



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2018





SERCOTEC
ALMACENES DE CHILE
A. María Yvonne Rodríguez
Presentado en el concurso de la feria 2018

SERCOTEC
ALMACENES DE CHILE
A. Pablo Martín Trilede
Presentado en el concurso de la feria 2018

SERCOTEC
ALMACENES DE CHILE
A. Patricia Isabel Araya Lopez E.I.R.L.
Presentado en el concurso de la feria 2018



ÍNDICE

04	NUESTRO MENSAJE
06	CONTEXTO DE SUSTENTABILIDAD
09	QUIÉNES SOMOS
28	NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
35	NUESTRO PRIMER REPORTE
46	GOBERNANZA Y TRANSPARENCIA
60	PROGRAMAS Y BENEFICIARIOS
75	DESEMPEÑO ECONÓMICO
78	GESTIÓN DE PERSONAS
89	GESTIÓN AMBIENTAL
93	ÍNDICE GRI

CARTA DE LA GERENTE GENERAL

CAROLINA UNDURRAGA
Gerente General
SERCOTEC



El norte de Sercotec siempre ha sido el de avanzar y perfeccionar el cumplimiento de nuestra misión: mejorar las capacidades de emprendedores y empresas de menor tamaño para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios, acompañando sus esfuerzos y evaluando el impacto de nuestra acción.

La relevancia de esta tarea está definida por la importancia y peso del segmento que impulsamos, ya que representa el 98% de las empresas en Chile, situando a nuestro país como la tercera nación más emprendedora en el contexto de la OCDE. Por ello, apoyar e impulsar a este grupo significa promover la economía chilena e impulsar la movilidad social, connotación que cada año adquiere mayor importancia.

Por eso estamos particularmente orgullosos de lo concretado en 2018, año en el que dimos importantes pasos en nuestro principal objetivo: modernizarnos para seguir cumpliendo cada día mejor nuestra tarea de fortalecer el emprendimiento en Chile.

Preocupados por resguardar y perpetuar la excelencia en nuestro actuar, instalamos las bases de una gestión institucional sustentable. Ello, mediante la implementación de acciones vinculadas a este ámbito en lo económico, medioambiental y social, las que tendrán mayor visibilidad e impacto en los próximos años.



El presente reporte de sustentabilidad es una medida de transparencia activa, que se complementa a la perfección con nuestra vocación de ser un organismo público que ejecuta los recursos de manera transparente en su gestión y que se plantea metas desafiantes para el futuro.

Junto a esto, realizamos un giro importante para enfocarnos aún más en nuestros beneficiarios. Así, creamos las bases para facilitar el proceso de postulación a nuestros programas, con el objetivo de que interactuar con Sercotec sea simple y efectivo, a través de dos nuevas formas de ejecutar los recursos que facilitan la gestión y generan liquidez para los beneficiarios. Es importante destacar que aquí jugó un rol importante la innovación, ya que incorporamos tecnología y visiones modernas de cómo atender a clientes y postular a nuestros sistemas.

Como fruto de un esfuerzo sistemático y sostenido, orientado a mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios que entregamos a nuestros beneficiarios, obtuvimos el Premio Anual por Excelencia Institucional, lo que no es más que el reflejo de una cultura de excelencia que siempre hemos cultivado al interior de nuestra organización.

También nos llena de satisfacción saber que nuestros programas ayudan a enfrentar uno de los desafíos más grandes de los emprendimientos: aumentar la tasa de supervivencia. Los emprendimientos asesorados por los Centros de Negocios Sercotec, tienen el doble de posibilidad de sobrevivir que aquellos que no cuentan con esta ayuda. Por lo tanto, nuestra aspiración es poder aumentar el número de empresas asesoradas en estos centros, lo que tendrá un impacto directo en la relevancia de Sercotec como actor económico y en la competitividad del país.

Cabe destacar que Sercotec incorpora y respeta la diversidad y que fomenta la inclusión, ya que apoya e impulsa a emprendedores y proyectos de todo tipo, independientemente de la raza, género, tendencia sexual, etc.

Con este camino que empezamos a recorrer durante el 2018 buscamos posicionarnos como referentes en materia de sustentabilidad en el sector público, con el propósito de impactar a todo el entorno a través de nuestra cadena de valor, la innovación, la mejora continua y la transparencia.

Es importante señalar que durante el año hemos tomado un liderazgo en el proceso de descentralización que vive el país, transfiriendo la competencia de focalización para los siete instrumentos más relevantes de la institución, aportando un modelo que entrega herramientas y metodologías para asesorar a los Gobiernos Regionales en el empoderamiento de su nueva función.

Antes de terminar, quiero agradecer a mi antecesor, Cristóbal Leturia, que lideró este hito. Hoy como Gerente General mi compromiso es seguir en la misma línea, trabajando sin descanso con cada uno de los emprendedores de Chile potenciando e incentivando el trabajo sustentable y sostenible en el tiempo.



CAROLINA UNDURRAGA
Gerente General



CONTEXTO DE SUSTENTABILIDAD

CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

En Chile los tipos de empresas se establecen según el monto de sus ingresos anuales, definidos de acuerdo a la clasificación del artículo segundo de la Ley 20.416:

MICROEMPRESA (3 CATEGORÍAS)	Menos de 2.400 UF
PEQUEÑA EMPRESA (3 CATEGORÍAS)	Más de 2.400 UF y menos de 25.000 UF
MEDIANA EMPRESA (2 CATEGORÍAS)	Más de 25.000 UF y menos de 100.000 UF



Tomando en cuenta la participación de los diferentes segmentos en la economía nacional, destaca sobre todo la importancia de las micro y pequeñas empresas. Este sector - atendido por Sercotec, con excepción del Microempresa 1 - representa el 81% de las empresas en nuestro país, sumando 874 mil unidades económicas formales.

Las microempresas representan un 24% de la fuerza laboral, ya que existen 1.865.860 emprendedores, 709.933 de las cuales son mujeres.



MICROEMPRESA (3 CATEGORÍAS) Menos de 2.400 UF

- Microempresa 1
Ventas entre UF 0,01 y UF 200
- Microempresa 2
Ventas entre UF 200,01 y UF 600
- Microempresa 3
Ventas entre UF 600,01 UF y UF 2.400



PEQUEÑA EMPRESA (3 CATEGORÍAS) Más de 2.400 UF y menos de 25.000 UF

- Pequeña Empresa 1
Ventas entre UF 2.400,01 y UF 5.000
- Pequeña Empresa 2
Ventas entre UF 5.000,01 y UF 10.000
- Pequeña Empresa 3
Ventas entre UF 10.000,01 UF y UF 25.000

RETOS PARA ESTOS SEGMENTOS

Las micro y pequeñas empresas se desarrollan y operan en circunstancias que implican una serie de desafíos:

- a. Los recursos técnicos, humanos y económicos las limitan a operar en un mercado muy reducido, haciendo difícil las posibilidades de crecimiento.
 - Solo un 6% de las microempresas pasó a la categoría de pequeña en el período 2007-2014.
- b. Su tamaño y recursos limitan su acceso al financiamiento. Esto les impide invertir en tecnología y estrategias enfocadas en lograr los objetivos.
 - Un 44% uso recursos propios como fuente de financiamiento.
- c. Al no contar con un gran volumen de activos, su flujo de caja no siempre es eficiente.
 - Sobre todo, tomando en cuenta que, en Chile, el plazo promedio de pago de facturas es de 56 días.
- d. El bajo nivel del capital humano obliga al dueño a asumir el desarrollo de muchas tareas administrativas y operativas.
 - Ello le impide concentrarse en la gestión de planes estratégicos que permitan el crecimiento del negocio.
- e. Todo ello redundando en una baja productividad.
 - En América Latina, las grandes empresas son hasta un 33 veces más productivas que las microempresas.

En este contexto resulta esencial apoyar y mejorar la gestión, ya que la inversión en sí no es suficiente. Asimismo, es relevante entregar servicios con trabajo en red, ya que impulsan la eficacia, la eficiencia y la posibilidad de crecer. Por último, también es importante fortalecer el acompañamiento para entregar un mejor servicio y obtener mejores resultados.

“

Subirse al carro de la digitalización.

Esta nueva tendencia está cambiando rápidamente la manera de hacer negocios en todos los rubros y segmentos. Por ello es que resulta esencial entregar las herramientas y preparar a este target para enfrentar y poder satisfacer los nuevos requerimientos, esfuerzo que representa un gran desafío.

SERCOTEC

Centros de Desarrollo de Negocios

• Servicios de apoyo desplegados en el territorio

• Asesoría técnica, individualizada y gratuita, brindada por mentores expertos para pequeñas empresas y emprendedores/as

• Atención integral y sostenida en el tiempo para asegurar un impacto económico.

• Red de centros de desarrollo de negocios con alcance nacional.

QUIÉNES SOMOS



66 AÑOS JUNTO A LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS

El Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec) nació en 1952 de un acuerdo con el gobierno de Estados Unidos, gracias al cual se introdujeron conceptos modernos de administración empresarial para que impulsaran el crecimiento de Chile y sus habitantes.

Desde entonces, fomenta la productividad de los emprendedores y empresas nacionales de menor tamaño para que mejoren su gestión y fortalezcan sus capacidades como empresarios y trabajadores. De este modo, impulsa sosteniblemente el valor de sus negocios, acompañando sus esfuerzos y evaluando el impacto de su acción.

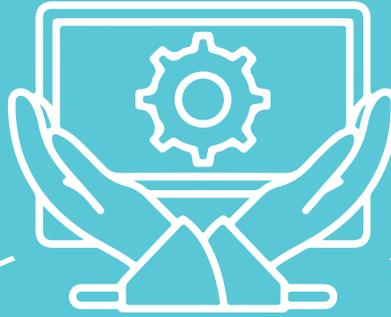
Sercotec es una Corporación de Derecho Privado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, por así disponerlo expresamente el artículo 1º de sus Estatutos cuya personalidad jurídica fue concedida por Decreto Supremo Nº 3.483, de 6 de julio de 1955, del Ministerio de Justicia, el que aprobó sus Estatutos, el que fue publicado en el Diario Oficial con fecha 27 de agosto de 1955.

En consecuencia, se encuentra regido por las normas de sus propios Estatutos, por las normas del Título XXXIII del Libro I del Código Civil, y por los acuerdos de su Directorio. De tal modo, el Servicio de Cooperación Técnica no pertenece a la Administración del Estado y sólo participa del Sector Público de conformidad al Decreto Ley Nº 1.263, de 1975, que incluye al Servicio entre aquellos que forman parte del sistema de administración financiera del Estado, siéndole aplicables las leyes anuales de presupuesto del Sector Público.

Depende del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, encontrándose su presupuesto anual establecido a través de la ley competente y bajo el amparo de diversas normas atinentes a los órganos públicos. No obstante, ello su naturaleza jurídica es la de un ente de derecho privado.

“

Si los pequeños negocios se fortalecen y desarrollan, aumentan las ventas y se generan condiciones para nuevos empleos. Esto se traduce en mayor bienestar y mejor calidad de vida para millones de chilenos.



SERCOTEC

**AGENTES
OPERADORES
SERCOTEC**

**PUNTOS
MIPES**

**CENTROS
DE
NEGOCIOS**



BENEFICIARIOS

DESAFÍO

Implementar instrumentos que contribuyan a mejorar la productividad y el nivel de crecimiento de las empresas, uno de los problemas que enfrenta el país y que también incluye a los pequeños negocios.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Aumentar el valor de los negocios de las micro y pequeñas empresas.

Aumentar la cantidad de emprendedores que logran consolidar sus negocios y crecer luego de recibir el apoyo de Sercotec.

Colaborar en el desarrollo productivo de los territorios.

Lograr alta eficiencia en la operación de los servicios.

SERVICIOS Y PROGRAMAS

El trabajo de Sercotec está enfocado en reducir las dificultades y desventajas que enfrentan las empresas de menor tamaño en relación a aquellas más grandes. Así es como entrega recursos, capacitación y brinda asistencia técnica para mejorar las capacidades de los empresarios y emprendedores que piensan en crear un negocio o ya han iniciado uno.

La gestión de Sercotec busca asegurar que se logre el resultado esperado en las empresas atendidas y el negocio efectivamente crezca, además de obtener el mejor uso posible de los fondos públicos.

Con este objetivo, la entidad ha creado cuatro líneas programáticas centrales. Cada una cuenta con instrumentos - algunos de los cuales también tienen calidad de programas - que responden a las necesidades que se les presentan al emprendimiento a partir de su creación, ayudándolo a crecer y solucionar las problemáticas propias de las etapas siguientes, hasta su consolidación:



PROGRAMA EMPRENDEDORES

FINALIDAD: Promover la creación de nuevos negocios con participación en el mercado en un segmento, territorio y/o sector productivo específico.

INSTRUMENTOS:

Capital Semilla Empeude
Capital Abeja Empeude

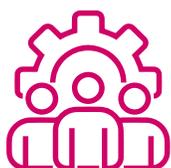


PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE COMPETITIVIDAD DE LA MYPE

FINALIDAD: Mejorar la competitividad de las micro y pequeñas empresas

INSTRUMENTOS:

Crece, Fondo de Desarrollo de Negocios
Mejora Negocios, Fondo de Asesorías Empresariales)
Asesoría Legal Virtual
Capacitación virtual
Formación Empresarial
Promoción y Canales de Comercialización
Redes de Oportunidades de Negocios
Almacenes de Chile



PROGRAMA DIRIGIDO A GRUPOS DE EMPRESAS ASOCIATIVIDAD

FINALIDAD: Fomenta la asociatividad para lograr dar el salto de microempresa a Pyme.

INSTRUMENTOS:

Juntos, Fondo para Negocios Asociativos
Fondo de Desarrollo de Ferias Libres
Fortalecimiento Gremial y Cooperativo
Barrios Comerciales
Gremios Nacionales



PROGRAMA DESARROLLO EMPRESARIAL EN LOS TERRITORIOS

FINALIDAD: Ofrece asesoría individual y sin costo para lograr resultados efectivos en sus negocios y lograr seguir existiendo.

INSTRUMENTOS:

Centros de Desarrollo de Negocios



EL IMPACTO GENERAL DE SERCOTEC DEL ÚLTIMO TRIENIO SE PUEDE APRECIAR EN LA SIGUIENTE TABLA

	2016	2017	2018
PRESUPUESTO DE TRANSFERENCIA.	MM\$ 36.478	MM\$ 39.941	MM\$ 38.461
EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO Y EMPRENDEDORES BENEFICIADOS.	S/i ¹	66.928	66.483
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS BENEFICIADAS.	116.000	117.000	120.000

Fuente:

Balance de Gestión Integral (BGI) 2016, 2017 y 2018.
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Servicio de Cooperación Técnica

“

Es importante destacar que la entidad establece ciertas exigencias mínimas para acceder a su oferta, como por ejemplo el ser competitivos o cumplir con ciertos criterios regionales, entre varias otras condiciones. Esto lo convierte en una institución que invierte para generar un impacto con sus subsidios no reembolsables, a diferencia de las instituciones que prestan ayuda y entregan bonos.

¹ La cifra 2016 no es comparable porque fue calculada abarcando un universo más amplio.

TRABAJO EFECTIVO Y OPORTUNO EN RED

Sercotec cuenta con una amplia red de Agentes de Operadores de sus programas. Esta estructura le permite asegurar que todos los usuarios sean atendidos con un mismo estándar de servicio de apoyo - adecuado y homogéneo -, además de poder contar con una plataforma de atención con potencial de crecimiento a futuro.

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

Ellos se encargan de planificar, evaluar, supervisar y llevar el control administrativo y técnico de los recursos asignados a los instrumentos de fomento, para lo cual realizan actividades de generación y captación de demanda y, además, proveen de asesoría especializada a los beneficiarios.

Los AOS se eligen mediante concurso público. La preparación de las bases es de competencia de la Gerencia de Programas, validadas por el Fiscal de Sercotec o quien sea designado en su representación, y aprobadas por el Gerente General mediante resolución.

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

Los requisitos para convertirse en un AOS son:

- Ser persona jurídica de derecho público o privado cuya función u objetivo sea compatible con la suscripción de convenios de asignación de recursos de presupuesto de Sercotec (convenios de agenciamiento), para la ejecución de programas y proyectos de fomento².
- Contar con una dotación profesional y técnica, así como una infraestructura, equipamiento y recursos financieros acorde con la realidad productiva regional, que permita evaluar, supervisar y administrar programas y proyectos de fomento y garantizar continuidad en la operación.

Las Direcciones Regionales son las encargadas de evaluar las entidades públicas o privadas como Agentes. Tanto la selección de estos, como la lista de prioridad de los mismos, tiene que ser ratificada por el Comité de Gerentes de Sercotec.

MEDIR EL DESEMPEÑO

El desempeño de los AOS se analiza anualmente, tomando en cuenta los compromisos ofrecidos en la propuesta técnica del oferente seleccionado, y la administración y gestión realizada durante los doce meses.

El modelo global de seguimiento al desempeño del Agente contempla inicialmente 5 grupos de aspectos/factores, los que son factibles de ser mejorados e incorporados a la medición en forma paulatina y diferenciada durante el primer año, segundo año, y sucesivos de operación del modelo.

RESGUARDANDO EL USO DE LOS FONDOS

Para asegurar que los fondos públicos sean empleados de la mejor manera - es decir, que las iniciativas sean efectivas y oportunas - la implementación de los programas se desarrolla tomando en cuenta los siguientes ejes:

FOCALIZACIÓN:

Las oficinas regionales de Sercotec definen hacia dónde orientar los recursos, incentivando e impulsando ventajas competitivas de determinados sectores productivos, o resolviendo fallas de mercado que impiden a las empresas y emprendedores locales contribuir plenamente al desarrollo regional.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:

Se realiza para que los recursos públicos se destinen a iniciativas que se sostengan en el tiempo y conseguir resultados medibles en las empresas atendidas, como aumento de ventas, creación o retención de puestos de trabajo, etc.

NUEVO MODO DE OPERACIÓN:

Con el objetivo de seguir avanzando en el mejoramiento y efectividad, en 2018 Sercotec fortaleció los apoyos de consultoría a través de Agentes Operadores para algunos de sus instrumentos. Esto permite asegurar un estándar de servicios de apoyo adecuado y homogéneo para los usuarios a lo largo del país, dotando a la institución de una plataforma de atención capaz de crecer en el futuro. Además, los convenios de agenciamiento se ampliaron de 3 a 5 años.

PROCESO DE POSTULACIÓN MÁS SIMPLE Y AMIGABLE:

En 2018 se creó y piloteó una manera más sencilla para aplicar a los programas Sercotec, reduciendo las preguntas iniciales de 110 a 13. Este testeo se realizó en las regiones de Atacama y Ñuble, y se ampliará a todo Chile en el 2019.

² En este link puede revisar los AOS 2018: <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/AH012/AR/AREST/36427386>



Sercotec también apalanca recursos de gobiernos regionales, gremios, universidades, municipios y otras entidades para impulsar el trabajo colaborativo y apoyar a los pequeños negocios del país.

AVANCES EN LA PERCEPCIÓN

Los siguientes indicadores mejoraron en el año reportado versus el período anterior, tomando como base la escala de notas del 1 (mal) a 7 (excelencia):

- Calidad de la prestación del servicio del AOS: 5.6 (2017) a 5.9 (2018)
- Calidad de las rendiciones presentadas por el Agente: 5,2 (2017) a 6.1 (2018)
- Evaluación global de la gestión de los AOS (2017 promedio simple, 2018 promedio ponderado): 5.6 (2017) a 5.8 (2018)

LA OFERTA DE SERCOTEC

Cada una de las cuatro líneas programáticas contemplan numerosas iniciativas, las que dan cuenta de las necesidades propias de cada etapa del emprendedor y de las micro empresas.



PROGRAMA EMPRENDEDORES

Se trata de entregar la información y el instrumental necesario para iniciar un emprendimiento. Para ello, dispone de las siguientes iniciativas:

CAPITAL SEMILLA EMPRENDE: IMPULSANDO LOS PRIMEROS PASOS

Fue creado en 2005 para promover la creación de nuevos negocios con participación en el mercado en un segmento, territorio y/o sector productivo específico. Por lo tanto, no es necesario contar con una empresa ya formada, sino que brinda apoyo en el camino de crear una.

Consta de un fondo concursable que apoya la puesta en marcha de nuevos negocios con oportunidad de participar en el mercado. Cofinancia un plan de trabajo destinado a implementar un proyecto de negocio, e incluye acciones de gestión empresarial (capacitación, asistencia técnica y acciones de marketing) e inversiones en bienes necesarios para cumplir el objetivo del proyecto. De este modo se incrementan las posibilidades de éxito en la implementación.

¿Qué apoyo entrega?

Hasta \$ 3.500.000 para concretar las actividades detalladas en el plan de trabajo. De estos:

- Mínimo \$ 200.000 pueden destinarse a acciones de gestión empresarial (como asistencia técnica, capacitación y acciones de marketing).
- Hasta \$ 3.300.000 pueden gastarse en inversiones necesarias para concretar el proyecto.

Cada emprendedor/a seleccionado/a deberá entregar un aporte en efectivo, tanto para las acciones de gestión empresarial como para las inversiones. Dicho aporte corresponderá a un porcentaje del subsidio Sercotec, el cual será definido por cada Dirección Regional. Asimismo, deberá financiar cualquier impuesto asociado a su proyecto.

¿Quiénes pueden acceder?

Personas naturales, mayores de 18 años, sin inicio de actividades en primera categoría ante el Servicio de Impuestos Internos, que presenten una idea de negocio que cumpla con el foco definido por la convocatoria de Sercotec en su región.

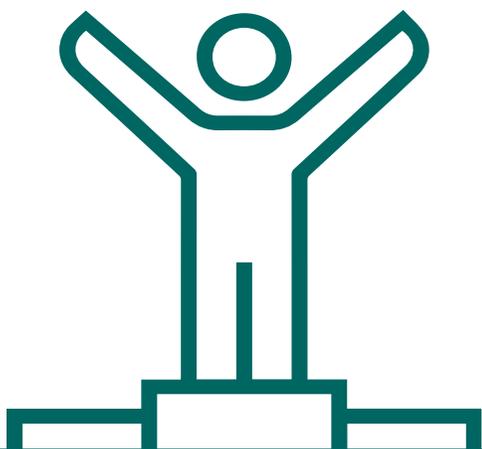
CAPITAL ABEJA EMPRENDE: APOYANDO EL CRECIMIENTO INCLUSIVO.

Se trata un fondo con las mismas características que el anterior, con la diferencia que apoya la puesta en marcha de nuevos negocios liderados por mujeres. Lleva este nombre porque hace alusión a que las emprendedoras comparten con estos insectos su laboriosidad, rigurosidad, constancia y esfuerzo para llevar adelante un trabajo.

PUNTOS MIPES: ENTREGAR LA INFORMACIÓN ESENCIAL.

Estos espacios son socios estratégicos en el camino del emprendedor, ya que se trata de oficinas abiertas a la ciudadanía, que apoyan en forma gratuita e integral a quienes desean fundar un emprendimiento y generar ideas de negocio. Esto, mediante la entrega de herramientas técnicas y habilidades personales, lo que incluye un amplio abanico de actividades, cursos, talleres y seminarios que ayudan a mejorar las competencias de los empresarios.

Se trata de un servicio licitado que tiene presencia a lo largo de Chile. Cada unidad está enfocada en las necesidades propias de cada región, y se realizan actividades de terreno con el objeto de difundir la oferta programática de Sercotec.



PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE COMPETITIVIDAD DE LA MIPE

A diferencia de las iniciativas anteriores, aquí se requiere tener un emprendimiento ya formado, y con ventas de entre UF 200 a UF 25.000 (el tramo anterior - UF 0,1 a UF 200 - es abordado por Fosis, aunque existen algunas excepciones puntuales en regiones más débiles).

Las iniciativas albergadas bajo este enfoque abordan el acceso al financiamiento de capital de trabajo y el desarrollo de las capacidades empresariales, asistencia técnica especializada, acceso a canales de comercialización y redes de colaboración para generar agendas compartidas y crear sinergias. Aquí se concentra el mayor énfasis de la oferta de Sercotec, especialmente, a través del programa Crece.

CRECE.

Sercotec creó esta iniciativa para potenciar el crecimiento de las micro y pequeñas empresas o su acceso a nuevas oportunidades de negocio. Apoya la implementación de un plan de trabajo que incluye acciones de gestión empresarial (asistencias técnicas, capacitación y acciones de marketing) para el fortalecimiento de competencias de los empresarios y empresarias, así como el financiamiento de inversiones.

¿Qué apoyo entrega?

Hasta \$ 6.000.000 para concretar las actividades detalladas en el plan de trabajo. De este monto:

- Un máximo de \$ 1.000.000 puede destinarse a acciones de gestión empresarial (asistencia técnica, capacitación y acciones de marketing).
- Hasta \$ 6.000.000, gastarse en inversiones.

Cada empresa seleccionada deberá entregar un aporte en efectivo, tanto para las acciones de gestión empresarial como para las inversiones. Dicho aporte corresponderá a un porcentaje del subsidio Sercotec, el cual será definido por cada Dirección Regional. Asimismo, cada empresa deberá financiar cualquier impuesto asociado a su proyecto.

¿Quiénes pueden acceder?

- Micro y pequeñas empresas con iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos en primera categoría, con ventas anuales netas entre UF 200 y 25.000.
- Empresas con ventas anuales demostrables inferiores a UF 200 solo en el caso de tener menos de un año de existencia.
- Cooperativas con ventas anuales demostrables promedio por asociado/a menores a UF 25.000 anuales.

FORMACIÓN EMPRESARIAL.

Es un servicio de Sercotec para micro y pequeños empresarios/as y emprendedores/as, que entrega conocimientos en temas de gestión y desarrollo de habilidades empresariales a través de capacitaciones, seminarios o talleres para contribuir a una adecuada puesta en marcha de los negocios, mejorar la gestión de estos y obtener mejores resultados.

¿Qué apoyo entrega?

Servicios de capacitación para micro y pequeños empresarios en distintas materias y temáticas, que considera sus particularidades y características para enfrentar un proceso formativo.

Las actividades de formación empresarial son gratuitas para los participantes y son financiadas en un 100% por Sercotec. Este servicio puede ser implementado a través de cursos, seminarios o talleres que buscan entregar información que permita el desarrollo de conocimientos capacidades y habilidades.

En el caso de los seminarios, se relevan temas de interés definidos por las regiones, y se realizan a través de las Direcciones Regionales para incluir el público en generales. Se trata de actividades licitadas, llevados a cabo por consultores externos. Los seminarios se licitan y se hacen con consultores.

¿Quiénes pueden acceder?

Personas naturales, emprendedores/as, micro y pequeñas empresas.

PROMOCIÓN Y CANALES DE COMERCIALIZACIÓN, REDES DE OPORTUNIDAD DE NEGOCIO.

Si bien estas iniciativas se encuentran juntos en la web, son distintas entre sí.

PROMOCIÓN Y CANALES DE COMERCIALIZACIÓN.

Un servicio que apoya la participación de pequeñas empresas en ferias, eventos u otros espacios de comercialización, con el fin de facilitarles una vitrina que contribuya a la promoción y comercialización de sus productos o servicios, y a la generación de relaciones de negocio sostenidas en el tiempo.

¿Qué apoyo entrega?

La participación es financiada tanto por Sercotec como por las empresas, de acuerdo a la proporción y características establecidas por la Dirección Regional en cada oportunidad.

¿Quiénes pueden acceder?

Micro o pequeños empresarios/as con iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos.

REDES DE OPORTUNIDAD DE NEGOCIO.

Servicio que apoya la generación de redes de trabajo entre micro y pequeños empresarios a través de la realización de encuentros empresariales que buscan la transferencia de conocimientos, el intercambio de experiencias y el desarrollo de vínculos comerciales entre los participantes.

¿Qué apoyo entrega?

Estos servicios son gratuitos para los participantes, siendo financiados en un 100% por Sercotec.

¿Quiénes pueden acceder?

Emprendedores/as y micro y pequeños empresarios/as.

ALMACENES DE CHILE.

Enfocándose en un sector que históricamente ha sido desatendido por las políticas de fomento productivo, este programa de Sercotec tiene el objetivo de mejorar la rentabilidad y la competitividad de los almacenes de barrio. Consta de un curso de capacitación y un fondo concursable para financiar ideas o proyectos que mejoren el negocio.

¿Qué apoyo entrega?

Un financiamiento de hasta \$ 2.000.000

- Hasta \$ 500.000 pueden destinarse a asistencia técnica, capacitación y marketing para promover el negocio.
- Y hasta \$1.500.000 para inversiones, como la compra de máquinas, equipos y mercadería, así como habilitación de infraestructura para el mejoramiento del local.

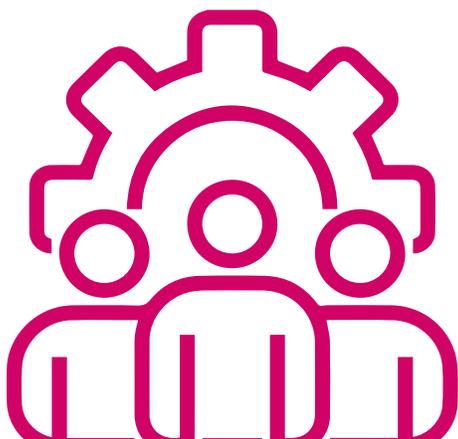
¿Quiénes pueden acceder?

Todos los almacenes con inicio de actividades en primera categoría ante el Servicio de Impuestos Internos, con más de 12 meses de antigüedad, ventas netas (es decir, sin impuestos) menores a UF 5.000 al año, e inscritos previamente en la capacitación en línea.

SERVICIOS VIRTUALES.

Se trata de un portal de capacitación (<https://capacitacion.sercotec.cl/portal/>) donde se alojan 26 cursos dirigido a emprendedores y empresarios para aumentar las competencias para poner en marcha el negocio y mejorar su gestión y resultados. Se ofrecen en modalidad *e-learning* (no presencial) y pueden ser realizados en cualquier momento (24/7).

Cada curso tiene una duración aproximada de 4 horas. Sin embargo, debido a la modalidad *e-learning* la duración puede variar, razón por la cual existe un plazo total de cuatro semanas para llevarlo a cabo. Son dictados por socios estratégicos de Sercotec, y se van actualizando anualmente.



PROGRAMA DIRIGIDO A GRUPOS DE EMPRESAS EN PRO DE LA ASOCIATIVIDAD

Se trata de aquellos programas que implementan una batería de instrumentos que subsidian proyectos grupales o asociativos, de manera de fomentar y motivar a las MIPES a agruparse para capturar oportunidades de mercado en conjunto. A través de estos proyectos es posible financiar dos tipos de componentes: financiamiento de inversiones y gestión empresarial. Sercotec cuenta con cuatro iniciativas de este tipo.

PROGRAMA JUNTOS.

Incentiva el desarrollo de nuevos negocios asociativos o a la mejora de los ya existentes, impulsados por grupos de empresas o cooperativas para las cuales sería más difícil concretar estas iniciativas de manera individual.

¿Qué apoyo entrega?

- Análisis de factibilidad del negocio asociativo (duración máxima 3 meses) con hasta \$ 4.000.000 por grupo de empresas para determinar su potencial asociativo, la viabilidad técnico-económica del proyecto, el perfil del gestor del proyecto y un plan de trabajo que aborde las necesidades de asistencia técnica, capacitación e inversión del grupo de empresas o cooperativa. El aporte empresarial será definido por cada Dirección Regional de Sercotec.
- Desarrollo del plan de trabajo (duración máxima 12 meses): hasta \$ 31.000.000 anuales por grupo de empresas para capacitación y asistencia técnica, y hasta \$ 25.000.000 del monto total del proyecto para inversiones grupales e individuales. Los montos máximos dependerán del número de empresas que conforman el grupo. El aporte empresarial será definido por cada Dirección Regional de Sercotec.

¿Quiénes pueden acceder?

- Grupos de al menos tres micro y pequeñas empresas con iniciación de actividades en primera categoría ante el Servicio de Impuestos Internos, con ventas individuales entre UF 200 y UF 25.000 en los últimos 12 meses.
- Cooperativas con ventas promedio por asociado inferiores a UF 25.000 en los últimos 12 meses.

PROGRAMA FONDO DE DESARROLLO DE FERIAS LIBRES.

Es un fondo concursable de convocatoria regional que tiene como objetivo fortalecer y modernizar las ferias libres del país. Para eso apoya la inversión en infraestructura y fortalecimiento de capacidades de los feriantes a través del financiamiento de proyectos que integren iniciativas de capacitación, digitalización, gestión de residuos y/u otros.

¿Qué apoyo entrega?

El aporte de Sercotec puede llegar hasta \$ 240.000 por puesto, para financiar inversiones en capacitación, infraestructura y/o equipamiento. La feria beneficiada podrá implementar acciones y alianzas estratégicas beneficiosas para sus asociados y para la dinamización de la oferta conjunta de la feria, haciéndola más atractiva y competitiva para los clientes.

El fondo exige un aporte empresarial de un 20% en relación al financiamiento entregado por Sercotec. Este aporte debe ser neto; es decir sin IVA ni otro tipo de impuestos, los que serán de cargo de la organización beneficiaria.

El programa se enfoca entre otras cosas en:

- Diseño y gestión de los puestos
- Condiciones para la prestación de servicios
- Desarrollo empresarial
- Fortalecimiento del capital social
- Gestión de clientes y gestión ambiental
- Servicios a Feriantes
- Administración
- Liderazgo de una dirigencia

¿Quiénes pueden acceder?

Ferías libres habilitadas para funcionar, con un mínimo de 15 puestos, que cuenten con un proyecto colectivo y que se encuentren organizadas a través de asociaciones empresariales o gremiales, sindicatos u otras organizaciones existentes al interior de la feria.

FORTALECIMIENTO GREMIAL Y COOPERATIVO.

Es un subsidio concursable de Sercotec, no reembolsable y de convocatoria regional, destinado a apoyar la creación y el fortalecimiento de asociaciones de micro y pequeños empresarios/as y cooperativas. Busca contribuir a que grupos de empresarios/as se formalicen, afiancen la asociatividad, mejoren su capacidad de gestión y puedan ofrecer nuevos y mejores servicios a sus asociados.

¿Qué apoyo entrega?

El aporte de Sercotec financia asistencia técnica y asesoría en gestión, capacitación, acciones de marketing, activos, infraestructura, gastos de formalización, eficiencia energética y energías renovables.

- Cooperativas: hasta \$8.000.000 para creación y desarrollo, y hasta \$10.000.000 para fortalecimiento.
- Asociaciones empresariales y gremiales: hasta \$4.000.000 para creación y desarrollo, considerando la conformación de un gremio y el desarrollo de un plan de trabajo para potenciarlo y hasta \$ 6.000.000 para fortalecimiento, mediante la generación de nuevos o mejores servicios para sus socios.
- En 2018 se incentivó la incorporación de actividades relacionadas a energías renovables y eficiencia energética. Para aquellos grupos postulantes que incorporen actividades con este enfoque, se sumaron hasta \$3.000.000 al presupuesto.
- Aporte empresarial: Aporte mínimo 10%-20% sobre el valor del cofinanciamiento de Sercotec.

¿Quiénes pueden acceder?

Cooperativas:

- Para creación y desarrollo: grupos de micro y pequeñas empresas, con o sin inicio de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos que deseen conformarse en una cooperativa agrícola, campesina, pesquera, de trabajo o de servicio (con fines productivos o comerciales que externalizan sus servicios a terceros).
- Para Fortalecimiento: las mismas, con inicio de actividades ante el SII y ventas anuales menores a UF 25.000 (ventas totales de la cooperativa divididas por el número de asociados).

Asociaciones empresariales y/o gremiales:

- Para creación y creación y desarrollo: grupos de micro y pequeñas empresas; asociaciones gremiales que deseen formar una federación o confederación de carácter regional; organizaciones comunitarias funcionales de micro y pequeños empresarios que tengan un fin productivo o comercial, todas con al menos un 50% de sus integrantes con iniciación de actividades ante SII.
- Para fortalecimiento: asociaciones gremiales de micro y pequeños empresarios; sindicatos con fin productivo; cámaras de comercio y de turismo; federaciones o confederaciones con presencia regional; corporaciones y fundaciones conformadas por micro y pequeñas empresas.

FORTALECIMIENTO DE BARRIOS COMERCIALES.

Este programa tiene como fin contribuir al aumento de la competitividad del comercio minorista y empresas de prestación de servicios de barrios comerciales. Su propósito u objetivo general es aumentar la capacidad de gestión y representatividad de las organizaciones de comerciantes para impulsar mejoras en la oferta comercial del barrio.

¿Qué apoyo entrega?

- Asistencia técnica de un gestor o coordinador de barrio que asiste a la organización de acuerdo a una metodología de trabajo entregada por Sercotec para la activación del barrio comercial, la cual incluye el desarrollo de una planificación estratégica y participativa conducente a la elaboración de un Plan de Trabajo anual y su posterior ejecución.
- Un financiamiento no reembolsable anual de un promedio de \$16.000.000 millones, por un periodo máximo de tres años, con cofinanciamiento de la organización del barrio.

¿Quiénes pueden acceder?

Organizaciones que se encuentren constituidas legalmente o con su constitución en trámite, que representen a las empresas y comercios de un barrio y que estén dispuestas a implementar un plan de trabajo para el desarrollo del barrio y su activación comercial, cumplan con determinados requisitos.

El objetivo principal de instalar esta red fue el que las pequeñas empresas y los emprendedores del país pudieran contar con varios servicios de apoyo, desplegados en el territorio nacional de tal forma de asegurar un impacto económico positivo.



Esta iniciativa ha sido visitada por delegaciones de países latinoamericanos para conocer de cerca la experiencia chilena.

CENTROS DE NEGOCIOS: PROGRAMA DE DESARROLLO EMPRESARIAL EN LOS TERRITORIOS

La red de Centros de Negocios nació a partir de un acuerdo suscrito en 2014 entre los gobiernos de Chile y Estados Unidos para promocionar el emprendimiento y el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas.

La contraparte definida como asistente para Chile en la implementación de este tipo de acciones fue el Small Business Development Center (SBDC). Se trata de una red de más de mil puntos de atención integral y principal fuente de asesoría técnica para micro y pequeñas empresas estadounidenses. El SBDC ofreció asesoría técnica, capacitación y colaboración en la implementación de los Centros de Desarrollo de Negocios, impulsando así la productividad y sostenibilidad de las empresas chilenas de este segmento.

El funcionamiento de estas unidades está a cargo de operadores externos, seleccionados anualmente por concurso público (licitación) para resguardar un nivel de atención homogéneo. Complementariamente, son acreditadas periódicamente por organismos externos especializados.

Del total de Centros de Negocios - que sumaban 51 en 2018 -, 25 están a cargo de organismos de educación superior, mientras que las restantes son responsabilidad de organizaciones empresariales, corporaciones, fundaciones y consultoras. Ofrecen un amplio abanico de servicios, con especial énfasis en los dos primeros:

El primer Centro de Desarrollo de Negocios de Chile abrió sus puertas el 5 de octubre 2015 en Valparaíso. En 2016 ya estaban en funcionamiento 35 centros, en todas las regiones del país y en 2017 ya se completó la red de 51 centros desplegada en todo el territorio.

- a. Asesoría técnica de alto valor, especializada e individual, a través de mentores expertos, sin costo para el beneficiario/a y sostenida en el tiempo, hasta lograr resultados efectivos en los negocios y que estos contribuyan al desarrollo económico del territorio donde se desenvuelven.
 - b. Capacitación general y especializada.
 - c. Acceso a servicios financieros.
 - d. Investigación aplicada de negocio y mercado.
 - e. Vinculación y articulación con el ecosistema productivo local.
- Para que la labor de estos Centros sea exitosa a largo plazo, creando y capturando impacto económico, es vital que se entienda la importancia de clasificar a los clientes y su impacto en la asignación de tareas. Por ello es que se crearon tres grupos según las características y necesidades diferentes:

Nivel 1: Emprendedores, quienes necesitan información básica sobre cómo iniciar un negocio (el proceso, los requerimientos y la inversión necesaria en términos de tiempo y dinero). Si el emprendedor tiene una idea de negocio específica y concreta, también necesitará la asistencia de los Centros para la valoración o evaluación de su viabilidad.

Nivel 2: Negocios establecidos, quienes acuden al Centro por tres razones: 1) Están buscando oportunidades o formas de expandir o mejorar sus negocios, 2) tienen un problema específico o necesidad que debe ser resuelta, y 3) están atravesando por una crisis y necesitan ayuda inmediata. Estos clientes requieren servicios de asesoría rápidos y profesionales, los que en muchas ocasiones se pueden complementar con capacitación y asistencia en investigación de mercados.

Nivel 3: Gacelas, que son las MIPYMES establecidas con alto potencial de crecimiento. Estos necesitan asistencia para aprender a gestionar un negocio que está creciendo rápido y convirtiéndose en una empresa de tamaño medio.

Además, recientemente se le incorporaron dos elementos para complementar lo anterior:

- Apoyar fuertemente la comercialización.
- Impulsar la complementariedad con los servicios de Sercotec para asegurar el éxito de los negocios.

RESGUARDANDO LA EXCELENCIA

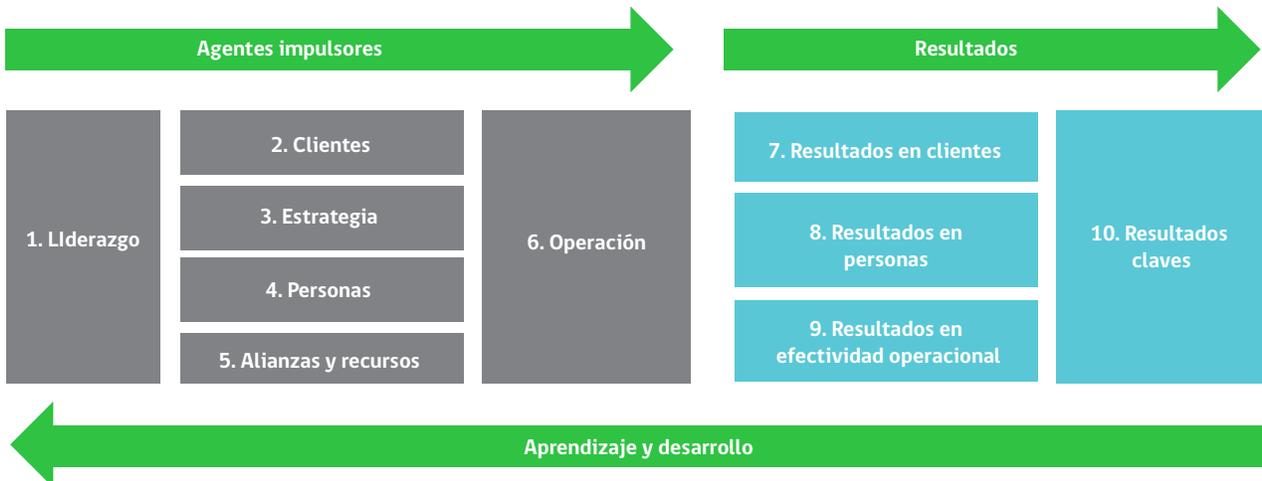
El Modelo de Gestión de Excelencia se comenzó a implementar en el contexto del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) impulsado por Dipres. El PMG es un instrumento de gestión a través del cual los servicios públicos comprometen el cumplimiento de metas de gestión vinculadas al pago de incentivos remuneracionales. Durante el año 2013 el servicio ingresó al Sistema de Gestión de Excelencia comprometiéndose a implementar una serie de objetivos en forma gradual hasta el año 2016.

Durante esta etapa, se utilizó el Modelo chileno de Gestión de Excelencia que considera un total de ocho criterios de evaluación:



“ Durante el año 2017, el Servicio definió un Modelo de Gestión de Excelencia propio, adaptado a la realidad del Servicio. Este modelo contempla 10 macroprocesos de los cuales 4 corresponden a resultados.

Es así como se pudieron identificar fortalezas, debilidades y brechas en la gestión institucional, para elaborar luego planes de mejora y acciones específicas. Así, se pudo implementar un sistema de gestión documental, definir un sistema de evaluación de resultados de la oferta de Sercotec y diseñar un Modelo de Gestión de Excelencia especialmente para Sercotec. Como resultado, el servicio pasó de obtener 146 puntos en 2013 a 320 (de un total de mil) en 2016, última fecha en la que se realizó una evaluación.





Innovación, un desafío pendiente.

Sercotec no cuenta con una política o modelo de innovación explícito por lo que, hasta ahora, cada Dirección Regional ha utilizado esta variable en algunos de los programas e instrumentos, aplicándola principalmente en los criterios de evaluación y focalización.

LOS DESAFÍOS DE LA IMPLEMENTACIÓN.

Para aplicar este modelo hubo que enfrentar varios retos:

- Adquirir conocimiento técnico sobre el Modelo Chileno de Gestión de Excelencia y su metodología de implementación. Cuenta con 8 criterios o macroprocesos, cada uno de los cuales contiene una serie de buenas prácticas de gestión transversales a todo tipo de organización:

- Liderazgo
- Clientes y Mercado
- Personas
- Planificación estratégica
- Procesos, Información y Conocimiento
- Responsabilidad social
- Resultados.

La implementación exige el dar cuenta en un documento sobre cómo se implementan estas buenas prácticas, incluyendo información relevante, pertinente y veraz sobre la gestión institucional. Comprender los criterios del modelo y cómo se relacionan entre sí, es el primer paso para poder realizar un autodiagnóstico de calidad.

- Lograr el involucramiento y compromiso de colaboradores y directivos, por lo que se realizó una capacitación y sensibilización. Se trata de un elemento indispensable para realizar los autodiagnósticos e implementar los planes de mejora.

- Obtener el apoyo de los directivos, ya que la implementación fue un compromiso que involucró dos administraciones diferentes. Por ello hubo que sensibilizar a dos equipos directivos distintos sobre los aspectos técnicos y estratégicos. Ello fue especialmente desafiante, ya que resulta esencial que la alta dirección se comprometa y el tema permee los proyectos estratégicos.

MODELO EXCLUSIVO PARA LOS CENTROS DE NEGOCIO.

En 2018, y con el objetivo de introducir y mantener estándares de calidad en la gestión y los servicios entregados, el 100% de los Centros de Desarrollo de Negocios ingresó a un proceso de acreditación. Esto significó la aplicación de un Modelo de Gestión de Excelencia exclusivo para los Centros, diseñado en base al modelo internacional de excelencia Malcolm Baldrige. Así, se establecieron las siguientes propuestas para crear las siguientes instancias:

1. Una estructura para un comité externo de acreditación
2. Un sistema de acreditación
3. Para la mejora continua de los centros

El éxito de este programa fue reconocido por el America's Small Business Development Centre (ASBDC), que entregó a Sercotec el "Reconocimiento de Excelencia" por la Implementación del Programa de Centros basado en el modelo SBDC de Estados Unidos. Esto se desarrolló durante el 38º Encuentro Anual de Centros de Desarrollo de la pequeña empresa de Estados Unidos realizado en Washington.

ALIANZAS Y REDES

REDES

Con el objetivo de ampliar su impacto y fortalecer su desempeño, impulsando el cumplimiento de su misión, Sercotec ha creado una red de apoyo con las siguientes instituciones³:

FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL (FOSIS)

Entidad que otorga apoyo a aquellas personas que están en situación de pobreza o vulnerabilidad y que buscan mejorar su calidad de vida. Según sea la necesidad, implementa programas para familias, personas y comunidades a lo largo de todo Chile.

- Sercotec deriva al FOSIS aquellos casos de personas que no califiquen para sus instrumentos y que, además, tengan emprendimientos precarios o de subsistencia sin posibilidad de formalizar en el corto plazo.

CORPORACIÓN DE FOMENTO (CORFO)

Organismo que apoya el emprendimiento, la innovación y la competitividad en el país junto con fortalecer el capital humano y las capacidades tecnológicas.

- Sercotec deriva a CORFO aquellas empresas que por su tamaño (ventas mayores a 25.000 UF anuales) están fuera de su público objetivo, como también a aquellas que, siendo beneficiarias de Sercotec, necesitan mayores fondos o focalización para el desarrollo de sus negocios.

CHILE ATIENDE

Se trata de una plataforma que informa y difunde los programas e instrumentos que ofrece Sercotec, pudiendo además acceder desde aquí a las bases y plataformas de postulación a las convocatorias.

RED DE FOMENTO

Está conformada por distintas instituciones, las que ponen a disposición de los emprendedores información y orientación para su empresa, además de una serie de herramientas y servicios para que lleven sus ideas a la práctica y tengan éxito en su negocio.

SMALL BUSINESS DEVELOPMENT CENTERS (SBDC)

A partir de la implementación en 2014 de los Centros en Chile, Sercotec cuenta con la asesoría técnica, capacitación y colaboración de los SBDC. Estos nacieron en EE.UU. al alero de la "small business administration", con el objetivo de proveer asistencia a pequeños negocios y aspirantes a empresarios de dicho país. Tienen el patrocinio de universidades guía y agencias estatales para el desarrollo económico, ofreciendo a los clientes consultoría gratuita y servicios de capacitación de bajo costo. El modelo estadounidense de los SBDC enfatiza la importancia de las buenas prácticas de gestión y su objetivo final es promover el empleo y las ventas.

³ El detalle completo está disponible en <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/AH012/AR/AREST/36427386>

ALIANZAS 2018

Junto al trabajo permanente con las organizaciones recién descritas, durante el año reportado Sercotec realizó acciones puntuales con las siguientes entidades:

DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

Se definió un marco general de colaboración para trabajar de manera conjunta temáticas vinculadas al "Programa de Fortalecimiento de Barrios Comerciales".

MALLPLAZA

Se llevó a cabo un programa de trabajo para abrir nuevos espacios de comercialización y oportunidades de negocio de los emprendedores que forman parte de los proyectos asociados a Sercotec y Centros de Negocios a lo largo del país.

SUBSECRETARÍA DE ENERGÍA

En el marco de la "Ruta Energética 2018-2022: Liderando la modernización con sello ciudadano" se suscribió un convenio de colaboración para desarrollar actividades de difusión, capacitación y fomento de proyectos de eficiencia y energías renovables entre los beneficiarios de Sercotec, sus profesionales y la red de fomento (consultores de centros y Agentes Operadores).

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS (SBIF)

Se trabajó de manera conjunta para crear, realizar y ejecutar el "Proyecto Estudio de Impacto del Programa de Servicios Financieros en los Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec".

CORFO Y COMITÉ INNOVA CHILE DE CORFO

Se fortaleció la vinculación y coordinación entre los Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec y los proyectos de Centros de Extensionismo Tecnológico, cofinanciados por el Comité de InnovaChile de Corfo.

UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO

Se colaboró para llevar a cabo un estudio sobre la dinámica del emprendimiento.

1952-1980

1952 El 30 de junio de 1952 se crea el Servicio de Cooperación Técnica Industrial, SCTI (más tarde Sercotec) por un acuerdo de cooperación suscrito entre la Corporación de Fomento de la Producción, Corfo, y el Instituto de Asuntos Interamericanos de Estados Unidos. Ello, para iniciar "una acción de apoyo a la mediana y pequeña industria y fomentar la productividad". A lo largo de seis años, el programa permitió traer a Chile nuevo conocimiento y técnicas para mejorar la administración de las empresas.

La institución contribuye a la creación del Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas, Icare, integrándose al comité consultivo.

1955 Se concede a Sercotec la personalidad jurídica como corporación de derecho privado por Decreto Supremo 3483.

1958 Cambia su nombre a Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, como organismo de administración autónoma, filial de Corfo. Su objetivo: fomentar la productividad nacional. Promueve la introducción de técnicas modernas de organización y administración de empresas y de personal, junto a la formación de profesionales capaces de dar asistencia especializada a empresas, hoy conocida como consultoría de empresas.

Incorpora programa de Formación Acelerada de la Mano de Obra y Formación Profesional, orientado a capacitar y especializar a obreros y mandos medios, instalando diversos centros de formación a lo largo del país.

1960 Inicia programa de fomento, desarrollo y asistencia a la pequeña industria y artesanado. Realiza la primera encuesta nacional del artesanado. Promueve la agremiación de artesanos y pequeños empresarios. Organiza asamblea con asociaciones de pequeños empresarios y artesanos para constituir la Confederación Nacional de la Pequeña Industria y Artesanado (Conpia), dando origen a la actual Conupia.

1966 El Departamento de Formación Profesional de Sercotec se constituye como el Instituto Nacional de Capacitación Profesional, Inacap. Se inicia regionalización, con la apertura de oficinas en Antofagasta, Valparaíso, Puerto Montt y Punta Arenas, comprendiendo la importancia de las pequeñas empresas en el desarrollo local.

1980 Se le exige el autofinanciamiento, por lo que Sercotec debe vender sus talleres y laboratorios. Genera ingresos prestando servicios de consultoría y capacitación a entidades públicas y privadas. Debido a la crisis económica, el Estado decide reiniciar el apoyo a pequeñas empresas y talleres artesanales. Sercotec opera programas que se extendieron a los años siguientes: créditos, asistencia técnica, capacitación, fomento de exportaciones, incubadora de microempresas y otros.

1990-2010

1990 Con el regreso a la democracia, Sercotec vuelve a tener un presupuesto regular para abordar programas de apoyo a pequeñas empresas. Se desarrollan instrumentos como proyectos asociativos, bolsa de subcontratación y parques industriales. Se reabren oficinas regionales.

Se forman consultores mediante programas de cooperación con otros países. Sercotec es secretaria técnica de la Organización Latinoamericana de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, OLAMP.

Nace el ejecutivo de fomento, dando cuenta del cambio cultural en Sercotec. La institución se enfoca en la atención de la microempresa.

Se crea la RedSercotec, portal de servicios e información para la microempresa, incluida capacitación, asesoría de profesionales en línea, herramientas de autodiagnóstico y centro de documentación.

2000 Se instalan InfoCentros, espacios dotados de computadores con conexión a internet para acercar al microempresario al uso de las tecnologías de información.

Se institucionaliza el programa Chile Emprende, enfocado en el desarrollo territorial, financiando proyectos instaurados a través de planes de desarrollo económico local. También opera en alianza con municipios y gobiernos regionales.

2009 Se crea el Fondo de Desarrollo de Ferias Libres, orientado al mejoramiento de la gestión e instalaciones de estos tradicionales espacios

2011-2017

2011 Nacen los Puntos MIPES para satisfacer los requerimientos de información con un servicio de atención integral a la ciudadanía y a los clientes. Esta oficina cuenta con una profesional con los conocimientos y capacidades para atender, articular, y gestionar asistencia a cada una de las personas que lleguen en busca de información vinculada con el sector.

2012 Se crea el Capital Abeja, dedicado exclusivamente a mujeres emprendedoras.

2014 Se diseña el plan estratégico 2014-2017 que considera:

- El diseño del Programa de Fortalecimiento de Barrios Comerciales, que busca dinamizar la gestión y mejorar el entorno urbano de 63 barrios a lo largo del país.
- La creación de la Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios para implementar una red de 51 Centros de Desarrollo de Negocios, proceso que culmina en 2017. Inspirados en el modelo de Small Business Development Centers de Estados Unidos, del cual se recibe asistencia para la implementación, los centros entregan asesoría individual y sin costo a pequeñas empresas para que obtengan resultados efectivos en sus negocios.
- Aumento de los recursos del Fondo de Modernización de Ferias Libres (de MM\$1.062 a MM\$2.124).

Junto al Ministerio de Economía se inicia el programa Almacenes de Chile, primera iniciativa que atiende a este sector con capacitación virtual en gestión y un subsidio para inversiones.

Se lanza el Portal de Capacitación que ofrece 15 cursos con distintas temáticas y una asesoría legal virtual.

2015 Se crea Capital Semilla para apoyar a emprendimientos y pequeñas empresas. El instrumento se focalizó solo en la puesta en marcha y formalización de nuevos negocios. Se crean comités Corfo en tres regiones - Antofagasta, Biobío y Los Ríos - como parte del piloto de descentralización.

2016 Empiezan a funcionar los primeros 35 Centros de Desarrollo de Negocios, beneficiando a diez mil empresas pequeñas y operadores. Se consolida el nuevo modelo de agenciamiento para entregar un servicio de más calidad y valor de los beneficios: con acompañamiento, asesoría y un monto mayor para las inversiones. Elaboración del primer Código de Ética Institucional.

2017 La implementación del plan estratégico 2014-2017 logra cumplir con su objetivo: una mayor calidad de los servicios y una mejor gestión institucional de manera relevante. Se cumple con el compromiso de gobierno de implementar una red con 50 Centros de Desarrollo de Negocios

2018

• En 2018 se consolida la red de Centros de Desarrollo de Negocios, con resultados que superan las expectativas y el reconocimiento de la America's Small Business Development Centre (ASBDC), que entrega a Sercotec el "Reconocimiento de Excelencia" por esta iniciativa.

• Durante el año, la Dirección Nacional del Servicio Civil otorga a Sercotec el Premio Anual por Excelencia Institucional, el que reconoce la gestión de excelencia de las instituciones públicas en los ámbitos de eficiencia y productividad, calidad de servicio y gestión de personas.

• Se decide instalar una gestión institucional sustentable mediante la implementación de acciones vinculadas a la sustentabilidad en los ámbitos económicos, medioambientales y sociales. En esta línea se:

- Crea el Comité de Sustentabilidad.
- Se realiza el primer autodiagnóstico en sustentabilidad para identificar brechas y definir próximos pasos.

• En su planificación estratégica 2018-2022 se establece como eje estratégico la modernización de procesos para facilitar y agilizar los procesos y servicios de cara a los ciudadanos: se implementará un nuevo proceso de postulación más simple, amigable y accesible. Ahora la evaluación se focalizará en la idea de negocios y no en un plan de trabajo que se realizará con posterioridad.



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

QUIÉNES SON

Sercotec mantiene un diálogo permanente con sus stakeholders, los que fueron definidos de manera institucional en el marco de la planificación estratégica. También se identificaron las expectativas que cada uno de ellos tiene respecto de la organización, además de su desempeño.



DIRECTORIO

Canales de diálogo

- Sesiones de Directorio
- Balance de gestión

Temas de interés

- Estados financieros
- Resultados de la gestión institucional



DIRECTIVOS

Canales de diálogo

- Reuniones

Temas de interés

- Cumplimiento de la misión y objetivos organizacionales



SINDICATO

Canales de diálogo

- Reuniones según requerimiento
- Correo electrónico

Temas de interés

- Calidad de vida laboral y personal de trabajadores
- Respeto de derechos laborales
- Acuerdos en pos del bienestar de los trabajadores



TRABAJADORES

Canales de diálogo

- Intranet
- Correos electrónicos
- Encuesta IstaS 21

Temas de interés

- Estabilidad, buen clima y trato laboral
- Desarrollo profesional
- Remuneración justa



MANDANTES

(Ministerios de Hacienda, Economía, Fomento y Turismo; Gores)

Canales de diálogo

- Correos
- Oficios
- Reuniones

Temas de interés

- Correcta ejecución presupuestaria
- Cumplimiento de coberturas y objetivos de los programas



ORGANISMOS REGULADORES

(Contraloría, tribunales laborales, Suseso)

Canales de diálogo

- Correos
- Oficios
- Reuniones

Temas de interés

- Cumplimiento de las normas específicas que regulan el Servicio.



CLIENTES Y BENEFICIARIOS

Canales de diálogo

- Correos
- Reuniones
- Página web
- Centros de atención Puntos Mipe
- Portal de Transparencia
- Encuesta de satisfacción
- Cuenta Pública

Temas de interés

- Procesos claros, simples y transparentes
- Productos de calidad
- Cumplimiento de plazos



ALIADOS (Agentes operadores intermediarios públicos y privados)

Canales de diálogo

- Correos
- Reuniones
- Página web
- Portal de Transparencia
- Cuenta Pública

Temas de interés

- Requerimientos y normas claras
- Cumplimiento de acuerdos
- Apoyo técnico de Sercotec



COMITÉ CONSULTIVO

Canales de diálogo

- Reuniones
- Correos
- Página web

Temas de interés

- Gestión institucional



CIUDADANÍA

Canales de diálogo

- Reuniones
- Correos
- Página web

Temas de interés

- Información transparente y oportuna

“

Según la definición establecida por el Global Reporting Initiative (GRI, entidad cuyos lineamientos han definido la elaboración de este reporte) los grupos de interés - o *stakeholders* - se definen como aquellas entidades o individuos que se pueden ver afectados significativamente por las actividades, productos o servicios de la organización informante, o cuyas acciones tienen el potencial de afectar la capacidad de la organización para llevar a cabo con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Asimismo, están incluidas en esta categoría las entidades o individuos que cuentan con derechos legítimos frente a la organización.



SU PARTICIPACIÓN

Desde 2011, Sercotec dispone de un mecanismo de consulta y participación de grupos de interés. Este fue aprobado en la Resolución N° 8749 en el marco de la Ley N° 20.500 de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública y la modificación a la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de Administración del Estado.

En 2015 se actualizaron las modalidades formales y específicas mediante la Resolución N° 9149, gracias a las cuales las personas pueden participar e incidir en el desarrollo de todo el ciclo de gestión de políticas públicas que son de competencia de Sercotec.

La participación de los grupos de interés se fundamenta en los siguientes principios:

- La participación es un derecho que el Estado garantiza y promueve.
- Los ciudadanos – especialmente los destinatarios de las políticas públicas – tienen derecho a conocer la información pública, la oferta de los servicios institucionales, las garantías de protección y el acceso al control de la gestión y transparencia de la función pública.
- El fortalecimiento de la sociedad civil a través de políticas públicas sectoriales.
- Políticas públicas con un enfoque de inclusión ciudadana sin discriminaciones arbitrarias.

En ese contexto, mediante la Resolución N° 9374 del 11 de noviembre de 2016, se aprobó el reglamento del Consejo de la Sociedad Civil de Sercotec, el que tuvo su primera sesión constitutiva el 9 de marzo del 2017.

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

Es un órgano de carácter consultivo no vinculante y autónomo, que aporta a la discusión y toma de decisiones acerca del diseño, ejecución y evaluación de políticas públicas. Está compuesto por 9 consejeros, representantes de organizaciones sin fines de lucro relacionadas a la micro y pequeña empresa. Son elegidos por 4 años pudiendo ser reelectos, y se reúnen 5 veces al año.

El Consejo está conformado por representantes de las siguientes organizaciones:

- 4 representantes de federaciones y confederaciones gremiales de micro y pequeñas empresas.
- 2 representantes de federaciones y confederaciones de cooperativas de micro y pequeñas/os empresarias/os
- 1 representante de asociaciones gremiales regionales de micro y pequeñas empresas.
- 1 representante de organizaciones indígenas de micro y pequeñas/os empresarias/os.
- 1 representante de asociaciones de mujeres micro y pequeñas empresarias.

El actual Consejo de la Sociedad Civil se conformó el 9 de enero de 2017 y sus integrantes son:

CONSEJO CONSULTIVO DE LA SOCIEDAD CIVIL ⁴	
María Soledad Alvear Aguirre	Representación Gremial
Óscar Bruna Malbrán	Representación Gremial
Alejandro Ulises Quezada W.	Representación Gremial
Humberto Solar Dávila	Representación Gremial
Pablo Corvalán Flores	Representación de Cooperativa
Mauricio Andrés Molina Carter	Representación de Cooperativa
Omar Jofré Fuentes	Representación de Pueblo Originario
Ernestina Silva Villegas	Org. de mujeres y/o con Enfoque de Género
Giovanna Paola Soto Arevalo	Org. de mujeres y/o con Enfoque de Género

Durante 2018, el Consejo sesionó en 5 oportunidades y los principales temas tratados fueron:

- Programa de Fortalecimiento Gremial y Cooperativo
- Confederaciones y Federaciones Nacionales
- Cuenta de Gestión 2017 de Sercotec
- Programa Barrios Comerciales
- Proyecto de Ley de Pago Oportuno

⁴ <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/AH012/MPC/CC>



LOS RETOS Y LO QUE HAY QUE CONTEMPLAR

El proceso de elaboración de materialidad - el que se realiza con el objetivo de definir qué temas deben estar presentes en el reporte de sustentabilidad - incluye una consulta a los grupos de interés internos y externos, instancia en la que también se les solicita definir los principales desafíos y riesgos de la organización convocante. En el caso de Sercotec, este ejercicio arrojó los siguientes resultados.

GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

DESAFÍOS

FOMENTO PRODUCTIVO

Fortalecer los programas de Sercotec y Centro de Negocios ampliando coberturas y articulándolos con otros servicios para complementar la oferta.

AGENTES OPERADORES (AOS)

Integrar los AOS en el diseño de los instrumentos de fomento.

EXPERIENCIA DEL BENEFICIARIO

- Flexibilizar y simplificar procesos de postulación de cara al usuario para que más emprendedores puedan acceder a fondos, independiente de su nivel educacional o de la etapa de desarrollo de su negocio.
- Mejorar la comunicación de la oferta y vinculación externos con actores locales a través de los puntos Mipes y Centros de Negocios.
- Asesorar al beneficiario para que siga creciendo en su emprendimiento.
- Generar redes de emprendedores.
- Generar mayor cercanía entre los beneficiarios y Sercotec.

RIESGOS

GESTIÓN

- Rotación de ejecutivos por los cambios de gobierno.
- No llevar a cabo procesos de mejora continua y no medir el resultado de los programas.

SUSTENTABILIDAD

Impacto del cambio climático en los negocios de los beneficiarios.

DIGITALIZACIÓN Y NUEVA ECONOMÍA

- Que aquellos grupos vulnerables no digitalizados queden sin centros/oficinas de atención, producto de la digitalización y de la nueva economía.
- No adaptarse a las exigencias del mercado ofreciendo productos más acordes a los usuarios y la nueva economía.

GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS

DESAFÍOS

EXPERIENCIA DEL BENEFICIARIO

- Preservar la cercanía con Sercotec (a pesar de los intermediarios) y mejorar la satisfacción, entregando servicios de manera simple y cercana.
- Implementar el nuevo sistema de postulación a los programas y que sea aceptado por los beneficiarios.
- Impulsar la digitalización de los micro y pequeños empresarios para aumentar las ventas, disminuir los costos operacionales y prepararlos para la nueva economía.

ARTICULACIÓN DE ACTORES, ALIANZAS Y REDES

- Fortalecer la articulación entre los beneficiarios y los Centros de Negocios.
- Aumentar la colaboración y la vinculación público-privada de los programas en los territorios, así como la articulación entre instituciones públicas (Gores, municipios, universidades, etc.) y el sector privado. Ello, para lograr una mejor atención y un servicio más eficiente de la Mipe en el fomento productivo.

DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

- Disponer de las plataformas tecnológicas necesarias para optimizar, simplificar y modernizar procesos internos, de soporte y de negocio para mejorar la eficiencia en su ejecución y la rendición de recursos.
- Avanzar en la incorporación de nuevas tecnologías para modernizar los procesos institucionales y posicionar a Sercotec a la vanguardia de las Tics para lograr un mejor servicio al cliente.

PROGRAMAS/ INNOVACIÓN

- Aumentar la cobertura regional y económica de los programas.
- Medir los impactos y resultados de los programas a nivel regional y nacional.
- Regionalizar los instrumentos de fomento vía recursos Sercotec y no FNDR.
- Contribuir a diversificar la matriz productiva apoyando la creación de negocios en las diferentes regiones que apunten hacia el desarrollo de la nueva economía.
- Desarrollar/implementar instrumentos/programas que:
 - A. Contribuyan y potencien el uso de las tecnologías, herramientas de ofimática y redes sociales en los emprendedores, las micro y pequeñas empresas.
 - B. Incentiven la postulación de proyectos que incorporen actividades referidas a la eficiencia energéticas-energías renovables, reciclaje e innovación tecnológica.

RIESGOS

BENEFICIARIOS

- Debilitar el contacto por el modelo de agenciamiento de los programas y la digitalización de los instrumentos y procesos.
- Mal uso de los recursos por parte de los beneficiarios.
- Incumplir con las expectativas del nuevo proceso de postulación y generar más reclamos. Viralizar el malestar y enojo de los postulantes que no se adjudican los fondos en las redes sociales, afectando la reputación.

AGENTES OPERADORES

- Ejecución deficiente de los programas, provocando un mal rendimiento de los subsidios transferidos.
- Distribución de carga vulnerable con los AOS ya que el contrato no los obliga a operar aquellos programas con bajo oh.
- Menor competencia y calidad de los AOS en relación a la oferta de Corfo.
- Mercado pequeño de AOS.

DESCENTRALIZACIÓN

- Resistencia al cambio al interior de Sercotec en la etapa de implementación de la Ley N°21.074.
- Reglas o normas poco claras del funcionamiento de los instrumentos de fomento productivo.
- Depender de un gobierno regional, que no tenga atribuciones, recursos financieros ni capital humano adecuado para impulsar el fomento productivo.
- Perder la condición de corporación de derecho privado.
- Perjudicar al cliente final por una mala implementación de esta política, y/o que no entienda los nuevos instrumentos resultantes del proceso.
- No cumplir con las expectativas generadas.

INSTRUMENTOS Y PROGRAMAS

- Alta demanda de programas con subsidio no reembolsable y baja cobertura regional.
- Burocracia de los procesos y, por ende, mayores plazos de implementación de programas.
- No evaluar el impacto económico de los instrumentos de Sercotec.
- Aumentar la cobertura de los instrumentos en desmedro de la calidad.
- Mala utilización de los instrumentos, utilización política de estos y/o con énfasis asistencialista.

GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS

DESAFÍOS	RIESGOS
<p>SUSTENTABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporar este concepto como un eje fundamental de planificación, con objetivos medibles y acciones concretas. <p>REPUTACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser el gestor de cambio en el ecosistema en que Sercotec está inserto, permeando a los stakeholders y posicionando la marca como: <ul style="list-style-type: none"> A. Una herramienta fundamental para el apoyo a la clase media en el gobierno. B. Un facilitador del emprendimiento en la comunidad en general. C. El servicio más cercano al emprendedor. D. El referente en todo lo relacionado al fomento productivo. <p>DESCENTRALIZACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporar el proceso de descentralización según lo establecido en la Ley N°21.074. • Lograr mayor presencia en los territorios para obtener una mayor equidad territorial. • Aumentar la cobertura territorial de los Centros de Negocios a todas las regiones. <p>AGENTES OPERADORES</p> <p>Diversificar la cantidad de AOS y mejorar el sistema de operación.</p> <p>GESTIÓN DE PERSONAS Y CULTURA ORGANIZACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporar nuevas competencias en el personal para anticiparse a los requerimientos de la nueva economía y gestionar eficientemente las nuevas tecnologías. • Integrar las culturas de Sercotec y la de los Centros de Negocios. • Generar las sinergias entre ambas instancias para que actúen conjuntamente en beneficio de sus clientes. • Adaptar al capital humano al proceso de descentralización. • Implementar una política de calidad de vida laboral. • Mejorar las condiciones laborales de infraestructura de los trabajadores de Sercotec en regiones, transformándose en un modelo a seguir. 	<p>DIGITALIZACIÓN Y NUEVA ECONOMÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de competencias y habilidades del recurso humano para poder tener un buen desempeño acorde a los desafíos de la nueva economía. • Matriz productiva regional que limita la creación de negocios y empleos competitivos rodeada de un ecosistema emprendedor escaso. • Falta de recursos físicos y financieros para implementar las plataformas tecnológicas integradas que se requieren. • Dada la operación de los procesos de postulación y de gestión en base a sistemas informáticos, existe el riesgo de falta de servicio o disponibilidad, afectando la cadena de procesos y los objetivos de los programas. • Brechas digitales entre los posibles postulantes, sobre todo aquellos lugares que presentan problemas de conectividad o donde la población es mayoritariamente de la tercera edad. <p>GESTIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de los objetivos estratégicos y metas comprometidas ante la Dipres y el Ministerio de Economía. • Falta de articulación entre áreas (internas) y otros servicios (externos). • No materializar las innovaciones a través de políticas. • Transformarse en una agencia de financiamiento y de carácter asistencialista.



NUESTRO PRIMER REPORTE

“



El norte de nuestra organización ha sido siempre el de lograr el máximo de excelencia en los servicios que entregamos para apoyar e impulsar el emprendimiento, motor esencial de la economía chilena. Este permanente desafío nos llevó a realizar nuestro primer reporte de sustentabilidad – elaborado en el contexto de una estrategia de sustentabilidad que hemos estado desarrollando e implementando – en 2018 para informar sobre nuestra gestión, los resultados y los desafíos en las tres dimensiones fundamentales: económica, social y medioambiental.



El proceso de reporte se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative). Informa sobre 45 indicadores básicos y 19 aspectos materiales que fueron identificados en un proceso de materialidad y validados por el Comité de Sustentabilidad.



El GRI es una entidad reconocido y consolidado a nivel internacional, que permite informar de manera oportuna, equilibrada, transparente y comparable sobre el desempeño en los ámbitos mencionados. En el sitio www.globalreporting.org se puede acceder a mayor información sobre los Estándares, al igual que sobre el sistema completo de dimensiones, aspectos, indicadores y protocolos que define GRI.



El reporte abarca el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2018, pero también se incluyen datos de los años 2016 y 2017, con el fin de entregar una mirada progresiva de la gestión, señalando específicamente aquellos casos en que dicha información no se encuentra disponible.

La elaboración de este reporte fue liderada por el Comité de Sustentabilidad de Sercotec, con la asesoría especializada de una consultora externa, experta en estrategia y elaboración de reportes de sustentabilidad, que trabajó según la metodología indicada.



Las técnicas de medición de datos para las cifras se guiaron de acuerdo a los lineamientos ya mencionados y fueron validados por el Comité de Sustentabilidad. En cuanto a los montos de dinero, estos se expresan en pesos chilenos y el organismo definió no realizar una verificación externa.

Los grupos de interés de Sercotec pueden acceder a una versión PDF del documento en www.sercotec.cl, y consultar sobre diferentes temas relacionados a la gestión de Sercotec a través de la sección Contacto disponible en la página web del Servicio.

¿CÓMO SE ELABORÓ?

Con el objetivo de no publicar demasiada información y concentrarse en lo más importante, los Estándares GRI establecen que, para comenzar el proceso de elaboración de reporte, se debe definir su contenido. Este ejercicio es denominado “materialidad”, e implica consultar a los stakeholders más relevantes para identificar aquellos temas que quisieran ver desarrollados y profundizados en el documento. Este ejercicio permite llegar a una matriz consensuada de la información que debe contener el reporte.

La metodología GRI establece los siguientes cuatro pasos para identificar los temas materiales:



¿CÓMO SE HIZO EL ESTUDIO DE MATERIALIDAD?

- 1 Los temas materiales se **identificaron** de la siguiente manera:
 - Se revisaron documentos internos, externos y prensa de 2018 para entender el contexto de sustentabilidad de Sercotec.
 - Se hizo una lista larga de temas materiales (44) para que fueran priorizados por todos los participantes del proceso de materialidad.
 - Se entrevistó a representantes de grupos de interés internos y externos, presentándoles la lista larga de temas materiales.
 - Se envió un cuestionario por correo a directores y/o coordinadores de regiones.
 - Se llevó a cabo un focus group con beneficiarios de instrumentos de Sercotec.
 - Se entrevistó presencialmente y/o se envió un cuestionario por correo a actores externos claves
- 2 Se les solicitó a los representantes de los grupos de interés internos y externos que **priorizaran** los temas presentados en la lista preliminar según su importancia, así como el grado de profundidad que debiera tener en el Reporte de Sustentabilidad 2018
- 3 Se **validó** el listado de temas materiales, la priorización, estructura y contenidos a presentar en este primer reporte en el Comité de Sustentabilidad.
- 4 Se **analizaron** los aspectos materiales, los desafíos y riesgos identificados en el proceso de consulta. También se presentó un informe con oportunidades de mejora en materia de gestión de la sustentabilidad y prácticas de reporting para el próximo ciclo.

Es así como se llegó a la siguiente tabla con los 19 temas materiales, divididos en seis categorías, la dimensión de sustentabilidad a la cual pertenecen y el alcance que tiene la cobertura de dichos temas (interior/exterior de la organización).

CATEGORÍA	TEMA MATERIAL	DIMENSIÓN	COBERTURA
GOBERNANZA, ESTRUCTURA Y ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN	Gobierno Corporativo	Transversal	Interna/ Externa
	Gestión de excelencia	Transversal	Interna/ Externa
	Innovación	Transversal	Interna/ Externa
	Alianzas y redes con organizaciones	Transversal	Externa
ÉTICA, CUMPLIMIENTO Y PROBIDAD	Ética	Transversal	Interna/ Externa
	Derechos humanos	Transversal	Interna/ Externa
	Buen uso de los recursos públicos	Transversal	Interna/ Externa
DESARROLLO ECONÓMICO	Aporte al desarrollo económico del país	Económico	Externo
	Contribución económica directa e indirecta	Económico/Social	Interna/ Externa
	Impacto económico de programas	Económico/Social	Externo
GESTIÓN DE PERSONAS	Empoderamiento de la mujer	Económico/Social	Externo
	Igualdad de oportunidades	Social	Interno
	Calidad de vida laboral	Social	Interno
	Desarrollo de colaboradores	Social	Interno
BENEFICIARIOS	Efectividad y oportunidad de los programas	Económico/Social	Externo
	Proceso de postulación a programas	Social	Externo
	Satisfacción de los beneficiarios	Social	Externo
AMBIENTAL	Reciclaje y reutilización	Ambiental	Interno/Externo
	Eficiencia energética y ERNC	Ambiental	Interno/Externo



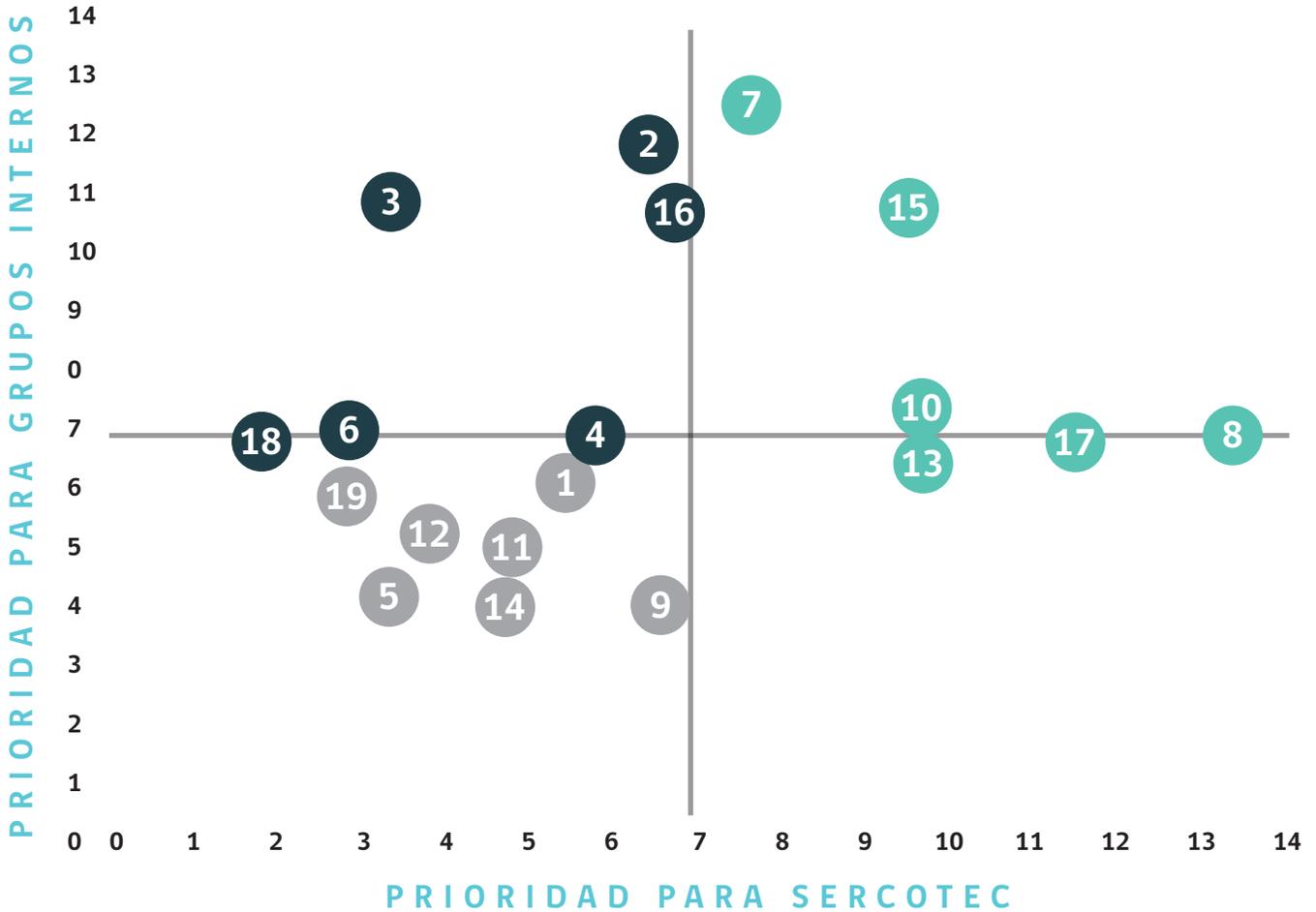
TEMAS PRIORIZADOS

¿A QUIÉNES SE CONSULTÓ?

- Se entrevistó a ejecutivos del nivel central, un director regional y la presidenta del sindicato.
- Se envió el cuestionario y lista de temas a priorizar a los directores y coordinadores regionales.
- Se llevó a cabo un focus group con beneficiarios de diferentes instrumentos de fomento y una entrevista en profundidad a la representante de un fondo asociativo.
- También fueron entrevistados representantes de organizaciones externas claves para Sercotec, así como referentes en materia de sustentabilidad.

¿CÓMO SE CONSTRUYÓ LA MATRIZ DE MATERIALIDAD?

Los temas catalogados como materiales fueron definidos a partir del cruce de la ponderación de los grupos de interés internos y externos, lista que posteriormente fue validada en el Comité de Sustentabilidad. Este análisis permitió determinar cuáles son los temas más relevantes para Sercotec y para los grupos de interés (ver tabla 2) y construir la matriz de materialidad (gráfico 1).



- | | | |
|--|---------------------------------------|--|
| 1 Gobierno Corporativo | 2 Gestión de excelencia | 7 Buen uso de los recursos públicos |
| 5 Ética | 3 Innovación | 8 Aporte al desarrollo económico del país |
| 9 Contribución económica directa e indirecta | 4 Alianzas y redes con organizaciones | 10 Impacto económico de programas |
| 11 Empoderamiento de la mujer | 6 Derechos humanos | 13 Calidad de vida laboral |
| 12 Igualdad de oportunidades | 16 Proceso de postulación a programas | 15 Efectividad y oportunidad de los programas Sercotec |
| 14 Desarrollo de colaboradores | 18 Reciclaje y reutilización | 17 Satisfacción de beneficiarios |
| 19 Eficiencia energética y ERNC | | |

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS (OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE)

Uno de los desafíos del 2018 fue el de instalar las bases de una gestión sustentable mediante la implementación de un plan de gestión que vinculara los ámbitos económicos, sociales y medioambientales. Para materializar ese desafío se creó un Comité de Sustentabilidad, el que tuvo como primera tarea realizar un autodiagnóstico para detectar brechas y levantar fortalezas. El siguiente paso fue licitar la realización de una estrategia de sustentabilidad y reportar la gestión 2018 según los lineamientos internacionales del Global Reporting Initiative (GRI).

Junto a lo anterior, Sercotec está impulsando un uso adecuado de los recursos utilizados en los Centros de Negocios para simplificar los procesos de manera eficiente, resguardando el cuidado ambiental y apuntar a la sustentabilidad de los programas. Es decir, tener la capacidad de conservar la diversidad y la productividad a lo largo del tiempo.

OBJETIVOS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

“ Chile, como país miembro de la Organización de Naciones Unidas (ONU), adoptó Desarrollo Sostenible en septiembre 2015. Esta se compone de 17 objetivos interrelacionados y que abarcan las esferas económicas, sociales y ambientales. A grandes rasgos, la agenda tiene como finalidad la erradicación de la pobreza, la reducción de los efectos del cambio climático y de las desigualdades.



CONTRIBUCIÓN DIRECTA DE SERCOTEC A LOS ODS



OBJETIVO 3 – SALUD Y BIENESTAR

Acciones de alcance interno.

- Promoción de la protección de la maternidad a través de políticas de inclusión y no discriminación a las madres trabajadoras.
- Protección de la salud y bienestar de los trabajadores de la organización mediante políticas de prevención.



OBJETIVO 5 – IGUALDAD DE GÉNERO

Acciones de alcance interno.

- Política de igual remuneración para hombres y mujeres por un mismo trabajo.
- Beneficio de sala cuna para el padre trabajador en caso que la mujer trabajadora no lo tuviese.

Acciones de alcance externo.

- Implementación de programas de fomento productivo con enfoque de género (ver capítulo VI Programas y Beneficiarios, sección Empoderamiento de la Mujer).
- Acción afirmativa al favorecer a las mujeres en caso de empate de puntaje del último seleccionado en la convocatoria de los instrumentos Capital Semilla Emprende y Crece.

Objetivo 5 – Igualdad de género

Sercotec contribuye a disminuir las inequidades, brechas y barreras de género, implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos.



OBJETIVO 8 – TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Acciones de alcance interno.

- Protección de derechos laborales y fundamentales en el trabajo.

Acciones de alcance externo.

- Desarrollo de programas de fomento dirigidos a jóvenes y adultos mayores.
- Enfoque de género en el desarrollo de programas de fomento.
- Más de 38 mil millones de pesos transferidos a Agentes Operadores, Centros de Negocios y Mipes para programas de fomento productivo, capacitación y asesoría a microempresarios(as) y emprendedores(as).
- Desarrollo de programas de fomento que promueven el turismo sostenible, cultura y empleo local.



OBJETIVO 9 – INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Acciones de alcance externo.

- Programa “Digitaliza tu Almacén” focalizado en la adopción de conocimientos y tecnologías digitales que permitirán a sus beneficiarios mejorar la gestión de los almacenes y la captura de nuevas oportunidades de negocio.
- Capacitación en marketing digital y manejo de redes sociales con foco en la mejora del negocio.



OBJETIVO 10 – REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Acciones de alcance externo.

- Programas y asesorías para que micro empresarios(as) y emprendedores(as) mejoren sus negocios.



OBJETIVO 12 - PRODUCCIÓN Y CONSUMOS RESPONSABLES

Acciones de alcance interno.

Programa de eficiencia energética en la oficina central que redujo en un 12% el consumo de electricidad.

Acciones de alcance externo.

Inclusión de un nuevo criterio en las bases de licitación para proveedores denominado "Iniciativas de sustentabilidad ambiental".



OBJETIVO 16 - PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Acciones de alcance interno.

- Código de Ética aplicable a todos los funcionarios que trabajan en la entidad en el cual se identifican conductas reñidas con la ética y se establece el mecanismo para consultas, denuncias y sanciones (capítulo Gobernanza y Transparencia, sección Ética y Derechos Humanos).
- Acceso de la información pública a través del portal de transparencia, www.portaltransparencia.cl (capítulo Gobernanza y Transparencia, sección Transparencia y Probidad).



Contribución indirecta de Sercotec a los ODS

*Objetivo 1 Fin de la pobreza -
Objetivo 2 Hambre cero*

El enfoque de género que mantiene Sercotec, contribuye a que familias completas generen movilidad social, empoderamiento y desarrollo económico. Estudios respaldan el efecto multiplicador que produce el mejoramiento de la situación económica de una mujer, por la inversión que hace en educación, salud y alimentación en su familia.



COMPROMISOS DE SUSTENTABILIDAD

Se trata de aquellos compromisos relacionados con los aspectos económicos, sociales y ambientales de una organización.

Como una buena práctica y ejercicio de transparencia, Sercotec definió informar a sus stakeholders el grado de cumplimiento.



2018

ÁREA	COMPROMISOS 2018	STATUS
SUSTENTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un Comité de Sustentabilidad que asesore a la Gerencia General y proponga acciones a implementar en la organización. • Llevar a cabo un diagnóstico de sustentabilidad. • Crear los términos de referencia, licitar la realización de una estrategia de sustentabilidad y la redacción de un reporte de sustentabilidad GRI. 	
DESCENTRALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una Gerencia de Regiones y Descentralización para diseñar una metodología que transfiera las competencias a los Gobiernos Regionales (Ley N° 21.074). 	
ÉTICA	<ul style="list-style-type: none"> • Avanzar en la actualización del Código y Sistema de Gestión Ética. 	
GRUPOS DE INTERÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Avanzar en la actualización del Protocolo de Participación Ciudadana. 	
PROGRAMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar instrumentos que fomenten el emprendimiento juvenil y de adultos mayores. • Desarrollar programas de fomento que promueven el turismo sostenible, la cultura y el empleo local. • Avanzar con la digitalización de las pymes. 	
BENEFICIARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un proceso de postulación a los instrumentos de fomento más simple para que sea implementado el 2019. 	
PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un sistema de evaluación de desempeño para que sea implementado en 2019. 	
MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar proyectos con variables de eficiencia energética y energías renovables entre los emprendedores. • Bajar el consumo de electricidad. 	



AMBIENTAL



SOCIAL

2019

ÁREA	COMPROMISOS 2018
SUSTENTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Diseñar una estrategia de sustentabilidad al 2025. ▸ Realizar el primer reporte de sustentabilidad del período 2018. ▸ Vincular los Compromisos de Sustentabilidad Sercotec con los ODS.
DESCENTRALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Diseñar e implementar una metodología de traspaso de competencias.
ÉTICA	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Implementar el nuevo Código y Sistema de Gestión Ética.
GRUPOS DE INTERÉS	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Implementar el nuevo Protocolo de Participación Ciudadana.
PROGRAMAS	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Aumentar la vinculación entre los diferentes programas de Sercotec.
BENEFICIARIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Ofrecer procesos simples de postulación a los programas.
CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Formular y llevar a cabo un plan de mejoras basado en la ISO 9001:2015.
PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Implementar un piloto de evaluación de desempeño basado en un Modelo de Gestión por Competencias. ▸ Implementar un plan de pasantías interáreas para generar mayor empatía e integración. ▸ Implementar una nueva Política de Calidad de Vida. ▸ Mejorar los indicadores de la encuesta ISTAS. ▸ Diseñar un plan para incluir a personas en situación de discapacidad el 2020.
MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Implementar al menos el 90% de actividades del nuevo plan de reciclaje en el nivel central.



GOBERNANZA Y TRANSPARENCIA

DIRECTORIO

Es el órgano consultivo que está integrado por 7 miembros. Todos los directores son designados por la Corporación de Fomento de la Producción (Corfo) y en la Resolución de conformación se indica quien será el Presidente. Atendidas las modificaciones establecidas en la Ley 20.500 los integrantes del directorio no perciben dieta en la actualidad. El directorio es el encargado de nombrar al gerente general según propuesta de su presidente.

Los directores se desempeñaron en su cargo por dos años, y su nominación como tales es incompatible con el ejercicio del cargo de gerente general.

Durante 2018 el directorio sesionó en 12 oportunidades, y sus integrantes recibieron una dieta anual de \$36.691.029.



Sercotec⁵ es una Corporación de Derecho Privado cuya personalidad jurídica fue concedida por el Decreto Supremo N° 3483 del 6 de julio de 1955 del Ministerio de Justicia y publicado en el Diario Oficial el 27 de agosto del mismo año. La organización se rige por sus estatutos y por las normas del título treinta y tres del Código Civil y por los acuerdos que tome su directorio.

NOMBRE	CARGO	PROFESIÓN	NOMBRAMIENTO
IGNACIO GUERRERO TORO	Presidente	Ingeniero Comercial	Rex 34 de 2018 de la Corfo
MARÍA VICTORIA PAZ MACHUCA	Vicepresidente	Ingeniero Comercial	Rex 270 de 2018 de la Corfo
JOSÉ LUIS URIARTE CAMPOS	Director	Abogado	Rex 34 de 2018 de la Corfo
FELIPE RAFAEL COMMENTZ SILVA	Director	Ingeniero Comercial	Rex 34 de 2018 de la Corfo
CLAUDIO VALENZUELA CHADWICK	Director	Ingeniero Agrónomo	Rex 168 de 2019 de la Corfo
MARÍA GUADALUPE ORREGO SÁNCHEZ	Director	Abogado	Rex 168 de 2019 de la Corfo
MARCOS CARTER BARTOLOTTI	Director	Técnico Mecánico	Rex 34 de 2019 de la Corfo

⁵ <http://transparencia.sercotec.cl/Estructura%20Organica/Facultades,%20funciones%20y%20atribuciones%20de%20sus%20unidades%20u%20%C3%B3rganos%20internos/estatutos%20sct.pdf>

MISIÓN

Mejorar las capacidades y oportunidades de emprendedores, emprendedoras y de las empresas de menor tamaño para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios, acompañando sus esfuerzos y evaluando el impacto de esta acción.

VISIÓN

El Servicio de Cooperación Técnica busca ser reconocido como una entidad transformadora de las empresas y de los territorios, desencadenando un proceso de mejora de capacidades que responda a las realidades territoriales en todo el país.

Para esto, apunta a contribuir con un modelo de atención integral, apoyado con una red de Centros de Desarrollo de Negocios y un conjunto de programas de desarrollo empresarial, reforzando sus capacidades técnicas y de acción con socios estratégicos.

VALORES

Excelencia de servicio

Transparencia en la gestión

Cercanía con nuestros beneficiarios

ADMINISTRACIÓN

NUEVA ESTRUCTURA

La organización es dirigida por el gerente general según lo dispuesto en los estatutos del Servicio. Durante 2018 se modificó la estructura organizacional para responder a nuevos lineamientos estratégicos y avanzar en los siguientes objetivos:

- Crear mayor competitividad
- Preparar a la institución para la nueva economía
- Asumir la digitalización de los procesos

Para dar cuenta de estas metas, se suprimió la Gerencia de Desarrollo y se fortaleció la Gerencia de Personas, con la Unidad de Gestión Estratégica y la creación de nuevas unidades: Gestión del Talento, Gestión de Personas y Calidad de Vida. En tanto, en la Gerencia de Administración y Finanzas se creó la Unidad de Resultados, y se reemplazó la Unidad de Adquisiciones por la de Administración. En la Gerencia de Tecnologías y Sistemas se implementaron áreas de trabajo como las de proyectos de gestión interna, proyectos de gestión de negocios, proyectos de BI, plataformas y arquitectura; y soporte a usuarios e implementación. En la Gerencia de Programas se eliminó la Unidad de Fomento Productivo y se crearon las Unidades de Competitividad e Innovación, la de Programas Estratégicos, y la de Seguimiento. Además, la Oficina Provincial de Ñuble paso a ser Dirección Regional de Ñuble.

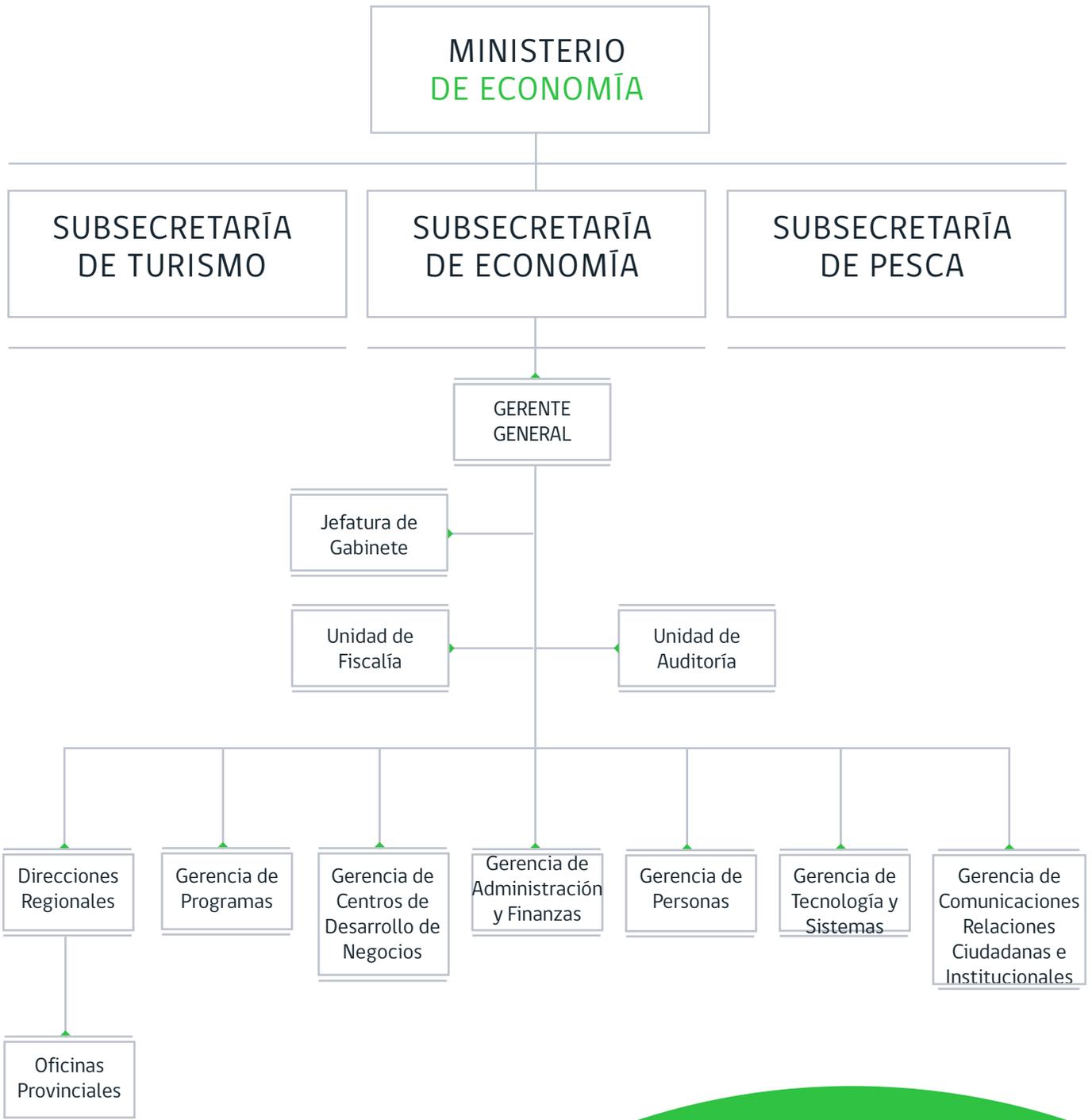
PRINCIPALES DIRECTIVOS DE SERCOTEC

CARGO	NOMBRE	FECHA DE INGRESO
GERENTE GENERAL	Cristóbal Leturia Infante	4/4/2018
FISCAL	Juan Cristóbal Labarca Agurto	04/06/2009
GERENTE DE PROGRAMAS	Mauricio Ulloa Valenzuela	02/05/2018
GERENTE DE CENTROS DE DESARROLLO DE NEGOCIOS	Alejandro Miranda Muñoz	04/04/2018
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Cristián Bahamonde Klein	02/05/2018
GERENTE DE PERSONAS	Francisco Cancino Marambio	02/05/2018
GERENTE DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS	Rolando Castillo Aranda	02/05/2018



DIRECTORES REGIONALES DE SERCOTEC

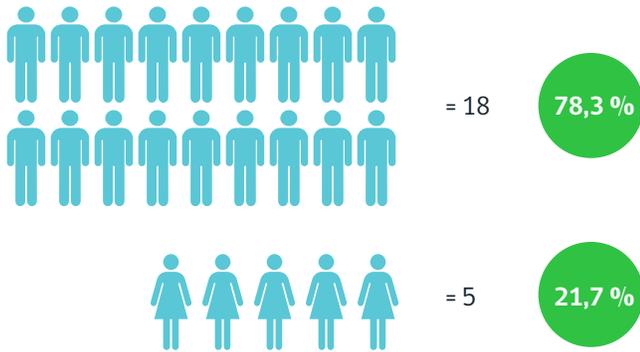
DIRECTORES REGIONALES	NOMBRE	FECHA DE INGRESO
ARICA Y PARINACOTA	Christian Álvarez Mancilla	13/04/2018
TARAPACÁ	Patricio Burg León	13/04/2018
ANTOFAGASTA	Sacha Razmilic Burgos	16/04/2018
ATACAMA	Natalia Bravo Bassi	16/04/2018
COQUIMBO	Fernando Contreras Jara	23/04/2018
VALPARAÍSO	Cristián Mella Urra	16/04/2018
LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	Sebastián Osorio Munizaga	13/02/2012
MAULE	Gerardo Castillo Arancibia	13/04/2018
ÑUBLE	Ignacio Vidal Mufdi	09/10/2018
BIOBÍO	Carolina Ríos Aycague	16/04/2018
ARAUCANÍA	René Fernández Huerta	13/04/2018
LOS RÍOS	Miguel Ángel Muñoz Carvajal	07/05/2018
LOS LAGOS	Andrés Santana Riquelme	23/04/2018
AYSÉN GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	Cinthy Pantanalli Wandersleben	13/04/2018
MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	María Soledad Solo de Zaldívar Estefo	13/04/2018
METROPOLITANO	Olga Catenacci Vega	18/04/2018



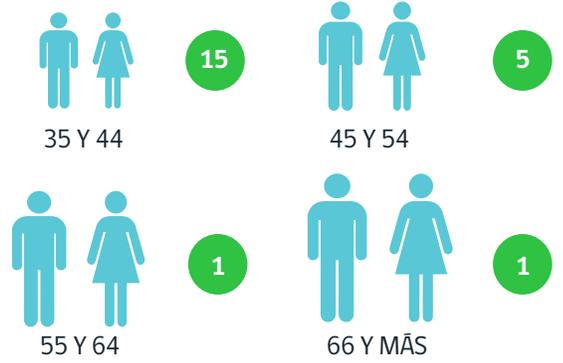
INDICADORES DE DIVERSIDAD DE LA LÍNEA EJECUTIVA Y AUTORIDADES REGIONALES

TOTAL GERENTES Y AUTORIDADES REGIONALES

23



INDICADORES DE EDAD



COMITÉS DE LA ADMINISTRACIÓN

COMITÉ	OBJETIVO	INTEGRANTES	RES.	FECHA
SUSTENTABILIDAD	Incorporar aspectos relacionados a la sustentabilidad para potenciar el modelo de gestión de excelencia.	Gerentes de Administración y Finanzas Gerente de Personas Fiscal Representante del Sindicato	Nº 9645	22.08.2018
INTEGRIDAD	Es un órgano de carácter propositivo y consultivo que representa a los funcionarios, incentivando la participación y el compromiso con la institución y robusteciendo confianzas en las relaciones laborales.	Representantes de Fiscalía, Gerencia de Personas, Unidad de Auditoría, Comunicaciones y del Sindicato de trabajadores.	Nº 9564	26.03.2018
CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Proporcionar apoyo directo al Gerente General en el ámbito de la gestión de calidad y de riesgos de Sercotec, asegurando su alineamiento con las definiciones estratégicas y con las metas institucionales comprometidas.	Gerente de Administración y Finanzas Gerente de Centros de Desarrollo de Negocios Gerente de Tecnología y Sistemas Gerente de Programas Gerente de Personas Fiscal Jefe de Auditoría Interna	Nº 9649	28.08.2018
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Definición, implementación, difusión y mejora continua de las políticas, normas, instructivos y cualquier otra documentación relacionada con la Seguridad de la Información dentro de Serotec.	Personal de las siguientes Gerencias: Personas, Administración y Finanzas, Programas, Desarrollo, Fiscalía.	Nº 8711	13.12.2010
BIPARTITO DE CAPACITACIÓN	Acordar y evaluar el programa de capacitación del Servicio, así como asesorar a la dirección en materias de capacitación.	2 representantes titulares de la Dirección. 2 representantes suplente de la Dirección. 1 representante titular de los trabajadores 1 representante suplente de los trabajadores. 1 representante titular del Sindicato de trabajadores. 1 representante suplente del sindicato de trabajadores.	N/A	N/A
PARITARIO DE HIGIENE Y SEGURIDAD	Velar por el cumplimiento de las normas de orden, higiene y seguridad del Servicio.	3 representantes titulares de la Dirección. 3 representantes suplentes de la Dirección. 3 representantes titulares de los trabajadores. 3 representantes suplentes de los trabajadores.	Nº 9496	0.10.2017

PROBIDAD Y TRANSPARENCIA

PROBIDAD ADMINISTRATIVA

Consiste en desarrollar una conducta funcionaria intachable, un desempeño honesto y leal de la función o cargo con preeminencia del interés general sobre el particular⁶. Si bien Sercotec no es un órgano de la Administración del Estado, por el hecho de administrar recursos públicos se somete a las normas de probidad y transparencia que aplican a los órganos públicos. Es así como acá aplican los principios sobre probidad contemplados en el título III de la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, la que a su vez se resguardan a través del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Esta ley que rige para todos los funcionarios de Sercotec, busca prevenir la corrupción y los conflictos de intereses y se rige por los siguientes principios⁷:

Estricto cumplimiento del principio de legalidad

Exige que la función pública deba someterse a todo el ordenamiento jurídico vigente, desde la Constitución Política de la República hasta las normas reglamentarias.

Eficiencia y eficacia

Tanto autoridades como funcionarios deben velar por una adecuada e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública. La eficiencia se refiere a lograr los mismos resultados con menos recursos, o mejores resultados manteniendo iguales medios. Eficacia, en tanto, es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

La servicialidad del Estado

La Constitución señala que el Estado está al servicio de la persona humana. Por lo mismo, la Administración Pública debe tener una especial preocupación por brindar a todas las personas una atención adecuada y bienes públicos de buena calidad.

Imparcialidad en el ejercicio de las funciones públicas

El Estado debe perseguir el bien común y no puede adoptar sus decisiones desde la óptica de los intereses particulares, sea de quienes sean. Las autoridades y funcionarios deben ejercer sus labores con imparcialidad y objetividad frente a las personas que concurren ante la Administración, ya sea para ejercer un derecho o para cumplir una obligación.

Denunciar actos irregulares

Los funcionarios están obligados a denunciar, con la debida prontitud, crímenes o simples delitos, hechos irregulares que no constituyan crímenes o simples delitos, especialmente aquellos que contravengan el principio de probidad administrativa, ante la autoridad competente.

Resguardar los bienes públicos

Los funcionarios están obligados a proteger el patrimonio fiscal, no atentar contra los bienes de la institución ni cometer actos que produzcan la destrucción de materiales, instrumentos o productos de trabajo o disminuyan su valor o causen su deterioro y rendir cuenta cuando se administren o custodien fondos o bienes.

Respetar la dignidad de los demás funcionarios y el acoso sexual.

Prohíbe la realización de cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios y, en especial, el acoso sexual.



Durante 2018 no se registraron incumplimientos graves relacionados con la probidad administrativa, ni se efectuaron denuncias que hubiesen justificado la apertura de sumarios internos.

⁶ Ley 20.880 <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1086062>

⁷ Considerar que estos principios han sido concebidos para los órganos de la Administración del Estado y que Sercotec adhiere a ellos desde su naturaleza jurídica de ente de derecho privado.



TRANSPARENCIA

Tiene como principal objetivo proporcionar la información de los organismos públicos a todas las personas, promoviendo una administración del Estado más cercana, generando nuevos espacios para la participación y mejorando las exigencias de rendición de cuentas de la gestión pública.

Este principio se rige por la Ley 20.285 sobre acceso a la información pública y regula:

1. Los procedimientos para ejercer y proteger el derecho de acceso a la información.
2. La información que los organismos del Estado deben mantener a disposición del público en sus sitios institucionales.
3. Las excepciones para la publicación de la información.

Entre los medios y procedimientos que permiten acceder a la información se encuentran dos tipos de transparencia:

- La transparencia activa, que pone a disposición de las personas de manera permanente, por iniciativa del propio sector público, información a través del portal de transparencia, www.portaltransparencia.cl.
- La pasiva, en cambio, exige al interesado solicitar la información al jefe de servicio respectivo a través del canal correspondiente.

Respecto de esto último, Sercotec cuenta con un Manual Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública Ley 20.285 (Resolución N° 9511) en el cual se describe el procedimiento (ver Figura 1). Mediante la Resolución N° 9512 se asignan responsables de dar respuesta a las solicitudes en cada una de las unidades a nivel central y en cada una de las direcciones a nivel regional.

En 2018 se recibieron 378 solicitudes a través del portal de transparencia. Se resolvieron 380 de las cuales dos corresponden al año 2017, y 378 al año 2018. Las principales solicitudes dicen relación con la evaluación de las postulaciones a concursos de los beneficiarios y antecedentes de concursos para la provisión de puestos de trabajo en la institución.

SOLICITUDES TRANSPARENCIA

RECIBIDAS			RESUELTAS		
2016	2017	2018	2016	2017	2018
229	260	378	227	256	380 ⁸

⁸ Dos solicitudes corresponden al año 2017.

PROCESO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA



La Ley 20.285 define la información que los organismos del Estado deben mantener a disposición del público en sus sitios institucionales, establece los procedimientos para solicitar información pública y crea el **Consejo para la Transparencia**, órgano autónomo que vela por el cumplimiento de la nueva normativa.

GESTIÓN DE RIESGOS Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

Sercotec cuenta con una Política de Riesgos que fue aprobada por la Resolución N° 9325, la que entrega los elementos y procesos para identificar, medir y gestionar los riesgos. También posee un Manual de Prevención Lavado de Activos, Delitos Funcionarios y Financiamiento del Terrorismo (LA/DF/FT), el que define un oficial de cumplimiento y un procedimiento de denuncia e investigación. El Boletín Técnico N° 70 del Consejo de Auditoría General de Gobierno (CAIGG), emitido en marzo 2016, instruye que se debe incorporar a la matriz de riesgos aquellas alertas relacionadas con LA/ FT/DF en la institución.

INSTANCIAS DISPONIBLES

El Oficial de Cumplimiento de Sercotec es el responsable de administrar la casilla del correo de denuncia, tomar conocimiento y reunir la mayor cantidad de antecedentes del caso. Con toda la información recopilada, supervisa el desarrollo de la denuncia hasta que sea discutida en la sesión del Comité de Riesgo. En esta instancia se analiza la acusación y se define si son informadas o no a la Unidad de Análisis Financiero, UAF . En caso que exista alguna denuncia muy significativa, se deben realizar sesiones extraordinarias.

El Comité deja en un acta todas aquellas operaciones sospechosas que son informadas a la UAF, documento que es firmada por todos los integrantes para luego será entregada al gerente general para su visación. Toda operación sospechosa que no es informada a la UAF es archivada.

PRINCIPALES RIESGOS IDENTIFICADOS

TEMAS	MEDIDAS DE PREVENCIÓN IMPLEMENTADAS
CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	<p>Se realizan a través del Sistema de Compras Públicas de Sercotec, el que controla los niveles de acceso de los usuarios.</p> <p>Las comunicaciones se realizan por medio del correo electrónico institucional.</p>
CONTRATACIÓN DE TRABAJADORES	<p>Está normado en el Reglamento de Reclutamiento y Selección y las funciones y responsabilidades de cada trabajador están definidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.</p> <p>Los derechos y deberes de los trabajadores están definidos en el Código de Ética Institucional.</p>
BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS	<p>Prohibición absoluta de entregar información sobre el estado de adjudicación de un proyecto en proceso de aprobación por el comité CER/CAM (CER: Comité de Evaluación Regional /CAM: Comité de Asignación Macro Zonal).</p>
RECEPTORES DE FONDOS PÚBLICOS VÍA CONCURSOS	<p>El proceso de rendición respecto de la ejecución de los recursos se encuentra normado a través de Resolución N° 9439 Procedimiento de rendición Agentes Operadores Intermediarios y Procedimiento Seguimiento al Proceso de Rendiciones de Programas e Instrumentos.</p>

⁹ La Unidad de Análisis Financiero se creó mediante la Ley N° 19.913. Es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que se relaciona con el (la) Presidente (a) de la República de Chile, a través del Ministerio de Hacienda.



Reputación organizacional

Para Sercotec, la reputación organizacional y la gestión de riesgos están directamente relacionados. Por ello, la gestión en este aspecto se centra en el cumplimiento normativo como también en los compromisos que adquiere con sus partes interesadas. Adicionalmente, el servicio aplica un proceso de gestión de riesgos orientado a evitar la materialización de riesgos identificados en procesos críticos institucionales que pudiesen afectar negativamente la reputación e imagen del servicio (sección Gestión de riesgos y prevención de la corrupción).

La reputación es el reconocimiento que tienen los grupos de interés sobre la organización en la medida que sus expectativas se ven satisfechas. En tal sentido, la gestión de la reputación de Sercotec se basa en una comunicación fluida con sus distintos grupos de interés a través de los canales que se han definido para ello (ver pg. 29-30).

ÉTICA Y DERECHOS HUMANOS

ÉTICA

El Código de Ética fue elaborado en 2016 y aprobado según la Resolución N° 9417 de 2017. Este documento proporciona criterios orientadores de la conducta de quienes trabajan en Sercotec, favoreciendo una convivencia laboral fundada en valores compartidos. En este Código se constituyen los derechos y deberes de todos los funcionarios que trabajan en la entidad, se identifican conductas reñidas con la ética y se establece el mecanismo para consultas, denuncias y sanciones. Su contenido se encuentra publicado en el sitio de intranet y en la página institucional www.sercotec.cl. En tanto, en el banner integridad institucional, se encuentra publicado el Código de Ética.

La gestión 2018 se focalizó en la actualización del Código de Ética y en la estructura, funcionamiento y conformación del Comité de Integridad. En 2018 no se registraron denuncias en materia de ética.

DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO

Su protección se encuentra establecida en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad en el Título XXIX, en el cual se consagra la vinculación indisoluble entre Derechos Laborales y Derechos Humanos, reconociéndose como Derechos Humanos en el ámbito del trabajo los siguientes:

- Derecho a la vida e integridad física y psíquica, siempre que ello se relacione con actos ocurridos en la relación laboral.
- Respeto y protección de la vida privada y pública y a la honra de las personas y sus familias.
- Inviolabilidad de toda forma de comunicación privada.
- Libertad de conciencia, creencia y culto
- Libertad de omitir opiniones e informar
- Libertad de trabajo
- Libertad de petición
- Derecho a la libre elección del trabajo
- Actos de no discriminación
- Libertad de organización

Además, existen títulos específicos referidos a la investigación y sanción del acoso laboral y sexual, protección a la maternidad, igual remuneración entre hombres y mujeres, medidas especiales en el trabajo de personas con discapacidad, así como la reglamentación de los sumarios internos, entre otras.



Durante 2018 no se registraron denuncias relacionadas a la vulneración de los derechos humanos y derechos fundamentales en el trabajo.



PROGRAMAS Y BENEFICIARIOS

NUESTRO IMPACTO

Durante 2018 Sercotec consolidó la implementación de programas emblemáticos que contribuyen con el desarrollo de los negocios de miles de microempresarios y emprendedores a lo largo de todo el país.

Las siguientes cifras resumen el impacto del año reportado:

16
DIRECCIONES REGIONALES

09
OFICINAS PROVINCIALES

306
DOTACIÓN EFECTIVA



242 puntos de atención

RED INTERMEDIARIA DE ATENCIÓN A MICROEMPRESAS Y EMPRENDEDORES

24

Puntos MIPES

69

Agentes Operadores Intermediarios¹⁰

51

Centros de Desarrollo de Negocios¹¹ con 98 oficinas satélites

MM\$ 38.461

PRESUPUESTO DE TRANSFERENCIAS



BENEFICIARIOS

+63.000

Empresas y emprendedores (sin considerar los instrumentos Ferias Libres y Barrios Comerciales, detallados más abajo)

120

Organizaciones de micro y pequeñas empresas

59

Barrios Comerciales revitalizados mediante más de 300 proyectos.

99

Ferias Libres que agruparon a 7.334 puestos por un monto de MM\$ 1.892 para la ejecución de proyectos de modernización.



La exitosa implementación de los programas del Servicio es fruto del esfuerzo y compromiso de todo el personal de la institución. Esta gestión fue reconocida en 2018 por la Dirección Nacional del Servicio Civil con el Premio Anual por Excelencia Institucional, destacando en términos de los resultados de su gestión, eficiencia institucional, productividad y calidad de los servicios proporcionados a sus usuarios.

¹⁰ Considera la suma de los Agentes Operadores Intermediarios de Sercotec por cada Dirección Regional.

¹¹ 50 centros son financiados con presupuesto Sercotec.

EL DESEMPEÑO DE NUESTRAS INICIATIVAS

Sercotec cuenta con una serie de instrumentos que se estructuran en torno a cuatro líneas programáticas. Estas fueron diseñadas para ir acompañando, apoyando y fortaleciendo las distintas etapas del emprendimiento (tal como se describe en las pgs. 17-22), teniendo el impacto 2018 que se detalla a continuación.

PROGRAMA EMPRENDEDORES

Durante 2018, se invirtieron MM\$ 5.057 para apoyar a 1.256 emprendedores en los instrumentos correspondientes a esta línea programática.

CAPITAL SEMILLA EMPRENDE



765

CAPITAL ABEJA EMPRENDE



500

EMPRENDEDORAS

(un 40% de quienes recibieron fondos del programa Capital Semilla)

FINANCIAMIENTO TOTAL: MM\$ 5.057

PUNTOS MIPE



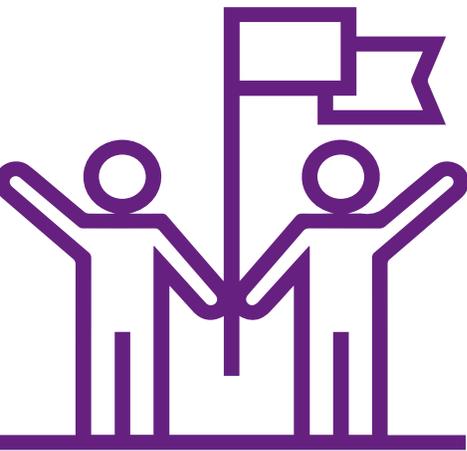
24



46

Para entregar una atención cada vez más eficiente, en 2017 los Puntos MIPE implementaron un nuevo modelo y se capacitó a todos en su aplicación. En 2018, en tanto, se incorporó la posibilidad de renovar contrato para 2019 en caso de cumplir con lo exigido en las bases de licitación. Esto favorece la continuidad del servicio y cambia el sistema anterior, en que obligatoriamente se debían licitar anualmente la administración de estos Puntos. Asimismo, se desarrolló una nueva plataforma para el registro de atenciones, con la obligatoriedad de entregar menos datos para ser atendido, agilizando el proceso y facilitando el registro.

Los recursos invertidos en los Puntos MIPE han venido creciendo sostenidamente en los últimos tres años: en 2016 se desembolsaron MM\$ 485 y en 2017 MM\$ 498. Es así como el financiamiento entregado en 2018 representa un aumento de un 16% respecto del ejercicio anterior, y un 19% más que el de 2016.



PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE COMPETITIVIDAD DE LA MIPE

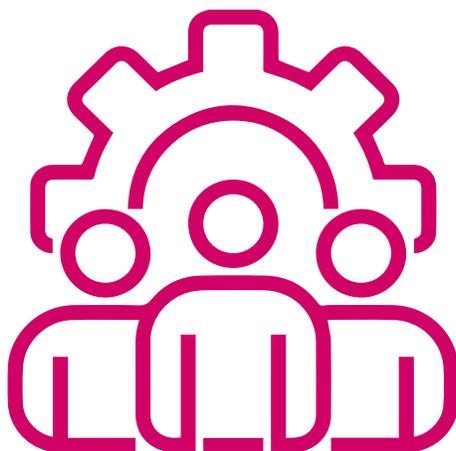
Este programa considera abordar el problema de las empresas pertenecientes a este segmento a través de dos componentes:

- Acceso al financiamiento
- Desarrollo de capacidades empresariales

PROGRAMA	MONTOS INVERTIDOS	ACCIONES	BENEFICIARIOS
CRECE	MM\$ 8.500	Potenciar el crecimiento / el acceso a nuevas oportunidades de negocio	1.361 micro y pequeñas empresas
MEJORA NEGOCIOS	MM\$ 343	609 acciones de asesoría empresarial para la incorporación y/o mejora de aspectos diversos	n/a
FORMACIÓN EMPRESARIAL	MM\$ 347	Actividades de formación para mejorar las competencias empresariales. En 2018 se implementó una nueva línea de trabajo para entregar capacitación en herramientas de comercio y marketing digital. Consiste en un set de cursos teóricos y prácticos en las siguientes líneas: comunicación del negocio en redes sociales y web, comercialización digital y mecanismos de fidelización de clientes a través de redes sociales y Web. Las líneas no son excluyentes entre sí. Se considera un diagnóstico para identificar la línea que correspondiente (pertinente) a cada postulante.	4.782
PROMOCIÓN Y CANALES DE COMERCIALIZACIÓN, REDES DE OPORTUNIDAD DE NEGOCIO	MM\$ 779	Promoción, difusión y/o comercialización de los productos o servicios, generando vínculos de interés para los negocios y/o trabajo colaborativo. En 2018 se realizó la feria de navidad con un concepto de activar espacios urbanos a través de ferias locales que promocionan a empresas y sus productos.	1.162 participantes en ferias y/o eventos, y 923 participantes en encuentros empresariales
ALMACENES DE CHILE	MM\$ 1.597	Ejecución de proyectos para aumentar las ventas	665 almacenes que aumentaron un 71% sus ventas
SERVICIOS VIRTUALES	MM\$ 39.580	26 cursos virtuales para emprendedores y empresarios para aumentar la competitividad	28.500 inscritos en los 26 cursos virtuales.

Además, en 2018 se realizó la Feria del Almacenero en el Centro de Extensión UC, organizada en conjunto por FUNDES y SERCOTEC para apoyar el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas del país. Cerca de mil almaceneros visitaron 48 módulos de capacitación, entrenamiento y coaching en administración, gestión y desarrollo de negocios. En la oportunidad se lanzó la Red de Almaceneros de Chile y se ofreció la posibilidad de integrarse a la red Entre Almacenes, la comunidad más grande de tiendas de barrio de Latinoamérica.





PROGRAMA DIRIGIDO A GRUPOS DE EMPRESAS ASOCIATIVIDAD

PROGRAMA	MONTOS INVERTIDOS	ACCIONES	BENEFICIARIOS
PROGRAMA JUNTOS	MM\$ 1.053	Incentivar la implementación de los proyectos de negocios asociativos	125 empresarios
PROGRAMA FONDO DE DESARROLLO DE FERIAS LIBRES	MM\$ 1.892	Fortalecer y modernizar las ferias libres	99 ferias que agruparon a 7.334 puestos
FORTALECIMIENTO GREMIAL Y COOPERATIVO	MM\$ 859	Apoyar la creación y el fortalecimiento de asociaciones de micro y pequeños empresarios/as y cooperativas	Financiamiento de 106 proyectos de gremios y cooperativas regionales, y 14 de organizaciones de nivel nacional.
FORTALECIMIENTO DE BARRIOS COMERCIALES	MM\$ 3.350	Promoción y difusión, activación comercial, hermoseamiento del barrio, etc.	59 Barrios Comerciales, desarrollándose más de 300 iniciativas

Durante el año además se desarrolló la iniciativa piloto "Servicios en tu Feria" que buscó implementar servicios en beneficio de usuarios y locatarios de doce de estas instancias, permitiendo aumentar el flujo de clientes y las ventas. De esta forma, en coordinación con Chile Atiende, el Instituto de Previsión Social, la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y las municipalidades, se realizaron más de 6.000 prestaciones.

CENTROS DE NEGOCIOS: PROGRAMA DE DESARROLLO EMPRESARIAL EN LOS TERRITORIOS

Durante el año reportado se consolidó la Red de Centros de Desarrollo de Negocios, la que desde su creación ha asesorado a casi 34 mil emprendedores y empresas de menor tamaño.

En 2018, este programa dispuso de un presupuesto de MM\$ 13.120, asesorando a 20.749 empresas y emprendedores en 137.188 horas. Además, logró un 98% de cobertura del territorio nacional gracias a los 51 Centros de Desarrollo de Negocios y 98 oficinas satélites que componen esta Red.

Los resultados acumulados a fines de año superaron lo proyectado, registrando los siguientes logros:



Empresas declararon un aumento de ventas por MM\$ 75.620.



5.800

Empleos formales nuevos



240.000

Emprendedores y empresas capacitadas



MM\$ 21.522.

Empresas declararon un aumento de ventas por MM\$ 75.620.

PROMOCIONANDO LA INCLUSIÓN

Para garantizar la accesibilidad a los servicios entregados gratuitamente por los Centros de Negocios, se han instalado las siguientes facilidades:

- Espacios inclusivos y accesibles para personas en situación de discapacidad.
- Zona de espera infantil.
- Sistema de información de clientes incorpora variables de género, discapacidad, etnia, nivel educacional, etc.
- Atenciones en terreno y oficinas satélites permite acercarse a quienes tienen más dificultad para acceder como mujeres, clientes con movilidad reducida, etc.
- Diagnóstico y metodología de intervención para viabilidad de negocios de mujeres programa de formación en fortalecimiento empresarial femenino. Estos cursos contienen técnicas de negocios habilidades blandas en autoestima, empoderamiento y liderazgo, para mitigar brechas de género.
- Protocolo de derivación en casos de violencia contra la mujer.

Además, los Centros de Negocios se comprometieron a capacitar a las entidades elegidas en la "Selección Nacional de las Pymes" que destacó a las once que mejor representan el espíritu emprendedor de Chile. Esta iniciativa - creada en el primer gobierno de Piñera - tiene por objetivo reconocer a las empresas que mueven a la economía chilena, emplean a más del 50% de los trabajadores y el 14% de ventas a nivel nacional.



PROCESO DE POSTULACIÓN A PROGRAMAS

Con el paso del tiempo, el proceso de postulación a los programas y fondos Sercotec se fue convirtiendo en un trámite complejo y engorroso. Por ello, en la planificación estratégica 2018-2022, la entidad definió la modernización de procesos para facilitar y agilizar los procesos y servicios de cara a los ciudadanos, específicamente para los instrumentos Capital Semilla y Abeja Emprende y CRECE. La actualización de este procedimiento va en línea con la meta digital del gobierno, y se realizó luego de incorporar las sugerencias de los mismos postulantes.

Es así como en 2018 se creó un proceso de postulación más simple, amigable y accesible, enfocado sobre todo en la idea de negocios y no en el plan de trabajo a desarrollar. Se aplicó como piloto el proceso de postulación a los instrumentos Capital Semilla y Abeja Emprende y Crece, será implementado a partir del 2019.

Los principales cambios incorporados fueron:

- Se reemplazó el anterior formulario de 144 preguntas por uno que contiene 10, reduciendo los tiempos de postulación a menos de la mitad.
- Se unificó la plataforma para postular ya que todo se realiza a través de www.sercotec.cl
- Los postulantes deberán elaborar un video de 90 segundos para presentar su idea de negocio, el que se denomina pitch.
- El sistema de admisibilidad en línea no solicitará documentación que ya poseen otras instituciones del estado, reduciendo tiempo y cantidad de papeles a entregar.



Discriminación positiva
Otro cambio relevante fue la decisión de favorecer a las mujeres en caso de empate de puntaje del último seleccionado en la convocatoria de los instrumentos Capital Semilla Emprende y Crece.

SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

La evaluación de satisfacción de usuarios de Sercotec es una medición sistemática que se aplica mediante una encuesta de carácter presencial, seleccionando de manera aleatoria los usuarios de los distintos programas a encuestar a nivel nacional.

El Índice de Satisfacción Neta (ISN) del año reportado mostró un aumento en la satisfacción versus la medición realizada en 2016 para los programas CRECE, Emprende, Mejora Negocios y Juntos (del 2017):



Esta metodología permite inferencias robustas y comparabilidad con años anteriores. La fórmula de cálculo del ISN es la diferencia entre el porcentaje de beneficiarios que respondieron con nota 6 o 7 (porcentaje de satisfacción) menos el porcentaje que respondieron con nota menor o igual a 4 (porcentaje de insatisfacción) a la pregunta "Tomando lo bueno y lo malo de toda su experiencia, y en una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho ¿Cuán satisfecho está con el programa?".

Los desafíos y metas planteados en este tema están relacionados a mantener la realización de este tipo de estudios anualmente, con el objetivo de disponer de series de datos que permitan ver evolución de los aspectos evaluados y realizar benchmarking con otras instituciones públicas o privadas que realizan estos tipos de evaluaciones.

La comunicación de Sercotec con sus beneficiarios se desarrolla a través de varios canales:

Correo electrónico

- Notificaciones automáticas desde la plataforma de postulación para informar los diferentes hitos del proceso de evaluación y selección.
- Respuestas desde la plataforma del Sistema de Solicitudes a las consultas que ingresan a través del formulario de contacto disponible en el sitio web institucional.
- Correos enviados por los ejecutivos de fomento y Agentes Operadores Sercotec.
- Correos masivos informativos.

Atención presencial

A través de 24 centros de atención (Puntos Mipe) y 50 Centros de Negocios Sercotec.

Atención telefónica

A través de 24 centros de atención (Puntos Mipe), 16 direcciones regionales 8 oficinas provinciales y 50 Centros de Negocios Sercotec.

Redes sociales:

- Facebook
- Instagram
- Twitter

Sitios web informativos

- www.sercotec.cl
- <https://www.sercotec.cl/centros-de-negocios/>
- <https://www.sercotec.cl/barrios-comerciales/>

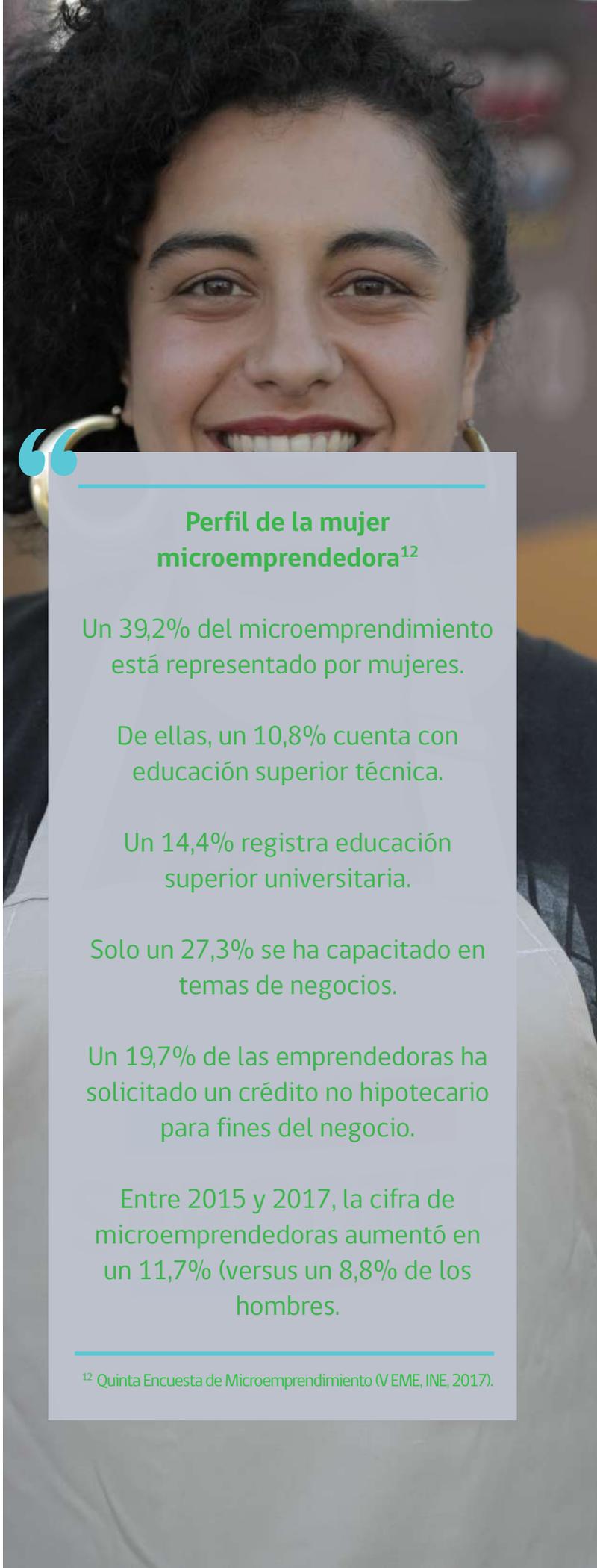
EMPODERAMIENTO DE LA MUJER

Para acortar brechas de género y promover el emprendimiento de la mujer, en 2012 Sercotec instauró el programa Capital Abeja Emprende, iniciativa que apoya la puesta en marcha y los proyectos de negocio presentados por mujeres.

Este enfoque – orientado a mejorar las capacidades y oportunidades de las emprendedoras, así como también de aquellas empresas de menor tamaño dirigida por mujeres – se debe a dos factores:

- La necesidad de igualar la cancha entre hombres y mujeres.
- La evidencia de numerosos estudios, que muestran el efecto multiplicador que produce el mejoramiento de la situación económica de una mujer, ya que invierte en educación, salud y en alimentación. Esto impulsa la movilidad social, el empoderamiento y el desarrollo económico de las familias.

Con el mismo propósito, Sercotec implementa acciones estratégicas para mejorar los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos. También, para fortalecer la capacidad de los servicios para desarrollar políticas públicas de género, diseñando y/o actualizando sus indicadores de desempeño de sus instrumentos de fomento.



Perfil de la mujer microempresaria¹²

Un 39,2% del microemprendimiento está representado por mujeres.

De ellas, un 10,8% cuenta con educación superior técnica.

Un 14,4% registra educación superior universitaria.

Solo un 27,3% se ha capacitado en temas de negocios.

Un 19,7% de las emprendedoras ha solicitado un crédito no hipotecario para fines del negocio.

Entre 2015 y 2017, la cifra de microempresarias aumentó en un 11,7% (versus un 8,8% de los hombres).

¹² Quinta Encuesta de Microemprendimiento (VEME, INE, 2017).

Capital Semilla y Capital Abeja

- A las 31 convocatorias hechas por Capital Semilla y Capital Abeja en 2018 postularon 23.366 personas¹³. De ellas, 14.650 (63%) fueron mujeres y 8.716 (37%), hombres.
- Del total quedaron seleccionadas 1.254 personas (6,1%) como beneficiarios¹⁴, los que prácticamente se dividieron de manera igual entre hombres y mujeres (632 beneficiarias versus 622 contrapartes masculinas).

CRECE

- Se realizaron 47 convocatorias en el período reportado, a las que postularon 9.838 personas: un 44% de ellas fueron mujeres (4.344), y un 56%, hombres (5.494).
- Quedó seleccionado un 21,07% (1.359 personas), estableciéndose como mayoría las mujeres con un 58% (575 beneficiarias), mientras que los hombres alcanzaron un 42% (784 beneficiarios).

Promoción y Canales de Comercialización

- De las 1.162 personas que fueron beneficiados por el Programa de Promoción y Canales de Comercialización, un 71% correspondió a mujeres (822).

Formación Empresarial Línea 1

- De un total de 1.273 beneficiarios del Programa de Formación Empresarial, un 68,2% fueron mujeres (868).

Centros de Desarrollo de Negocios

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	2018 1 de enero - 31 de diciembre
CLIENTES ASESORADOS	Registrados como tales, con sesiones de asesoría en el rango de fechas consultadas	20.552

Durante 2018, los 51 Centros de Desarrollo de Negocios elaboraron propuestas para implementar Escuelas de Fortalecimiento Empresarial Femenino (EFEF).



¹³ Quinta Encuesta de Microemprendimiento (V EME, INE, 2017).

¹⁴ El total involucra la convocatoria Capital Semilla Emprende de la Región de Ñuble, realizada en el segundo semestre del 2018.



IMPACTO EN REGIONES

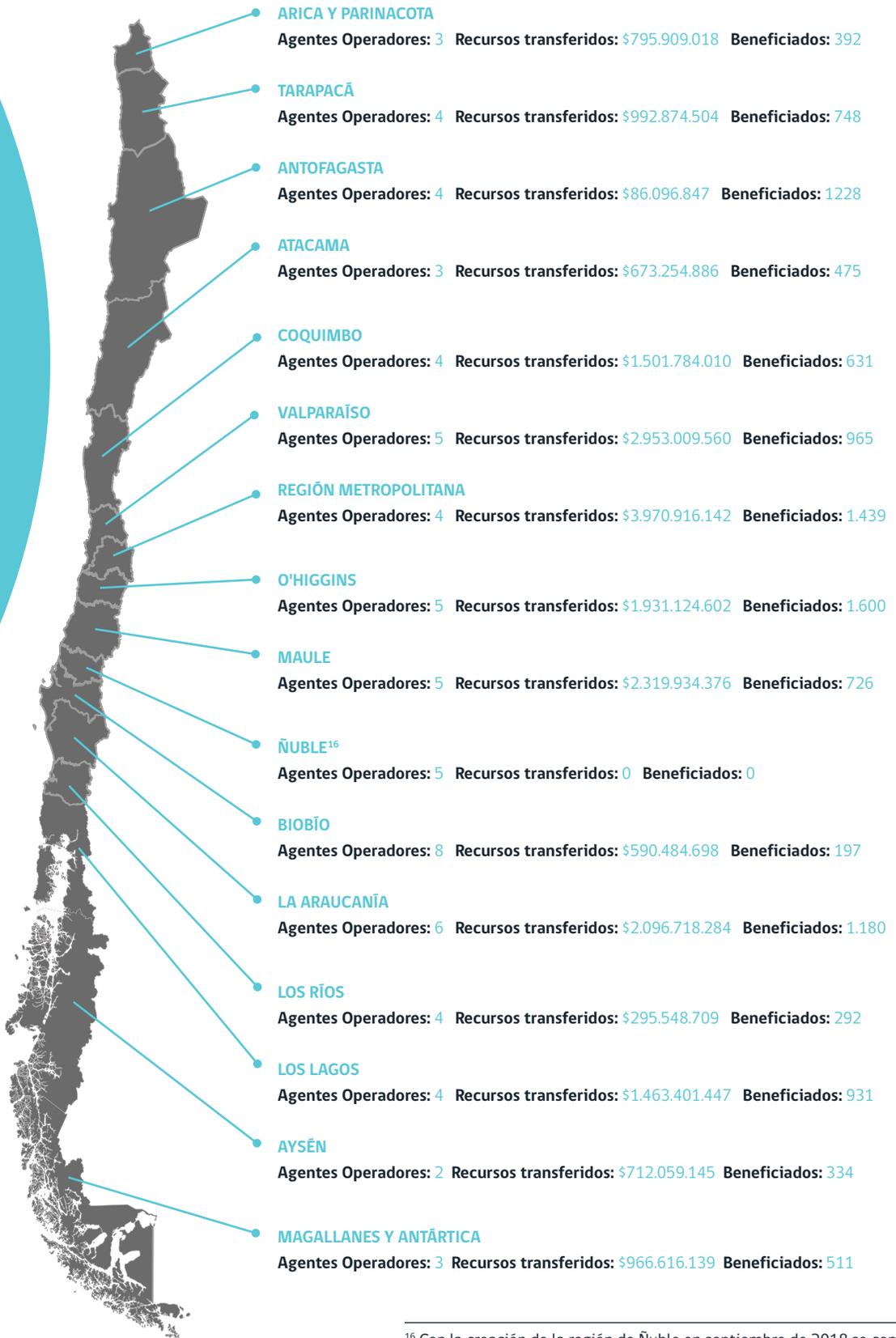
Un aspecto fundamental en la operación de Sercotec es el fortalecimiento de los emprendimientos en regiones. Para ello, las Direcciones Regionales definen la focalización de los beneficiarios y los sectores económicos a impulsar. Ello, según la realidad que vive cada región y buscando maximizar el impacto de los instrumentos de fomento en la actividad económica de la zona. Es así como Sercotec trabaja de manera mancomunada con los Agentes Operadores (ver quiénes son en pg. 15), los que en 2018 sumaron 69. De ellos, cuatro operaron en la Región Metropolitana (RM) y 65 en regiones.¹⁵

Durante el periodo reportado, Sercotec transfirió un total de \$21.549.732.367 a los Agentes Operadores, de los que un 81,6% fue destinado a programas de regiones que beneficiaron a 9.110 emprendedores. En tanto, el restante 18,4% de los recursos fue para la Región Metropolitana, apoyando el desarrollo de 1.439 emprendedores. Estos porcentajes de distribución no han tenido grandes variaciones si se comparan con los años 2016 y 2017 (ver tabla).

2016	RM	\$5.894.953.350	23,2%
	Regiones	\$19.516.459.002	76,8%
2017	RM	\$4.176.563.608	16,8%
	Regiones	\$20.743.354.926	83,2%
2018	RM	\$3.970.916.142	18,4%
	Regiones	\$17.578.816.225	81,6%

Durante 2018, los 51 Centros de Desarrollo de Negocios elaboraron propuestas para implementar Escuelas de Fortalecimiento Empresarial Femenino (EFEF).

¹⁵ Se excluyen las convocatorias realizadas en las regiones piloto de descentralización (Antofagasta, Biobío y Los Ríos).



¹⁶ Con la creación de la región de Ñuble en septiembre de 2018 se comenzarán a transferir recursos a partir de 2019.

REGIÓN	FOCO DE GESTIÓN EN REGIONES 2018 ¹⁷
ARICA Y PARINACOTA	<p>Programas dirigidos a mujeres, tales como: Capital Abeja Emprende, Promoción y Canales de Comercialización EXPO Espacio Mujer y CRECE Abeja.</p> <p>Apoyo a proyectos del rubro agricultura y ganadería enmarcados en el programa JUNTOS.</p> <p>Programa Redes y Oportunidades de Negocios en el cual se realizó el VI Encuentro Nacional e Internacional de Intercambio de Experiencias MIPES fronterizas Chile/Perú.</p>
TARAPACÁ	<p>Foco en sectores productivos vinculados a la Estrategia de Desarrollo de Tarapacá, principalmente el turismo, servicios asociados a la producción y comercio.</p> <p>En lo territorial, se priorizaron las comunas de mayor número de MIPE, Iquique y Alto Hospicio en la provincia de Iquique y para la provincia del Tamarugal preferentemente se atendió micro y pequeñas empresas de las comunas Pozo Almonte, Pica y Huara.</p> <p>Además del enfoque de generó se agregaron dos nuevas focalizaciones en tipos de clientes: adulto mayor y jóvenes, con el inicio de la preparación de proyectos especiales de fomento productivo para acceder a recursos FNDR-GORE de Tarapacá.</p>
ANTOFAGASTA	<p>Énfasis en la implementación de programas provinciales y el fortalecimiento del emprendimiento de las mujeres y los jóvenes.</p>
ATACAMA	<p>Fomento del emprendimiento juvenil, fortalecimiento de los Barrios Comerciales en su identidad y asociatividad.</p> <p>Posicionamiento de los Centros de Negocios de la región.</p> <p>Fortalecimiento de la asociatividad a través de las asociaciones gremiales y cooperativas de la región.</p>
COQUIMBO	<p>Visibilizar la labor de Sercotec dando a conocer experiencias exitosas de emprendimientos.</p> <p>Mejorar la experiencia del beneficiario a través de un buen servicio de atención.</p> <p>Gestionar y agilizar las rendiciones presupuestarias pendientes y mejorar la gestión de AOS.</p>
REGIÓN METROPOLITANA	<p>Apoyo de la participación de la mujer en los instrumentos de formación, promoción, Capital Emprende, Centros de Desarrollo de Negocios, Redes y Ferias Libres; a la creación de 230 nuevas empresas a través del Programa Emprende; a través del programa CRECE, incorporación de nuevas tecnologías en los procesos productivos y/o comerciales de 290 empresas. Cobertura en el 100% de las comunas de la región a través de su estrategia regional.</p>
O'HIGGINS	<p>Fomentar la digitalización de las pymes, la asociatividad como parte del emprendimiento y potenciar el design thinking como estrategia de comercialización.</p>
MAULE	<p>Difusión de los programas en las comunas con baja postulación y ejecución de programas con financiamiento FNDR, focalizados en Pueblos Originarios y Zonas Rezagadas (Provincia de Cauquenes y Empedrado).</p> <p>Mayor difusión de los resultados de las intervenciones de los programas, visibilizando casos exitosos en redes sociales.</p>

¹⁷ Con la creación de la región de Ñuble en septiembre de 2018 se comenzarán a transferir recursos a partir de 2019. No se contó con información de la región de Valparaíso.

REGIÓN	FOCO DE GESTIÓN EN REGIONES 2018 ¹⁷
BIOBÍO	<p>Generar sinergias entre Sercotec y los Centros de Desarrollo de Negocios para mejorar la gestión.</p> <p>Estudio y experiencias pilotos para mejorar los procesos internos de Sercotec con relación a la operación de los instrumentos a través de AOS.</p> <p>Potenciar el logro de las metas institucionales, en coordinación con las nuevas autoridades regionales.</p>
LA ARAUCANÍA	<p>Programas de fomento en línea con el Plan Impulso Araucanía.</p> <p>Identificación de actores claves dentro del medio regional en apoyo a la gestión institucional.</p>
LOS RÍOS	<p>En el marco del piloto de descentralización: apoyar procesos operativos de los programas manteniendo una buena comunicación con la operación de programas y apoyar los procesos de rendición de los AOS.</p>
LOS LAGOS	<p>Apoyo y desarrollo de emprendimientos y negocios liderados por mujeres.</p> <p>Capacitar a los empresarios en el desarrollo de habilidades blandas.</p> <p>Encadenamiento de proyectos y programas para fortalecer las iniciativas.</p>
AYSÉN	<p>Generar sinergias a través de actividades laborales tripartitas (Sercotec, CDN y AOS). Reorientar y articular la labor de los CDN y AOS con los beneficiarios.</p> <p>Énfasis en el desarrollo de instrumentos según las características de los subterritorios de la región.</p>
MAGALLANES Y ANTÁRTICA	<p>Mejorar y aumentar la presencia de Sercotec en los medios de comunicación de la región para posicionar el Servicio y los diferentes instrumentos /programas de fomento que tiene a disposición de los/as emprendedores/as y micro y pequeños empresarios/as de la zona.</p> <p>Supervisión y control de la operación de los instrumentos/programas y ejecución de los recursos.</p> <p>Elaboración de programas para ser presentados a financiamiento del Gobierno Regional.</p> <p>Desarrollo de programas emblemáticos, como por ejemplo Impulso Joven.</p>

TRASPASO DE COMPETENCIAS A GOBIERNOS REGIONALES

En el contexto de la publicación de la Ley N° 21.074 sobre el fortalecimiento de la regionalización del país, Sercotec transferirá competencias en forma gradual a los gobiernos regionales. Para realizar este traspaso de manera adecuada, en 2018 Sercotec creó la Gerencia de Regiones y Descentralización, la que tiene como misión diseñar una metodología de adaptación, priorización y focalización de los instrumentos y programas de su oferta regular, ámbito que se ha definido como objeto de la transferencia a los gobiernos regionales.

La transferencia de la competencia de focalización de los instrumentos de Sercotec tiene como propósito reforzar el rol de los gobiernos regionales, ya que permitirá implementar y potenciar planes y programas de alcance regional, coherentes y pertinentes a la realidad de cada región, con lo que se espera desarrollar la innovación y las capacidades empresariales, facilitando el crecimiento sostenido y sustentable de las micro y pequeñas empresas, sobre la base de sus particularidades.

CONSOLIDACIÓN Y DESAFÍOS

MAYOR INTERMEDIACIÓN, COMPLEMENTARIEDAD Y EVALUACIÓN

En 2015 Sercotec adoptó un nuevo modelo de intermediación para llegar a un universo cada vez más grande de empresas y emprendedores. Así, el número de puntos de atención creció de 23 a 194, cubriendo todo el país con distintos servicios. Las tres grandes redes - Puntos MIPE, Agentes Operadores Intermediarios y Centros de Desarrollo - mejoraron además sustancialmente la atención personalizada al empresario o emprendedor, tendencia que seguirá siendo fortalecida.

Otra oportunidad de mejora para lograr más rentabilidad y permanencia en el tiempo apunta a lograr una mayor complementariedad entre los distintos programas de Sercotec:

- En un primer nivel, la articulación se ha dado espontáneamente entre los usuarios, pero posteriormente, se produjo de manera intencionada, a través de mecanismos de planificación anual.
- Un segundo nivel se ha producido entre los Centros de Desarrollo de Negocios e instituciones de microfinanzas, por lo que los asesorados han podido mejorar su acceso a servicios financieros.
- Los centros están iniciando también un proceso de articulación con los Centros de Extensionismo Tecnológico de Corfo, lo que permite agregar a la asesoría de gestión la tecnológica indicada para su rubro.

- Profundizar la complementariedad con otros programas p. ej. de Corfo, Sence y ProChile, también facilitará el camino del emprendedor en términos de saber dónde acudir cuando se le plantee determinado reto comercial o productivo.

Asimismo, se han creado las condiciones para consolidar la evaluación del impacto y el seguimiento de los programas de Sercotec. La implementación de una nueva plataforma tecnológica, de sistemas de información para la operación y la administración de datos de clientes junto con una captura de líneas base, han permitido superar las mediciones puntuales y estar mejor preparada para realizar un seguimiento sistemático de sus clientes a lo largo del tiempo, además de hacer inteligencia de negocios.

Por otra parte, la evaluación y el seguimiento son procesos esenciales para alimentar el diseño y el rediseño de los programas de Sercotec, consolidando a esta organización como una que aprende de sí misma y que está al tanto de la evolución de los pequeños negocios a los cuales aporta.

LOS RETOS

El principal desafío de Sercotec consiste en revisar su escala de operación ya que los potenciales beneficiarios han aumentado exponencialmente. Chile cuenta con cerca de un millón de micro y pequeñas empresas, las que siguen presentando bajos índices de productividad.

En este escenario, se presentan las siguientes alternativas, ya sea como nuevos productos o estrategias:

A. SERVICIOS TECNOLÓGICOS MASIVOS

Para aumentar sustancialmente las capacidades y la productividad de las MIPES, Sercotec cuenta con cuatro potenciales líneas de acción:

1. Complementar o transformar parte de sus programas a servicios en línea de acceso masivo, creando plataformas de atención y asesorías automatizadas, con la alternativa de entregar beneficios directamente.
2. Dirigir los programas de gran escala para guiar a los pequeños negocios en la incorporación de soluciones tecnológicas de uso productivo, proviniendo asistencia práctica para ello.
3. Fomentar un ecosistema de soluciones tecnológicas para sus beneficiarios, colaborando con todos quienes están generando plataformas y aplicaciones de uso productivo para MIPES que pueden ser utilizadas gratuitamente o a bajo costo.
4. Desarrollar tecnología que facilite las relaciones de negocio entre pequeñas y grandes empresas, así como entre las MIPES, en la lógica de ruedas de negocios.



Ya se registra un importante avance con el portal de cursos de capacitación en línea y el servicio de asesoría legal virtual, que han más que duplicado sus usuarios en los últimos cuatro años. Igualmente, esta estrategia puede impulsarse en alianza con otras entidades como la banca y Corfo, que ha implementado iniciativas como Escritorio Empresa y Espacio Pyme con fines similares.

B. SERVICIOS PARA AUMENTAR LA CAPACIDAD FINANCIERA DE LAS MIPES

Los pequeños negocios siguen teniendo una débil capacidad financiera, lo que afecta su productividad. En este contexto, el aporte de Sercotec podría ser el siguiente:

1. Combinar sus programas con instrumentos financieros que permitan apalancar más los fondos que entrega Sercotec, asociándolos a líneas de crédito en el sistema financiero, aportes de inversionistas, securitización, garantías mobiliarias o inmobiliarias recíprocas, seguros colectivos de siniestros, entre otros, para garantizar un acceso de largo plazo, mayores montos y en mejores condiciones;
2. Guiar a las MIPES en gestión financiera, especialmente en cuanto a productos alternativos a los tradicionales, nuevos proveedores y aplicaciones o plataformas fintech a las que podrían acceder. Sercotec tiene las facultades y la experiencia como gestor de apoyo financiero para avanzar en esta línea.

ENFOCARSE EN SECTORES CON MAYOR POTENCIAL

Los recursos y la acción de Sercotec para aumentar la sostenibilidad de las MIPES pueden optimizarse con una estrategia de selectividad o foco en sectores de mayor potencial. Sin discontinuar su sello como principal entidad chilena de apoyo a todo tipo de pequeños negocios, puede orientar preferentemente sus recursos hacia nuevos programas especializados en aquellos sectores que puedan aumentar su productividad y generar mayor impacto económico.

Sercotec mantiene programas de apoyo a sectores específicos, como almacenes o ferias libres, y podría extenderlos a otros como logística – un rubro esencial para el creciente comercio electrónico –, transporte de pasajeros, restaurantes, servicios de aseo, desarrollo de software, turismo e industria cultural. Todos estos son potenciales clientes para proveedores MIPES de alto rendimiento.

MIRANDO AL FUTURO: DESARROLLO INSTITUCIONAL

Para que Sercotec siga contribuyendo de manera importante con los pequeños negocios y emprendimientos del país, no debe descuidar el desarrollo de la organización. Así, en términos de desafíos, se identifican tres prioridades:

a. Organización especializada en pequeños negocios

Con el fortalecimiento, Sercotec ha ido ganando más espacio en su rol de apoyo a las empresas de menor tamaño, distinguiéndose su público objetivo de aquellos segmentos atendidos por otros organismos públicos.

Sin embargo, hoy el contexto ha cambiado: existe un nuevo Estatuto Pyme y una ley de descentralización, los que invitan a reflexionar sobre la organización en los próximos años, sobre sus fuentes de financiamiento y también sobre su estructura de gobierno corporativo.

b. Trabajo en red

La articulación con otras entidades – públicas y privadas – ha ido creciendo con fuerza en Sercotec. Tanto así, que el modelo de intervención de varios de sus programas establece el trabajo en red como un factor de éxito de su impacto.

Los gobiernos regionales han sido grandes colaboradores de la institución, aportando financiamiento para la ejecución de programas especiales o de la oferta regular. Por ejemplo: los municipios han prestado su apoyo para la instalación de los satélites de los Centros de Desarrollo de Negocios y para realizar las acciones de los Barrios Comerciales. Por otra parte, las universidades están jugando un rol destacado como operadores de centros, así como también organizaciones empresariales y corporaciones de desarrollo productivo. En total, la red de centros suma alianzas con más de 600 entidades a lo largo del país.

Asimismo, se deben mencionar los convenios establecidos con organismos públicos como Sence o ProChile, y el trabajo conjunto que se realiza con Sernatur o Corfo, con especial fuerza en algunas regiones.

c. Desarrollo profesional

El diseño de nuevos productos y los desafíos futuros de la misma operación de Sercotec, demanda un personal actualizado en determinadas competencias.

Pero la tarea de la institución en esta materia no solo consiste en abordar el desarrollo profesional de sus equipos, sino también el de sus intermediarios, puesto que un factor clave en el desempeño del servicio ofrecido a los clientes radica en el nivel de preparación de las personas que integran esta gran red.



DESEMPEÑO ECONÓMICO



La gestión financiera de Sercotec se realiza según la normativa contable y presupuestaria del Estado, y tiene por objetivo lograr la ejecución eficiente del 100% de los recursos y buscar el mayor impacto posible en los beneficiarios.

Los gastos deben cumplir con la Ley de Compras Públicas y las normativas contables de la Contraloría y de la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda (Dipres).

A diferencia de una empresa privada, el presupuesto de la organización no es variable y es fijado por la Ley de Presupuestos. Además, salvo casos excepcionales, el monto asignado no sufre alteraciones importantes en el transcurso del año calendario.

El presupuesto se reparte en base a una planificación operativa a nivel nacional, la que está determinada por la concentración de empresas, demandas regionales, compromisos institucionales y resultados históricos. Es así como la ejecución se realiza de manera descentralizada a través de sus 16 direcciones regionales. Esta ejecución es monitoreada mensualmente por las distintas unidades del nivel central. Adicionalmente, los estados financieros se encuentran auditados anualmente por una empresa externa que se contrata a través de licitación pública.

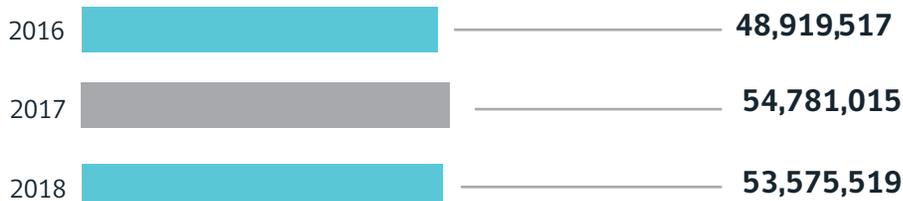
VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

En cuanto al valor económico generado, se puede ver que entre 2016 y 2018 los ingresos de Sercotec aumentaron en un 9,5%, pero disminuyeron un 2% respecto del 2017. Esta leve reducción obedece al proceso de reducción presupuestaria del 2018, aunque es importante destacar que estos ahorros no afectaron a los beneficiarios.



VALOR ECONÓMICO GENERADO (VEG)

VALORES EN MM \$





VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)

GASTOS (M\$)	2016	2017	2018
1 COSTOS Y GASTOS OPERATIVOS	362.026	379.238	476.653
2 SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES PARA EMPLEADOS	9.241.012	9.926.297	10.797.076
3 TRANSFERENCIAS A PRIVADOS	36.652.644	40.760.839	38.254.065
4 PAGO A PROVEEDORES	2.579.098	2.855.009	2.610.230
5 PAGOS AL ESTADO		724.286	1.131.014

1. Se trata de las licencias, royalties, seguros, costes de formación de los empleados (cuando se empleen formadores externos), equipos de protección para empleados, administración, etc.

2. Esta nómina abarca los salarios de los empleados, incluyendo las cantidades abonadas a instituciones gubernamentales (impuestos y fondos para desempleo) por cuenta de los empleados. No se incluyen las personas que realizan tareas en la organización, pero no son empleados.

Los beneficios sociales totales incluyen las aportaciones periódicas (cotizaciones sociales, vehículos de empresa y seguros médicos privados), así como otros beneficios sociales en forma de vivienda, créditos bonificados, ayudas de transporte, subvenciones para formación e indemnizaciones por despido. No incluyen formación, costos de equipos de protección u otras partidas de gasto directamente relacionadas con la tarea realizada por el empleado.

3. Comprende a los Agentes Operadores, Centros de Negocios y programas varios.

4. Incluye a proveedores, compra de bienes y servicios, empresas contratistas, etc.

5. Todos los impuestos de la empresa (de sociedades, sobre beneficios, bienes inmuebles, etc.) y sanciones correspondientes, patentes comerciales, contribuciones de bienes raíces, concesiones, derechos de agua, otros impuestos)





GESTIÓN DE PERSONAS

“

La gestión de personas juega un rol central en la gestión exitosa de una organización. Contar con personas comprometidas con la función pública, preparadas profesionalmente para la implementación de políticas públicas en un entorno cada vez más complejo, dando respuesta a las expectativas de una ciudadanía empoderada y demandante de sus Gobiernos, es una tarea fundamental. En tal sentido, la gestión de personas es un elemento clave de la gestión pública si se pone el foco en un Estado mejor y más eficiente. Para que las personas contribuyan al logro de los objetivos, el desempeño debe ser gestionado en base al desarrollo integral que puedan experimentar las personas en el ejercicio de sus labores.

Sercotec definió como eje estratégico el facilitar y agilizar los procesos de cara a los ciudadanos para el período 2018-2021. De esta forma, la Gerencia General estableció como parte de su política de gestión de personas la mejora y modernización de los procesos que afectan el bienestar y desempeño de los colaboradores del Servicio. Así, los ejes más relevantes apuntan a lograr:

- Mayor eficiencia institucional
- Gestión efectiva en base a competencias laborales
- Fomento del trabajo colaborativo

Con este objetivo, la Gerencia de Personas fue reestructurada en cuatro áreas:



El objetivo de este rediseño fue potenciar los resultados, transitando desde una figura de temas a cargo de profesionales, hacia unidades que tienen a cargo procesos e indicadores específicos que permiten monitorear el desempeño de las distintas áreas.

En el ámbito del desempeño laboral de los colaboradores, se comenzó a implementar un Modelo de Gestión por Competencias, el que implicará la actualización de los perfiles de cargos en base a competencias transversales.

A nivel central se iniciaron mejoras de las dependencias del Servicio, abriendo los espacios de trabajo bajo un concepto de trabajo colaborativo, con el que se espera fomentar la comunicación entre las distintas áreas, así como también, hacer más fluido y efectivo el trabajo.

INDICADORES DE DOTACIÓN

COMPOSICIÓN DE LA DOTACIÓN

A diciembre 2018, Sercotec contaba con 306 colaboradores, manteniendo la dotación respecto del año anterior y aumentando un 1,6 % respecto de 2016. El compromiso de entregar un empleo estable y de calidad se manifiesta en el hecho de que, en Sercotec todas las personas de la dotación son contratadas bajo las normas del Código del Trabajo, y el 100% de ellos tuvo una jornada laboral de 40:15' horas semanales.

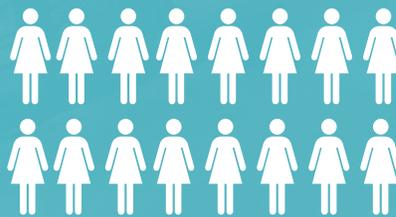
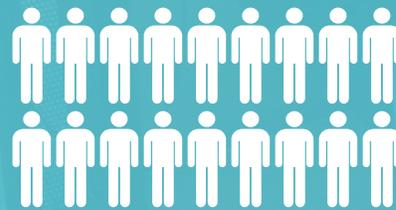
	2016	2017	2018
TOTAL DE DOTACIÓN	301	306	306

En cuanto a la dotación por sexo, durante los últimos tres años los porcentajes se mantuvieron, con un 49% de hombres y un 51% de mujeres.



TOTAL TRABAJADORES SERCOTEC

306

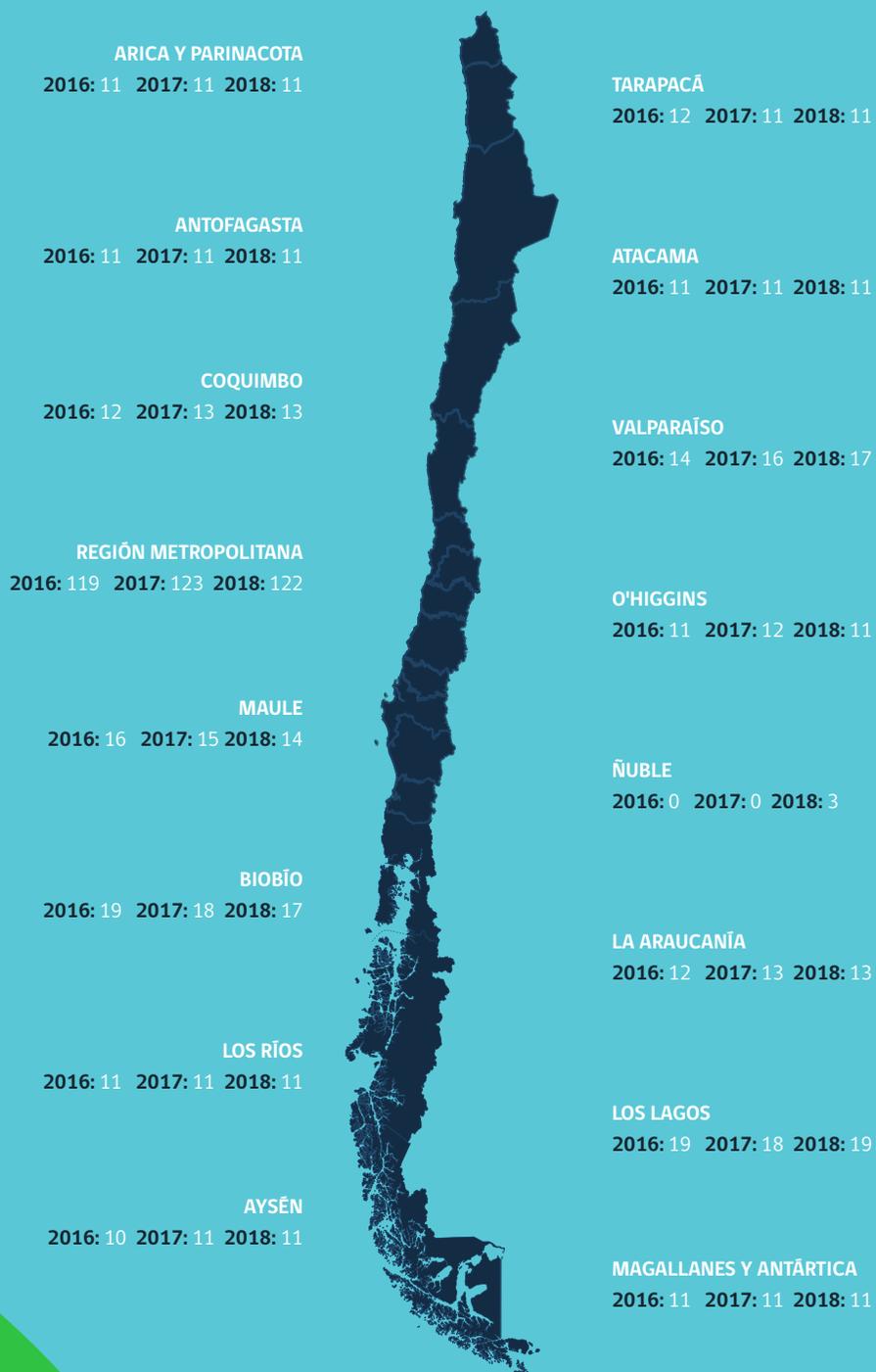


DOTACIÓN POR SEXO	2016	2017	2018
	148	149	149
	153	157	157

TRABAJADORES POR REGIÓN

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE SERCOTEC - 2018

La Región Metropolitana es la que encabeza la mayor dotación (39,9%), seguida por la Región de Los Lagos (6,2%) y las Regiones de Valparaíso y Biobío (ambas con 5,6%). Si se comparan los datos de dotación de los años 2016 y 2017, se observa que la Región de Ñuble no tenía trabajadores hasta septiembre de 2018, cuando entró en vigencia su creación.





PERFÍL PROFESIONAL

El 84% de la dotación de Sercotec cuenta con título universitario y técnico, lo que da cuenta de la capacidad profesional del organismo. Este estamento se divide prácticamente en un 50% de hombres y un 50% de mujeres.

TITULACIÓN UNIVERSITARIA	2016	2017	2018
	126	125	128
	125	128	127
TOTAL	251	253	255



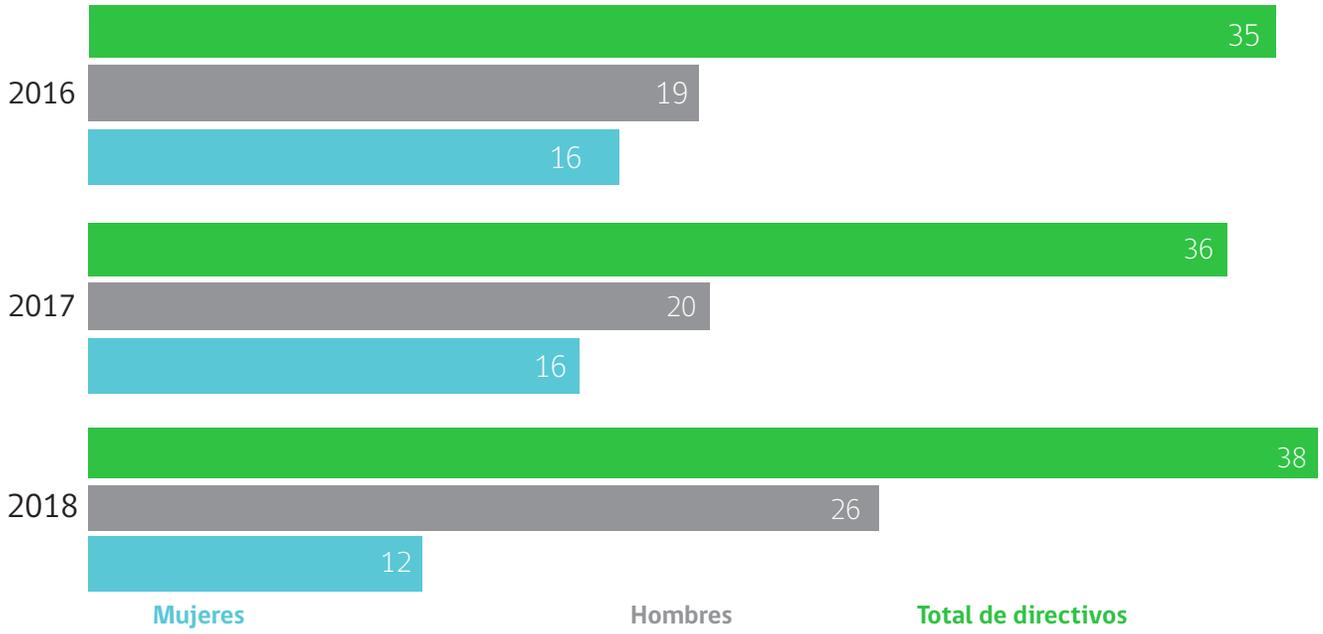
COMPOSICIÓN POR CARGO Y SEXO

Si se comparan los datos de los últimos 3 años, se observa que no hubo variaciones significativas en ninguno de los cuatro estamentos.

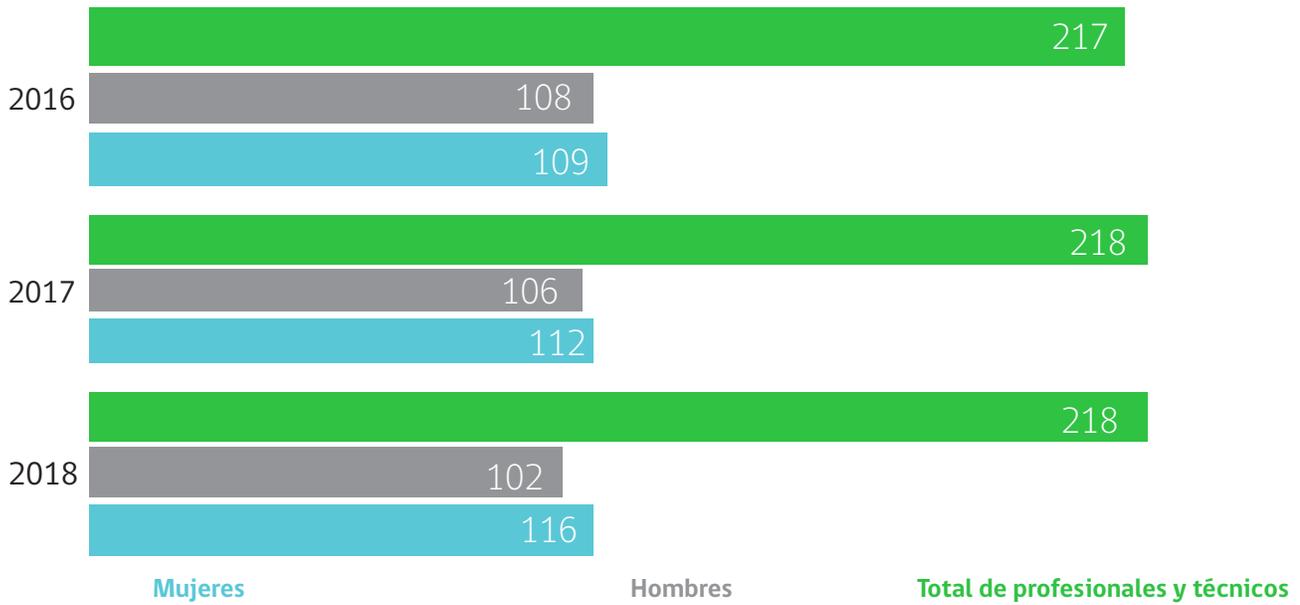
Al analizar la distribución por cargo y sexo se observa que:

- La representación de la mujer en cargos directivos disminuyó en 2018 respecto de los dos períodos anteriores mientras que la masculina aumentó, quedando la representación femenina en un 32% y la masculina en un 68%.
- En el año reportado, la brecha de género en el caso de los profesionales y técnicos fue de un 6% a favor del sexo femenino, aumentando además respecto de los años 2016 y 2017. Las mujeres en este estamento representaron el 53% de los profesionales y técnicos, versus el 47% de los hombres.
- En relación a los cargos administrativos, la mayoría lo ejercen las mujeres (90%), mientras que los auxiliares son desempeñados en un 100% por hombres.

DIRECTIVOS



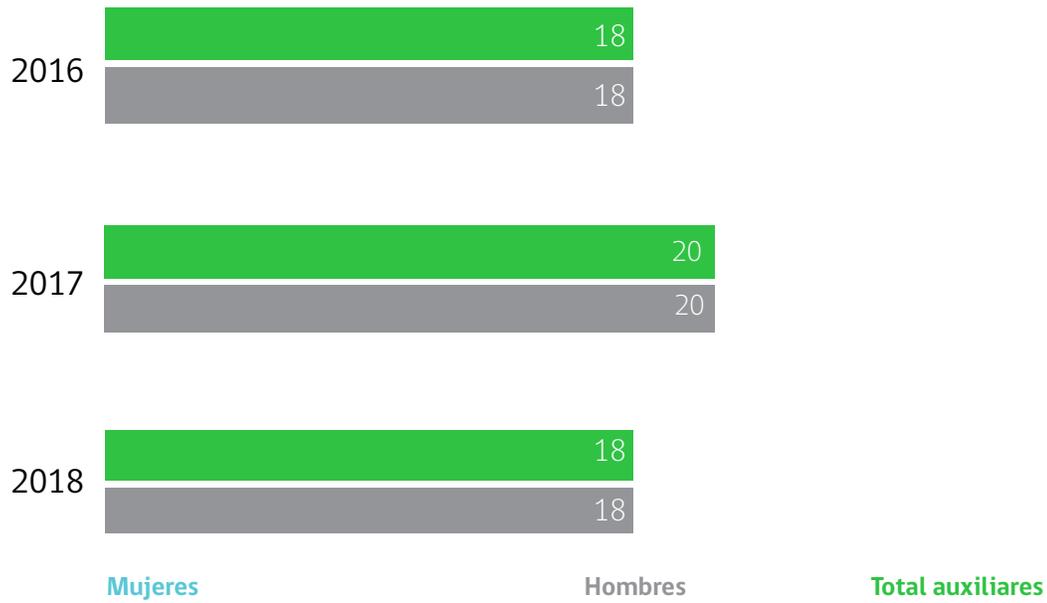
PROFESIONALES Y TÉCNICOS



ADMINISTRATIVOS

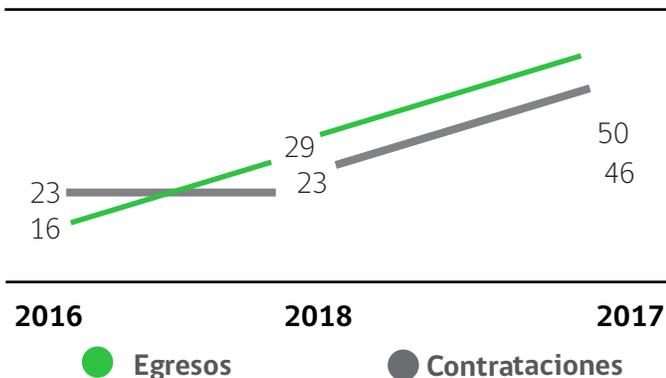


AUXILIARES



EGRESOS Y NUEVAS CONTRATACIONES

Durante 2018 egresaron 50 personas (33 hombres y 17 mujeres) y 46 fueron contratadas (32 hombres y 14 mujeres).



BUENAS PRÁCTICAS LABORALES, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y GÉNERO

Sercotec respeta los derechos fundamentales de todos los colaboradores y evita cualquier tipo de discriminación en materias de gestión de personas. Además, mediante procedimientos transparentes fomenta la igualdad de oportunidades en la capacitación, reclutamiento y selección, acceso a cargos directivos, prevención del acoso laboral y acoso sexual, y la corresponsabilidad a través de medidas para la conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo.

Durante 2018 se realizó un diagnóstico para identificar las brechas respecto a la normativa legal vigente en cuanto a inclusión laboral de personas en situación de discapacidad. Además, se hizo un levantamiento de los colaboradores que tenían algún tipo de discapacidad, proponiendo un plan de acompañamiento para que obtengan su credencial. En el proceso se identificaron 3 colaboradores en esta situación.

Durante 2018 no se efectuaron denuncias de discriminación, acoso laboral y sexual en el trabajo.



El reglamento interno de Sercotec establece la igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres para un mismo cargo. El ingreso está definido por grado y estamento de acuerdo a lo indicado por la Escala Única de Remuneraciones¹⁸



¹⁸ <http://transparencia.sercotec.cl/Dotacion%20de%20Personal/Remuneraciones%20segun%20estamentos/remuneraciones.html>

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA CONCILIACIÓN TRABAJO/ FAMILIA

El objetivo es desarrollar acciones dirigidas a los colaboradores para potenciar su calidad de vida laboral, propiciando el sentido de pertenencia a través del reconocimiento, del acompañamiento, asesoría y beneficios que contribuyan a la conciliación de vida familiar/ personal con el trabajo.

Un aspecto relevante es que Sercotec cuenta con una jornada laboral efectiva de trabajo de 40:15 horas – excluyendo el horario de colación –, además de un horario flexible de ingreso entre las 8:00 y las 9:30.

BENEFICIOS

HORARIO FLEXIBLE	BENEFICIOS	PERMISOS
Horario flexible para ingreso y salida. Por 3 meses media jornada para madres.	Seguro de accidentes y discapacidad laboral para todos los trabajadores. Beneficios de sala cuna para trabajadoras. Beneficio de sala cuna para el padre trabajador en caso que la mujer trabajadora no lo tuviese. Colación: Vales de colación de \$3.500, por día hábil trabajado. Vestuario: gift card para compras de vestuario y zapatos en los meses de abril y octubre por \$100.000. Mercadería: gift card para compras de mercadería por \$80.000 en los meses de marzo, septiembre y diciembre. Hijos: gift card de \$15.000 por cada hijo de los trabajadores.	5 días administrativos normales. 5 días administrativos especiales. Permiso por cumpleaños. Permiso para elaborar tesis o examen de título de pre grado. Permisos para preparar examen de pre grado. Permiso especial para madres de media jornada. Permiso en caso de adopción. Permiso con goce de remuneraciones hasta 24 horas al mes para realización de estudios de postgrado. Permiso matrimonio. Permiso post natal parental para trabajador o trabajadora. Permiso docencia.

ENCUESTA ISTAS

En 2016 Sercotec aplicó la encuesta ISTAS 21, la que permite identificar los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los colaboradores. Este instrumento mide 5 grandes aspectos:

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	Tensión y desgaste emocional a causa de la realización del trabajo.
TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO	Sentido, importancia y satisfacción personal y profesional que significa la realización del trabajo.
APOYO SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN	Calidad del apoyo de compañeros y jefaturas para la realización del trabajo.
COMPENSACIONES	Retroalimentación, reconocimiento y valoración explícita de la realización del trabajo.
DOBLE PRESENCIA	Preocupación por asuntos domésticos que interfiere en la realización del trabajo.

La encuesta define los niveles de riesgos de las situaciones a los que están expuestos los trabajadores:

- Sin riesgos: en caso de que la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo.
- Riesgo medio: si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo moderado.
- Riesgo alto/nivel 1: si existen 1 o 2 dimensiones de riesgo alto.
- Riesgo alto/nivel 2: si existen 3 dimensiones en riesgo alto.
- Riesgo alto/nivel 3: si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto

De un universo total de 324 personas, respondió un 82% (265 personas). De las regiones encuestadas:

- 2 presentaron la situación "sin riesgos".
- 2 presentaron la situación "riesgo medio".
- 6 presentaron la situación "riesgo alto/nivel 1".
- 2 presentaron la situación "riesgo alto/nivel 2".
- 3 regiones no alcanzaron el mínimo para ser evaluadas.

En cuanto al nivel central se encuestó por gerencias, obteniendo los siguientes resultados:

- 1 gerencia presentó la situación "riesgo medio".
- 4 gerencias presentaron la situación "riesgo alto/nivel 1".
- 2 gerencias presentaron la situación "riesgo alto/nivel 2".
- 1 gerencia no alcanzó el mínimo para ser evaluada.

En 2017 se implementó un plan para abordar las principales brechas detectadas por la encuesta. En el año reportado se realizó una nueva encuesta Ista para medir la efectividad de las medidas realizadas, y cuyos resultados estarán disponibles a mediados de 2019.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

La política de capacitación tiene por objetivo crear un sistema que impulse el aprendizaje permanente de los trabajadores, así como la innovación y la generación de nuevas formas de fomentar la capacidad competitiva, contribuyendo de esta manera al desarrollo y a la equidad en la actividad económica nacional.

Para planificar y ejecutar actividades que permitan la nivelación y/o eliminación de las brechas de competencias identificadas - además de apuntar al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Servicio -, se establecen las necesidades de capacitación de los trabajadores.

Dentro del plan de capacitación anual se asigna una glosa destinada a Fondos Concursables de Capacitación, los cuales corresponden a una modalidad de asignación de la capacitación interna del Servicio que tiene como objetivo contribuir con el desarrollo de competencias de los trabajadores, mejorando el desempeño de las funciones del cargo. Estos fondos, permiten flexibilizar la gestión de la capacitación del Servicio, facilitando a los colaboradores y equipos de trabajo, la selección de temas de capacitación específicos, de acuerdo a sus propias necesidades de perfeccionamiento.

En 2018 se capacitaron 213 trabajadores de todos los estamentos, lo que significó invertir \$71,555.000.

CAPACITACIÓN POR CARGO/GÉNERO	Nº	MONTO \$
TOTAL DIRECTIVOS	23	5.102.904
HOMBRES	16	4.103.478
MUJERES	7	999.426
TOTAL PROFESIONALES	175	64.073.516
HOMBRES	74	23.116.784
MUJERES	101	40.956.732
TOTAL TÉCNICOS	2	275.266
HOMBRES	1	137.633
MUJERES	1	137.633
TOTAL ADMINISTRATIVOS	9	1.586.639
HOMBRES	1	305.999
MUJERES	8	1.280.640
TOTAL AUXILIARES	4	516.675
HOMBRES	3	406.675
MUJERES	1	110.000

	2016	2017	2018
INVERSIÓN ANUAL EN CAPACITACIÓN	\$67.700.000	\$69.780.000	\$71.555.000
Horas promedio por colaborador Capacitado	1,56		



GESTIÓN AMBIENTAL



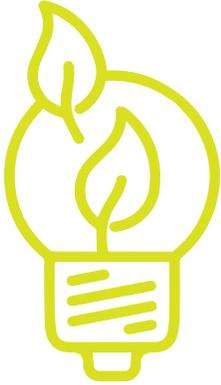
Preocupado por el medio ambiente – tanto en su operación interna como en la externa –, Sercotec ha ido avanzando paulatinamente en sus compromisos en relación a la eficiencia en los consumos propios de la gestión del ámbito interno, así como en el apoyo de emprendimientos relacionados al tema en el ámbito externo.

ÁMBITO INTERNO	ÁMBITO EXTERNO
<p>2009: se acordó un convenio con la Fundación San José para sumarse a la campaña de reciclaje de papel "Bota por mi vida".</p> <p>2015: la Gerencia de Administración y Finanzas creó un Plan de Responsabilidad Ambiental.</p>	<p>2016-2018: los programas e instrumentos de Sercotec incluyeron una focalización en los criterios de evaluación ambientales o de eficiencia energética.</p>
<p>2016: Sercotec participó de un Programa de Capacitación en Conducción Eficiente.</p> <p>2017: la organización se incorporó al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG¹⁹) de Eficiencia Energética.</p>	<p>2018: se incluyó un nuevo criterio en las bases de licitación, denominado "Iniciativas de sustentabilidad ambiental".</p>
<p>2018: se creó el Comité de Sustentabilidad Sercotec.</p>	<p>2018: Sercotec suscribe un convenio con la Subsecretaría de Energía.</p>

¹⁹ Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los servicios públicos son un instrumento de apoyo a la gestión de estos, basado en el desarrollo de áreas estratégicas comunes de la gestión pública para un cierto estándar definido. Tienen su origen en la Ley N°19.553 de 1998, y asocian el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

En 2015, Sercotec dio sus primeros pasos en el ahorro del consumo energético, apagando las luces de los pasillos en la hora de colación. En 2016, se cambiaron todos los tubos fluorescentes tradicionales a LED en Nivel Central, lo que permitió disminuir un 12% de la cuenta de luz el 2017.



CONSUMO DE ENERGÍA POR FUENTE

Fuente de energía	2016	2017	2018
	Total (Kwh)	Total (Kwh)	Total (Kwh)
Electricidad	252.400	252.440	242.880
Combustible*	32.569	37.088	58.299

* Sumatoria de kilómetros recorridos en el año de 3 vehículos asignados a Nivel Central.

RECICLAJE Y CONSUMO DE AGUA

El reciclaje realizado por la organización se remite a la entrega de papeles a la Fundación San José a partir del 2009, además de la entrega de computadores dados de baja a la Fundación Chilenter.



KILOS DE MATERIALES RECICLADOS			
MATERIALES	2016	2017	2018
	924	840	530
PAPELES	La información de reciclaje de papel, se expresa en kilos y es entregada por la Fundación San José, con quien existe un convenio desde el 2009.		
REDUCCIÓN	2017: 84 kilos menos respecto del año anterior. 2018: 310 kilos menos, respecto del año anterior.		
RESIDUOS ELECTRÓNICOS (E-WASTE)	Sercotec ha donados sus equipos informáticos dados de baja desde el 2014 a la Fundación Chilenter.		

En tanto, el consumo de agua también registró un descenso en el último trienio:

Consumo	2016	2017	2018
Agua (m3)	4.946	4.203	4.113

PROGRAMAS PRO SUSTENTABILIDAD



PROGRAMAS CON ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD				
NOMBRE DEL PROGRAMA	2016		2018	
	REGIÓN	RECURSOS	REGIÓN	RECURSOS
CRECE ENERGÍAS RENOVABLES Y EFICIENCIA ENERGÉTICA MULTISECTORIAL	Los Lagos	\$40.780.767		
CRECE BRECHAS CERTIFICACIÓN DE CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD	Atacama	\$62.000.000		
CRECE ENERGÍAS RENOVABLES SECTOR SILVOAGROPECUARIO			Los Lagos	\$70.508.300

“

“Emprende Renovable”

En septiembre del año reportado, Sercotec y el Ministerio de Energía firmaron un convenio de colaboración para fomentar proyectos energéticos entre los emprendedores y emprendimientos. Esto genera una oportunidad para descentralizar la generación de energía y apoyar la modernización energética del país. Es así como los instrumentos de financiamiento y programas de fomento de Sercotec incluirán variables de eficiencia energética y energías renovables para que el país crezca de forma sostenible.

SERCOTEC

Centros de Desarrollo de Negocios

Servicios de apoyo desplegados en el territorio.

Asesoría técnica, individual y gratuita, brindada por mentores expertos para las pequeñas empresas y emprendedores/as

Atención integral sostenida

ÍNDICE GRI



ESTÁNDARES GRI OPCIÓN ESENCIAL

CONTENIDOS GENERALES	INDICADOR		PÁGINA / EXPLICACIÓN
PÉRFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1	Nombre de la organización	10
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	13
	102-3	Ubicación de la sede.	Huérfanos 1117, Santiago (RM)
	102-4	Ubicación de las operaciones.	Tiene oficinas en todo el territorio nacional.
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	10
	102-6	Mercados servidos.	Beneficia a emprendedores de todo el país.
	102-7	Tamaño de la organización.	80
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	80-84
	102-9	Cadena de suministro.	Esto se refiere a los servicios y programas que ofrece (pg. 13-14)
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	49
	102-11	Principio o enfoque de precaución.	23
	102-12	Iniciativas externas.	25
	102-13	Afiliación a asociaciones.	25
ESTRATEGIA	102-14	Declaración de altos ejecutivos.	4-5
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	32-34
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	48, 54-55
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	59
GOBERNANZA	102-18	Estructura de gobernanza.	47
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	31, 37-40
	102-22	Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	47
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	47
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	47
	102-25	Conflictos de interés.	54
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdTI/pdtti/-/ta/AH012/EO/FFA
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	53
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	57-58
	102-35	Políticas de remuneración.	85
	102-36	Proceso para determinar la remuneración.	85

CONTENIDOS GENERALES	INDICADOR		PÁGINA / EXPLICACIÓN
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40	Lista de grupos de interés.	29
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	59
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	29-30
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	31
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	32-34
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	El presente reporte cubre la misma entidad que está presente en el Balance de Gestión Integral anual del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el que también incluye otros servicios de la cartera.
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	36-29
	102-47	Lista de temas materiales.	39-40
	102-48	Reexpresión de la información.	36
	102-49	Cambios en la elaboración de informes.	36
	102-50	Periodo objeto del informe.	36
	102-51	Fecha del último informe.	36
	102-52	Ciclo de elaboración de informes.	36
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	36
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	36
	102-55	Índice de contenidos GRI.	94-97
102-56	Verificación externa.	36	

DIMENSIÓN ECONÓMICA	INDICADOR		PÁGINA / EXPLICACIÓN
DESEMPEÑO ECONÓMICO	103-1	Enfoque de gestión	76
	103-2		76
	103-3		76
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	76-77
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	77
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	61-67, 69-70
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	61-67, 69-70
ANTICORRUPCIÓN	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	54-55
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	54-55, 57-58
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	54

DIMENSIÓN AMBIENTAL	INDICADOR		PÁGINA / EXPLICACIÓN
DESEMPEÑO AMBIENTAL	103-1	Enfoque de gestión	90
	103-2		90
	103-3		90
MATERIALES	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	91
	301-2	Insumos reciclados	91
ENERGÍA	302-1	Consumo energético dentro de la organización	91
	302-4	Reducción del consumo energético	91
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Sercotec no ha tenido incumplimiento de la legislación o normativa ambiental.

DIMENSIÓN SOCIAL	INDICADOR		PÁGINA / EXPLICACIÓN
DESEMPEÑO SOCIAL	103-1		79
	103-2	Enfoque de gestión	79
	103-3		79
EMPLEO	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	85
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	86
	401-3	Permiso parental	5 funcionarios de Sercotec solicitaron permiso parental.
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	53
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	88
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	87
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	52, 80, 83
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	El reglamento interno establece la igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres para un mismo cargo. El ingreso está definido por grado y estamento de acuerdo a lo indicado por la Escala Única de Remuneraciones. http://transparencia.sercotec.cl/Dotacion%20de%20Personal/Remuneraciones%20segun%20estamentos/remuneraciones.html
NO DISCRIMINACIÓN	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	85
COMUNIDADES LOCALES	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Este indicador se refiere a la labor de Sercotec y sus programas.
MARKETING E ETIQUETADO	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	15, 17-3
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Sercotec no registró incumplimientos en estos aspectos durante 2018.
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	

The logo for SERCOTEC features the word "SERCOTEC" in a bold, grey, sans-serif font. The text is centered and framed by two horizontal bars, one above and one below. Each bar is split into a blue left half and a red right half.

SERCOTEC



Diseño y elaboración.
THE GREEN FACTORY