SII, puesto que la necesidad era muy grande, en vista de esta experiencia, se transparentó en las bases la cantidad de cupos, para que las personas tuvieran el sentido de realidad con respecto a las expectativas, pero luego se tuvo la buena noticia de que se tuvieron presupuestos más abultados y el programa siguiente tuvo 5.000.- cupos, por lo que se aprendió de dicha experiencia por lo que se comenzó a reducir los plazos, pero haciendo una campaña anterior de difusión, porque fue una experiencia dramática para todos, tanto para Sercotec internamente, porque había mucha angustia de que hubiese colapsado todo, y no tener recursos para poder beneficiar a más personas, debiendo entregar una mala noticia a un alto número de postulantes.

En lo tocante a los plazos, cuando ya las personas están en momento de ejecución, se indica que siempre hay una flexibilidad en el sentido de que cuando se dan plazos para formalizar, se

pueden entregar un plazo mayor para reunir los documentos. En la ejecución misma, salvo casos excepcionales, se deben hacer rápido, a fin de que el programa se cierre de manera rápida, a fin de que el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y la Dipres, puedan seguir entregándonos recursos para hacer nuevos programas y beneficiar a más emprendedores. Es decir, se hacen ampliaciones de plazo en excepciones por temas de salud o razones humanitarias, para quienes no han podido ejecutar los recursos, conforme a lo establecido en las bases.

- Doña Carolina Rodríguez Pinochet agradece a Sercotec todos los Programas Reactívatelo, que son muy buenos, pero señala que se topan con personas que son analfabetas digitales, ejemplificando con personas del Pueblito de Los Domínicos, recién se adjudicaron Reactívatelo y no saben nada por lo que ella está tratando de ayudarlos, pero en vista de que se dan plazos muy cortos, que no sabe si son de Sercotec o del AOS, puesto que se dan plazos de dos o tres días para conseguir determinados documentos, pero muchas personas no saben cómo sacar esos papeles, como por ejemplo el F-30, en vista de lo cual, si bien es un beneficio, hay tanta presión detrás de la empresa que está gestionando, que en vez de dar la felicidad de haberse ganado el proyecto, la gente se pone muy nerviosa, porque no saben hacer los trámites, en vista de lo cual pregunta qué pasa con esta gente que es analfabeta digital.
- Al respecto, la Gerenta de Programas señala que en determinados casos lo que se puede sugerir es que vayan a un Centro de Negocios, para que los asesoren y acompañen en el tema. Se plantea que, si bien los casos son acotados, hay flexibilidad para hacer la extensión, porque lo fundamental es que las personas no se queden sin ayuda, por lo que, a través de los Centros de Negocios más cercanos pueden asesorarlos en la materia, para poder sacar los documentos que necesitan para la formalización y en el caso de que se sientan presionados, se señala que también se está haciendo un trabajo con los AOS, a fin de recalcar que tienen que ir mejorando con respecto a las prácticas de armonizar las exigencias que tienen de parte de Sercotec nacional, con la empatía que tienen que tener con la gente, en estos tiempos de emergencia. Así las cosas, producto de reclamos de beneficiarios se ha ido mejorando y haciendo las intervenciones necesarias en determinados AOS que se percibe que no están teniendo la empatía necesaria, por lo que agradece la alerta y haciendo presente que los AOS también son el brazo acompañador para poder ayudar en estos temas.
- Don Francisco Javier Cancino Marambio complementa la respuesta entregada por la Gerenta de Programas, señalando que hay una red de Puntos Mipes en cada Dirección Regional que proporcionan atención permanente no solamente en los programas en particular, sino que de manera transversal, con un rol clave en el proceso de asesoría y acompañamiento principalmente en el proceso de la postulación, sin perjuicio de que más adelante se hace complejo, puesto que eso lo debiera ver el AOS y en algunos casos apoyan los Centros de Negocios. De acuerdo a lo anterior, hoy en día, junto con Centros de Negocios, que son los más relevantes, también estarían los Puntos Mipe, donde el trato es directo y hay también contacto telefónico, puesto que han estado activo durante toda la pandemia, con una frecuencia de

respuesta permanente y rápida, por lo que invita a doña Carolina Rodríguez Pinochet por una parte tome contacto con la Dirección Regional, para que sean inmediatamente derivados al Punto Mipe y en segundo lugar que busquen levantar las instancias de acercamiento y en el peor escenario, levantar la mano por esta vía y ver si se puede apoyar de manera inmediata, pudiendo gestionar la asesoría de algún ejecutivo de fomento de la Dirección Regional Metropolitana que los pueda atender de manera virtual o pueda preparar algo genérico y abierto, buscando la transversalidad y el acceso a todo el mundo, para que pueda aclarar las inquietudes.

Por otra parte, el representante del Gerente General ante el Consejo, señala que actualmente se está en proceso de evaluación de AOS, por lo que lo que la Consejera Carolina Rodríguez Pinochet menciona es clave para incorporarlo a las mejoras de las evaluaciones de los AOS y a los programas.

- Complementando lo anterior, don Óscar Bruna Malbrán señala que pidieron el salón de la institución a la que él representa, para que 3 AOS estuvieran dos días ayudando a la gente que tuviese problemas con sus proyectos, por lo que estaría operando el sistema cuando se pide ayuda.
- Doña María Fernanda Neme Abud agradece la participación de la Gerenta de Programas y se compromete a hacer llegar la presentación realizada por la Gerenta de Programas de Sercotec, doña Marilyn Masbernat Cambiaso.
- Doña Marilyn Masbernat Cambiaso se despide y agradece la invitación, señalando que es muy bonito cuando desde Sercotec, en alianza con las demás instituciones de fomento se puede aportar un granito de arena, puesto que emociona ver como las empresas que están volviendo a funcionar e invita a postular a los programas, porque hay posibilidades reales de ganarlos.

3) Puntos varios:

- La Secretaria Ejecutiva del Consejo, doña María Fernanda Neme Abud consulta si esperamos a la reunión extraordinaria con el Gerente General, para hacer las presentaciones de los Consejeros o se hacen ahora.
- Don Óscar Bruna Malbrán señala que para el día 26 de noviembre está programada la reunión ordinaria consulta por la reunión extraordinaria, para su programación.
- Los Consejeros Omar Jofré Fuentes y Humberto Solar Dávila solicitan que la reunión se haga lo antes posible, proponiendo que se lleve a cabo el 12 de noviembre de 2020 a la misma hora.

- Doña María Fernanda Neme Abud se compromete a revisar la agenda del Gerente General, don Bruno Trisotti Martínez, para revisar su disponibilidad y programar una reunión extraordinaria a la brevedad, comunicando dicha información al Presidente del Consejo, don Óscar Bruna Malbrán, quien a su vez informará al resto de los Consejeros, para realizar la presentación de los Consejeros sobre el comportamiento de su sector económico en los últimos 10 meses, a fin de que se procese de acuerdo al quehacer que se tiene como Sercotec.

- Don Humberto Solar Dávila consulta si hay alguna noticia o alguna materia que los Consejeros debiesen saber de Sercotec últimamente.
- Don Francisco Javier Cancino Marambio señala que en lo inmediato no hay nuevas noticias, sin perjuicio de que se están haciendo gestiones para el próximo año, pero que estas se encuentran en procesos de conversación y evaluación, por lo que no hay nada concreto, sin perjuicio de estar en una línea fuerte de proyecciones del próximo año, para generar mayor impacto y cobertura. Menciona que fue bien en la presentación realizada por el Gerente General, en la que él también participó, ante la subcomisión mixta de la Cámara, donde se evalúa la Ley de Presupuesto como proyecto inicial y cree que en noviembre o principios de diciembre se estará en pie de mostrar cuál será el presupuesto definitivo, para Sercotec 2021, con los énfasis puesto en dos líneas, la de programas regulares, que van siempre abocados al proceso de desarrollo tradicional de los empresarios y en materia de los fondos especiales o de emergencia frente al Covid, que tienen una distribución distinta y un enfoque de reactivación crítico. En vista de lo cual, cuando tengan la información, se la harán llegar.

- Don Óscar Bruna Malbrán indica que tiene una consulta de la zona, en el contexto de las evaluaciones de los Centros de Negocios (CNS). Particularmente quiere saber en qué situación se encuentra eso y si se van a ampliar a Centros Satélites en algunas provincias del país o de las regiones
- Don Francisco Javier Cancino Marambio señala que el proceso partió en febrero o marzo a nivel nacional, que es un detalle que se va acortando todos los meses, pero desconoce las particularidades, por lo que ofrece consultar la materia al Gerente de Centros de Negocios
- Don Óscar señala que quiere saber del estado de la selección del Centro de Negocios de la Provincia de Marga Marga y si tendrán Centros Satélite, ya que el lugar está disponible, pero llevan mucho tiempo esperando, por lo que les interesa tener la información, puesto que estarían perdiendo la oportunidad de arrendar el lugar a otra institución.
- Don Francisco Javier Cancino Marambio informará a don Óscar Bruna respecto del estado de los satélites del CNS de Marga Marga.

- Don Humberto Solar Dávila señala que en los últimos proyectos que se han presentado, donde los llamados son bien restringidos en el tiempo y concuerda con doña Marilyn Masbernat Cambiaso, en el sentido de que muchas de las empresas operadoras que están trabajando no

tienen la empatía suficiente y no entienden las circunstancias del manejo de una pequeña empresa y menos de las limitaciones de una micro empresa, por lo que pregunta si para todos los proyectos se utilizarán empresas u operadores externos a Sercotec, porque tradicionalmente el personal de Sercotec tenía el conocimiento, las capacidades y la suficiente infraestructura para enfrentar esto y además consulta cuánto se está gastando en la contratación de las empresas operadoras.

- En respuesta a lo consultado, el representante del Gerente General ante el Consejo, don Francisco Javier Cancino Marambio señala que en el año 2015 por un problema de garantías y de estructura, por los volúmenes que manejaba Sercotec, había un problema en que se les hacía exigible un pagaré a los postulantes a los concursos del Servicio de distintos los programas, lo cual era muy complejo porque el postulante tenía que endeudarse y con las complejidades que implica que si alguien está pidiendo recursos además se tenga que endeudar para tener una paridad de aval o de respaldo para los fondos públicos, porque se requiere garantía para todos los fondos públicos, que resguarde el uso de esos recursos para los fines que están estimados. En ese contexto, se comenzó a levantar una estructura en que se minimizara el riesgo de garantía de los beneficiarios, es decir, la forma de poder traspasarle a un tercero ese endeudamiento, a través de una boleta de garantía, teniendo presente que, cuando un beneficiario presentaba un pagaré y no rendía; rendía de manera inadecuada; o no terminaba la rendición, Sercotec debía ejecutar acciones legales en su contra y, en el caso de los pagarés, se convierten en una obligatoriedad de hacer demandas sobre los bienes y recursos que tienen esos particulares.

En vista de lo anterior, en vez de tener que tramitar una cantidad significativa de demandas, en que el costo más bajo era un remate de bienes, considerando el riesgo que ello implicaba y el costo de sobre endeudar a un postulante a Sercotec, es que se buscó la figura que pudiera ser transparente y al mismo tiempo le traspasara el costo de la garantía a un tercero.

Antes Sercotec trabajaba con empresas asesoras, las que, en conjunto con los ejecutivos de fomento, ejecutaban los programas y las empresas asesoras o consultoras de la época le transferían los recursos con una dinámica interna bastante compleja. Lo anterior se ordenó y se traspasó directamente a través de una figura de un tercero, puesto que, Dipres y Contraloría General de la República hacen exigible la aparición de este tercero, que es el Agente Operador Sercotec (AOS), que busca no endeudar, ni apalancar al postulante, sino que busca alivianar la figura por medio de los AOS, con un costo mínimo. Así las cosas, desde el 2015 en adelante se buscaron estos terceros que fueran un brazo armado que respondieran a las necesidades del entorno y del sector, independiente del tipo de programa que esté ejecutando y que además fuera el garante del postulante, por lo que hay un AOS que garantiza la operación, con lo que se facilita mucho la postulación, sin perjuicio de que ocurra lo que el Consejero Humberto Solar Dávila señala, en el sentido de que no todos califican o no tienen la experiencia, porque esto es igual que una campana de Gauss, en donde los extremos son bien significativos, pero generan hartos dolores de cabeza, puesto que tenemos agentes operadores en excelente nivel, en que

cumplen un rol fabuloso o muy similar al de un Centro de Negocio, con mucha experiencia, puesto que vienen del rubro, que es algo exigido en nuestros concursos, pero también hay AOS que no cuentan con tanta experiencia y en ocasiones se presentan en regiones donde no existe tanta oferta de AOS, por lo que en esos casos no otorgan tantos beneficios adicionales o les cuesta cumplir con el estándar. En vista de lo anterior, todos los años se van evaluando a los AOS, a fin de que den garantía de la atención, del acompañamiento, de la asesoría y de la ejecución de los programas, por lo que cada vez se está más cerca en la relación con el AOS, puesto que son ellos quienes ejecutan los programas y las regiones, a través de los ejecutivos de fomento y los financieros se encargan de supervisar por el volumen, puesto que Sercotec tiene una estructura fija por ley y no puede contratar más gente, sino que el rol de Sercotec hoy en día es supervisar el proceso de ejecución de los programas en las diferentes regiones. Así las cosas, en una región operan diversos AOS ejecutando distintos programas y Sercotec supervisa su función a través de una evaluación muestral con visitas a terreno y chequeos de que los planes se ejecuten conforme a lo solicitado, para hacer efectivo el cumplimiento de la norma. Sin perjuicio de lo anterior, hay casos excepcionales que no funcionan tan bien y que Sercotec debe estar más encima del AOS, pero la regla general es que funcionen correctamente. Como consecuencia de lo anterior, se le entregan más programas a los que funcionan mejor, pero como hay problemas de oferta y demanda, en algunas regiones no se dispone de tantas opciones, puesto que es caro para los AOS funcionar como tales, ya que deben tener un respaldo importante, ya que deben dar garantías por los fondos públicos que se le entregan. Producto de lo anterior, los AOS constituyen una realidad que se va haciendo más eficiente en el uso de los recursos, siendo una tercerización del Servicio que permite ejecutar conforme a la normativa y a los estándares que hoy en día se necesitan cubrir, puesto que por sí solo Sercotec no podría ejecutar \$100.000.000.000.-, ni tampoco con los \$30.000.000.000.- con que se partió el año, teniendo una estructura armada en este sentido que busca velar por el servicio y el estándar mínimo que se exige.

- Se da por terminada la sesión.