



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

**Servicio de Cooperación
Técnica**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	4
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	20
.3. Resultados de la Gestión año 2020	22
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	30
.5. Anexos	34
.Anexo 1: Identificación de la Institución	35
.Anexo 2: Recursos Humanos	39
.Anexo 3: Recursos Financieros	50
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	57
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	59
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	60
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	60
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	65
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	67
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	68
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	74
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	75
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	76

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo tiene la misión de promover la modernización y competitividad de la estructura productiva del país; la iniciativa privada y la acción eficiente de los mercados; además del desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de Chile. Todo esto mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que faciliten la actividad de las unidades productivas del país, sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico, tanto públicas como privadas, nacionales y extranjeras. También de desempeñar un activo rol en impulsar importantes reformas que apunten a elevar la competitividad global de la economía, a perfeccionar el funcionamiento de los mercados, incluyendo la protección de los derechos del consumidor, y a promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país.

La pandemia del Covid-19 llevó a que la economía chilena sufriera una profunda recesión el año 2020, experimentando una caída del producto de 5,8%, una cifra que no se producía en nuestro país desde la crisis de inicios de la década de 1980. Se perdieron cerca de dos millones de empleos en el peor momento de la pandemia, debido a las restricciones que debieron imponerse para proteger la salud de la población y que obligaron a la paralización temporal de ciertas actividades

Pese a la profunda caída de la actividad en 2020, la recuperación de la economía fue muy rápida, lo que permitió que el PIB recuperara los niveles previos a la crisis. Para 2021, la proyección de crecimiento de Chile (12%) es la más alta de toda la OCDE.

De la misma forma, se recuperaron 1,4 millones de empleos y la tasa de desocupación nacional fue de 8,1% en el trimestre agosto-octubre, disminuyendo 3,5 puntos en 12 meses. Sin embargo, en esta materia aún queda camino por recorrer. Resta por recobrar del orden de 600 mil puestos de trabajo para alcanzar el nivel de la tasa de ocupación prepandemia. Esta recuperación se ha visto frenada por una oferta de trabajo que sigue contenida. Según los datos del INE, hay alrededor de un millón de inactivos más que en enero del 2020. Asimismo, las mujeres y las personas de 55 años y más al igual que algunos sectores como restaurantes y hoteles, aún muestran rezagos importantes.

Esta rápida recuperación de la actividad fue posible gracias a la conjunción de diversos factores, entre los que se cuentan un fuerte impulso externo, política fiscal y monetaria fuertemente expansivas, ayudas económicas del Gobierno focalizadas en las pequeñas y medianas empresas de todos los sectores afectados por la pandemia, la instalación de mesas público-privadas de trabajo con los gremios para lograr el funcionamiento de sectores claves de la economía durante la pandemia, lo cual fue de la mano con el trabajo conjunto con MINSAL en materia de protocolos para que las distintas actividades económicas pudieran ir operando gradualmente en forma armónica con las restricciones sanitarias establecidas en el plan Paso a Paso. Todo lo anterior, respaldado por un exitoso y acelerado proceso de vacunación contra el COVID-19.

En línea con la agenda social del Gobierno de Chile, con especial foco en los efectos económicos derivados de la pandemia del COVID-19, la estrategia del ministerio se estructuró sobre la base de tres ejes fundamentales:

- Políticas fiscales para lograr el reimpulso económico, estimulando la demanda de los consumidores a través de transferencias directas, principalmente vía Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), pero fortaleciendo la oferta a través de incentivos al empleo (Ley de Protección del Empleo e IFE Laboral) y un amplio abanico de políticas de ayudas especiales a los emprendedores y medidas tributarias transitorias. Entre ellas, destacan los bonos directos a las PYMES (Bono Alivio MYPE, Anticipo Solidario para Cotizaciones, Bono Adicional Variable y Bono para el Pago de las Cotizaciones), el otorgamiento de garantías estatales a los créditos bancarios, los subsidios y beneficios vía Sercotec y Corfo, depreciación 100% instantánea, postergación de patentes, contribuciones, PPM, IVA y entrada en vigencia de la boleta electrónica, y la devolución de retenciones de independientes y de remanentes de crédito fiscal, entre otras medidas.
- Medidas tendientes a facilitar/simplificar los procesos de inversión a través de 39 medidas administrativas y de gestión, que abordaron las principales problemáticas para minimizar la burocracia de los servicios estatales que son críticos para agilizar la inversión. Adicionalmente, la plataforma Sistema Unificado de Permisos (Super), ventanilla única para la tramitación de los permisos sectoriales necesarios para poner en marcha un proyecto de inversión, ha registrado importantes avances. En esta misma línea y para facilitar el emprendimiento de las pequeñas y medianas empresas, en abril 2020 se habilitó la firma electrónica avanzada 100% online, que permite constituir empresas por menos de CH\$1.000 y en solo pocos minutos. En 2020, se crearon 158.586 empresas y en 2021, 185.485 empresas han sido creadas hasta el mes de noviembre. Casi el 90% de las constituciones se ha realizado a través del Registro de Empresas y Sociedades (RES). Solo en octubre se constituyeron 18.160 compañías. Más aún, las

quiebras de empresas han mostrado una tendencia decreciente este año, siendo los registros de los últimos dos meses los más bajos en tres años.

- Apoyo al proceso de Digitalización de las Pymes: A través de medidas de capacitación, donde se destacan el apoyo integral a las PYMES en su proceso de digitalización y formalización, con herramientas como Digitaliza Tu Pyme, el Chequeo Digital o el recientemente lanzado “Kit Digitalízate”, plataforma que permite a las pymes acceder a herramientas digitales a bajo costo. En esta misma línea, se ha fortalecido el carácter ciudadano de Sernac, con medidas entre las que destacan la ley de responsabilidad ante fraudes y la ley de portabilidad financiera. En lo que respecta a la emergencia sanitaria, el Sernac realizó el cotizador de productos básicos y abarrotes, y, además, un cotizador de productos básicos relacionados con el Covid-19. Además, se desarrollaron herramientas e iniciativas que apuntan a mejorar la calidad de vida de las personas y empoderar a los consumidores, como el rediseño de productos informativos financieros como las tarjetas de crédito, los créditos hipotecarios y los seguros automotrices, en base a las ciencias del comportamiento; Me quiero salir, en sus versiones de Telecomunicaciones y Seguros, herramienta diseñada para ponerle fin a contratos en forma expedita; buscador de sucursales bancarias; Calculadora de gastos de cobranza; El “Muro de Alertas Ciudadanas”, y la radiografía de los reclamos de los adultos mayores . Además, se elaboró el Reglamento de comercio electrónico, que busca entregar mejor y más información a los consumidores que adquieren productos o servicios a través de canales electrónicos, reconociendo el crecimiento exponencial de la digitalización de la actividad económica y la vida en general. Adicionalmente, se encuentra en proceso de desarrollo el nuevo “Registro Nacional de Mipymes”, plataforma de datos que permitirá la recolección, almacenamiento, actualización y análisis de datos de las Mipymes del país para la mejora de los programas e instrumentos del ministerio, y el apoyo a la toma de decisiones de política pública.

Dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en 2020, podemos destacar:

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

La ley de Pago a 30 Días, vigente desde el 16 de mayo de 2019, se tramitó con el fin de establecer un plazo máximo de pago de facturas a proveedores, entregando la posibilidad de realizar acuerdos por un plazo mayor en casos excepcionales y de establecer sanciones en caso de incumplimiento. Durante el segundo trimestre de 2020 entraron en vigor dos modificaciones destinadas a mejorar su aplicación y facilitar su cumplimiento:

1. Se adelantó la entrada en vigencia del plazo de pago de 30 días para todas las facturas emitidas a contar del 01 de abril de 2020.
2. La ley N° 21.217, desde el 03 de junio de 2020, limita la posibilidad de establecer acuerdos por un plazo de pago excepcional entre una gran empresa compradora y una pyme vendedora, excepto en los casos de: realización de pruebas, pagos anticipados, parcializados o por avance

Durante el 2020, se lanzó la versión 2.0 de "Tu Empresa en un Día", con una nueva imagen y mejoras que significan ahorro de tiempo y dinero para los emprendedores. La nueva versión logró una navegación más amigable, un lenguaje más simple y adaptado para uso en dispositivos móviles. También cabe destacar una nueva alternativa para comprar un paquete de Firma Electrónica Avanzada de manera fácil y a bajo costo en la misma plataforma, que permite la realización de trámites 100 por ciento remoto, evitando tener que acudir presencialmente al notario o al prestador de servicios de firma acreditado. Antes de la creación de "Tu Empresa en un Día" 2.0 el crecimiento en la constitución de empresas venía a la baja. Si en 2018 había llegado al 12%, en 2019 la cifra alcanzó un 7%. Tras la creación del nuevo portal, en 2020 la tasa de nuevas constituciones de empresas aumentó un 23%, alcanzando un récord histórico desde que existe registro de la creación de empresas (año 2014). En 2021 la cifra volvió a superarse, llegando a un 27% de crecimiento (considerando solo hasta septiembre de este año).

Digitaliza Tu Pyme: programa que acompaña y guía a las empresas de menor tamaño en el proceso de transformación digital, poniendo a su disposición eventos, capacitaciones, talleres y herramientas, tenía como meta en su primer año de implementación (2019) otorgar 20 mil beneficios a empresas de todo Chile -objetivo que se cumplió- con un fuerte énfasis en beneficiarios provenientes de regiones. La meta al 2021 era llegar a 250 mil, objetivo que se alcanzó y superó durante 2020, alcanzando más de 280 mil. Posterior al exitoso proceso de 2020 nos propusimos duplicar esa meta y llegar a 400 mil digitalizaciones, objetivo que se cumplió en diciembre de 2021 cuando superamos las 401 mil digitalizaciones.

Subsecretaría de Turismo

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas, entre los años 2017 y 2019, las personas ocupadas en turismo crecieron un 10,1%, pasando de un promedio de 586 mil 731 (586.731 Ocupados) a 645 mil 773 (645.773 Ocupados). Sin embargo, durante el 2020, los ocupados en turismo promediaron 456 mil 513 (456.513 Ocupados), equivalente a una baja interanual de -29,3%, debido a la pandemia.

Según la Unidad de Estudios de la Subsecretaría de Turismo, durante 2020 se registraron diez millones 890 mil 924 viajes turísticos con pernoctación (10.890.924), equivalente a una caída de 54,1% respecto al año anterior. Hubo doce millones 815 mil 95 viajes turísticos con pernoctación menos (-12.815.095) que en 2019, debido a la pandemia.

Respecto al Turismo Receptivo del país, en 2020, las llegadas de turistas extranjeros cayeron -75,1% respecto al 2019, pasando de 4 millones 517 mil 962 llegadas (4.517.962) a un millón 122 mil 858 (1.122.858), equivalente a una pérdida de tres millones 395 mil 104 (3.395.104) turistas extranjeros menos, debido a la pandemia.

Durante 2020, la subsecretaría desarrolló un Plan Maestro de Infraestructura para el desarrollo turístico, proyectando durante el periodo 2021-2025 la ejecución de inversión pública para disminuir las brechas de infraestructura turística e incentivar y reactivar la decreciente actividad económica que el país y el sector turístico han sufrido el último año

Una labor de la subsecretaría es generar iniciativas públicas para disminuir la brecha digital. En 2020 se reimpulsó la plataforma Conecta Turismo, con mejoras tecnológicas para facilitar la experiencia del usuario, junto con campañas comunicacionales y de capacitación que permitieron contar con un total de nuevos inscritos de 132 empresas turísticas y 25 proveedores de soluciones tecnológicas.

Subsecretaría de Pesca y Acuicultura

La Ley N° 21.259, promulgada el 8 de septiembre de 2020, permite al sector artesanal proyectarse para seguir desarrollando su trabajo, contribuyendo así a la recuperación del sector y al sustento de sus familias. Se entrega más tiempo a los pescadores para instalar las cámaras en sus embarcaciones, cuyo propósito es disminuir la práctica del descarte sin que deban incurrir ahora en gastos para financiarlas y se suspenden las caducidades en el Registro Pesquero Artesanal.

Se trabajó en la implementación de la Ley N° 21.183, que establece la posibilidad de relocalizar centros de cultivo de algas y choritos y crea los

permisos especiales de colecta de semillas. Con esto, además, se busca mejorar las condiciones sanitarias y ambientales de operación de los centros de cultivo, constituyendo así un instrumento concreto hacia la sustentabilidad de la acuicultura.

Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera

Durante 2020, la Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera, gestionó y apoyó una cartera comercial de 500 proyectos de inversión extranjera en diferentes etapas de desarrollo, equivalentes a 22 mil 289 millones de dólares y asociados a la creación de quince mil empleos potenciales. De ellos, 81 proyectos materializaron su inversión durante el año 2020, correspondientes a 7.744 millones de dólares y 2.391 empleos.

En un contexto marcado por la pandemia, la agencia actualizó sus planes comerciales de promoción, cambió la modalidad de sus servicios y eventos y privilegió el contacto remoto con el inversionista. Esto se tradujo en 83 actividades enfocadas en 23 mercados distintos, con un 90% de ellas, desarrolladas de manera no presencial

Enmarcado en una estrategia proactiva de inclusión de nuevos clientes y de mantención de aquellos que ya se encontraban en la cartera comercial, la agencia entregó mil 205 servicios a inversionistas extranjeros en 2020, aumentando en un 12% respecto de aquellos prestados en el período anterior. Entre los servicios entregados se encuentran: servicio de agenda de reuniones de negocio y match-making, entrega de información relevante para toma de decisiones, asesorías generales sectoriales y legales, resolución de inquietudes técnicas y visita en terreno.

Dichos esfuerzos, sumados a una estrategia activa de marketing digital e inteligencia de negocios, permitieron generar 1.219 nuevos leads durante el año 2020, necesarios para la gestión de la agencia y el crecimiento de su cartera de proyectos.

Corporación de Fomento de la Producción

Corfo, tal como lo ha hecho a lo largo de la historia, se adaptó con agilidad a la contingencia producida por la pandemia, impulsando distintas iniciativas que beneficiaron durante el año a más de 134 pymes y emprendedores de todo el territorio nacional, a través de la entrega de subsidios, financiamientos y capacitaciones.

Esta cifra comprende 47 mil 205 beneficiarios de subsidios directos pagados durante el año 2020 con recursos presupuestarios de 141 mil 904 millones de pesos y 87 mil 289 beneficiarios de líneas de créditos y coberturas estatales, en las cuales se comprometen recursos por 162 mil 289 millones de pesos.

A nivel de subsidios, si bien Corfo contó con un 20% menos de recursos que el año 2019, aumentó el número de beneficiarios en más de un 80%. El programa pymes en línea tuvo una fuerte incidencia en el número de beneficiarios directos (27 mil 693 personas), plataforma de capacitación y formación que tiene un alto número de beneficiarios.

Comité Innova Chile

Durante 2020 Innova Chile benefició monetariamente a cerca de 860 empresas y emprendedores a nivel nacional mediante subsidio y beneficio tributario de la Ley I+D, equivalente a \$111.425 millones de pesos en recursos, siendo 76.738 de estos asociados a la Ley de incentivo tributario de I+D (rebaja tributaria).

A nivel de subsidio, si bien el comité contó con un 28% menos de presupuesto efectivo en 2020 respecto el año 2019, logró un alza de 5% en la asignación de estos y un 14% en su cobertura de beneficiarios. Complementariamente, alcanzó una cifra sin precedentes de apoyo en la Ley I+D, aumentando en 130% los beneficiarios en comparación al año anterior.

Así mismo, con el foco de conectar, fortalecer capacidades y promover la innovación como fuente de reactivación económica mediante la reconversión, digitalización y acceso al financiamiento, el comité llevó a cabo más de 280 actividades (capacitaciones, rondas de negocios, talleres, entre otros) que lograron más de 18.000 asistentes y 180 organizaciones asociadas a Innova Chile como actores que ayuden a facilitar el desempeño de las empresas en el contexto de crisis económica.

Fiscalía Nacional Económica

La Fiscalía Nacional Económica (FNE) logró concretar 27 acciones de libre competencia. Dentro de ellas destacan siete requerimientos presentados ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), el número más alto desde 2011. Dentro de los requerimientos se destacan dos

correspondientes a acuerdos colusorios, uno en conducta de abuso de posición dominante y tres por incumplimiento de normativa.

Con respecto de los avances en materia del perfeccionamiento en persecución de carteles, la FNE creó la Unidad de Inteligencia dependiente de la División Anticarteles, la que tiene por objetivo la actualización de un sistema de detección basado en ciencias de datos, el que cuenta con el aporte de profesionales especializados en ciencias económicas y en tecnologías de la información. De esta manera, se consolidan en 2020 diversos proyectos internos producto del traspaso de experiencias y aportes del taller internacional realizado en 2019, en el que participaron abogados y agentes del FBI y del Departamento de Justicia (DOJ) de los Estados Unidos.

Por último, y muy relevante, el 02 de noviembre de 2021 entró en vigencia el nuevo Reglamento sobre notificación de operaciones de concentración, contenido en el Decreto N°41 del 7 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, que establece ajustes a la información que deben acompañar las empresas que someten una operación al análisis de la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

El nuevo reglamento, elaborado de manera conjunta entre el Ministerio de Economía y la FNE, actualiza y deja sin efecto el reglamento vigente desde el año 2016.

Adicionalmente, para clarificar los requerimientos de información establecidos bajo el nuevo reglamento, la FNE publicó el nuevo Formulario de Notificación de Operaciones de Concentración, que sistematiza, ejemplifica y explica los antecedentes requeridos para cada uno de los mecanismos de notificación de una operación de concentración: ordinario, simplificado o simplificado sin traslapes.

El nuevo reglamento y el nuevo formulario actualizan y fortalecen el régimen de control obligatorio de operaciones de concentración chileno, y se suman a la Guía para el Análisis de Operaciones de Concentración Horizontales, que fue sometida a consulta pública -y se encuentra próxima a ser dictada en su versión definitiva-; y al Instructivo sobre Pre-Notificaciones, publicado por la FNE el 12 de mayo de 2021 que viene a modernizar y simplificar los procesos de notificación facilitando la fiscalización de operaciones relevantes para la libre competencia.

Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala.

En su primer año de operaciones y en medio de un año de crisis sanitaria, el Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala (INDESPA), desplegó de manera directa y en conjunto con los Gobiernos Regionales una cartera de 25 fondos concursables. Durante 2020, el Instituto ejecutó alrededor de 750 iniciativas y brindó apoyo a unos 30 mil pescadores, pescadoras y acuicultores artesanales del país, sobre un presupuesto que bordeó los 13.000 millones de pesos.

El foco de la gestión 2020 fue la seguridad y productividad de las faenas del sector artesanal con la entrega de grúas, camiones de carga, tractores, equipos de navegación, kits de salvataje y mejoras a embarcaciones artesanales. Un eje importante fue la comercialización y distribución a través de la entrega de vehículos con sistema de refrigerado.

Instituto Nacional de Estadísticas

A raíz de la emergencia sanitaria, el Instituto Nacional de Estadísticas se enfrentó en 2020 al desafío de cumplir con la continuidad operativa de la producción estadística, para lo cual fue necesario implantar protocolos para resguardar la salud de recolectores de datos y de nuestros informantes.

Se logró la instauración de dos vías de recolección de datos: telefónica y web. Solo se mantuvo la recolección de datos en terreno en aquellos casos en donde resultaba imprescindible realizarla in situ. Gracias a estas metodologías de trabajo de campo, se mantuvo la producción estadística y la recolección de nuevas versiones de las encuestas Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, de Superficie Sembrada de Cultivos Anuales y de Hortalizas, de los índices de Precios al Consumidor (IPC), de Precios de Productor (IPP) y del de Costos del Transporte (ICT). Asimismo, se modernizó el proceso de recolección de la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) a través del uso de dispositivos móviles, desde enero de 2020. Esta misma innovación se incorporó en la Encuesta Suplementaria de Ingresos en el trimestre octubre-diciembre de 2020. Además, el INE generó información actualizada respecto del impacto del COVID-19 en la realidad socioeconómica del país, a través de la incorporación de módulos temáticos en la Encuesta Nacional de Empleo y en los índices de Remuneraciones y de Costo de Mano de Obra.

Adicionalmente, se avanzó en la tramitación del proyecto de ley que crea el Sistema Estadístico Nacional y que refuerza la autonomía y carácter técnico del INE, creando además un Consejo Estadístico Nacional conformado por expertos en materia estadística.

Instituto Nacional de Propiedad Industrial

A pesar de la pandemia, las solicitudes de marcas comerciales mostraron un incremento durante el año 2020: desde 34 mil 583 solicitudes multiclase presentadas en 2019 a 43 mil 511 presentadas en 2020, que equivale a un aumento de 25,8%. Este aumento no impidió que el tiempo promedio de tramitación mantuviera sus estándares de servicio para solicitudes sin observaciones ni oposiciones en 3,7 meses.

Con la finalidad de facilitar a los solicitantes la tramitación de forma remota, se lanzó un nuevo buscador de patentes permitiendo el acceso de forma gratuita a los expedientes digitales de patentes y se activó el pago de los derechos finales de patentes en línea.

En el marco de las 40 medidas de la agenda de Reimpulso Económico del ministerio, el proyecto de ley que persigue actualizar el sistema nacional de propiedad industrial siguió su tramitación en el Congreso Nacional, encontrándose a la espera de concluir su segundo trámite constitucional.

Un avance muy relevante fue el trámite y publicación con fecha 5 de julio de 2021, de la Ley N°21.355 que Modifica la Ley N° 19.039, de propiedad industrial y la Ley N° 20.254, que establece el Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Esta ley presenta iniciativas concretas que permiten contribuir a mejorar y hacer más eficiente el ambiente para el aumento de la inversión y la productividad, mediante el fomento de la innovación y el emprendimiento, recogiendo de la experiencia de INAPI, propuestas que facilitan la tramitación de los procedimientos para constituir los derechos de propiedad industrial, ajustan los estándares existentes en materia de observancia y aumentan la certeza jurídica del sistema nacional de propiedad industrial, promoviendo la representatividad y transparencia de su registro.

Las iniciativas que este proyecto de ley propone para actualizar el sistema nacional de propiedad industrial se refieren a aspectos esenciales, entre los cuales destacamos las siguientes:

1. En primer lugar, introduce mejoras en materia operativa, a fin de optimizar el funcionamiento de INAPI como un servicio público competente en materia de otorgamiento, validez y vigencia de los derechos de propiedad industrial en Chile.
2. En un segundo pilar, este proyecto plantea mejoras procedimentales y nuevos beneficios disponibles para los ciudadanos que solicitan las inscripciones de sus marcas, patentes y otros.

3. En un tercer pilar, referido a mejoras a nivel sustantivo, se adoptan estándares internacionales transversalmente reconocidos por la industria, con el fin de fomentar la transparencia del registro de derechos de propiedad industrial, aclarando su sentido y alcance.
4. Finalmente, en un cuarto pilar, se incorporan mejoras en materias de observancia de Propiedad Industrial. Esto se refiere a la procedencia de indemnizaciones preestablecidas en caso de falsificación marcaria, para dar cumplimiento a los compromisos internacionales adquiridos por Chile.

Servicio de Cooperación Técnica

Durante el 2020 el trabajo de Sercotec estuvo enfocado en apoyar la reactivación de las micro y pequeñas empresas afectadas por la crisis sanitaria. Con un presupuesto tres veces superior al de un año normal y mediante el arduo trabajo y compromiso de sus 303 funcionarios, el Servicio logró ejecutar, además de la oferta regular, nueve programas nacionales de emergencia productiva con una inversión de 68 mil 682 millones de pesos, apoyando económicamente a más de 20 mil micro y pequeñas empresas.

El compromiso de Sercotec por contribuir con la reactivación económica del país además se plasmó en el fortalecimiento de la red de Centros de Negocios con un aumento de 52 a 62 Centros en todo el país. El apoyo personalizado que ofrecen los Centros de Negocios Sercotec brindó la posibilidad de que más de 300 mil emprendedores y/o microempresarios surgieran, avanzaran y fortalecieran sus competencias y planes de negocio.

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

A partir de marzo de 2020, se potenciaron los canales de atención virtual. Durante el año 2020 se atendió a 21 mil 571 usuarios y se realizaron 24 mil 534 trámites a través de atenciones virtuales. La pesca artesanal fue un sector favorecido con la reducción significativa de los tiempos de tramitación de solicitudes en el Registro Pesquero Artesanal (RPA) disminuyendo el plazo de 22 a 11 días.

Las actividades de fiscalización de la pesca y acuicultura ejecutadas durante el 2020 se vieron impactadas por la pandemia, por lo que se hicieron ajustes a la estrategia, reorientando parte del esfuerzo y recursos disponibles hacia el monitoreo electrónico a la operación de agentes de la pesca y acuicultura, esto es, a embarcaciones, centros de cultivo y plantas de proceso. Asimismo, se reorientaron esfuerzos hacia el análisis de datos de operación declarados

por los usuarios, reforzándose las revisiones de consistencia para detectar eventuales incumplimientos.

En el 2020, y ante la suspensión de las exportaciones de productos pesqueros y de acuicultura, de once establecimientos elaboradores a algunos mercados de destino, SERNAPESCA implementó, en conjunto con las autoridades oficiales de dichos países, un plan piloto que facilitó el desarrollo de visitas inspectivas de carácter remoto (on line) lo que permitió reanudar las exportaciones.

A fines del 2020 comenzó a operar en la Región de Magallanes, la primera embarcación de SERNAPESCA cien por ciento dedicada a la fiscalización de la acuicultura, la lancha PM 1250 "Guerrero".

Servicio Nacional de Turismo

Con el objeto de generar reactivación de los destinos turísticos afectados por la crisis sanitaria se implementó la iniciativa público-privada llamada 'Tenemos un Plan para que Viajar por Chile Vuelva a ser un Plan', fomentando la aplicación de protocolos sanitarios e informando activamente las medidas que permitieran reactivar, manteniendo las condiciones sanitarias necesarias para evitar la propagación del virus. Este plan de trabajo contempló la creación de dos landing informativas para fomentar un turismo responsable: 'Plan Viajar por Chile', con información actualizada sobre los pasos de las comunas y condiciones de viaje dentro del país, y "Plan Viajar a Chile", con todos los antecedentes y requisitos para ingresar al país. En este mismo sentido sesionaron los encuentros público-privados regionales para elaborar hojas de ruta de cara a la reactivación del turismo, en las dieciséis regiones del país y estuvieron compuestas por diversos actores asociados a la industria del turismo: organismos de gobierno, municipios, gremios y emprendedores ligados a la actividad.

En materia de digitalización de los prestadores de turismo, se potenció la iniciativa Conecta Turismo, una plataforma con base tecnológica que permite reunir a prestadores de servicios turísticos con emprendimientos e innovaciones de tecnología en soluciones digitales, para generar oportunidades, desarrollar desafíos, impulsar el emprendimiento y presentar soluciones a las diferentes necesidades de las empresas turísticas, en torno a la digitalización de la oferta. Para ello, durante 2020 se buscó amplificar a todo el país esta iniciativa: se logró llegar a 110 proveedores tecnológicos y 253 prestadores de servicios turísticos de todo el país, que permitieron de acuerdo con el análisis de sus avances desarrollar la plataforma www.conectaturismo.cl.

Asimismo, ante la necesidad de prepararse para la recuperación, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, Sernatur puso a disposición de la industria turística una serie de Protocolos Sanitarios y Guías de Buenas Prácticas para el manejo y la prevención ante el riesgo de transmisión de COVID-19, orientando al sector para operar y recibir visitantes en el momento en que fuera seguro hacerlo. De este modo, los prestadores de servicios turísticos pudieron adherirse al Certificado de Compromiso 'Confianza Turística', logrando durante el año la adhesión de 4.852 servicios. Dicho instrumento muestra el compromiso de implementación de protocolos y las guías de buenas prácticas de cada empresa o prestador de servicio turístico.

Servicio Nacional del Consumidor

El servicio se propuso consolidar en 2020 las nuevas facultades introducidas con la entrada en vigencia de la Ley N° 21.081 sobre protección de los derechos de los consumidores, lo que además tuvo que conciliar con los desafíos de la pandemia. En materia de reclamos y consultas, se registró un aumento de un 140% (394 mil consultas y 892 mil reclamos), más del doble que el año anterior, principalmente a causa de la pandemia.

Con relación a la información de mercado y consumo, elaboró 26 estudios y se puso énfasis en herramientas útiles para la ciudadanía: desarrolló un cotizador de precios de productos básicos de supermercados y farmacias, un buscador de sucursales bancarias, así como la plataforma "Me Quiero salir" para terminar de contratos de telecomunicaciones sin trabas que en 2020 recibió más de 39 mil 715 solicitudes.

Se iniciaron 19 Procedimientos Voluntarios Colectivos y 1.065 fiscalizaciones a nivel nacional. Se interpuso 712 Juicios de Interés General y 10 Juicios de Interés Colectivo, financió 43 proyectos con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores y benefició a 1.87 escolares en el Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera.

Por último, y muy relevante fue el trámite y aprobación en diciembre de 2021 de la Ley Pro-Consumidor, misceláneo que tiene por objeto la protección adecuada a los consumidores considerando el delicado equilibrio que debe existir entre los distintos actores, y el rol de la autoridad en ello. Con esta nueva ley se fortalecerá el respeto y la defensa de los derechos de los consumidores, y también se contribuirá al desarrollo de industrias innovadoras al establecer claramente regulaciones que otorguen certeza jurídica.

La referida ley introduce una serie de medidas muy relevantes, tales como:

1. Facilitar la terminación de contratos de adhesión
2. Derecho a retracto en compras electrónicas
3. Armonizar compensaciones de las denegaciones involuntarias de embarque aéreo por sobreventa
4. Se refuerza y clarifica la Garantía legal y voluntaria
5. Derecho de prepago de operaciones de consumo financiero regidos por la Ley del Consumidor, beneficiando especialmente a los deudores de créditos hipotecarios
6. Extensión de la garantía legal para bienes: Se extiende el plazo desde 3 meses a 6 meses.
7. Se clarifica el derecho del consumidor para optar por la devolución o reposición del bien si después de la reparación subsisten las deficiencias
8. Obligación de los proveedores de informar en las boletas de cobro de servicios el tiempo de suspensión, paralización o no prestación de estos
9. Disponibilidad de contratos para personas con discapacidad visual o auditiva
10. Reconocimiento expreso de que las normas que regulen derechos del consumidor serán interpretadas siempre en favor del consumidor.
11. Otras medidas relacionadas con mercado aeronáutico
12. Deber de información de talleres autorizados para automóviles
13. Regulación de ofertas con medio de pago, prohibiendo que éstas se condicionen a la compra en más de una cuota. Asimismo, se establecen deberes de información previos a la aceptación del contrato, así como obligaciones en materia de publicidad para garantizar que los consumidores tomen decisiones informadas de compra.

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

A partir de la entrada en vigencia de la Ley N°20.720 sobre insolvencia y reemprendimiento, las cifras muestran el alto grado de interés de la ciudadanía por los Procedimientos de Renegociación y Liquidación. Desde el año 2014 a diciembre de 2020, se han acogido a tramitación 30.462 procedimientos concursales; 16.886 de Liquidación de bienes de la persona deudora, 6.427 de Renegociación de la Persona Deudora, 6.856 de Liquidación de bienes de empresas, y 293 de Reorganización de la empresa deudora.

El año 2020, para que las personas deudoras admitidas en el procedimiento de Renegociación de Deudas no se vieran afectadas en su trámite por las restricciones de desplazamiento, la Superintendencia posibilitó que el deudor y sus acreedores pudiesen llegar a los acuerdos dentro del proceso de renegociación a través de audiencias virtuales. El año 2020 se realizaron 1.832 audiencias a nivel nacional, de las cuales 1.175 fueron audiencias telemáticas.

La Superintendencia también innovó en sus canales de atención. Se creó un canal de tele-atención para contactarse con funcionarios/as de la institución y recibir orientación sobre los procedimientos concursales y sus trámites. El año 2020 se efectuaron 370 tele-atenciones.

En el marco de la promoción de la Ley de N.º 20.720, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento realizó 206 charlas virtuales dirigidas a Pymes en todo el país, a través de los convenios que tiene la Superintendencia con Sercotec y sus Centros de Negocio y organizaciones gremiales como Propyme y Asech, asistiendo a un total de 4.120 Pymes.

En 2020 se ampliaron las Asesorías Económicas de Insolvencia Gratuitas (AEIG) a MIPES afectadas por los perjuicios económicos derivados de la pandemia. El objetivo de las asesorías fue ayudar y proteger a aquellas micro y pequeñas empresas que atravesaban un periodo muy complejo en sus finanzas, no teniendo la liquidez para hacer frente a sus compromisos y deudas con terceros. El total de pymes asistidas el año 2020, fue de 329.

Por último, hay que destacar el ingreso y trámite del Proyecto de Ley Boletín N°13.802, desde el 22 de septiembre de 2020, y actualmente se encuentra finalizando su trámite en el Congreso Nacional. El proyecto moderniza la legislación concursal actual, a través de una batería importante de medidas que tienen por objeto:

1. Agilizar y simplificar aspectos burocráticos de los procedimientos concursales actuales;
2. Crear procedimientos simplificados de rápida tramitación y bajos costos de administración para personas, y micro y pequeñas empresas;
3. Incrementar las tasas de recuperación de créditos promoviendo las reestructuraciones de pasivos por sobre las liquidaciones de activos;
4. Entregar certeza jurídica respecto de ciertas disposiciones de la ley.

Lucas Palacios Covarrubias
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Sercotec tiene como misión “Brindar apoyo 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”.

Para ello, la organización cuenta con 16 direcciones regionales, 8 oficinas provinciales y una dotación efectiva al 31 de diciembre de 2020 de 303 personas, además de una red intermediaria de atención a microempresas y emprendedores con un total de 188 puntos de atención compuesta por 24 Puntos Mipes, 52 Agentes Operadores Intermediarios y 62 Centros de Desarrollo de Negocios con 20 Centros satélites permanentes y 30 puntos móviles.

Con un presupuesto de transferencias de MM\$ 91.655 en 2020, del cual, 75% correspondió a Programas Especiales orientados a reactivar los micro y pequeños negocios afectados por la pandemia de Covid 19, Sercotec benefició a 438.189 empresas y emprendedores, y a 1.532 organizaciones de micro y pequeñas empresas.

Durante el año 2020 los esfuerzos del Servicio se concentraron en apoyar la reactivación económica del país mediante la implementación de 10 programas especiales que permitieron beneficiar a 20.298 micro y pequeñas empresas con transferencias por MM\$ 68.346.

A través de la red de Centros de Negocios se asesoró a más de 24 mil empresas y emprendedores/as, lo que implicó que 20% de estas empresas registraran aumentos de ventas equivalentes a MM\$ 49.043. Los Centros de Negocios han permitido que las empresas de menor tamaño logren financiamiento por sobre MM\$ 10.642 en total y contribuyan con la generación de 2.943 empleos formales. Durante este periodo, además, la red de Centros de Negocios experimentó un crecimiento de 52 a 62 Centros a lo largo de todo el país.

En el ámbito del mejoramiento de la competitividad de las Mipes, mediante los programas Digitaliza tu Almacén, Ruta Digital, Canales de Comercialización, Redes de Oportunidades de Negocio y Servicios Virtuales se benefició a 57.138 empresas con una inversión de MM\$ 3.183,5.

A través del programa para emprendedores con una inversión de MM\$ 2.757,1 se benefició a 484 emprendedoras y se realizaron más de 55.000 atenciones mediante el Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía, Puntos Mipe Sercotec.

En la línea del fortalecimiento de la asociatividad, durante 2020 Sercotec apoyó a 42 Barrios Comerciales en acciones fueron gestionadas por los propios empresarios a través de sus asociaciones y en alianza con el municipio y otros actores locales. El programa de Desarrollo de Ferias Libres, benefició a 92 ferias con un monto de MM\$ 1.865,9 para la ejecución de proyectos de desarrollo y modernización.

Para el año 2021, los desafíos del Servicio se centrarán en la reactivación económica del país, focalizando los instrumentos para concentrar y mejorar el servicio dirigido a los beneficiarios según las prioridades definidas por las regiones en sus estrategias de desarrollo, digitalizando los negocios y contribuyendo en la reinvención de las Mipes.

3. Resultados de la Gestión año 2020

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

Durante el año 2020 Sercotec apoyó, asesoró y acompañó a los micro y pequeños empresarios de nuestro país a través de 5 ejes:

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

Apoyo Económico

Sercotec otorgó fondos concursables para apoyar la puesta en marcha de nuevos negocios, mejorar la competitividad y el desarrollo asociativo de éstos.

Para apoyar el emprendimiento, se otorgaron fondos por un total de MM\$ 2.119,2 beneficiando a 484 emprendedoras a lo largo de todo el país. Estos fondos, asociados al instrumento Capital Abeja Emprende, permitieron a las emprendedoras recibir asesoría para la formulación técnica y financiera de un Plan de Trabajo, junto con la implementación de Acciones de Gestión Empresarial para el desarrollo de competencias y capacidades, e Inversiones consistentes en la adquisición de bienes para cumplir los objetivos de sus proyectos.

En el ámbito del mejoramiento de la competitividad de los negocios, se otorgaron 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 de inversiones, acciones de gestión empresarial y la adopción de tecnologías. Durante el año 2020, el Programa Digitaliza Tu Almacén benefició a 657 almacenes con transferencias por MM\$ 1.521,4 para inversiones, asistencia técnica, capacitación, acciones de marketing y tecnologías digitales que aporten

nuevos conocimientos para la gestión del almacén y la captura de nuevas oportunidades para el negocio.

A través del Programa Dirigido a Grupos de Empresas Asociatividad el Servicio apoya e incentiva 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. De esta forma, durante el año 2020 el instrumento Fortalecimiento Gremial y Cooperativo benefició a 138 organizaciones con transferencias por un total de MM\$ 800,1, lo que les permitió constituirse o fortalecer sus proyectos mediante la generación de nuevos o mejores servicios para sus socios. Por su parte, el Fondo de Desarrollo de Ferias Libres con transferencias por MM\$ 1.865,9 logró que 92 ferias pudiesen avanzar en la modernización, la asociatividad, la gestión e innovación de las ferias, haciéndolas más atractivas y competitivas.

Asesoría, Acompañamiento y Capacitación

Con el objetivo de fortalecer la entrega de asesoría, capacitación y apoyo a la gestión de las micro y pequeñas empresas, durante el año 2020 la red de los Centros de Negocios aumentó de 52 a 62 Centros en todo el país y se generaron nuevos satélites permanentes generando mayor cobertura, cercanía y despliegue territorial. Gracias a la rápida adaptación de los Centros a la emergencia sanitaria y las necesidades de sus clientes, los Centros lograron asesorar a más de 24 mil micro y pequeñas empresas con servicios entregados, principalmente, en forma remota.

Las principales asesorías entregadas por el Servicio durante el año 2020 fueron:

- A través de los Centros de Negocios: Acompañamos a los/as emprendedores/as, a través de asesoría técnica personalizada. Orientamos y fortalecemos las capacidades empresariales.
- 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 Superintendencia de

Insolvencia y Reemprendimiento (SUPERIR), otorgamos asesoría financiera contable en temas de solvencia o insolvencia.

Dentro de las principales acciones de acompañamiento realizadas durante el año 2020 están:

- Realizamos ferias a lo largo de todo el país, para que emprendedores/as 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
 - Espacios para interacción de negocios, para vinculación, con la finalidad de generar relaciones comerciales y apoyo transversal.

En el eje de la Capacitación, Sercotec entregó a 348.492 micro y pequeños emprendedores/as participantes, capacitaciones a través de diversos canales con foco en ampliar su conocimiento, fortalecer su desempeño y ampliar sus capacidades empresariales.

Digitalización

En el eje de digitalización destacan los siguientes instrumentos que Sercotec puso a disposición de las micro y pequeñas empresas:

Ruta Digital + Kit Digital: Con el objetivo de entregar herramientas a las micro y pequeñas empresas para facilitar la incorporación y uso de tecnología en la gestión de sus negocios, Sercotec implementó este instrumento que benefició a 7.414 micro y pequeñas empresas que buscaban aumentar la presencia de marca, mejorar la productividad y mejorar la experiencia de sus usuarios.

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.

Reactivación y reinención

Producto del estallido social y posterior pandemia mundial, los micro y pequeños negocios se vieron fuertemente afectados en sus ventas. Con el objetivo de contribuir con la reactivación económica del país, el Servicio implementó 10 Programas Especiales de Emergencia cuyo principal objetivo fue reactivar las actividades económicas interrumpidas o dañadas:

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

Con transferencias por MM\$ 68.346 estos programas beneficiaron a 20.298 micro y pequeñas empresas, concentrando gran parte del trabajo de Sercotec durante el año 2020.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Programa Desarrollo Empresarial en los Territorios

Consiste en la operación de los Centros de Negocios cuyo propósito es apoyar a las Empresas de Menor Tamaño (EMT) en el territorio, brindándoles una oferta de servicios según las necesidades y características particulares.

Con un presupuesto de MM\$ 12.878 los Centros de Negocios de Sercotec asesoraron a más de 24 mil empresas y emprendedores durante el año 2020. Operados por universidades, organizaciones empresariales, corporaciones, fundaciones y consultoras, los Centros proveen un servicio que consiste en:

- 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.
- Capacitación general y especializada
- Acceso a servicios financieros
- Investigación aplicada de negocio y mercado
- Vinculación y articulación con el ecosistema productivo local

Los principales resultados obtenidos durante el periodo son:

- N° total de clientes asesorados: 25.065
- N° de horas de asesorías: 196.265
- N° de empresas con aumento de ventas: 5.090
- Monto total de aumento de ventas: MM\$ 49.043.408
- N° de empresas con nuevos empleos formales: 873
- N° de nuevos empleos formales generados en el periodo de la medición: 2.943
- N° nuevas empresas formalizadas: 1.316
- N° capacitaciones realizadas: 13.758
- N° de participantes: 281.395

Durante el 2020 la red de Centros de Negocios aumentó de 52 a 62 Centros en todo el país y se generaron nuevos satélites permanentes generando mayor cobertura, cercanía y despliegue territorial.

Programa Mejoramiento de la Competitividad de la MIPE

Este programa aborda los problemas de gestión de las Mipes a través de dos componentes: acceso al financiamiento y desarrollo de capacidades empresariales. El programa se materializa a través de una batería de instrumentos destinados a financiamiento de capital de trabajo e inversiones, asistencia técnica especializada, formación empresarial, acceso a canales de comercialización y redes de colaboración.

Crece, Fondo de Desarrollo de Negocios. Dada la situación generada por efecto de la pandemia Covid 19, los fondos del Programa Mejoramiento Competitividad de la MIPE, donde se inserta este instrumento, se redestinan a otros programas relacionados con la emergencia nacional para la atención de los sectores del emprendimiento y la microempresa.

Mejora Negocios, Fondo de Asesorías Empresariales. Dada la situación generada por efecto de la pandemia Covid 19, los fondos del Programa Mejoramiento Competitividad de la MIPE, donde se inserta este instrumento, se redestinan a otros programas relacionados con la emergencia nacional para la atención de los sectores del emprendimiento y la microempresa.

Canales de Comercialización y Redes de Oportunidades de Negocio. Con recursos por MM\$ 245,3 se realizaron actividades de comercialización de productos o servicios con 2.723 participantes en ferias, eventos y encuentros empresariales, generando vínculos de interés para sus negocios y/o trabajo colaborativo.

Formación Empresarial. Dada la situación generada por efecto de la pandemia Covid 19, los fondos del Programa Mejoramiento Competitividad de la MIPE, donde se inserta este instrumento, se redestinan a otros programas relacionados con la emergencia nacional para la atención de los sectores del emprendimiento y la microempresa.

Digitaliza tu Almacén. Se apoyó a 657 negocios de barrio con MM\$ 1.521,4 entregando herramientas de gestión digital y tecnológicas para que los almacenes de Chile puedan hacer crecer sus negocios y mejoren su calidad de vida.

Ruta Digital. Con un monto de MM\$1.307,7 este instrumento benefició a 7.414 micro y pequeñas empresas que, mediante la incorporación y uso de tecnología en la gestión de sus negocios, buscaban aumentar la presencia de marca, mejorar la productividad y mejorar la experiencia de sus usuarios.

Servicios virtuales. Mediante Capacitaciones Virtuales y los Servicios de Asesoría Virtual se logró beneficiar a 46.344 micro y pequeños/as empresarios/as con conocimientos e información orientada a aumentar sus competencias para poner en marcha sus negocios, mejorar la gestión de éste y lograr óptimos resultados.

Programa de Emprendimiento

Este programa tiene como objetivo principal promover la creación de nuevos negocios.

Capital Semilla Emprende. Dada la situación generada por efecto de la pandemia Covid 19, los fondos orientados a la implementación de este instrumento, se redestinan a otros programas relacionados con la emergencia nacional para la atención de los sectores del emprendimiento y la microempresa.

Capital Abeja Emprende. Con un presupuesto total de MM\$ 2.119,2 se benefició a 484 emprendedoras. Este instrumento destinado sólo a mujeres, incluye asesoría y capacitación necesaria para mejorar la presentación de los proyectos y sus posibilidades de éxito en sus negocios.

Programa para Grupo de Empresas y Organizaciones Empresariales.

Juntos, Fondo para negocios asociativos. Dada la situación generada por efecto de la pandemia Covid 19, los fondos orientados a la implementación de este instrumento, se redestinan a otros programas relacionados con la emergencia nacional para la atención de los sectores del emprendimiento y la microempresa.

Fondo de Desarrollo de Ferias Libres. Con MM\$ 1.865,9 se benefició a 92 ferias libres, con proyectos destinados a fortalecer la modernización, la asociatividad, la gestión e innovación de las ferias, haciéndolas más atractivas y competitivas.

Fortalecimiento Gremial y Cooperativo. Con MM\$ 800,1 se financiaron los proyectos de 138 gremios y cooperativas regionales. Este instrumento apoya la creación de nuevas organizaciones y también el fortalecimiento de organizaciones empresariales ya existentes, con el propósito de mejorar los servicios a sus asociados.

Programa Barrios Comerciales. Con recursos por MM\$ 1.824 se implementó este programa, beneficiando a 42 barrios de distintas regiones del país.

Programas Especiales

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 año 2020 creamos el programa especial Reactídate, para enfrentar la emergencia productiva y apoyar a las micro y pequeñas empresas afectadas por la pandemia de Covid 19.

El detalle de las transferencias en MM\$ y las coberturas logradas durante el año 2020 es el siguiente:

- Emergencia: MM\$ 59,1 / 12 beneficiarios.
- Kit de Sanitización: MM\$ 1.739,4 / 169 beneficiarios
- Reactídate con Sercotec: MM\$ 19.584,2 / 4.736 beneficiarios
- Reactídate Multisectorial: MM\$ 6.407,4 / 2.045 beneficiarios
- Reactídate Organizaciones Regionales: MM\$ 3.819,7 / 253 beneficiarios
- Reactídate Pyme: MM\$ 15.717,9 / 5.420 beneficiarios
- Reactídate Turismo: MM\$ 14.736,6 / 4.938 beneficiarios
- Reactídate Turismo Fogape: MM\$ 3.898,9 / 1.273 beneficiarios
- Recuperación de Barrios: MM\$ 1.006,6 / 1.007 beneficiarios
- Zona Cero: MM\$ 1.376,2 / 445 beneficiarios

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Para el año 2021 los desafíos serán:

- **Mejorar la focalización de nuestros instrumentos** concentrando y mejorando el servicio dirigido a los beneficiarios, según las prioridades definidas por las regiones en sus estrategias de desarrollo.
- **Fomentar la digitalización de los negocios** integrando nuevas tecnologías en todas las áreas de un negocio con el objetivo de optimizar procesos, mejorar su competitividad y ofrecer un nuevo valor añadido a los clientes.
- **Apoyar la reinversión de las Mipes**, desarrollando en ellas la capacidad de adaptarse a las nuevas circunstancias para lograr la sostenibilidad de sus negocios.

Desafíos en Programa de Emprendedores

- 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.

Durante el año 2021 se espera ejecutar todos los instrumentos asociados a este Programa:

- Capital Semilla Emprende
- Capital Abeja Emprende
- Emprende Adulto Mayor

Desafíos en Programa de Mejoramiento de la Competitividad de las Mipes

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

Desafíos en Programa Grupos de Empresas Asociatividad

- Potenciar digitalización, eficiencia energética y gestión de residuos en los programas de Fortalecimiento Gremial y Ferias Libres.

- Propiciar la sustentabilidad en 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 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.

Desafíos en Programas Especiales

- 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 las etapas 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.

Desafíos Programa Centros de Negocios Sercotec

- 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 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.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	35
.Anexo 2: Recursos Humanos	39
.Anexo 3: Recursos Financieros	50
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	57
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	59
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	60
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	60
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	65
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	67
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	68
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	74
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	75
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	76

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

SERCOTEC es una corporación de derecho privado regida por sus propios estatutos. Obtuvo su personalidad jurídica mediante D.S. N°3.483 de 06.07.1955, en donde se aprobaron sus estatutos. La última modificación a éstos fue realizada por D.S. N°495 de 27.07.1986.

Misión Institucional

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

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Generar cambios en el acceso a mercados, despejar barreras de entrada a ellos y disminuir la burocracia gubernamental de modo de impulsar el emprendimiento e incrementar la productividad de la economía.
3	Crear programas de acceso al financiamiento, apoyo a la gestión, desarrollo de capacidades empresariales y de mecanismos de asociatividad para las Empresas de Menor Tamaño de modo de poder enfrentar la transformación digital.
4	Desarrollar programas innovación para disminuir la brecha digital de las pequeñas y medianas empresas, fortaleciendo plataformas de capacitación, comercialización y colaboración, que les permita competir en nuevos mercados.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Aumentar la productividad de las micro y pequeñas empresas apoyadas por SERCOTEC, para mejorar su competitividad.
2	Potenciar la sostenibilidad de los emprendimientos apoyados por SERCOTEC
3	Potenciar la descentralización y el desarrollo de los territorios, a través de la focalización de nuestros instrumentos y la articulación de los actores relevantes de la región.
4	Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la entrega simple de servicios que permitan una experiencia ágil y cercana.

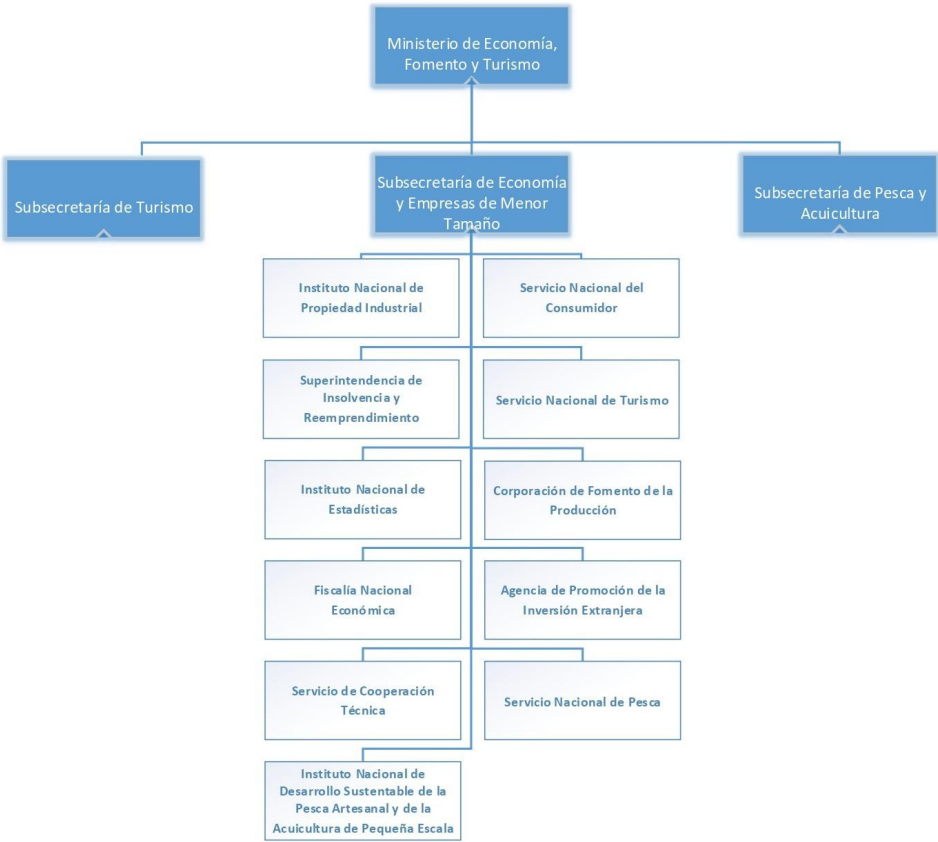
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Programa de Desarrollo Empresarial en los Territorios	Consiste en la continuidad operativa de la red de Centros de Desarrollo de Negocios para apoyar a las EMT en el territorio, brindándoles una oferta de servicios según las necesidades y características particulares. Los Centros integrarán la oferta de fomento productivo existente en el territorio e incentivarán el desarrollo de redes comerciales nacionales e internacionales.	1, 3, 4
2	Programa para el Mejoramiento de la Competitividad de la MIPE	El producto considera abordar el problema de las empresas MIPE a través de dos componentes: Acceso al financiamiento y Desarrollo de capacidades empresariales. En cada uno de estos componentes las Direcciones Regionales de SERCOTEC implementarán una batería de instrumentos destinados a financiamiento de capital de trabajo e inversiones, asistencia técnica especializada, formación empresarial, acceso a canales de comercialización y redes de colaboración.	1, 4
3	Programa de Emprendimiento	Producto destinado a promover la creación de nuevos negocios y su formalización.	2, 4
4	Programa para Grupo de Empresas y Organizaciones Empresariales	Conjunto de instrumentos que fomentan la asociatividad, a través de proyectos grupales para capturar oportunidades de mercado en conjunto.	1, 4

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

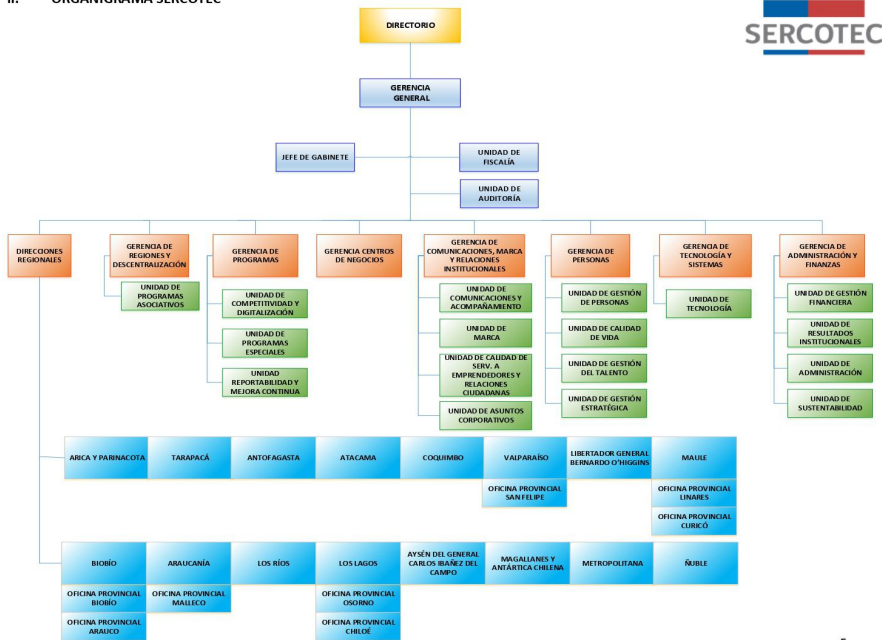
Nro.	Descripción	Cantidad
1	Micro y pequeñas empresas con oportunidad de negocios	485.008
2	Emprendedores	545.882
3	Empresas vinculadas a asociaciones o grupos de empresas, y organizaciones con fines productivos y/o comerciales	58.201

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

II. ORGANIGRAMA SERCOTEC



5

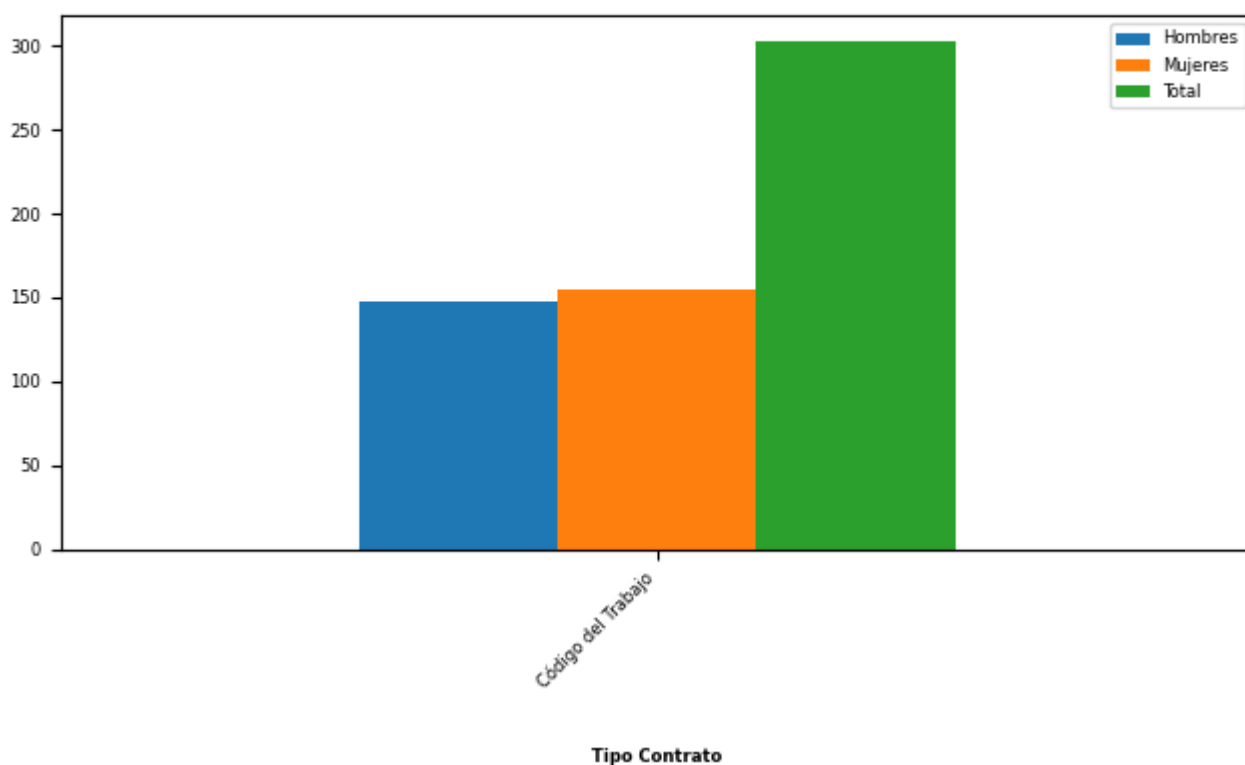
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
GERENTE GENERAL	BRUNO LEONELLO TRISOTTI MARTINEZ
GERENTA DE PROGRAMAS	MARILYN ELIZABETH MASBERNAT CAMBIASO
GERENTE CENTROS DE NEGOCIOS	ALEJANDRO AMADOR MIRANDA MUÑOZ
GERENTA DE REGIONES Y DESCENTRALIZACIÓN	MARIZA ANDREA GUAJARDO CARTES
GERENTA DE COMUNICACIONES Y MARCA	LUZ MARIA ELGUETA FERNANDEZ
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	FRANCISCO JAVIER CANCINO MARAMBIO
GERENTE DE PERSONAS	LUIS FELIPE VELASCO SCHLEYER
GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS FISCAL	DANIEL LEONARDO GUERRA ARISMENDI
DIRECTOR REGIONAL ARICA Y PARINACOTA	JUAN CRISTOBAL LABARCA AGURTO
DIRECTOR REGIONAL TAPARACÁ	RIGOBERTO ALEJANDRO VARGAS SALAZAR
DIRECTOR REGIONAL ANTOFAGASTA	PATRICIO ALEJANDRO BURG LEON
DIRECTORA REGIONAL ATACAMA	SACHA IVAN RAZMILIC BURGOS
DIRECTOR REGIONAL COQUIMBO	NATALIA DANIELA BRAVO BASSI
DIRECTOR REGIONAL VALPARAÍSO	FERNANDO DEL CARMEN CONTRERAS JARA
DIRECTORA REGIONAL METROPOLITANA	CRISTIAN AGUSTIN MELLA URRRA
DIRECTOR REGIONAL O´HIGGINS	OLGA TERESA CATENACCI VEGA
DIRECTOR REGIONAL MAULE	SEBASTIAN IGNACIO OSORIO MUNIZAGA
	GERARDO NICOLAS CASTILLO ARANCIBIA

Cargo	Nombre
DIRECTOR REGIONAL ÑUBLE	IGNACIO KARIM VIDAL MUFDI
DIRECTOR REGIONAL (S) BIOBÍO	PEDRO RODRIGO ALARCON BUSTOS
DIRECTOR REGIONAL LA ARAUCANÍA	RENE FERNANDO FERNANDEZ HUERTA
DIRECTOR REGIONAL LOS RÍOS	MIGUEL ANGEL MUÑOZ CARVAJAL
DIRECTOR REGIONAL LOS LAGOS	ANDRES ALEJANDRO SANTANA RIQUELME
DIRECTORA REGIONAL AYSÉN	CINTHYA GIOVANNA PANTANALLI WANDERSLEBEN
DIRECTORA REGIONAL MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	MARIA SOLEDAD SOLO DE ZALDIVAR ESTEFO

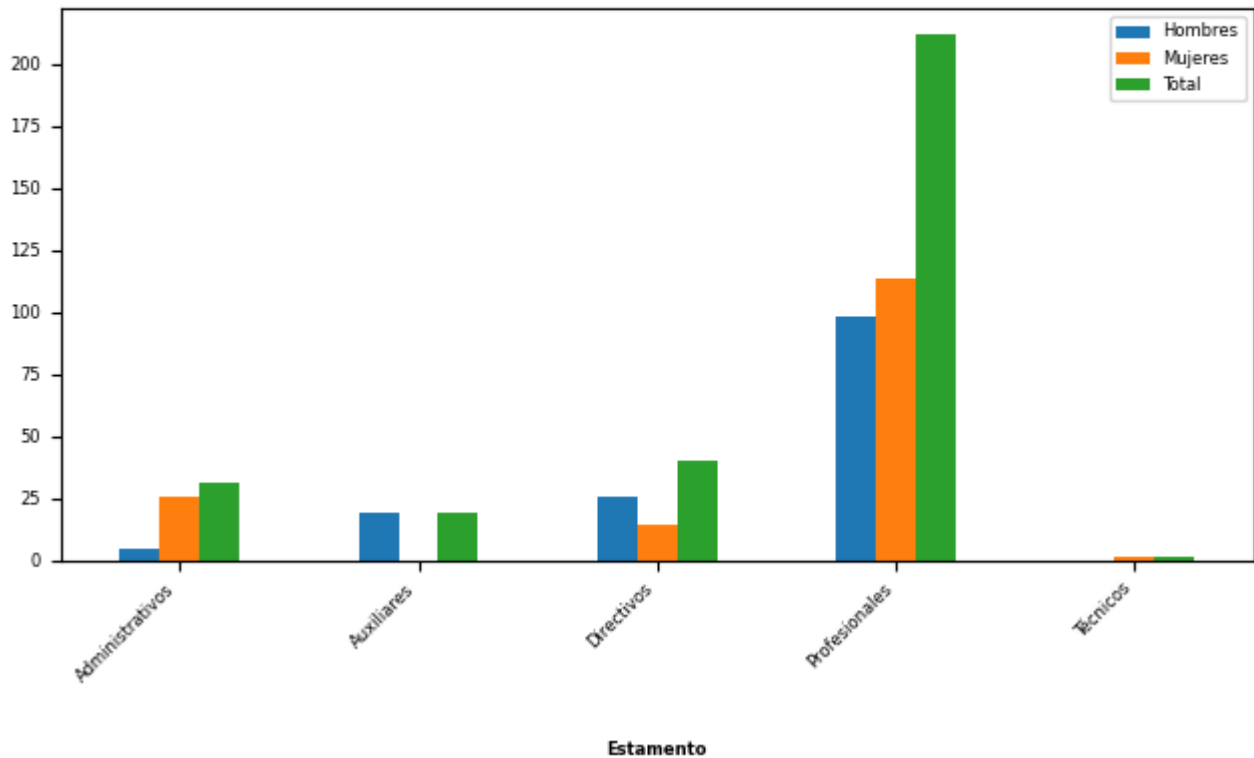
Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



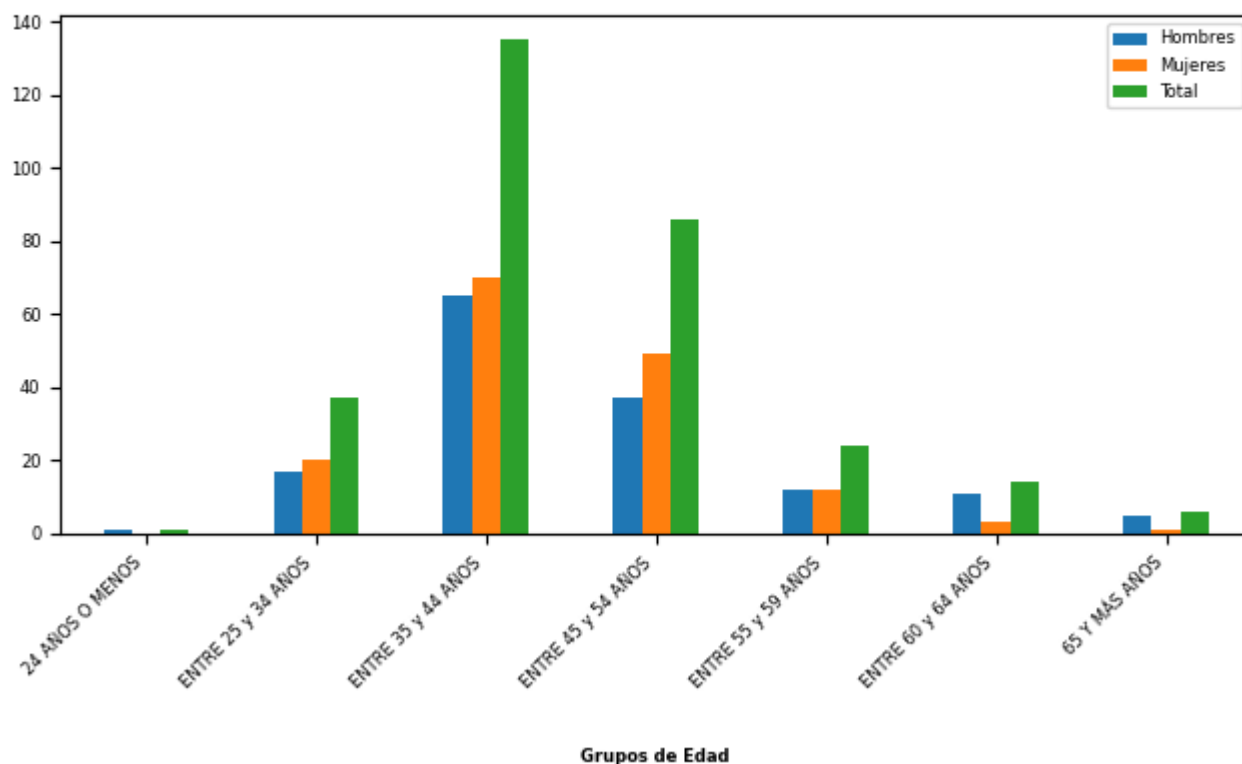
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Código del Trabajo	155	100,0	148	100,0	303	100,0
Total	155		148		303	
Porcentaje	51,16		48,84			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



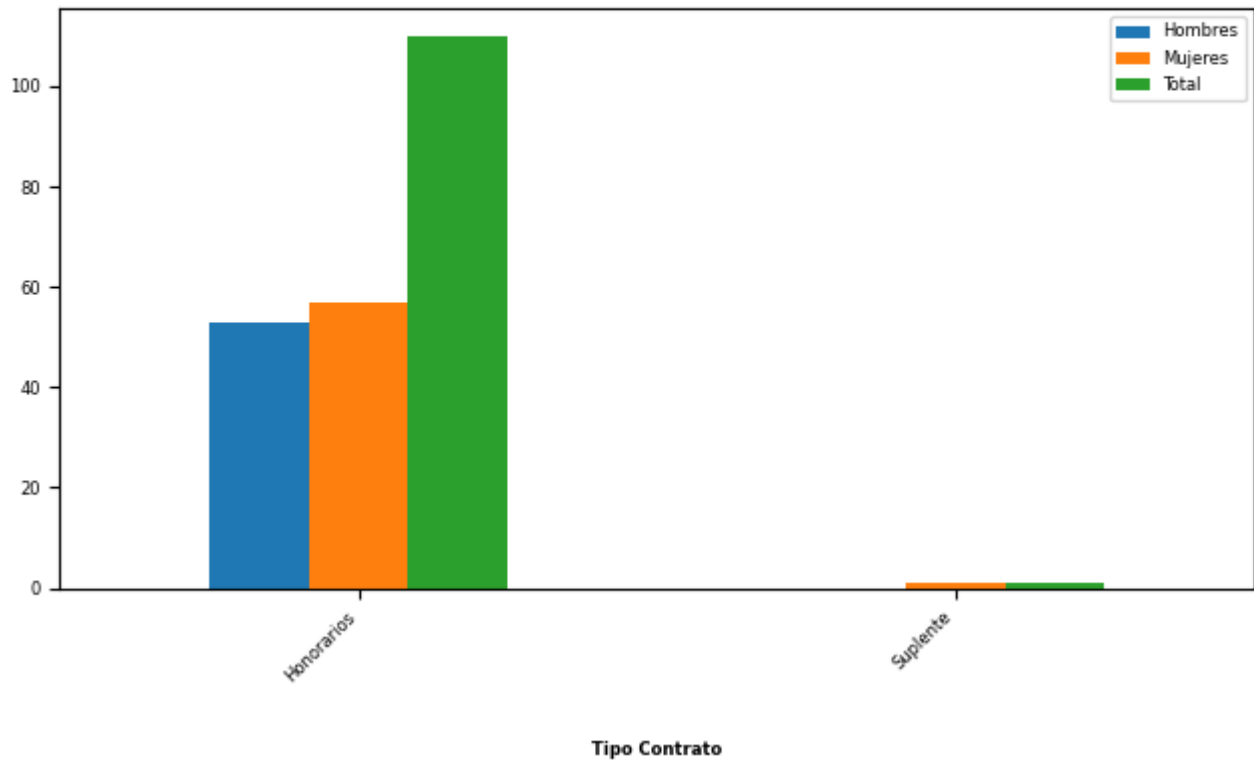
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	26	16,77	5	3,38	31	10,23
Auxiliares	0	0	19	12,84	19	6,27
Directivos	14	9,03	26	17,57	40	13,2
Profesionales	114	73,55	98	66,22	212	69,97
Técnicos	1	0,65	0	0	1	0,33
Total	155		148		303	
Porcentaje	51,16		48,84			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



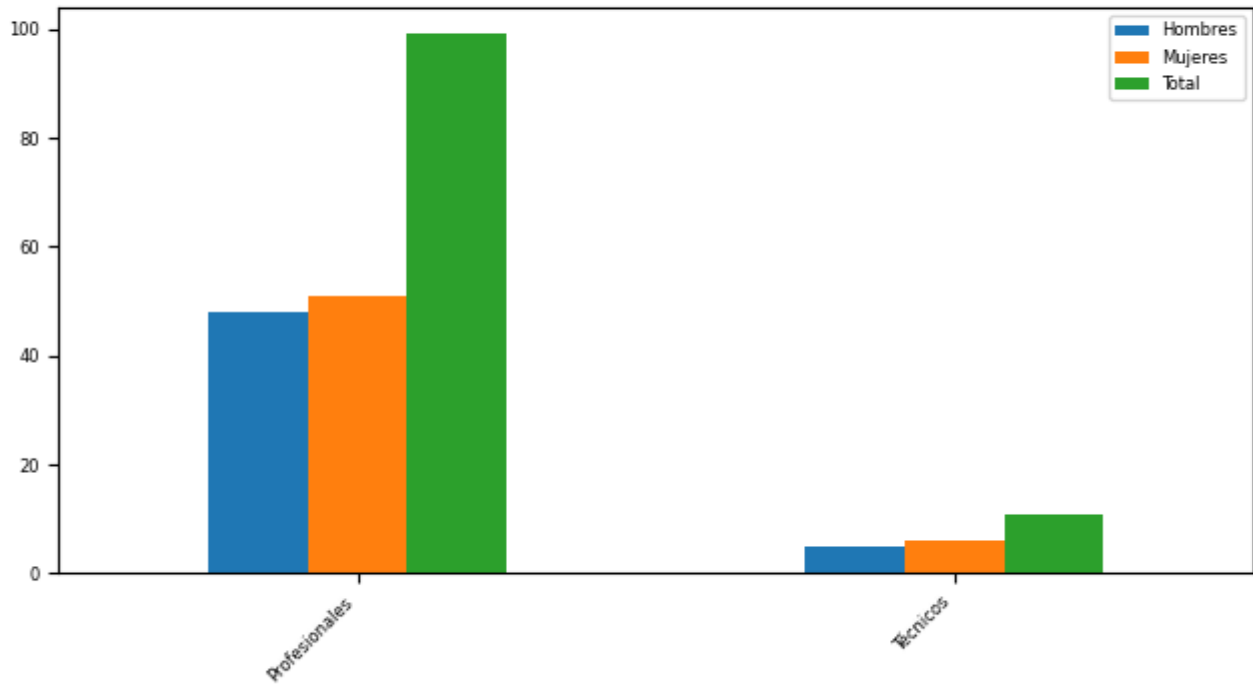
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
24 AÑOS O MENOS	0	0	1	0,68	1	0,33
ENTRE 25 y 34 AÑOS	20	12,9	17	11,49	37	12,21
ENTRE 35 y 44 AÑOS	70	45,16	65	43,92	135	44,55
ENTRE 45 y 54 AÑOS	49	31,61	37	25,0	86	28,38
ENTRE 55 y 59 AÑOS	12	7,74	12	8,11	24	7,92
ENTRE 60 y 64 AÑOS	3	1,94	11	7,43	14	4,62
65 Y MÁS AÑOS	1	0,65	5	3,38	6	1,98
Total	155		148		303	
Porcentaje	51,16		48,84			

Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	57	98,28	53	100,0	110	99,1
Suplente	1	1,72	0	0	1	0,9
Total	58		53		111	
Porcentaje	52,25		47,75			

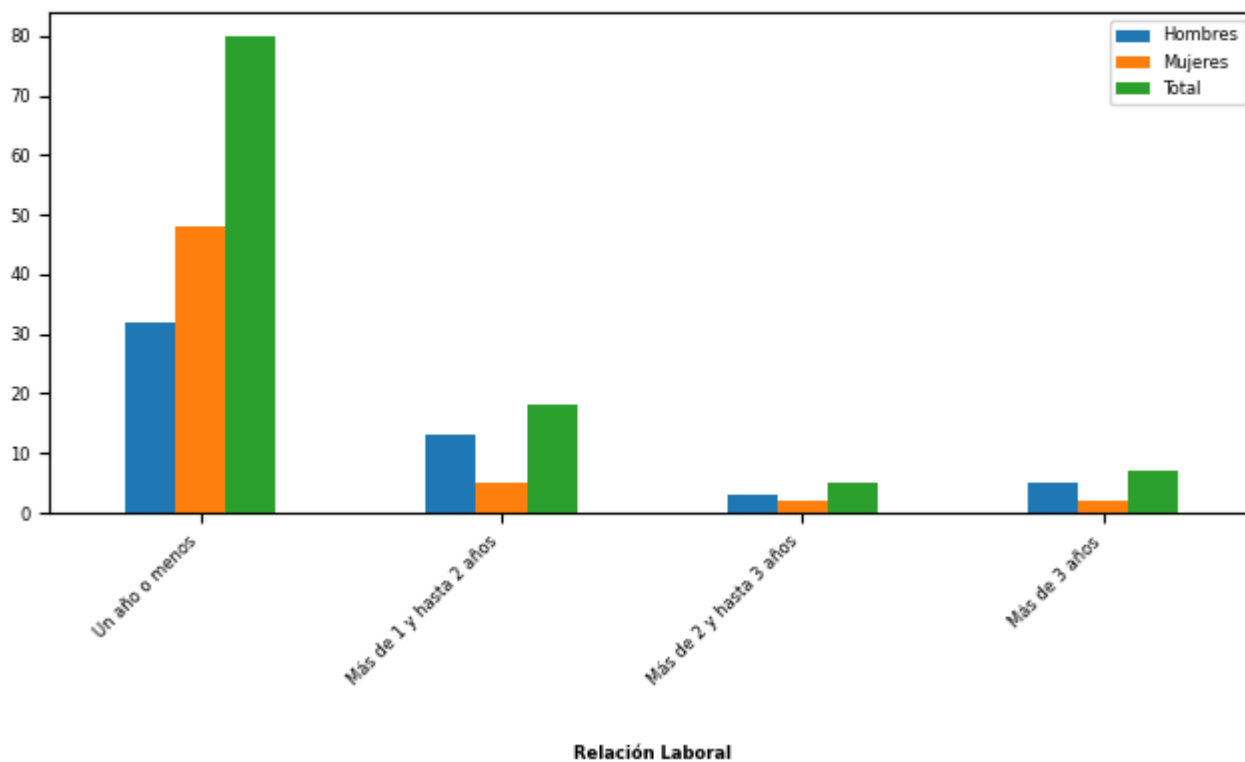
Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Profesionales	51	89,47	48	90,57	99	90,0
Técnicos	6	10,53	5	9,43	11	10,0
Total	57		53		110	
Porcentaje	51,82		48,18			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	48	84,21	32	60,38	80	72,73
Más de 1 y hasta 2 años	5	8,77	13	24,53	18	16,36
Más de 2 y hasta 3 años	2	3,51	3	5,66	5	4,55
Más de 3 años	2	3,51	5	9,43	7	6,36
Total	57		53		110	
Porcentaje	51,82		48,18			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.			
(b) Total de ingresos a la contrata año t			
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	%	%	%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1			
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección			
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	%	%	%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	50	30	20
(b) Total dotación efectiva año t	306	310	303
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	16,34%	9,68%	6,60%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	6	1	1
Otros retiros voluntarios año t	1	13	7
Funcionarios retirados por otras causales año t	43	16	12

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	50	30	20

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	48	50	12
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	50	30	20
Porcentaje de recuperación (a/b)	96%	166%	60%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t			
(b) Total Planta efectiva año t			
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)			

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t			
(b) Total Contratos efectivos año t			
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)			

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	213	272	299
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	310	303
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	69,61%	87,74%	98,68%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	1.007	947	204
(b) Total de participantes capacitados año t	383	654	1.046
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	2,63	1,45	0,20

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	3	1	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	21	20	19
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	14,29%	5,00%	5,26%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	12	16	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	310	303
Porcentaje de becados (a/b)	3,92%	5,16%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	141	224	225
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	310	303
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,46	0,72	0,74

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	111	123	169
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	310	303
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,36	0,40	0,56

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	1	13	1
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	310	303
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,00	0,04	0,00

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	1.578	1.308	457
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	310	303
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	5,16	4,22	1,51

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1			
Lista 2			
Lista 3			
Lista 4			
(a) Total de funcionarios evaluados	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	310	303
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t			
(b) Total de ingresos a la contrata año t			
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)			

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t			
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1			
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)			

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t			
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1			
Porcentaje (a/b)	%	%	%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	65.313.659	109.013.066	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	33.146.893	30.847.068	1
OTROS INGRESOS CORRIENTES	748.044	2.501.625	2
APORTE FISCAL	31.411.200	75.642.873	3
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	7.522	21.500	4
GASTOS	66.057.718	108.752.019	
GASTOS EN PERSONAL	10.034.513	10.285.536	5
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.352.794	2.108.423	6
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	742.111	467.630	7
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	51.907.180	91.622.112	8
INTEGROS AL FISCO	254.776	3.711.836	9
OTROS GASTOS CORRIENTES	74.582	18.872	10
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	437.311	351.480	11
SERVICIO DE LA DEUDA	254.451	186.130	12
RESULTADO	-744.059	261.047	13

Notas:

1: ok

2: ok

3: ok

4: ok

5: ok

6: ok

7: ok

8: ok

9: ok

10: ok

11: ok

12: ok

13: ok

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	55.783.946	108.432.798	109.013.066	-580.268	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	33.005.350	30.847.068	30.847.068	0	
	02		Del Gobierno Central	33.005.350	30.847.068	30.847.068	0	
		004	Corporación de Fomento de la Producción	33.005.350	30.847.068	30.847.068	0	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	166.167	1.639.458	2.501.625	-862.167	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	122.238	122.238	178.556	-56.318	
	99		Otros	43.929	1.517.220	2.323.069	-805.849	
9			APORTE FISCAL	22.612.429	75.932.572	75.642.873	289.699	
	01		Libre	22.612.429	75.932.572	75.642.873	289.699	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	13.700	21.500	-7.800	
	03		Vehículos	0	13.700	21.500	-7.800	
			GASTOS	55.783.946	108.883.202	108.752.019	131.183	
21			GASTOS EN PERSONAL	9.394.328	10.394.553	10.285.536	109.017	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.216.812	2.108.423	2.108.423	0	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	145.022	466.122	467.630	-1.508	
	01		Prestaciones Previsionales	145.022	466.122	467.630	-1.508	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	43.486.391	91.655.138	91.622.112	33.026	
	01		Al Sector Privado	43.486.391	91.655.138	91.622.112	33.026	
		131	Programa Mejoramiento de Competitividad de la MIPE	14.206.119	3.183.425	3.183.424	1	1
		132	Programa Emprendedores	6.019.481	2.757.264	2.752.228	5.036	2

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
		133	Programa Dirigido a Grupos de Empresas Asociatividad	7.551.642	4.490.111	4.488.831	1.280	3
		134	Programa Desarrollo Empresarial en los Territorios	15.478.289	12.878.289	12.878.289	0	4
		152	Programas Especiales	230.860	68.346.049	68.319.340	26.709	5
25			INTEGROS AL FISCO	0	3.711.836	3.711.836	0	
	99		Otros Integros al Fisco	0	3.711.836	3.711.836	0	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES	0	472	18.872	-18.400	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	0	472	18.872	-18.400	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	541.393	360.037	351.480	8.557	
	03		Vehículos	36.005	0	0	0	
	04		Mobiliario y Otros	15.390	6.064	6.060	4	
	05		Máquinas y Equipos	5.130	1.795	1.795	0	
	06		Equipos Informáticos	119.681	56.531	51.593	4.938	
	07		Programas Informáticos	365.187	295.647	292.032	3.615	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	0	186.621	186.130	491	
	07		Deuda Flotante	0	186.621	186.130	491	

Notas:

1:OK

2:OK

3:OK

4:OK

5:OK

c) Indicadores Financieros

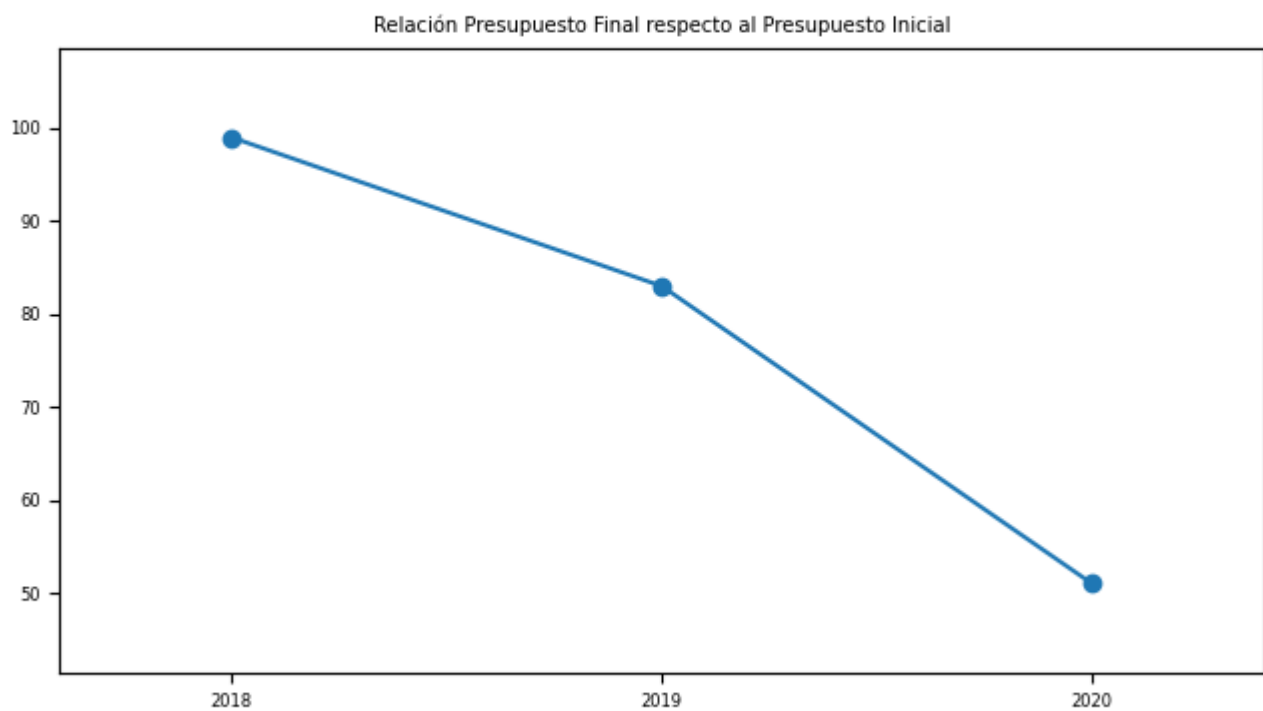
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
99,75	83,7	51,23

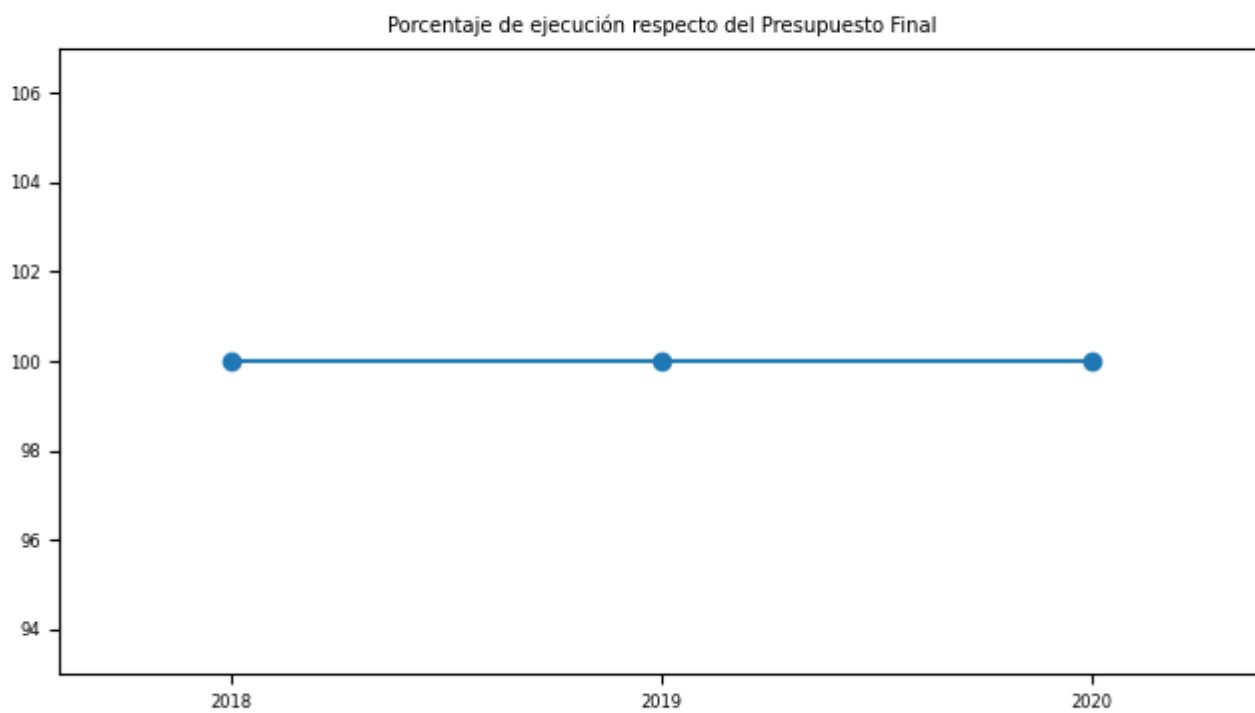


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: % ok

2018	2019	2020
100,6	100,2	100,6



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

Denom.	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Líneas regulares de subsidios	27.777.242	10.430.800	10.424.483	Asignación 2401131, 2401132 y 2401133
10 nuevos Centros de Desarrollo de Negocios y 4 nuevos profesionales para su seguimiento, rendición de gasto y contraparte técnica.	15.478.289	12.878.289	12.878.289	Asignación 2401134

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

No aplica

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 100,0%

Programa de Emprendimiento

Porcentaje de Emprendedores que concretan una idea de negocio en el año t

Fórmula de cálculo: (N° de emprendedores que accede al instrumento y que inician la ejecución de su Plan en el año t/N° de emprendedores que accede al instrumento en el año t)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	94,0%	89,0%	89,7%	97,1%	93,1%	100,0%
N° de emprendedores que accede al instrumento y que inician la ejecución de su Plan en el año t	1.243	1.122	1.178	470	1.525	
N° de emprendedores que accede al instrumento en el año t	1.322	1.256	1.313	484	1.638	

Programa de Desarrollo Empresarial en los Territorios

Porcentaje de clientes que reciben asesoría en los Centros de Desarrollo de Negocios en el año t

Fórmula de cálculo: (N° de clientes asesorados en el año t/N° potencial de clientes a asesorar por la red de centros de desarrollo de negocios)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	90,5%	105,1%	113,8%	117,0%	100,0%	100,0%
N° de clientes asesorados en el año t	17.876	20.749	22.469	24.369	20.749	
N° potencial de clientes a asesorar por la red de centros de desarrollo de negocios	19.750	19.750	19.750	20.820	20.749	

Programa para Grupo de Empresas y Organizaciones Empresariales

Porcentaje de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas con logro de sus objetivos en el periodo t

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ}$ de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas con logro en sus objetivos en el periodo t/ N° de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas seleccionados en el periodo t) $\times 100$

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	88,0%	87,0%	92,0%	91,0%	89,0%	100,0%
Nº de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas con logro en sus objetivos en el periodo t	91	92	131	128	108	
Nº de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas seleccionados en el periodo t	103	106	142	141	121	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
2020	Apoyo el emprendimiento y turismo vía Sercotec y Corfo por 50 millones de dólares. Beneficia a 20.000 Pymes	Terminado
2020	Campana Elijo PYME, para que prefieran productos de estas empresas	Terminado

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)

Cuadro 8: Programas e Instituciones Evaluadas (2019-2020)

Tipo de la evaluación	Programa/ Institución	Año	Estado	Monto	Link de descarga	Evaluación Dipres (SI/ NO)
Evaluacion EFA	CORFO/ SERCOTEC	2020	TERMINADA	None	http://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html	si
satisfaccion de usuarios	Sercotec	2020	terminada	15		no

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

Programa / Institución: Programa de Desarrollo Empresarial en los Territorios

Año Evaluación: 2019

Fecha del Informe: Diciembre 2020

Compromiso: Reportar y monitorear en los Centros de Negocios el cumplimiento anual de una tasa de renovación de clientes, es decir, establecer una tasa anual de clientes que nunca fueron atendidos por el programa, para ello se utilizará el identificador de clientes que considera el sistema de gestión del programa (NEOSERRA). En caso de incumplimiento se establecerán medidas correctivas y de mejora, las cuales deberán ser implementadas para el periodo siguiente en los Centros. Los resultados de la tasa de renovación serán informados en el proceso de monitoreo del programa conforme a las indicaciones y acuerdos que se establezcan con el Departamento de Asistencia Técnica de la División de Control de Gestión de la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda.

Cumplimiento: Se reportará conforme a lo establecido, ya que está coordinado con el Departamento de asistencia técnica de la división de control de gestión de DIPRES del Ministerio de Hacienda en el monitoreo de programas de año 2021.

Programa / Institución: Programa de Desarrollo Empresarial en los Territorios

Año Evaluación: 2019

Fecha del Informe: Junio 2020

Compromiso: Asegurar, que las mediciones de los indicadores de la MML sean comparables entre CDN, considerando el tamaño de cada centro, de forma que la Gerencia de Centros, y las Direcciones Regionales de Sercotec puedan gestionar con aquellos CDN que sean menos eficaces y eficientes.

Cumplimiento: Todos los meses se mide la actividad de los centros de negocio basados en el sistema de información que posee el programa, NeoSerra, y los datos e indicadores obtenidos son reportados directamente a los involucrados (Gerencia de Centros de Negocios, Directivos de Centros de Negocios, Directivos de Sercotec, Directores Regionales de Sercotec y profesionales de gerencia de Centros de negocios). Dicha información es comparable, conforme la realidad de cada centro. Asimismo, los datos y la información obtenida de Neoserra, permite medir un porcentaje significativo de los indicadores de la matriz de marco lógico del programa, que se complementa con la información contable de indicadores de ejecución presupuestaria.

Programa / Institución: Programa de Desarrollo Empresarial en los Territorios

Año Evaluación: 2019

Fecha del Informe: Diciembre 2020

Compromiso: Presentar mediciones de los resultados obtenidos en: ventas, empleos nuevos generados o empleos retenidos, nuevos productos generados para el mercado, inversión realizada. Lo anterior, asegurando sean comparables entre CDN, considerando el tamaño de cada centro. Ello finalmente permitirá conocer y caracterizar el tipo de clientes del programa que no logra este tipo de resultados.

Cumplimiento: Todos los meses se mide la actividad de los centros de negocio basados en el sistema de información que posee el programa, NeoSerra, y los datos e indicadores obtenidos son reportados directamente a los involucrados (Gerencia de Centros de Negocios, Directivos de Centros de Negocios, Directivos de Sercotec, Directores Regionales de Sercotec y profesionales de gerencia de Centros de negocios). Dicha información es comparable, conforme la realidad de cada centro. Particularmente con las variables de ventas, empleos nuevos, generados o retenidos; nuevos productos generados para el mercado e inversión realizada, se generan informes semestrales y anuales. Dichos informes son comparables entre CDN, a nivel regional y tamaño de cada Centro. Para diciembre de 2020, se espera entregar un informe con el análisis del periodo 2018-primer semestre 2020, el cual permitirá conocer la trayectoria del programa en las variables definidas.

Programa / Institución: Programa de Desarrollo Empresarial en los Territorios

Año Evaluación: 2019

Fecha del Informe: Junio 2020

Compromiso: Revisar el proceso de control presupuestario del programa, de forma tal que se pueda evaluar la factibilidad para verificar la concreción de los aportes de los operadores de los centros y su destino en el proceso de rendiciones establecidos para el programa. Asegurando que las mediciones sean comparables entre CDN.

Cumplimiento: Existe un control y seguimiento del presupuesto anual de los centros, en el cual se detalla el presupuesto aportado por Sercotec y el Operador. Este presupuesto es rendido y controlado trimestralmente por los ejecutivos contraparte de Sercotec a través de proceso manual de planillas de rendición excel. En nuestra contabilidad solo se refleja el control presupuestario de los recursos entregados por Sercotec. Lo anterior da cuenta que si existe la información y control presupuestario tanto de aporte de Sercotec como el operador en la Gerencia de Administración y Finanzas, sin embargo como esto registros con manuales no es posible por el entregar estadísticas de estos datos ya que no se encuentran sistematizados y el costo de levantar toda esa información es alto. Durante el 2020 se avanzó con un convenio con la Contraloría General de La República, proyecto que considera levantar un proyecto de rendiciones sin embargo dadas las restricciones sanitarias no fue posible continuar con éste.

Programa / Institución: Programa de Desarrollo Empresarial en los Territorios

Año Evaluación: 2019

Fecha del Informe: Junio 2020

Compromiso: Revisar el proceso de control presupuestario del programa y evaluar la factibilidad de medir y conocer el costo de las asesorías brindada por los CDN (se excluye la capacitación y la atención de público en general). Asegurando que las mediciones sean comparables entre CDN.

Cumplimiento: Existe un control y seguimiento del presupuesto anual de los centros, en el cual se detalla el presupuesto aportado por Sercotec y el Operador. Este presupuesto es rendido y controlado trimestralmente por los ejecutivos contraparte de Sercotec a través de proceso manual de planillas de rendición excel. En nuestra contabilidad solo se refleja el control presupuestario de los recursos entregados por Sercotec. Lo anterior da cuenta que si existe la información y control presupuestario tanto de aporte de Sercotec como el operador en la Gerencia de Administración y Finanzas, sin embargo como esto registros con manuales no es posible por el entregar estadísticas de estos datos ya que no se encuentran sistematizados y el costo de levantar toda esa información es alto. Durante el 2019 se estaba levantando un proyecto de rendiciones sin embargo dadas las restricciones presupuestarias no fue posible continuar con éste. Dado lo expuesto en el punto anterior hoy no es posible recabar esta información, sin embargo evaluaremos las posibilidades existentes para poder dar cuenta a este requerimiento.

Programa / Institución: Programa de Desarrollo Empresarial en los Territorios

Año Evaluación: 2019

Fecha del Informe: Diciembre 2020

Compromiso: De existir la factibilidad de medir y conocer los costos de las asesorías, implementar en el proceso de control presupuestario del programa la estimación de costos conforme a las indicaciones y acuerdos que se establezcan con el Departamento de Asistencia Técnica de la División de Control de Gestión de la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda.

Cumplimiento: Se informará de los avances en esta materia en conformidad a lo acordado con el Departamento de Asistencia Técnica de la División de Control de Gestión de la DIPRES

Programa / Institución: Programa de Desarrollo Empresarial en los Territorios

Año Evaluación: 2019

Fecha del Informe: Diciembre 2020

Compromiso: Presentar diseño y medición de indicadores que serán utilizados con la información de SII. Asegurando que las mediciones sean comparables entre CDN, considerando el tipo de clientes (N1,N2,N3) de los CDN.

Cumplimiento: A nivel institucional se ha establecido un trabajo conjunto entre Sercotec y El Servicio de Impuestos Internos (SII), en el cual se pueden desarrollar análisis estadísticos a nivel global de los beneficiarios del programa de Centros, realizando comparaciones a los niveles de desagregación que SII puede permitir a nivel regional, rubro, nivel de ventas, etc. Durante el año 2020 se trabajó en el análisis de resultados que se realizarán con la información compartida entre Sercotec y SII, que se levantó, con la información disponible en SII de beneficiarios en el periodo 2015- 2019, asociada a formularios 29, 22 y 1887, se estableció análisis de ventas, montos de los formularios desagregados por rubro y tipo de clientes (N1,N2,N3) y grupos de control, entre otras variables que sirvieron de base para estudios internos.

Programa / Institución: Programa de Desarrollo Empresarial en los Territorios

Año Evaluación: 2019

Fecha del Informe: Diciembre 2020

Compromiso: Medir las acciones de asesoría que se orientan a mejorar el desarrollo de las empresas y que no necesariamente implican mejoramiento de ventas y/o empleo, caracterizar las empresas y/o emprendedores atendidos, cuantificar su magnitud en la carga de los asesores mentores de los CDN, y a la luz de los resultados mejorar el diseño de la intervención. Los resultados de estas mediciones serán

informados en el proceso de monitoreo del programa conforme a las indicaciones y acuerdos que se establezcan con el Departamento de Asistencia Técnica de la División de Control de Gestión de la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda.

Cumplimiento: En base a la información registrada en el Sistema NEOSERRA, es posible medir las acciones de asesoría que se orientan a mejorar el desarrollo de las empresas atendidas por los Centros, en variables complementarias a las ventas y/o empleo. en medios de verificación se proporciona información comparada de las variables solicitadas, se informará según lo establecido en monitoreo de programas de DIPRES 2021.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	Partida Presupuestaria	7
Servicio	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	Capitulo Presupuestario	16
Dotación	303		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	65	65,0
2.- Eficiencia Institucional	3	20	20,0
3.- Calidad de Servicio	3	15	15,0
Total	9	100	100,0

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					65%	65,0%
1	Porcentaje de clientes que reciben asesoría en los Centros de Desarrollo de Negocios en el año t	100,0 %	117.00 % (24369.0 / 20820.0)*100	117.00 %	30	30,0
2	Porcentaje de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas con logro de sus objetivos en el periodo t	89 %	91.00 % (128 /141)*100	102.25 %	30	30,0
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	80.00 % (4 /5)*100	80.00 %	5	5,0

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					20%	20,0%
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	89.18 % (2459903.00 / 2758205.00)*100	Cumple	10	10,0
5	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	18,00 %	14.88 % (16181240.00 / 108752019.00)*100	120.97 %	5	5,0
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	41.19 kWh/m2 316292.36 / 7678.00	Cumple	5	5,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					15%	15,0%
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	98,05 %	99.92 % (3982.00 / 3985.00)*100	101.91 %	5	5,0
8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	100,00 %	100.00 % (14.00 / 14.00)*100	100.00 %	5	5,0
9	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	1.47 días 1293.00 / 877.00	Cumple	5	5,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					100,0%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del Bono)	

Para el indicador Medidas para la igualdad de género implementadas, Aplico causa externa acreditada

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2018	22	13,45	3,14	99,86	372.090.000,0
2019	22	13,64	3,09	99,86	371.270.000,0
2020	23	13,17	3,04	99,96	428.190.000,0

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	No aplica

iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.

El Servicio elaboró un Diagnóstico interno para la determinación de inequidades, barreras y brechas de género en Sercotec, el documento aborda los siguientes puntos: • Revisión de los mecanismos de contratación y promoción interna con perspectiva de género. • Revisión de los permisos relacionados a paternidad, maternidad y familia con perspectiva de género. Se actualizan las políticas de gestión de personas con enfoque de género, con un alcance para el año 2020 de los dos puntos anteriormente mencionados. La Resolución N° 10.011, del 10 de noviembre de 2020, aprueba la actualización del documento denominado "Políticas de Gestión de Personas". La elaboración del Diagnóstico interno para la determinación de inequidades, barreras y brechas de género en Sercotec es el primer paso en el análisis interno de los procesos de gestión de personas con perspectiva de género, entregando información cuantitativa que nos ha permitido identificar las primeras fortalezas y debilidades en esta materia. En la línea de los procesos de contratación, se detecta la necesidad de establecer protocolos o lineamientos específicos para realizar procesos de reclutamiento y selección con perspectiva de género. En esta línea Sercotec verifica y asegura que los perfiles de cargos no tengan sesgos que determinen la postulación de cierto sexo por sobre otro a los concursos de selección que se realizan en el Servicio. Respecto a los permisos relacionados a la paternidad, maternidad y familia, Sercotec posee variados tipos de permisos que facilitan la conciliación de la vida familiar con el trabajo. La mayoría de estos permisos están destinados a hombres y mujeres por igual, salvo algunos específicos como, por ejemplo, el de media jornada para madres que es exclusivo de Sercotec y que tiene por objetivo ampliar el permiso post natal legal que tienen las madres. Respecto al uso de estos permisos se observa que son utilizados en casi igual proporción por hombres y mujeres. El Documento de "Políticas de Gestión de Personas" actualizado, indica en cuanto a: • Los mecanismos de contratación y promoción interna con perspectiva de género: Principio de Igualdad de oportunidades y no discriminación: "Entendida como la posibilidad que tienen las personas de postular a un empleo público, considerando sólo los requisitos legales y sin más restricciones que las derivadas del perfil del cargo. En este contexto, en un proceso de selección no deben producirse exclusiones basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, discapacidad, sindicación, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, las que anularían o alterarían la igualdad de oportunidades para acceder a un empleo público. Este principio está consagrado en nuestra Constitución Política la que indica en su artículo 19, N° 16 inciso tercero y en el Código del Trabajo". • Permisos relacionados a paternidad, maternidad y familia con perspectiva de género: "Las principales acciones están referidas a un sistema de jornada flexible, a la entrega de distintos permisos administrativos, a la compensación de horas extraordinaria, permisos referidos a maternidad, paternidad y familia, así como otros beneficios indicados en los títulos V, VII, IX, X Y XXV del Reglamento interno de orden, higiene y seguridad".

Medidas	Resultados 2020
<p>iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.</p>	<p>Sercotec cuenta con un Procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral o sexual, aprobado mediante Resolución N° 9.795 de 25 de julio de 2019 y que está dispuesto en título XXI del Reglamento interno de orden, higiene y seguridad. El Documento de "Políticas de Gestión de Personas" actualizado indica, que "A través, de este procedimiento y de su programa de difusión y promoción se busca garantizar la protección de la dignidad de las personas, mediante el desarrollo de acciones para la prevención del maltrato, acoso laboral y sexual, y el adecuado tratamiento de situaciones que podrían atentar la dignidad". Para ello Sercotec, cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de prevención de estas conductas, el que fue implementado durante el año 2020. • Reporte que da cuenta de la difusión 2020 del plan de prevención. • Plan de seguimiento y monitoreo diseñado e implementado para generar las mejoras de los procesos. El que incluye: registro del N° de denuncias, desagregación por sexo de denunciante/denunciados, tiempo de resolución del caso, fallo del caso, entre otros. • Reporte con registro de seguimiento y monitoreo, el que contiene el acta de reunión donde se evalúan los resultados del plan de seguimiento al proceso de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral o sexual, al 15 de noviembre de 2020. Es de interés fundamental para Sercotec generar al interior del Servicio ambientes de trabajo libres de cualquier conducta constitutiva de maltrato laboral y de acoso laboral o sexual, con la finalidad de que las relaciones laborales se fundamenten en un trato compatible con la dignidad y derechos de toda persona. El Servicio, para tales efectos, promoverá y protegerá al interior de Sercotec el derecho de toda persona a que se desempeñe en un ambiente de trabajo digno y saludable, investigando de acuerdo al "Procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral o sexual" las conductas que puedan ser constitutivas de maltrato laboral, acoso laboral o sexual a todas las personas que trabajan para y con Sercotec, independiente su condición contractual. El Servicio a fin de consolidar una cultura organizacional de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato, elaboró el Plan Anual de Prevención del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual, que promueve ambientes laborales saludables y de respeto a la dignidad de las personas, acciones de difusión, sensibilización y difusión de estos temas, para que formen parte de una política institucional de desarrollo de Personas.
<p>v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.</p>	<p>No aplica</p>

Medidas	Resultados 2020
<p>vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).</p>	<p>El objetivo del curso fue la generación de conocimiento en funcionarias/os para la implementación del procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral o sexual en Sercotec. Para que los y las participantes, adquieran un conjunto de conocimientos y herramientas prácticas que les permita enfrentar la problemática del acoso sexual y laboral y que faciliten inaugurar un nuevo trato en las relaciones de género al interior del Servicio. Dada la situación de pandemia a nivel nacional y de teletrabajo, es que las clases son realizadas a través de videoconferencias a nivel nacional, a través de la plataforma Zoom. La duración del curso fue de 16 horas cronológicas y participaron 30 funcionarias/os de distintas unidades, gerencias y direcciones regionales de Sercotec, que puedan participar en la implementación del procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral o sexual en Sercotec. Los contenidos del curso fueron enviados a la contraparte del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, quien también participa en el mismo. Se capacita a las/los participantes en: Aplicación del enfoque de género y su incidencia en las conductas de acoso en el espacio del trabajo. Conceptualización de qué es el acoso sexual, acoso y maltrato laboral. Formas de determinar cuándo se está en presencia de esta conducta y los factores que - inciden en su ocurrencia. Identificación de los factores que inciden en su ocurrencia y los tipos de acoso - laboral que se conocen. Conocimiento de la normativa que regula tanto el acoso sexual como laboral y las directrices desde la Dirección del Servicio Civil para el sector público. Entrenamiento en el reconocimiento de la ocurrencia de la conducta a través de estudios de casos. Desarrollo de habilidades y competencias para la prevención de estas conductas. Se detecta en el desarrollo del curso, oportunidades de mejora relacionadas a la aplicación del procedimiento. Como es el "Análisis de la Denuncia", que se estudie la forma de aplicación o si es pertinente o no, a objeto de no inhibir la presentación de las mismas. El curso fue altamente apreciado por los/las participantes, pues es la primera vez que este tema es presentado y analizado con tanta profundidad, ya que permea la cultura organizacional y clima laboral de Sercotec.</p>
<p>vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.</p>	<p>No aplica</p>

A continuación se informan los indicadores comprometidos con sus respectivos resultados: 8.1 % de mujeres beneficiarias de las convocatorias año t de instrumentos pertenecientes al Programa de Emprendimiento de Sercotec: Con la ejecución del Programa de Emprendimiento de Sercotec, se busca medir el porcentaje de éxito en la postulación de mujeres al Programa de Emprendimiento, debido a que existe una brecha en relación al grado de éxito en la postulación de hombres. Dada la situación generada por efecto de la pandemia COVID 19, los fondos del Programa Emprendimiento, donde se insertan las líneas de Capital Semilla y Capital Adulto Mejor Emprende, se redestinan a otros programas relacionados con la emergencia nacional para la atención de los sectores del emprendimiento y la microempresa. Todo ello, según se indica en la modificación del presupuesto, emitida por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda N° 1155, con fecha 28 de julio de 2020. Según lo anterior y dada la contingencia actual, se presentan a continuación los resultados relacionados al porcentaje de mujeres beneficiarias de las convocatorias año 2020 correspondientes a la línea de Capital Abeja de Sercotec, que es la única línea que Sercotec está en capacidad de ejecutar este año 2020. Análisis de resultados respecto de las mujeres (porcentaje de éxito por etapa): 1.1. Relación postulantes v/s admisibles Contemplando convocatorias Capital Abeja, un total de 6.134 mujeres postularon al instrumento, de las cuales 6.132 resultaron admisibles, lo que constituye un 99%. 1.2. Relación admisibles v/s seleccionada (formalizada) Contemplando convocatorias Capital Abeja, un total de 6.132 postulaciones realizadas por mujeres fueron admisibles, de las cuales 484 resultaron ser beneficiarias del instrumento, lo que constituye un 7,89%. 1.3. Relación postulantes v/s seleccionada (formalizada) Contemplando convocatorias Capital Abeja, un total de 6.134 postulaciones hechas por mujeres, de las cuales, 484 resultaron ser beneficiarias, lo que representa un 7,89%. 8.2 Medir la participación de mujeres empresarias, en las convocatorias año t del instrumento Crece "Fondo de Desarrollo de Negocios" de Sercotec: La medición correspondiente al año 2020, es de 0%. Dada la situación generada por efecto de la pandemia COVID 19, los fondos del Programa Mejoramiento Competitividad de la MIPPE, donde se inserta el instrumento Crece, se redestinan a otros programas relacionados con la emergencia nacional para la atención de los sectores del emprendimiento y la microempresa. Todo ello, según se indica en la modificación del presupuesto, emitida por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda N° 703, con fecha 30 de abril de 2020. 8.3 Medir la participación de mujeres empresarias, en el instrumento Promoción y Canales de Comercialización de Sercotec: La medición correspondiente al año 2020, es de 67%. Dada la situación generada por efecto de la pandemia COVID 19, los fondos del Programa Mejoramiento Competitividad de la MIPPE, donde se inserta el instrumento Promoción y canales de comercialización, fueron reducidos del presupuesto del Servicio y redestinados los recursos a otros programas relacionados con la emergencia nacional para la atención de los sectores del emprendimiento y la microempresa. Todo ello, según se indica en la modificación del

Medidas	Resultados 2020
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	No aplica
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	El Servicio elaboró un estudio de los instrumentos Crece y Emprende para los años 2016 - 2019, en términos de participación de mujeres. El estudio cuenta con análisis de género de los programas Crece "Fondo de Desarrollo de Negocios" y Emprende (Instrumentos Capital Semilla y Capital Abeja), para el período 2016-2019. Se incorpora a partir del año 2019, la línea Adulto Mejor al Programa de Emprendimiento.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
------------	-----------

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

No aplica

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

No aplica

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

Premio Anual por Excelencia Institucional, Año 2020

Durante el año 2020 el Servicio recibió de parte de la Dirección Nacional del Servicio Civil el Premio Anual por Excelencia Institucional que tiene como objetivo reconocer la gestión de excelencia de las instituciones públicas en los ámbitos de eficiencia y productividad, calidad de servicio y gestión de personas. Dentro de las iniciativas destacadas que permitieron al Servicio hacerse merecedor de este importante reconocimiento se encuentra "Más simple y Fácil: Modernización del proceso de postulación y evaluación de Capital Abeja Emprende y Capital Semilla Emprende", "Escuelas de Comercialización de los Centros de Negocios de Sercotec" y "Sharing is Caring: espacios y ambiente colaborativo".