



SERCOTEC

Cuenta Pública Participativa 2020 Sercotec

Gestión 2020 y
perspectivas 2021



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.

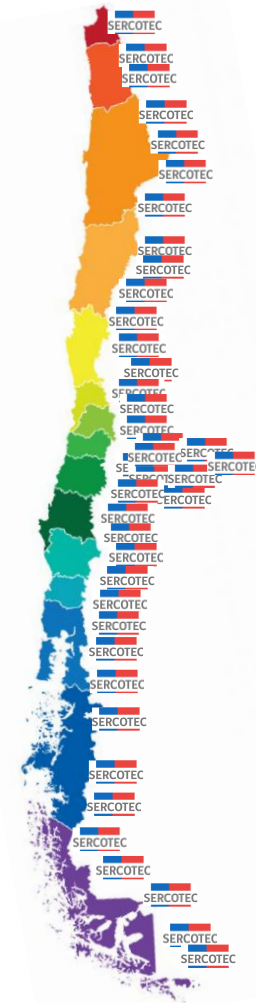
La misión de Sercotec es apoyar a los emprendedores y empresas de menor tamaño a través de asesoría, capacitación y aportes económicos para que logren resultados sostenibles, con el propósito de contribuir con la reactivación económica del país.



QUIÉNES SOMOS

Sercotec está presente en todo Chile:

- ✓ **16** direcciones regionales y **8** oficinas provinciales
- ✓ **321** colaboradores a nivel nacional
- ✓ **24** centros de atención Puntos Mipe
- ✓ **62** Centros de Negocios Sercotec + **20** Centros Satélites permanentes + **30** puntos móviles
- ✓ **52** agentes operadores



NUESTROS PRINCIPALES OBJETIVOS

- ✓ Mejorar la competitividad y sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas, 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 micro y pequeñas empresas 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.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✓ Fomentar la creación de nuevos emprendimientos y la reinención de los negocios.
- ✓ Focalizar con pertinencia nuestros instrumentos y la articulación de los actores relevantes de la región.
- ✓ Potenciar la capacidad de gestión empresarial en las Mipes a través de la asesoría y el emprendimiento.
- ✓ Potenciar el crecimiento y la innovación digital de los negocios.

NUESTROS EJES

Nuestros programas tienen los siguientes ejes:

- **Apoyo Económico**
- **Asesoría y Acompañamiento**
- **Capacitación**
- **Digitalización**
- **Reactivación y reinversión**

Sercotec apoya, asesora y acompaña a emprendedores/as, micro y pequeños/as empresarios/as de nuestro país, a través de los siguientes productos estratégicos:

1. **Programa de emprendedores**
2. **Programa de mejoramiento de la competitividad**
3. **Programa para grupos de empresas asociatividad**
4. **Programas especiales**



PRINCIPALES RESULTADOS 2020

Apoyando a emprendedores, micro y pequeñas empresas
en un nuevo escenario mundial



1. Programas de emprendedores

APOYO ECONÓMICO PARA COMENZAR EL EMPRENDIMIENTO

Fondos concursables para apoyar la puesta en marcha de nuevos negocios, a través del cofinanciamiento de inversiones y de acciones de gestión empresarial (capacitación, asistencia técnica y acciones de marketing).

Instrumentos:

- ✓ Capital Semilla Emprende
- ✓ Capital Abeja Emprende
- ✓ Emprende Adulto Mejor



RESULTADOS 2020:

Programa	Transferencias MM\$	Beneficiarios/as
Capital Abeja Emprende	2.119,2	484

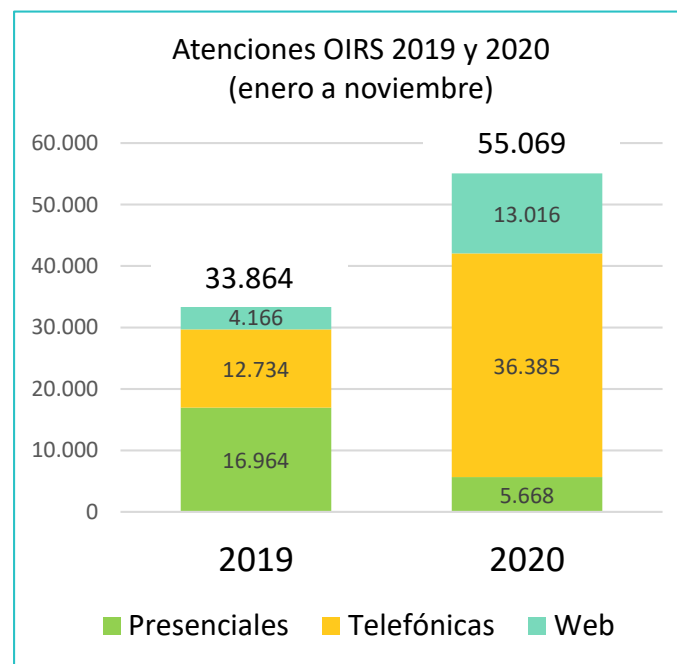
1. Programas de emprendedores

Servicio de atención integral a la ciudadanía – Puntos Mipe/OIRS

Atención presencial, telefónica y virtual, a través de 24 Puntos Mipe OIRS.

Principales conclusiones 2020:

- ✓ Refuerzo en mejorar la calidad en la atención.
- ✓ Migración hacia canales no presenciales.
- ✓ Aumento del 63% en las atenciones 2020 en comparación con el 2019.



RESULTADOS 2020:

Programa	Transferencias MM\$	Beneficiarios/as
Punto Mipe	637,9	55.069

2. Mejoramiento de la competitividad

APOYO ECONÓMICO, DIGITALIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

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

Programas:

- ✓ Crece, Fondo de Desarrollo de Negocios
- ✓ Digitaliza tu Almacén
- ✓ Ruta Digital
- ✓ MejoraNegocios
- ✓ Promoción y Canales de Comercialización
- ✓ Redes de Oportunidades de Negocio
- ✓ Servicios Virtuales

2. Mejoramiento de la competitividad

RESULTADOS 2020:

Programa	Transferencias MM\$	Beneficiarios/as
Digitaliza tu Almacén	1.521,4	657
Ruta Digital	1.307,7	7.414
Redes Oportunidades de Negocio	191,8	2.634
Servicios virtuales	109,1	46.344
Canales de Comercialización	53,5	89
Total	3.183,4	57.138

3. Grupos de empresas asociatividad

APOYO ECONÓMICO, DIGITALIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

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.

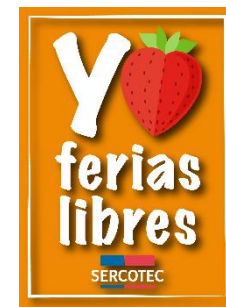
Programas de asociatividad:

- ✓ Fortalecimiento Gremial y Cooperativo
- ✓ Gremios Nacionales
- ✓ Fondo de Desarrollo de Ferias Libres
- ✓ Juntos
- ✓ Barrios Comerciales

3. Grupos de empresas asociatividad

RESULTADOS 2020:

Programa	Transferencias MM\$	Organizaciones beneficiadas
Fortalecimiento Gremial y Cooperativo	800,1	138
Fondo de Desarrollo de Ferias Libres	1.865,9	92
Barrios Comerciales	1.824	42
Total	4.490	441



4. Programas especiales

RESPUESTA A EMERGENCIAS PRODUCTIVAS

- 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.
- Durante el 2020 creamos el programa especial Reactídate, para enfrentar la emergencia productiva y apoyar a las micro y pequeñas empresas afectadas por la pandemia del COVID-19.
- El 2021 el programa Reactídate se integra a la oferta regular de Sercotec, respondiendo a la Política Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres 2020-2030.

4. Programas especiales

PROGRAMAS ESPECIALES EJECUTADOS EL 2020:

- ✓ Reactídate con Sercotec
- ✓ Reactídate
- ✓ Reactídate Turismo
- ✓ Reactídate Turismo Fogape con BancoEstado
- ✓ Reactídate Pyme
- ✓ Reactídate Organizaciones Regionales
- ✓ Kit de Sanitización barrios y ferias libres
- ✓ Zona cero
- ✓ Emergencia
- ✓ Recuperación de Barrios



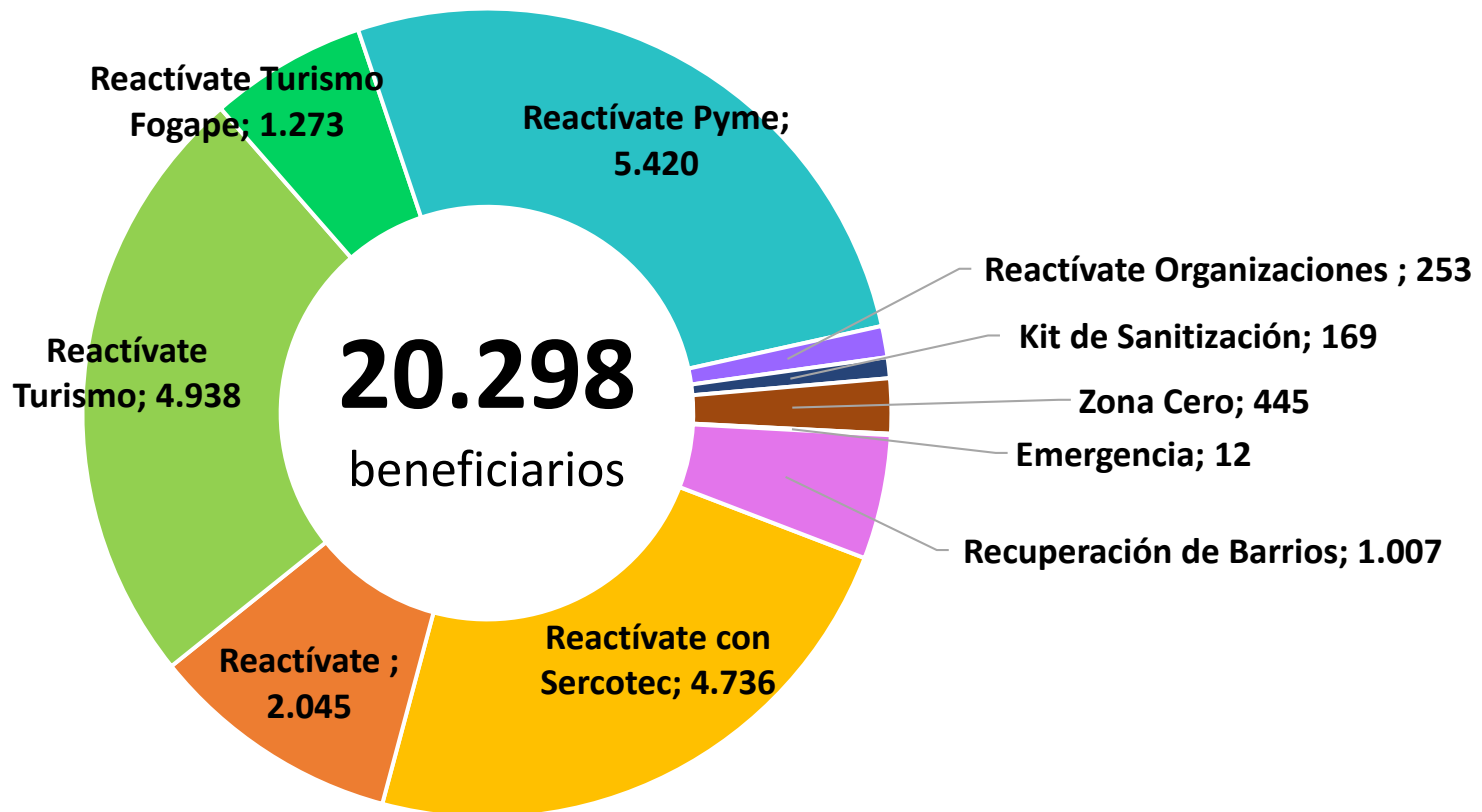
4. Programas especiales

RESULTADOS 2020:

Programas especiales de emergencia	Transferencias MM\$	Beneficiarios/as
Reactívale con Sercotec	19.584,2	4.736
Reactívale Multisectorial	6.407,4	2.045
Reactívale Turismo	14.736,6	4.938
Reactívale Turismo Fogape	3.898,9	1.273
Reactívale Pyme	15.717,9	5.420
Reactívale Organizaciones Regionales	3.819,7	253
Kit de Sanitización	1.739,4	169
Zona Cero	1.376,2	445
Emergencia	59,1	12
Recuperación de Barrios	1.006,6	1.007
Total	68.346	20.298

4. Programas especiales

Beneficiarios/as programas especiales de emergencia



Centros de Negocios Sercotec

ASESORÍA, CAPACITACIÓN Y APOYO A LA GESTIÓN

- ✓ Durante el año 2020, la red aumentó de 52 a **62 Centros** en todo el país.
- ✓ Nuevos **Satélites Permanentes**: mayor cobertura, cercanía y despliegue territorial.
- ✓ **307.000** emprendedores y microempresarios surgieron, avanzaron, fortalecieron sus competencias y mejoraron sus planes de negocio.
- ✓ La red de Centros de Negocios se adaptó rápidamente a la emergencia sanitaria y a las necesidades de sus clientes.
- ✓ Aumento de clientes capacitados: de 165.522 en 2019 a **281.395** en 2020.
- ✓ Desde el 16 de marzo de 2020 los Centros están operando en línea, con asesorías y capacitaciones.

Centros de
Negocios
Sercotec

Centros de Negocios Sercotec

PRINCIPALES RESULTADOS 2020:

ASESORÍA	Clientes asesorados	25.065
	Horas de asesoría	196.265
CAPACITACIÓN	Capacitaciones realizadas	13.758
	N° de participantes	281.395
VENTAS	Empresas con aumento de ventas	5.090
	Monto de aumento en ventas	M\$ 49.043.408
EMPLEO	Empresas con nuevos empleos	873
	N° de nuevos empleos	2.943
FINANCIAMIENTO	Clientes que obtienen financiamiento privado	1.540
	Monto de financiamiento privado	M\$ 10.642.023
NUEVOS NEGOCIOS	Nuevas empresas formalizadas	1.316

Asesoría y acompañamiento

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 2020, asesoramos a 25.063 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.
- ✓ **Asesoría de Insolvencia y Reemprendimiento gratuito,** a través de los Centros de Negocios: En conjunto con la SUPERIR, otorgamos asesoría financiera contable en temas de solvencia o insolvencia.

Asesoría y acompañamiento

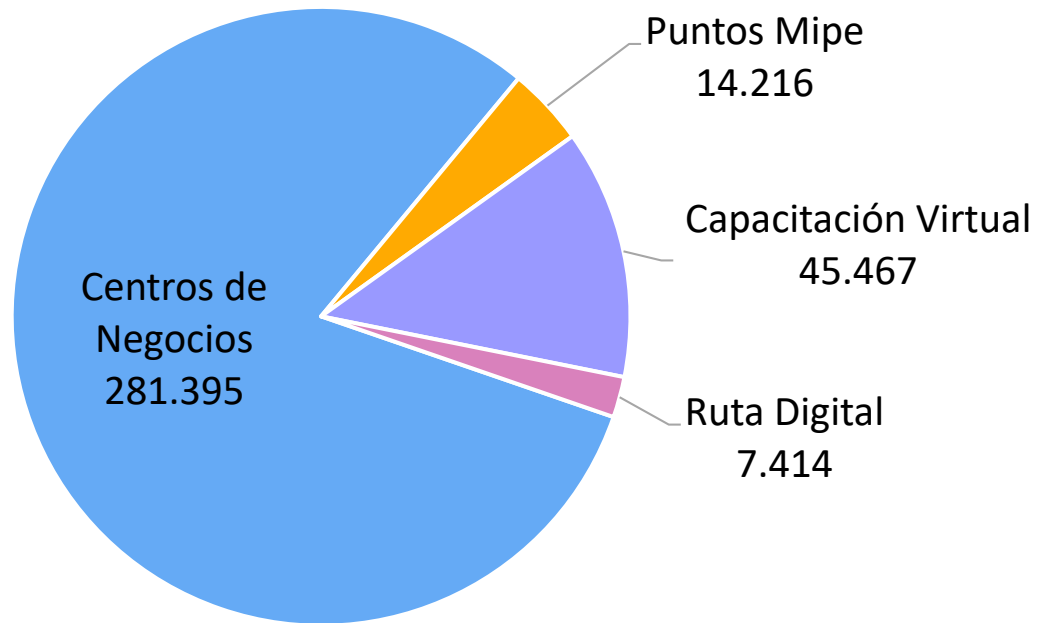
ACOMPañAMIENTO

- ✓ Realizamos **ferias** a lo largo de todo el país, para que emprendedores comercialicen sus productos, potencien sus ventas e incrementen el número de clientes.
- ✓ A través de los Centros de Negocios se abrieron **espacios de comercialización** (físicos y en línea), en alianza con diversas instituciones:
 - Exhibición de productos y servicios de clientes de Centros, que requieran espacios para presentar su oferta y potenciar las ventas.
 - Espacio para interacción de negocios, para vinculación, con la finalidad de generar relaciones comerciales y apoyo transversal.

Capacitación

Sercotec ofrece capacitaciones para los micro y pequeños emprendedores/as, a través de distintos canales, con foco en ampliar su conocimiento, fortalecer su desempeño y ampliar sus capacidades empresariales.

348.492
beneficiarios/as
capacitados 2020



Digitalización

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

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.



Resultados 2020

Productos estratégicos	Transferencias MM\$	N° de beneficiarios/as
Programa de emprendedores	2.757,3	79.320
Programa de mejoramiento de la competitividad	3.183,4	51.796
Programa para grupos de empresas asociatividad	4.490,1	134
Programas especiales de emergencia productiva	68.346,0	20.298
Total 2020	78.776,8	151.548



Programas ejecutados con fondos regionales

El objetivo de estos programas es 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 MIPes y emprendedores/as a nivel regional o territorial.

Son ejecutados por las Direcciones Regionales a través de dos modelos de operación: Programas basados en la oferta regular, y Programas de diseño regional.

Durante el año 2020, se ejecutó un total de **49** programas regionales, por un monto de **MM\$ 21.327,1** y una cobertura de **7.694** beneficiarios/as.



Programas ejecutados con fondos regionales

TARAPACÁ

Programa	Monto MM\$	Beneficiarios
Almacenes FNDR Tarapacá	253,5	127
Elijo Pyme I	298,0	207
Elijo Pyme II	236,0	184
Elijo Pyme III	126,0	109
Emprende FNDR	138,8	40
Emprende FNDR	138,8	40
Total región	1.191,1	707

ANTOFAGASTA

Programa	Monto MM\$	Beneficiarios
Programa de emergencia productiva El Loa	85,8	80
Reactídate Antofagasta	1.289,4	413
Reactídate El Loa	930,0	163
Reactídate Tocopilla	519,0	79
Total región	2.824,2	735

Programas ejecutados con fondos regionales

ATACAMA

Programa	Monto MM\$	Beneficiarios
Capital Abeja Emprende FNDR	66,7	20
Capital Semilla Emprende FNDR	68,0	20
Crece Abeja FNDR	126,4	24
Crece Multisectorial FNDR	172,2	31
Total región	433,3	95

VALPARAÍSO

Programa	Monto MM\$	Beneficiarios
FNDR Fortalecimiento de los Almacenes	272,8	149
Apoyo Sector Gastronómico	591,0	191
Apoyo a la Reactivación de la MIPE	1.680,0	572
Total región	2.543,8	912

Programas ejecutados con fondos regionales

O'HIGGINS

Programa	Monto MM\$	Beneficiarios
FNDR - Calidad Turística, fase 1 - MN Básico	35,0	105
FNDR 2019 - Calidad Turística, fase 2 - CRECE	492,0	82
FNDR 2019 - Emprende Jóvenes	105,0	36
Reactívaté Cachapoal	1.533,9	532
Reactívaté Cardenal Caro	489,8	174
Reactívaté Colchagua	1.022,7	364
Total región	3.678,4	1.293

MAULE

Programa	Monto MM\$	Beneficiarios
Juntos, Zonas Rezagadas	16,0	12
Reactívaté FNDR	1.505,1	598
Reactívaté Turismo FNDR	810,0	168
Jóvenes Emprende	480	125
Total región	2.811	903

Programas ejecutados con fondos regionales

LA ARAUCANÍA

Programa	Monto MM\$	Beneficiarios
Capital Semilla Emprende Zona de Rezago	90,0	45
Crece Zona de Rezago	165,0	110
Crece Plan Impulso Araucanía Turismo	228,7	77
Crece Resolución Sanitaria Zona de Rezago	140,0	56
PEFP Barrios Comerciales Malleco	42,6	4
Programa Reactivación incendio Lautaro	64,0	8
Programa Reactivación Zona Cero Temuco	258,6	81
Programa Redes Zona Rezago	136,1	160
Programa Juntos Indígena FIC	118,1	5
Total región	1.243	546

LOS RÍOS

Programa	Monto MM\$	Beneficiarios
Reactíivate Sercotec 600 – Otras comunas	497,6	285
Reactíivate Sercotec 900 - Valdivia	694,0	308
Total región	1.191,6	593

Programas ejecutados con fondos regionales

LOS LAGOS

Programa	Monto MM\$	Beneficiarios
Programa Emergencia Villa Santa Lucia	110,0	42
Reactíivate - Provincia de Chiloé	192,1	157
Reactíivate - Provincia de Llanquihue	262,2	203
Reactíivate - Provincia de Osorno	151,7	116
Reactíivate - Provincia de Palena	80,5	69
Total región	796,5	587

AYSÉN

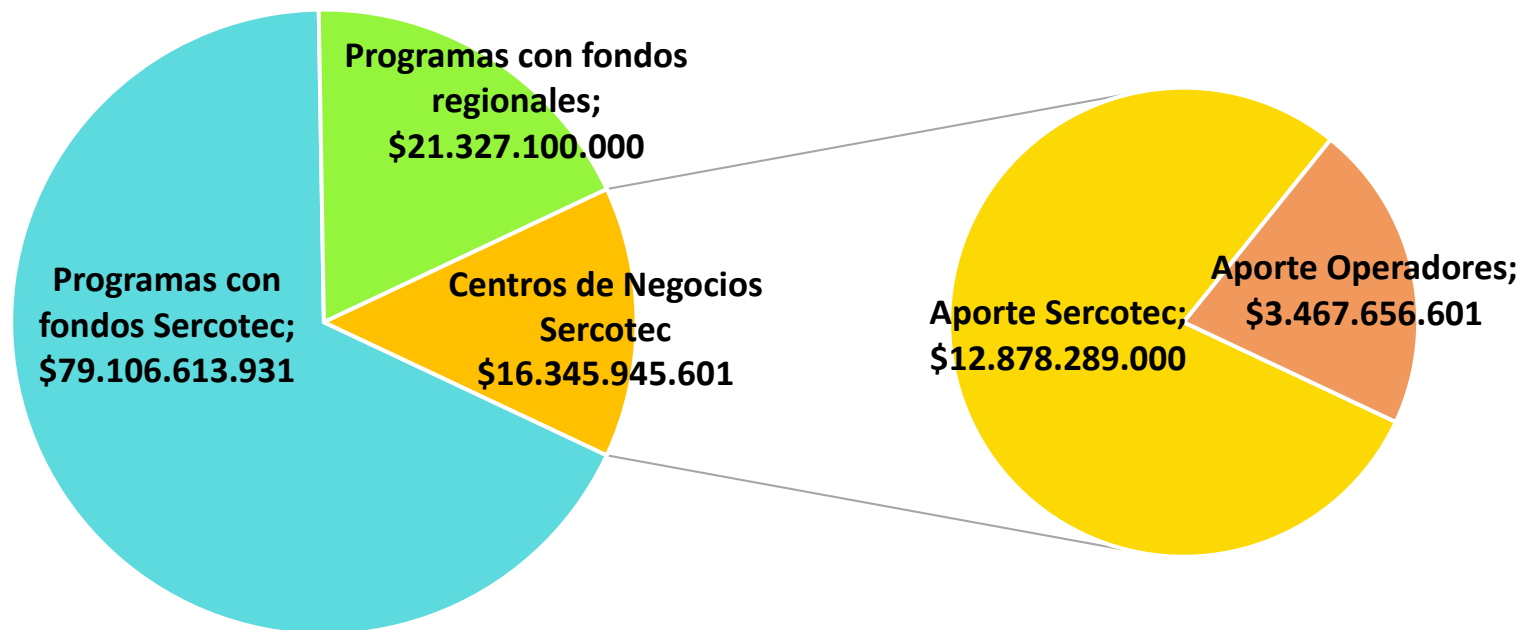
Programa	Monto MM\$	Beneficiarios
Renace Aysén	1.159,3	289
Renace Gastronómico Aysén Patagonia	757,1	142
Total región	1.916,4	431

Programas ejecutados con fondos regionales

MAGALLANES

Programa	Monto MM\$	Beneficiarios
Reactíivate Comercio Magallanes	399,9	174
Reactíivate Multisectorial Magallanes	971,9	399
Reactíivate pesca Artesanal	826,0	234
Reactíivate Turismo FONDEMA	500,0	85
Total región	2.697,8	892

Esfuerzo conjunto para el desarrollo de los pequeños negocios:



\$ 79.106.613.931

**Programas con
fondos Sercotec**

+

\$ 21.327.100.000

**Programas con
fondos regionales**

+

\$ 16.345.945.601

Centros de Negocios

DESAFÍOS 2021

- **Focalización** de nuestros instrumentos. Concentrar y mejorar el servicio dirigido a los beneficiarios, según prioridades definidas por las regiones en sus estrategias de desarrollo.
- **Digitalización** de los negocios. Integración de las nuevas tecnologías en todas las áreas de un negocio con el objetivo de optimizar los procesos, mejorar su competitividad y ofrecer un nuevo valor añadido a sus clientes.
- **Reinvención** de las Mipes. Desarrollar en la Mipes la capacidad de adaptarse a las nuevas circunstancias para lograr la sostenibilidad de sus negocios.

1. Programas de emprendedores

DESAFÍOS 2021:

- ✓ Incentivar la formalización de emprendimientos.
- ✓ Generar nuevos emprendimientos que orienten su comercialización a los mercados digitales, potenciando las redes de colaboración y presencia en ellos.
- ✓ Continuar apoyando la creación de emprendimientos femeninos.

Ejecutar todos los instrumentos:

- ✓ Capital Semilla Emprende
- ✓ Capital Abeja Emprende
- ✓ Emprende Adulto Mejor

2. Mejoramiento de la competitividad

DESAFÍOS 2021:

- ✓ Apoyar a las empresas principalmente del sector del turismo y comercio, para que desarrollen competencias y habilidades que permitan mejorar sus negocios.
- ✓ Seguir capacitando a las empresarios/as, incorporando pequeños estímulos que permitan la adopción digital a las empresas, agregando un factor innovador en sus negocios.
- ✓ Continuar con el proceso de adopción de tecnología para los Almacenes de Chile por medio del Digitaliza tu Almacén.
- ✓ Promover la sustentabilidad en nuestros clientes, mediante acciones de formación a nuestros Profesionales y red de apoyo (CDN, AOS)
- ✓ Abrir nuevos canales de comercialización.

3. Grupos de empresas asociatividad

DESAFÍOS 2021:

- ✓ Potenciar 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.
- ✓ 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, aportando al desarrollo económico del país.

4. Programas especiales

DESAFÍOS 2021:

- ✓ Continuar apoyando la reactivación económica, mediante programas dirigidos a micro y pequeñas empresas que se han visto afectadas por la pandemia.
- ✓ 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 Mipes 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.

Centros de Negocios Sercotec

DESAFÍOS 2021:

- ✓ Aumentar la diversidad de capacitaciones y fortalecer la oferta de capacitaciones en línea.
- ✓ Ampliar la cobertura a través de 10 nuevos centros y centros satélites permanentes, aumentando la cobertura territorial, el número de asesores en terreno y la oferta de servicios, en lugares de difícil acceso o con una masa empresarial importante.
- ✓ Creación de espacios de co-work en los centros, que los clientes puedan utilizar para reuniones de trabajo, generar contactos, redes y disminuir costos.
- ✓ Continuar desarrollando eventos experienciales y de buenas prácticas empresariales (Sesiones Sercotec), para sensibilizar a los actores vinculados al programa y público participante.
- ✓ Continuar apoyando a emprendedores y empresarios a generar impacto económico a través de aumento en sus ventas, generación de empleo e inversión, mediante el acompañamiento que brinda la asesoría individual y de calidad.



Junto a los
pequeños
negocios

GRACIAS



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile