



SERCOTEC



Cuenta Pública Participativa 2020 Sercotec

Gestión 2019 y
perspectivas 2020



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

QUIÉNES SOMOS



El Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, es una corporación de derecho privado, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, dedicada a apoyar a las micro y pequeñas empresas y a los emprendedores del país, para que se desarrollen y sean fuente de crecimiento para Chile y los chilenos.

La misión de Sercotec es 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 nuestra acción.

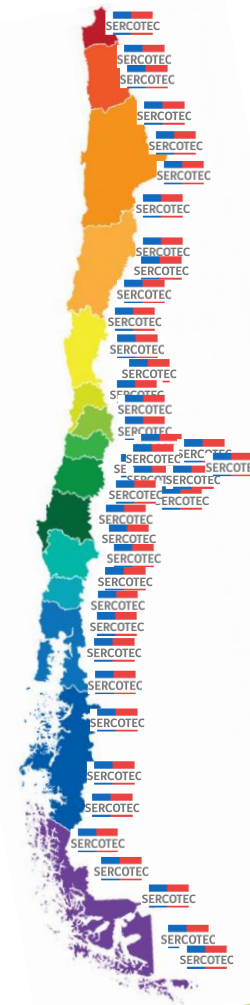


QUIÉNES SOMOS

Sercotec está presente en todo Chile:

- ✓ 16 direcciones regionales y 8 oficinas provinciales
- ✓ 24 centros de atención Puntos Mipe
- ✓ 51 Centros de Negocios Sercotec
- ✓ 111 Centros Satélites
- ✓ 52 agentes operadores

A nivel central, contamos con 336 colaboradores a diciembre de 2019.



NUESTROS PRINCIPALES OBJETIVOS

- ✓ Mejorar la competitividad y sostenibilidad de las pymes, que acceden a servicios y proyectos individuales, grupales y/o asociativos.
- ✓ Desarrollar la base microempresarial en Chile a través del financiamiento de ideas de negocio y desarrollo de competencias y habilidades empresariales.
- ✓ Mejorar las condiciones del entorno donde nacen y se desarrollan las pymes a través de la generación de redes y articulación público – privada.
- ✓ Estar presentes a lo largo de todo el país, con un rol regional y territorial, de manera de focalizar los esfuerzos de nuestra gestión y apoyo efectivo, de acuerdo a la realidad de cada territorio.

NUESTROS EJES

Sercotec apoya, asesora y acompaña a los micro y pequeños empresarios de nuestro país, a través de 4 ejes:

1. Apoyo Económico
2. Asesoría y Acompañamiento
3. Capacitación
4. Digitalización



TRABAJO REALIZADO Y RESULTADOS 2019



- 1. PARA COMENZAR EL EMPRENDIMIENTO:** Otorgamos fondos concursables para apoyar la puesta en marcha de nuevos negocios, a través del cofinanciamiento en herramientas necesarias para llevar a cabo el proyecto, además de acciones de gestión empresarial (capacitación, asistencia técnica y acciones de marketing).

Los instrumentos que disponemos son:

- ✓ **Capital Semilla**
- ✓ **Capital Abeja**
- ✓ **Adulto Mejor**

Resultados 2019:

- ✓ Beneficiarios directos: **1.321**
- ✓ Monto total de subsidios entregados: **MM\$ 4.168,7**

Hito 2019:

Lanzamiento fondo concursable Emprende Adulto Mejor.

2. PARA FORTALECER Y CRECER:

Otorgamos fondos concursables para que las pymes desarrollen competencias y habilidades que permitan mejorar sus negocios, crecer en ventas y mejorar su calidad de vida, a través de la adopción de tecnologías.

Los instrumentos que disponemos son:

- ✓ Digitaliza tu Almacén
- ✓ Crece
- ✓ MejoraNegocios

Resultados 2019:

- ✓ Beneficiarios directos: **2.455** (Crece, Digitaliza tu Almacén y Mejora Negocios)
- ✓ Monto total de subsidios entregados: **MM\$ 8.953,3**, de los cuales el 10,5% se destinó a inversiones.

3. PROGRAMAS DE ASOCIATIVIDAD:

Apoyamos e incentivamos la creación y el desarrollo de organizaciones que trabajan en conjunto, contribuyendo a que se formalicen, hagan crecer sus proyectos, mejoren su capacidad de gestión, ofrezcan nuevos y mejores servicios a sus clientes y al mercado.

Los instrumentos que disponemos son:

Programa	Monto MM\$	Beneficiarios
Gremios y Cooperativas	738,3	142 organizaciones
Gremios Nacionales	204,8	12 Confederaciones y federaciones nacionales
Barrios Comerciales	966,8	69 barrios, 2.217 locatarios
Ferias Libres	2.005	151 ferias, 9.617 puestos
Fondo Juntos	1.129	258 organizaciones
Total fondos	5.043,9	

Hito 2019: Instalamos el formato de Ferias de bolsillos (5 a 6 comerciantes por feria)

I. APOYO ECONÓMICO

Resultados
2019

PROGRAMAS DE EMERGENCIA: Los programas de emergencia productiva surgen como respuesta a una situación crítica e inesperada que afecta negativamente a micro y pequeños empresarios de un determinado territorio.

Su objetivo es reactivar las actividades económicas interrumpidas o dañadas en el menor plazo posible.

Los instrumentos lanzados el 2019:

- ✓ **Levantemos tu Pyme I**
- ✓ **Levantemos tu Pyme II**
- ✓ **Apoyo de emergencia frente a situaciones de catástrofe focalizadas en lugar específico del país.**

Resultados 2019:

- ✓ **Beneficiarios directos: 4.048**
- ✓ **MM \$ 5.534**

II. ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO

Resultados
2019

ASESORÍAS:

- ✓ **A través de los Centros de Negocios:** Acompañamos a los emprendedores, a través de asesoría técnica personalizada. Orientamos y fortalecemos las capacidades empresariales. Durante el 2019, asesoramos a **22.735** emprendedores y/o microempresarios.
- ✓ **Asesoría Legal Virtual:** A través del sitio asesoriavirtual.sercotec.cl respondemos, dentro de 48 horas, en forma gratuita y personalizada, dudas legales relacionadas a temas laborales, tributarios, contratación, de índole comercial, gremial y de cooperativismo. Durante el 2019, realizamos **380** asesorías legales.
- ✓ **Hito 2019:** Establecimos convenio con la SUPERIR para otorgar Asesoría de Insolvencia y Reemprendimiento en forma gratuita, a las pymes asesoradas por los Centros de Negocios.

II. ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO

Resultados
2019

En materia de **ACOMPAÑAMIENTO**:

- ✓ Realizamos **Ferias** a lo largo de todo el país, para que las pymes comercializaran sus productos, potenciaran sus ventas e incrementaran el número de sus clientes. Durante el 2019 beneficiamos a **2.451** empresarios.
 - Centros de Negocios, también aportó en la ejecución de 17 ferias, beneficiando a **524** empresarios.
 - Hito 2019: Ciclo ferias Elijo Pyme, Feria Bellas Artes, alianzas con municipalidades y centros comerciales regionales y docenas de ferias distribuidas en distintas ciudades a lo largo de todo el país.

II. ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO

Resultados
2019

En materia de **ACOMPAÑAMIENTO**:

Sesiones Sercotec Regionales: Es una actividad en la que se invita a expositores nacionales destacados de la Región, para hablar de su experiencia como emprendedor. Los encuentros que reúnen a 100 personas aprox., son organizados de manera conjunta por los distintos centros de la Región y en él participan clientes, empresarios y autoridades o quienes estén interesados en conocer historias de emprendimiento.

Durante el 2019, se realizaron **11** sesiones, con un total de **1044** participantes.

Sesiones Sercotec Conversatorios: Es un espacio de conversación, organizado por cada Centro de Negocios, que reúne a 15 ó 20 personas y que se realiza una o dos veces por mes.

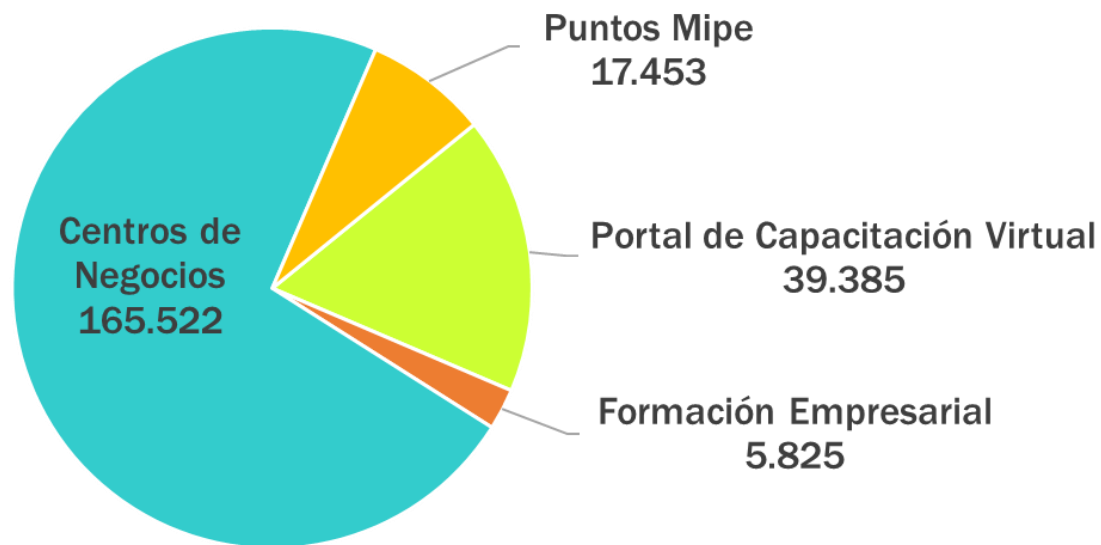
En esta actividad, uno de los clientes cuenta su historia de emprendimiento, sus aciertos, sus fracasos o su reinención. También narra su paso por el Centro y la asesoría y acompañamiento que allí le brindan.

Durante el 2019, se realizaron **596** sesiones, con un total de **7.562** participantes.

III. CAPACITACIÓN

Resultados
2019

Sercotec ofrece capacitaciones para las pymes y/o emprendedores, a través de distintos canales, con foco en ampliar su conocimiento, fortalecer su desempeño y ampliar sus capacidades empresariales.



Total: **228.185** beneficiarios/as capacitados 2019

IV. DIGITALIZACIÓN

Resultados
2019

Ruta Digital + Kit Digital: Este programa otorga herramientas digitales para la gestión de las micro y pequeñas empresas, potenciando:

- ✓ Aumentar la presencia de marca
- ✓ Mejorar la productividad
- ✓ Mejorar la experiencia del usuario

Lanzamiento del programa conformado durante el año 2019, ejecutado en el año 2020.

Digitaliza tu Almacén: Programa que fortalece a los pequeños negocios de barrio, entregando herramientas de gestión digital y tecnológicas para que los almacenes de Chile puedan hacer crecer sus negocios y mejoren su calidad de vida.

PRINCIPALES RESULTADOS 2019

Resultados
2019

PROGRAMAS	MONTO MM\$	N° DE BENEFICIARIOS
Capital Semilla Emprende	2.642,3	842
Capital Abeja Emprende	1.526,4	475
Crece, Fondo de Desarrollo de Negocios	7.608,3	1.372
Digitaliza tu Almacén	1.175,5	665
MejoraNegocios	169,5	418
Juntos	1.129,2	258
Ferías Libres	2.005,5	151
Fortalecimiento Gremial y Cooperativo	738,3	142
Gremios Nacionales	204,8	12
Emergencia	5.534	4.048
Subtotal Transferencia de recursos	22.734	8.383

(Fuente: Glosa presupuestaria)

PRINCIPALES RESULTADOS 2019

Resultados
2019

SERVICIOS	MONTO (MM\$)	N° DE BENEFICIARIOS
Centros de Negocios	13.672,5	22.735
Formación Empresarial	314,3	5.825
Asesoría Legal Virtual	5	380
Portal de Capacitación Virtual	82	39.385
Promoción y Canales de Comercialización	734,7	2.451
Redes de Oportunidades de Negocio	689,8	1.979
Fortalecimiento de Barrios Comerciales	966,8	69
Servicios de Atención Puntos Mipe	653	69.012
Subtotal apoyo en Servicios	17.118	141.836

PROGRAMAS Y SERVICIOS	MONTO (MM\$)	N° DE BENEFICIARIOS
Total ejecutado	39.851,9	150.123

(Fuente: Glosa presupuestaria)

CENTROS DE NEGOCIOS SERCOTEC

Resultados
2019

Principales resultados 2019:

ASESORÍA	Clientes asesorados	22.735
	Horas de asesorías	153.625
VENTAS	Empresas con aumento de ventas	5.763
	Monto de aumento en ventas	MM\$54.789,8
EMPLEO	Empresas con nuevos empleos	977
	N° de nuevos empleos formales	2.961
FINANCIAMIENTO	Clientes que obtienen financiamiento privado	1.650
	Monto de financiamiento privado	MM\$11.725.6
NUEVOS NEGOCIOS	Nuevas empresas formalizadas	1.357
CAPACITACIÓN	Capacitaciones realizadas	11.059
	N° de participantes	165.522



Durante el 2019 se inauguró el Centro de Negocios Inakeyu

Este nuevo Centro de la Región de La Araucanía, privilegia la atención de negocios que cuenten o quieran poner relevancia a la identidad, valores y cosmovisión mapuche. Es un centro de cobertura regional, con una oficina móvil para atender las comunas más apartadas de la región.



Centros de Negocios recibió distintos reconocimientos, dentro de los cuales destacamos:

1. Dipres 2019: Fue el único instrumento que aprobó la evaluación de Dipres



2. Corporación Andina de Fomento (CAF): Difundirán a nivel internacional y en el ámbito académico de América Latina, los resultados del programa Centros de Negocios, destacando su liderazgo y referencia internacional de Sercotec en estos temas.



Durante el 2019 creamos nueva Gerencia de Regiones y Descentralización

Objetivo:

Fortalecer al entorno emprendedor mediante la oferta de programas asociativos y la vinculación con otros actores tanto públicos como privados, promoviendo programas e iniciativas que respondan a las particularidades y desafíos de cada territorio.

Asimismo, apoyar a los Gobiernos Regionales en la definición de acuerdo a sus particularidades y necesidades, de la orientación territorial y/o sectorial de los instrumentos que le han sido traspasados, en cumplimiento a la **Ley 21.074 de Fortalecimiento de la Regionalización**.

Los programas asociativos son:

- ✓ Barrios Comerciales
- ✓ Ferias Libres
- ✓ Fortalecimiento Gremial y Cooperativo
- ✓ Fondo Juntos

PROGRAMAS CON FONDOS REGIONALES

Resultados
2019

De acuerdo a las gestiones realizadas por el equipo regional de Sercotec, llevamos a cabo programas financiados con fondos regionales, principalmente FNDR, que buscan focalizar recursos, ya sea en un grupo objetivo de clientes, en un sector económico productivo, en un territorio determinado, o en una temática de interés, para dar solución a problemáticas particulares de las micro y pequeñas empresas a nivel regional o territorial.

Durante el año 2019, se ejecutó un total de **48** Programas Especiales con recursos apalancados por las direcciones regionales, lo cual permitió beneficiar a **7.783** pymes y/o emprendedores.



PROGRAMAS CON FONDOS REGIONALES

Resultados
2019

TARAPACÁ	Beneficiarios
Capacitación Almacenes de Chile	130
Capacitación Crece Elijo Pyme Tarapacá 2020	200
Capacitación Tarapacá Joven	80
Total Tarapacá	410

ANTOFAGASTA	Beneficiarios
Promoción y Canales de Comercialización	162
Redes de Oportunidades de Negocios	250
Formación Empresarial	370
Crece	34
Fortalecimiento Gremial y Cooperativo	50
Ferias Libres	97
Juntos	3
Capital Semilla Emprende	121
Capital Abeja Emprende	75
Programa Emergencia Productiva Antofagasta	26
Programa Emergencia Productiva Provincia de El Loa	55
Total Antofagasta	1243

ATACAMA	Beneficiarios
Transferencia Fortalecimiento Innovación y emprendimiento de Mipes	500

COQUIMBO	Beneficiarios
Programa Especial de Desarrollo Local para Zonas Rezagadas	41
Integración del Marketing Digital a las Mipes de la Región de Coquimbo	430
Crece energías renovables	26
Total Coquimbo	497

PROGRAMAS CON FONDOS REGIONALES

Resultados
2019

VALPARAÍSO	Beneficiarios
Desarrollo económico microempresarial Isla de Pascua	100
Fortalecimiento Almacenes de la Región de Valparaíso	150
Total Valparaíso	250

METROPOLITANA	Beneficiarios
Implementación de Sellos de Origen	362

O'HIGGINS	Beneficiarios
Transferencia Apoyo Actividad Productiva - Almaceneros	104
Transferencia Calidad para la Promoción Competitiva del Turismo	230
Apoyo Actividad Productiva a Emprendedores Jóvenes	30
Total O'Higgins	364

MAULE	Beneficiarios
Programa Jóvenes Emprendedores del Maule	400
Programa emergencia productiva pescadores del Río Maule , Constitución	18
Programa Zonas Rezagadas 2016-2019	261
Programa Centro de Desarrollo de Negocios Cauquenes 2016-2019	1
Total Maule	680

ÑUBLE	Beneficiarios
Crece Zona de Rezago	112
Levanta tu Mipee	206
Total Ñuble	318

PROGRAMAS CON FONDOS REGIONALES

Resultados
2019

ARAUCANÍA	Beneficiarios
Crece Zona de Rezago	58
Emprende Zona de Rezago	49
Crece Resolucion Sanitaria Zona de Rezago	22
Redes Zona de Rezago	80
Reactivación Mercado Victoria	30
Emprende Plan Impulso Turismo	325
Araucanía Emprende Contigo	310
Juntos Fünmapu FIC	5
Apoyo al Sello de Origen	20
Barrios Comerciales	60
Crece Plan Impulso Araucanía	78
Total Araucanía	1037

LOS RÍOS	Beneficiarios
Emergencia Incendios de Panguipulli y Coñaripe	15
Reactíate Valdivia	100
Reactíate - Otras Comunas	90
Total Los Ríos	205

LOS LAGOS	Beneficiarios
Reactivación y capacitación Villa Santa Lucía	69

AYSÉN	Beneficiarios
Mejoramiento de la Competitividad de las Mipes de Aysén	1065
Mejoramiento de la Competitividad de las Mipes del rubro taxi	557
Total Los Lagos	1622

MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	Beneficiarios
Transferencia de competencias y recursos a emprendedores y MIPES	226

Durante el 2019, instalamos la estrategia de sustentabilidad al 2025:

- ✓ Realizamos el primer reporte de sustentabilidad.
- ✓ Vinculamos los compromisos de sustentabilidad Sercotec con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).
- ✓ Diseñamos una metodología de traspaso de competencias.
- ✓ Implementamos el nuevo Código y Sistema de Gestión Ética.
- ✓ Implementamos el nuevo Protocolo de Participación Ciudadana.
- ✓ Aumentamos la vinculación entre los diferentes programas de Sercotec.
- ✓ Simplificamos el proceso de postulación a los programas, de cara a los postulantes.
- ✓ Formulamos y llevamos a cabo un plan de mejoras basado en la ISO 9001:2015.

OTRAS GESTIONES REALIZADAS

Resultados
2019

- ✓ Implementamos un piloto de evaluación de desempeño basado en un Modelo de Gestión por Competencias.
- ✓ Implementamos un plan de pasantías interáreas para generar mayor empatía e integración.
- ✓ Instalamos una nueva Política de Calidad de Vida.
- ✓ Mejoramos los indicadores de la encuesta ISTAS.
- ✓ Diseñamos un plan para incluir a personas en situación de discapacidad el 2020.
- ✓ Implementamos al menos el 90% de actividades del nuevo plan de reciclaje en el nivel central.

AVANCES Y DESAFÍOS 2020



I. APOYO ECONÓMICO

Avances y Desafíos
2020

Durante los primeros meses del año 2020, lanzamos los siguientes programas:

1. Emergencia : Reactírate
2. Fortalecimiento : Digitaliza tu Almacén
3. Asociatividad : Fortalecimiento Gremial y Cooperativo
4. Para comenzar a emprender : Capital Abeja
5. Asociatividad : Kit Sanitización para Ferias Libres
6. Digitalización : Ruta Digital
7. Asociatividad : Fondo para Ferias Libres
8. Emergencia : Reactírate

I. APOYO ECONÓMICO

Avances y Desafíos
2020

A partir del 20 de marzo, fecha en que oficialmente nuestro país se declaró en pandemia por Covid-19, reformulamos nuestro plan 2020, contemplando lo siguiente:

1. Adaptamos la estructura orgánica de Sercotec.
2. Implementamos cambios tecnológicos en el proceso de postulación, automatizando distintas etapas de este, entregando una mejor atención a los postulantes y comunicando en un mínimo de días a los beneficiarios.
3. Adaptamos nuestra oferta programática, con foco en financiar programas de emergencia, para apoyar a las pymes que han sufrido baja en sus ventas, producto de la actual crisis sanitaria.



II. ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO

Avances y Desafíos
2020

ASESORÍAS:

- ✓ **Centros de Negocios:** Las asesorías técnicas personalizadas que realizan los centros de negocios, ha tenido un incremento sobre el **35%**, respecto al mismo período del año anterior.
- ✓ **Asesoría Legal Virtual:** Nos encontramos potenciando el uso de este servicio, el cual, ha tenido un incremento por sobre el **115%** en las últimas semanas, en comparación mismo período 2019.
- ✓ **Asesoría de Insolvencia y Reemprendimiento Gratuito:** En conjunto con la SUPERIR, otorgamos asesoría financiera contable en temas de solvencia o insolvencia. A mayo, llevamos **348** asesorías realizadas.

II. ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO

Avances y Desafíos
2020

ACOMPAÑAMIENTO:

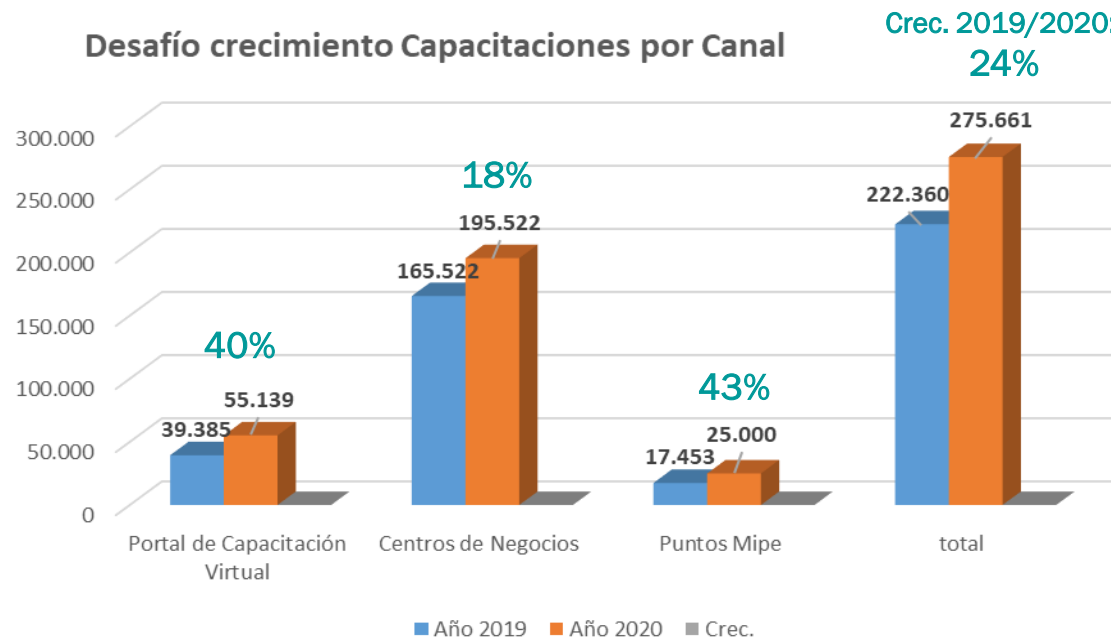
Todosxlaspymes: Web que permite ayudar a las pymes a tener un nuevo canal de ventas y entregar así visibilidad para que se promocionen y se conecten con sus potenciales clientes. A sólo 6 semanas de su lanzamiento, llevamos **1.800** mipes instaladas y **200.000** visitas.

Sesiones Directorio Sercotec – Centros de Negocios: Hemos lanzado esta nueva asesoría, a través de un grupo de profesionales destacados y pertenecientes al mismo rubro, que ayudan a la pyme a escalar su negocio o reenfocarlo.

III. CAPACITACIÓN

Avances y Desafíos
2020

El desafío 2020 es incrementar el número de capacitaciones realizadas por Sercotec, a través de los canales remotos que disponemos:



Adicionalmente estaremos potenciando las capacitaciones a través de la plataforma **Ruta Digital**, alcanzando a 12.000 capacitados durante el presente año.

IV. DIGITALIZACIÓN

Avances y Desafíos
2020

Promover la digitalización de las pymes:

1. A través de la elaboración e implementación de nuevas ofertas programáticas que incentiven a las pymes a invertir en herramientas tecnológicas para la digitalización, tales como:
 - ✓ Digitaliza Tu Almacén
 - ✓ Ruta Digital + Kit
 - ✓ Reactírate (Mayo)
2. Potenciar el uso de canales y plataformas existentes, que sirvan de apoyo y orientación para la digitalización de las pymes y/o emprendedores:
 - ✓ Centros de Negocios
 - ✓ Plataformas web, tales como: rutadigital.cl y capacitacion.sercotec.cl

El objetivo de los Centros es contribuir al aumento de la productividad y sostenibilidad de las empresas, con un modelo de trabajo concordado que se basa en el esfuerzo, constancia y compromiso de los empresarios y emprendedores, para llevar adelante sus negocios y asegurar impacto económico.

Este modelo de servicio es financiado con aporte Sercotec (78,6%) y privados, en un 21,4%.

Durante el presente año, renovaremos 32 centros de negocios y continuaremos ampliando nuestro alcance territorial e insular, a través de la apertura de **11** nuevos centros, dentro de los cuales se encuentra **Rapanui**.

DESPLIEGUE TERRITORIAL

Avances y Desafíos
2020

Programas para grupo de empresas y organizaciones empresariales:

Desafíos 2020

- ✓ Potenciar la digitalización, eficiencia energética y gestión de residuos en los programas Fortalecimiento Gremial y Ferias Libres.
- ✓ Propiciar la sustentabilidad de Barrios Comerciales incorporando variables de gestión de energías, agua y residuos.
- ✓ Promover la sustentabilidad en nuestros clientes, mediante acciones de formación a nuestros Profesionales y red de apoyo (CDN, AOS)
- ✓ En el marco del traspaso de competencias de focalización regional, estamos ejecutando un apresto de la metodología y preparar a los equipos regionales de Sercotec y gobiernos regionales para su implementación en el año 2021, en cumplimiento a la **Ley 21.074 de Fortalecimiento de la Regionalización.**



PROGRAMAS ESPECIALES

Avances y Desafíos
2020

- ✓ Desarrollar un nuevo proceso de implementación de programas especiales, que agregue valor a la etapa de diseño, de manera que estos programas puedan dar mejor cuenta de las realidades particulares que presentan las pymes a nivel territorial (regiones).
- ✓ Incentivar y potenciar el diseño focalizado de programas, es decir, pensados en base a las condiciones y necesidades particulares que presentan los mercados y economías locales, tanto actualmente como a futuro.
- ✓ Avanzar en la evaluación de resultados de programas especiales.





SERCOTEC



Cuenta Pública Participativa 2020 Sercotec

Gestión 2019 y
perspectivas 2020



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile