

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DE ECONOMÍA,  
FOMENTO Y TURISMO

SERVICIO DE COOPERACIÓN  
TÉCNICA

09 de marzo de 2018  
Huérfanos 1117 Piso 9, Santiago. Fono: 224818500  
[www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl)

## Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	4
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo .....	4
Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. Avances de la Gestión 2014-2018 .....	4
Subsecretaría de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018 .....	5
Subsecretaría de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018.....	5
Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera. Avances de la Gestión 2014-2018.....	6
Corporación de Fomento de la Producción. Avances de la Gestión 2014-2018 .....	7
Comité Innova Chile. Avances de la Gestión 2014-2018 .....	8
Fiscalía Nacional Económica. Avances de la Gestión 2014-2018.....	9
Instituto Nacional de Estadísticas. Avances de la Gestión 2014-2018.....	10
Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Avances de la Gestión 2014-2018 .....	10
Servicio de Cooperación Técnica. Avances de la Gestión 2014-2018.....	11
Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018 .....	11
Servicio Nacional de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018.....	12
Servicio Nacional del Consumidor. Avances de la Gestión 2014-2018.....	13
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Avances de la Gestión 2014-2018.....	14
2. Resumen Ejecutivo Servicio .....	16
3. Resultados de la Gestión año 2017 .....	19
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022 .....	29
5. Anexos.....	33
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	34
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018.....	34
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	36
c) Principales Autoridades .....	37
Anexo 2: Recursos Humanos.....	38
Dotación de Personal .....	38
Anexo 3: Recursos Financieros.....	48
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017 .....	55

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017 .....	57
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017) .....	58
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017 .....	59
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017 .....	64
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017. ....	68
Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017 .....	72
Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018.....	73
Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018 .....	73
Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017 .....	74

# 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, el desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de la economía del país a fin de lograr un crecimiento sostenido, sustentable y con equidad, mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que faciliten la actividad de las unidades productivas del país y sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico del país, tanto públicas y privadas, nacionales y extranjeras.

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, coordinada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, es la hoja de ruta del Gobierno en materia de productividad. Está compuesta por 47 medidas –nueve proyectos de ley y 38 medidas administrativas- y fue construida a partir de cuatro objetivos estratégicos: (i) Promover la diversificación productiva e impulsar sectores con alto potencial de crecimiento, (ii) democratizar el emprendimiento y la innovación, (iii) aumentar la productividad y competitividad de nuestras pymes, apoyando su gestión, asociatividad y acceso a financiamiento, y (iv) fortalecer la institucionalidad y gestión del Estado para apoyar la competitividad del sector productivo, el 89 por ciento de las medidas propuestas han sido cumplidas.

Dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en 2017, podemos destacar:

### ***Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. Avances de la Gestión 2014-2018***

La Agenda de Productividad dio paso a la creación del primer Laboratorio de Innovación Pública de Latinoamérica. Su mandato es desarrollar, facilitar y promover procesos de innovación dentro de las instituciones del Estado chileno que tengan como objeto final los usuarios.

Los distintos programas del Laboratorio de Gobierno han logrado movilizar a más de 5.500 personas, entre estudiantes, profesores y emprendedores, al alero de desafíos tan relevantes como mejorar las atenciones de salud, la eficiencia energética y la respuesta pública ante desastres naturales, entre otros. Adicionalmente, más de 2.200 funcionarios públicos a lo largo de Chile, están movilizados en pos de mejorar la gestión del Estado, compartiendo metodologías y buenas prácticas, a través de la Red de Innovadores Públicos.

Al alero de la Agenda, nació Escritorio Empresa, una plataforma electrónica en la cual distintos organismos públicos y organizaciones privadas interoperan para ofrecer en un solo sitio y de manera coordinada un conjunto de soluciones y servicios que las empresas y emprendedores requieren para iniciar y operar sus negocios de manera más eficiente. Hoy se realizan más de 170 mil trámites al mes

mediante las más de 50 soluciones que se ofrecen a la realización de trámites y se han incorporado más de 150 municipios.

Otro hito fue la promulgación de la nueva Ley General de Cooperativas, en enero de 2016, la cual presenta un énfasis importante en inclusión y equidad y profundiza sobre los aspectos más importantes para resguardar el carácter participativo de este tipo de entidades, además de simplificar los trámites y requisitos para su constitución.

### ***Subsecretaría de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018***

Durante el período 2014-2017, se ha posicionado la industria del turismo en la agenda pública y avanzado significativamente en materias de promoción, inteligencia de mercado, sustentabilidad, inversión, competitividad, calidad y capital humano. El año 2015 se dio inicio a la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, el que contempla cinco componentes, a través de los cuales se han ejecutado iniciativas en conjunto con el sector público y privado, ejecutando durante el período 34,7 millones de dólares, lo que se suma a los presupuestos propios de otras instituciones.

Se potenció el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas mediante la implementación del “Plan de acción de turismo sustentable en Áreas Protegidas del Estado 2014-2018”, y la gestión del uso público en parques y reservas nacionales mediante la inversión en infraestructura para visitantes en 14 Áreas protegidas del Estado por un monto de 3.751 millones de pesos.

Durante el período, hubo un Incremento significativo de los recursos destinados a promoción turística internacional, que durante el período 2014-2017 se asignaron más de 56 millones de dólares, inversión que se vio reflejada en el notable crecimiento de llegada de turistas extranjeros, que en 2017 alcanzó la cifra de 6,4 millones de turistas, lo que representa un crecimiento de 14,3%, respecto al año 2016, cifra con la que se duplicó la llegada de turistas en los últimos seis años. El aumento en la llegada de turistas ha estado acompañado con el incremento en el ingreso de divisas provenientes del gasto de los turistas extranjeros en el país, que acuerdo a las cifras preliminares, en 2017 el ingreso de divisas alcanzaría la cifra récord de 4.200 millones de dólares. Además, se logró el posicionamiento de Chile como destino de naturaleza y turismo aventura, lo que se ha visto reflejado en los reconocimientos obtenidos en los World Travel Awards como “Mejor destino de turismo aventura en el mundo” por segundo año consecutivo y “Mejor destino de turismo aventura de Sudamérica” por tercer año consecutivo.

### ***Subsecretaría de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018***

El Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala (INDESPA) ya es una realidad tras su aprobación en el Congreso. La iniciativa legal planteada desde la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura busca mejorar la capacidad productiva y/o comercial de los sectores de la pesca artesanal y -por primera vez- de la acuicultura a pequeña escala. Lo anterior, debido a la importancia que tiene la actividad pesquera artesanal en el país y que se desarrolla en más de 460 caletas a lo largo de Chile. INDESPA contará con un presupuesto inicial de

\$16 mil millones de pesos y de alrededor de \$25 mil millones en régimen para apoyar financieramente a los pescadores mediante la facilitación del acceso al crédito a pescadores artesanales, asistencia técnica y capacitación directa o indirecta a los beneficiarios en todo el país.

Además, después de ocho meses de trabajo, se lanzó el Plan Estratégico “Del Mar a mi Mesa 2017-2027” para aumentar el consumo de productos del mar en Chile, con una hoja de ruta al 2027. En ese plazo se propone dar un salto en la presencia de pescados y mariscos en la alimentación, pasando de los actuales 13 kilos a los 20 kilos per cápita, que hoy constituyen el promedio mundial de consumo.

Mediante los Comités de Manejo, durante el período 2014-2017, se promulgaron 10 planes de manejo, de los cuales 7 corresponden a peces, jibia y crustáceos y 3 corresponden a recursos bentónicos, comprometiendo a todo el sector con la conservación responsable de la actividad.

### ***Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera. Avances de la Gestión 2014-2018***

En el período 2014-2018 se realizó la transición desde el antiguo Comité de Inversiones Extranjeras a la nueva Agencia de la Promoción de la Inversión Extranjera, esto en el contexto de importantes cambios normativos impulsados por la aprobación de Ley 20.848, la que establece un nuevo marco e institucionalidad en estas materias. El Comité de Ministros creado por dicha ley, definió la estrategia de fomento y promoción de la inversión extranjera, la cual ha sido implementada por InvestChile, a través de la instalación de los procesos clave, las capacidades y la institucionalidad necesaria para incrementar sustantivamente la materialización de inversiones.

En el marco de la puesta en marcha de la Agencia y, en un trabajo conjunto con DIRECON-Prochile, se instalaron las Agregadurías de Inversión en mercados estratégicos: Tokio para atender Asia, San Francisco para América del Norte y Frankfurt para Europa, las que en conjunto constituyen la red internacional de InvestChile.

En cuanto a la instalación del proceso comercial de la agencia, durante el período, se diseñaron e implementaron las Estrategias Sectoriales de Promoción de Inversiones, las cuales permiten traducir la estrategia de fomento y promoción de la Inversión Extranjera Directa a los sectores priorizados y definir planes de promoción alineados y atingentes a las características de cada sector. Todo ello ha generado que, durante el año 2017, InvestChile realizara más de 106 actividades de promoción de inversiones, en Chile y el extranjero, destinadas a atraer inversiones en los sectores priorizados en cerca de 19 países.

Como resultado de las acciones implementadas, InvestChile está gestionando una cartera de 168 proyectos de inversión extranjera en diferentes etapas de desarrollo, asociados a la creación de más de 8 mil nuevos empleos potenciales y 6 mil 800 millones de dólares de inversión. Asimismo, durante el 2017, contamos con 31 proyectos en fase de materialización, asociados a la creación de 2.369 nuevos empleos y a 912 millones de dólares de inversión.

## ***Corporación de Fomento de la Producción. Avances de la Gestión 2014-2018***

Un sello distintivo de la administración de CORFO durante este periodo ha sido el diseño e implementación del programa transforma, a través del cual se han potenciado 34 programas de especialización inteligente, aportando al desarrollo de sectores como la minería, turismo sustentable, agroalimentos, manufacturas avanzadas, economía creativa, pesca y agricultura y a plataformas habilitantes como logística, energía y agua e industrias inteligentes.

Con el objetivo de democratizar el emprendimiento y la innovación se logró un aumento significativo de la masa crítica de emprendimientos dinámicos apoyándose durante el periodo a 2.672 proyectos, además gracias al trabajo realizado por fortalecer el ecosistema emprendedor al finalizar el año 2017 se aprecia una Red de Apoyo a los Ecosistemas de Emprendimiento consolidada y presente en todas las regiones del país; esta red está compuesta por 30 Espacios Colaborativos de Coworking, 7 Espacios Hub Global, 3 Aceleradoras Corporativas en ejecución, 4 Aceleradoras de Sectores Estratégicos y 18 Incubadoras, además del apoyo 4 Programas de Aceleración de Sectores Estratégicos y una red de mentores con cobertura nacional que brinda un importante apoyo a las fases tempranas de creación de emprendimientos

La Agenda de Productividad incorporó por primera vez un enfoque social y de género a la política de emprendimiento. En el caso del emprendimiento social, se destinaron fondos especiales para iniciativas orientadas a impactar positivamente en asuntos medioambientales y sociales, financiando además el primer Hub Global social y el primer fondo de capital de riesgo con foco social.

En términos de género se creó The S-Factory, una iniciativa que opera bajo el alero de Start-Up Chile y que constituye el primer programa de apoyo al emprendimiento tecnológico femenino, orientado a la construcción de prototipos funcionales.

En el ámbito del financiamiento empresarial y estudiantil, se consolidó la gestión de la Gerencia de Inversión y Financiamiento, comenzando por dar una solución a los problemas generados por el atraso en los pagos de siniestros. Alineado con los objetivos de política pública de incentivar el financiamiento privado de proyectos tecnológicos se puso en operación un programa de capital de riesgo orientado exclusivamente a cubrir emprendimientos tecnológicos en etapas más tempranas de desarrollo (fondos de etapas tempranas tecnológicas - FET). La novedad del programa, es que además del financiamiento para la constitución de fondos, se desarrolló una cobertura con el objetivo de alinear los resultados obtenidos con los aportes privados efectuados a los fondos. Durante el año 2017 los primeros fondos FET materializaron inversiones en 11 empresas.

## ***Comité Innova Chile. Avances de la Gestión 2014-2018***

A través del Comité InnovaChile, CORFO busca “promover que las empresas nacionales incorporen la innovación e I+D como estrategia para mejorar su productividad, sofisticación y diversificación productiva”, siendo sus desafíos: aumentar el número de empresas que incorporen la innovación como estrategia de competitividad y productividad, diferenciando las estrategias según el tipo de empresas y con participación de empresas de todo el país; y provocar una transformación para un Chile menos desigual y más desarrollado, brindando oportunidades y cambiando el cómo hacemos las cosas.

Al respecto podemos señalar que al 2017 se cuenta con 13 Centros de Extensionismo Tecnológico enfocados en sectores económicos estratégicos del país y operan en distintas regiones del país, que han atendido a más de 4.340 PYMES. Se apoyaron más de 800 proyectos de innovación en 2017, alcanzando un total de 2.028 en el periodo 2014-2017 en comparación con los 434 proyectos apoyados entre 2010 y 2013.

Como parte de la política de profundización en la investigación y desarrollo, es importante señalar que posteriores a las modificaciones a la Ley de I+D en 2012, esta tuvo un aumento sostenido en proyectos certificados alcanzando un máximo de \$76.500 millones en 2016, lo que se complementa a través de los subsidios con componentes de I+D, para lo cual se destina anualmente el 35% de su presupuesto.

Otro elemento importante a destacar ha sido el impulso a la innovación inclusiva, a través de convocatorias con enfoque de género para las líneas de Capital Humano para la Innovación y Voucher de Innovación, las que han apoyado en conjunto más de 146 proyectos por \$1.353 millones. El programa de Innovación Social también ha relevado la innovación desde las regiones, a partir de sus propias necesidades y oportunidades, contando con concursos en las regiones de Atacama, Aysén, Los Lagos, Antofagasta, Valparaíso, Coquimbo y Los Ríos.

Dentro de los principales logros del periodo se puede señalar es la incorporación de Chile a la RED EUREKA, la red de innovación e I+D más grande del mundo. InnovaChile ya ha realizado dos concursos con los diferentes países que incorporan esta red.

Finalmente, la calificación de “Buen Desempeño” obtenida en la Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG) realizada por la Dirección de Presupuesto, permitió reflejar el trabajo realizado logrando constatar entre otros resultados, que el logro del fin y propósitos creados, y los instrumentos están claramente orientados a abordar las fallas de mercado que lo justifican; que no existe captura del programa por un grupo de empresas.

## ***Fiscalía Nacional Económica. Avances de la Gestión 2014-2018***

En el período 2014 al 2017 la FNE ha experimentado una ampliación de atribuciones en materia de investigación y denuncia de ilícitos anticompetitivos, esto debido a la publicación de la Ley 20.945 de 2016 que perfecciona el Sistema de Libre Competencia en Chile y que modificó el DL 211 de 1973, normativa base para la FNE.

Con la mencionada modificación, la institución obtuvo la facultad de aprobar o no operaciones de concentración, siendo obligación la notificación por parte de las empresas en aquellos casos que excedan los umbrales determinados en la ley. Junto a ello, se otorgó la capacidad de realizar estudios en sectores económicos para efectuar recomendaciones normativas a entes económicos, se fortalecieron las sanciones a las infracciones a la Libre Competencia, se estableció la obligatoriedad de informar la participación en directorios de empresas competidoras cuando ellas exceden el 10% y también se establecieron condenas penales para el delito de colusión.

Para la implementación legal la FNE debió modificar su estructura y fortalecer la dotación de profesionales especializados en Libre Competencia. En cuanto a los casos más relevantes, cabe destacar para el período 2014 a 2017 la focalización en importantes mercados para la comunidad, dentro de ellos se encuentra el caso contra Agrosúper y otros (Caso pollos) presentado el 2011 y con sentencia en última instancia en el 2015 en la Corte Supremos donde se acogió ampliamente, tanto en sanciones como en valores de multas, lo requerido por la FNE. Similar situación, también en acuerdos colusorios sucedió con el caso contra CMPC y SCA (Caso Tissue) con la presentación el año 2015 y sentencia TDLC el año 2017.

A lo anterior se suman el logro a contar del año 2013 hasta la fecha de un 100% de efectividad en cuanto las sentencias, señalando por parte de las instancias TDLC y Corte Suprema, la decisión de acoger los Requerimientos presentados por parte de la FNE.

En materia de *Advocacy* la FNE continuó trabajando en el ámbito nacional con la difusión de los beneficios de la libre competencia y empoderó su participación a nivel internacional en prestigiosos organismos dedicados a esta materia como son la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, la ICN (*International Competition Network*), ABA (*American Bar Association*), UNCTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*). En el año 2017 el Fiscal Nacional Económico fue elegido miembro de la mesa directiva del Comité de Competencia de la OCDE, donde están representadas las más importantes agencias del mundo y el Jefe de División Estudios de Mercados FNE fue seleccionado para ocupar el cargo de Presidente del *Competition Policy and Law Group* de la APEC por los años 2018 y 2019.

## ***Instituto Nacional de Estadísticas. Avances de la Gestión 2014-2018***

Durante 2017, el INE elaboró y difundió más de 70 productos estadísticos continuos en diversas temáticas, con metodologías mejoradas y actualizadas con estándares exigidos por organismos internacionales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Naciones Unidas.

Entre los principales desafíos desarrollados durante este periodo destaca la realización del Censo de Población y Vivienda 2017, que contó con la masiva participación de más de 500 mil censistas que acudieron a 7.600 locales operativos distribuidos por todo el país, arrojando los primeros resultados definitivos en diciembre 2017 con un total de 17.574.003 personas y 6.499.355 viviendas censadas. Otro aspecto a destacar es el desarrollo y profundización del Programa de Modernización en las áreas de Planificación Estratégica, Procesos, Gestión de Personas y Tecnologías, constituyéndose en una fuerte inyección de activos, especialmente en el ámbito informático.

Todo lo mencionado es una muestra del permanente trabajo del INE por el aseguramiento de la calidad de la información que entrega, por la comparabilidad y por la homologación de las estadísticas que elabora; así como del importante esfuerzo de modernización para la mejora en la gestión institucional.

## ***Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Avances de la Gestión 2014-2018***

INAPI consolidó sus operaciones como Autoridad Internacional para la Búsqueda y del Examen Preliminar de Patentes (ISA/IPEA, por sus siglas en inglés) en el marco del Tratado de Cooperación en materia de Patentes, lo que en la práctica significa que pasó a ser una de las 21 oficinas de patentes más importantes del mundo, siendo la segunda oficina en la región junto a Brasil, y la segunda en el mundo de habla hispana junto a la oficina española, capaz de desarrollar informes internacionales de patentabilidad.

Durante el año 2017 se recibieron un total de 33.223 solicitudes de marcas nuevas, y 45.008 si se consideran estas solicitudes por una categoría de productos y servicios durante el año 2017. Nuevamente se mejoraron los estándares en los tiempos de tramitación, donde las solicitudes de registro de marcas se obtuvieron en 5,6 meses promedio, bajando por cuarto año consecutivo. Una de las prioridades de INAPI es reducir la antigüedad del stock solicitudes de patente, durante el año 2017 se gestionaron 2.757 solicitudes ingresadas en el año 2013 o anteriores, disminuyendo el stock de solicitudes de esos años en un 59%. Además, este logro se refleja en que la tramitación de una patente sin oposición tiene un horizonte de tramitación de 4,0 años en promedio, lo que implica una reducción de 5% respecto del año 2016.

En materia de gestión de personas, durante el año 2017 se dio inicio en INAPI al primer piloto de Teletrabajo en el Estado de Chile, en el que 17 funcionarios trabajan 4 días a la semana desde sus hogares. Los resultados evidencian una mejora en la conciliación de la vida laboral, familiar y personal en un contexto donde se aumentó la producción institucional tanto en marcas como patentes.

## ***Servicio de Cooperación Técnica. Avances de la Gestión 2014-2018***

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento propuso un ambicioso plan para mejorar las condiciones de nuestras empresas de menor tamaño. A través de SERCOTEC, se alcanzó la importante cifra de beneficiar a 341.262 empresas de menor tamaño y emprendedores, y a 117 organizaciones de micro y pequeñas empresas, a contar con una mejor gestión, generar lazos asociativos con su entorno y acceder a financiamiento, entre otros.

Durante el año 2017 se terminó la implementación de la red de 51 Centros de Desarrollo de Negocios, que están operados por universidades, organizaciones empresariales y corporaciones de desarrollo productivo y ofrecen una asesoría individual de alto valor para el cliente, sin costo y con una infraestructura con enfoque de inclusividad y género. Los resultados han superado con creces las expectativas ya que, desde el inicio de su operación, los centros han asesorado a casi 23 mil clientes, con más de 4 mil empresas teniendo aumentos en ventas por un total aproximado de \$37 mil millones y se han generado más de 3 mil nuevos empleos formales. Además, más de 1.700 empresas obtuvieron inversiones privadas por alrededor de \$12.000 millones de pesos.

Otro de los compromisos de la Agenda de Productividad implementado por Sercotec fue el programa de fortalecimiento de barrios comerciales que ha sido concebido como un modelo de gestión asociativa del barrio. Actualmente hay 63 barrios participando y entre sus principales resultados están la conformación y formalización de los grupos asociativos locales, la incorporación de nuevas tecnologías para mejorar la experiencia de compra en 10 barrios, la implementación de obras de confianza en 60 barrios para mejorar su imagen, la habilitación de infraestructura en 15 barrios, y la mejora de entorno en 20 de ellos. Esta experiencia fue reconocida por City Leadership Lab de University College of London.

Otro compromiso de gobierno fue duplicar el Fondo de Modernización de Ferias Libres, pasando de \$1.062 millones a \$2.033 millones de ejecución. Esto permitió que en el periodo se ejecutaran \$6.500 millones aproximadamente y se beneficiara a más de 31 mil puestos de ferias.

## ***Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018***

Se ingresó al Congreso el proyecto de Ley que “Moderniza y fortalece el ejercicio de la función pública del Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura” (Boletín 10482-21). Este proyecto contiene entre otras materias, disposiciones para perfeccionar normas tales como nuevas facultades de monitoreo, control y vigilancia, nuevas infracciones y delitos y nuevas obligaciones para los agentes de la actividad pesquera.

Durante el año 2017, las actividades de fiscalización orientadas al sector de la pesca extractiva (no incluye aquellas efectuadas vía monitoreo satelital de naves) contempladas en el plan alcanzaron a 83.516. De estas actividades, un 97% corresponde a actividades de inspección en terreno y el otro 3% a verificaciones de tipo documental, subiendo las actividades en terreno un 12,8% respecto del año anterior. Además, se consolidó la Escuela de Fiscalización de SERNAPESCA, creada en el año

2015 para potenciar las capacidades de los fiscalizadores, privilegiando la transferencia de conocimiento entre los funcionarios poniendo así en valor su experiencia.

Se puso en marcha un plan para facilitar las declaraciones de operación que deben hacer los usuarios sectoriales, ofreciendo servicios en línea, buscando con ello, además de mejorar la satisfacción de usuarios, contar con información oportuna y de calidad, requisito indispensable para mejorar los procesos de fiscalización. Un esfuerzo destacable por sus resultados es el sistema de trazabilidad a través del cual a fines del 2017 se logró que de un total de 213 mil 119 declaraciones de la pesca artesanal, el 66% (140 mil 210) ingresaron a través del sistema de trazabilidad.

### ***Servicio Nacional de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018***

Durante el periodo, Sernatur ejecutó los Programa Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio e implementó el Programa Turismo Familiar, este último comprometido en el Programa de Gobierno, reafirmando con ello su compromiso de facilitar el acceso de distintos grupos de interés a los beneficios que proporciona la actividad turística y al mismo tiempo, contribuir al desarrollo de la industria turística en los distintos destinos participantes. En su conjunto, estos programas pudieron beneficiar a más de 345.000 personas y un promedio de 647 prestadores de servicios turísticos por año, principalmente micro, pequeñas y medianas empresas del sector turismo y alcanzó una inversión superior a los MM \$33.000.000 sólo por concepto de subsidio. El nuevo Programa Turismo Familiar, iniciado el año 2015, benefició a 31.267 personas, repartidas en 12.096 familias vulnerables desde la región de Atacama hasta la región de Los Ríos, visitando 25 destinos diferentes y con una participación promedio de 36 servicios de Alojamiento Turístico por año, totalizando un aporte en el periodo por concepto de subsidio de MM \$3.465.705.- Por su parte el Programa Vacaciones Tercera Edad movilizó en sus temporadas a más de 214.000 pasajeros, en más de 50 destinos a lo largo de todo el país, lo que significó una inversión por parte del Estado de un monto total de MM \$19.552.195 sólo por concepto de subsidio, en la prestación de los distintos servicios del paquete turístico se vieron beneficiadas 821 empresas o prestadores de servicios durante el año 2017, alcanzando un promedio anual de 481 empresas del sector. Finalmente, el Programa Gira de Estudio, en el mismo periodo favoreció a 102.691 pasajeros en 22 destinos repartidos en todo el país, gracias a un aporte estatal de MM \$10.788.435.-, la participación de prestadores de servicios turísticos alcanzó un promedio anual de 130. Cabe destacar que, durante este periodo, se firmaron importantes convenios de colaboración con el Ministerio de Educación, SENADIS y SENAME, en el marco de distintas políticas públicas que permitieron ampliar el alcance inclusivo del Programa.

Otro aspecto relevante de la gestión fue la certificación voluntaria para los prestadores de servicios turísticos, logrando terminar el año 2017 con 536 servicios que cuentan con Sello de Calidad Turística vigente, de los cuales 415 son nuevas empresas que se han sumado al Sistema durante este Gobierno. En materia de turismo receptivo, destacables son las cifras de turistas internacionales que nos visitaron durante el periodo 2014 – 2017, los que sobrepasaron los 20 millones, resultado que en gran medida se debe a la implementación del Plan de Marketing Turístico Internacional y de estrategias que favorecen la diversificación de la oferta turística con elementos culturales a través de la promoción de productos y destinos emergentes.

La declaración por parte de Naciones Unidas a 2017 como el Año del Turismo Sostenible para el Desarrollo, implicó aumentar de modo considerable el número de prestadores de servicios turísticos certificados con la Distinción en Turismo Sustentable (Sello S): solo en 2017 se registraron 121 Sellos S vigentes, todo un récord en cuanto al número de certificaciones en sustentabilidad. Además, se obtuvo el reconocimiento de GSTC (Consejo Global de Turismo Sustentable) a los estándares para turoperadores y agencias de viajes del Sello S.

### ***Servicio Nacional del Consumidor. Avances de la Gestión 2014-2018***

Con respecto al Proyecto que modifica la Ley 19.496, con fecha 18 de enero de 2018, el Excmo. Tribunal Constitucional se pronunció acerca del Proyecto de Ley, declarando inconstitucionales algunos de los nuevos preceptos que se pretendían introducir a la Ley 19.496, entre los que destacan aquellas normas relacionadas con la Facultad sancionatoria y la Facultad normativa. En este contexto las principales modificaciones y mejoras que serán introducidas con el Proyecto de Ley son: el cambio sustantivo de la institucionalidad de protección de los derechos de los consumidores, permitiendo generar procedimientos más rápidos y eficaces, fortaleciendo a las Asociaciones de Consumidores y entregando más facultades al SERNAC; se confiere al SERNAC atribuciones fiscalizadoras, lo que significa que se aumentan los techos de las multas dando mayor margen a quien impone la multa y aumenta el plazo de la prescripción de 6 meses a 2 años; por otro lado, el proyecto fortalece a las asociaciones de consumidores, actores relevantes en la protección al consumidor.

El presupuesto para el periodo 2014-2018 contempló en específico asignación de recursos para el Proyecto de Modernización el cual ascendió a \$2.098.471.000 ejecutándose aproximadamente un 99%, destacándose las acciones centradas en el despliegue y alineamiento de la estrategia a nivel nacional; en el diseño de iniciativas estratégicas, generación de tableros de contribución y Modelo de gobernanza; y en la implementación de las iniciativas que darán forma al ecosistema tecnológico de SERNAC con énfasis en los datos e información. Por otra parte, se asignaron más de M\$ 1.700.000 al Programa de Educación Financiera (PEF), del cual se ejecutó un 97%, permitiendo llegar a más de 345 mil beneficiarios únicos a través de 3.481 actividades educativas, para escolares, jóvenes y personas mayores. Además, se logró la incorporación de 616 establecimientos al Programa. Asimismo, 1.913 participantes aprobaron en el curso de perfeccionamiento docente. En materias de Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores, el monto total destinado a la ejecución de los proyectos durante los 4 años de gestión sobrepasa los MM\$ 1.556, efectuándose 8 llamados a Fondo Concursable, con un total de 207 proyectos que beneficiaron a 77 asociaciones de consumidores. Se destaca además la gestión en el territorio, realizado a través del SERNAC Móvil, que es un canal de atención presente en todo el territorio nacional y que efectúa la gestión de consultas (ingreso y cierre) e ingreso de reclamos. Esta iniciativa, cuenta con 3 Móviles, los cuales recorrieron todas las regiones del país, logrando una cobertura para el periodo de 338 comunas de un total nacional de 346, equivalente al 98%.

En el ámbito productivo, se destacan los resultados obtenidos en materias de Estudios de la industria, empresas y producto, con la realización de 476 Estudios, reportes y ranking, dentro de los cuales se destacan 254 estudios, 49 ranking y 173 reportes. Al mismo tiempo, se realizaron 2.643 Sondeos de precios de los cuales 2.345 fueron en regiones. Además, se realizaron 10 Estudios de caracterización

y comportamiento del consumidor con el propósito de conocer de manera adecuada las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

En materia de orientación, asesoría jurídica y protección, durante el periodo 2014-2018 han ingresado 1.632.911 Consultas y se recibieron 1.158.506 Reclamos para su tramitación ante las empresas, a través de los distintos canales de atención con que cuenta el SERNAC. En el ámbito de la protección al consumidor, se dio inicio a 219 Mediaciones Colectivas, 108 Demandas Colectivas y 4.577 Juicios de Interés General. Además, durante el período, se cerraron 3.437 Juicios de Interés General obteniéndose resultado favorable en un 75% de los juicios y se cerraron 222 Mediaciones Colectivas, de las cuales alrededor del 45% obtuvieron resultado favorable, acordándose como compensación en favor de los consumidores más de 104 mil millones de pesos, para más de 17 millones de personas beneficiadas. Además, durante el 2017, se presentó la mayor alza respecto a las demandas colectivas en defensa de los intereses colectivos y difusos, llegando a un total de 55 Demandas Colectivas, representando un aumento de 143% en relación al mejor año productivo. Se revisaron 123 contratos de Adhesión, cuyo análisis de cláusulas abusivas, derivaron en una serie de acciones administrativas y judiciales. Siguiendo en la línea de protección, se levantaron 1.410 Actas de Ministro de Fe a nivel nacional, labor que está dirigida a certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida Ley de Protección al Consumidor. De la implementación de dicha programación, resultaron un total de 834 denuncias por concepto de Salidas de Ministros de Fe.

En materia de Información y Difusión, se llevaron a cabo 33 Campañas Comunicacionales y 60 versiones de la Feria del Consumidor, permitiendo acercar la oferta pública del SERNAC a los ciudadanos de manera directa, promoviendo actores informados y empoderados de sus derechos como consumidores. Se destaca, además, la generación de más de 75 mil menciones en la prensa, más de 591 mil seguidores en Twitter, más de 10 millones de visitas en nuestra web y más de 48 mil seguidores en Facebook.

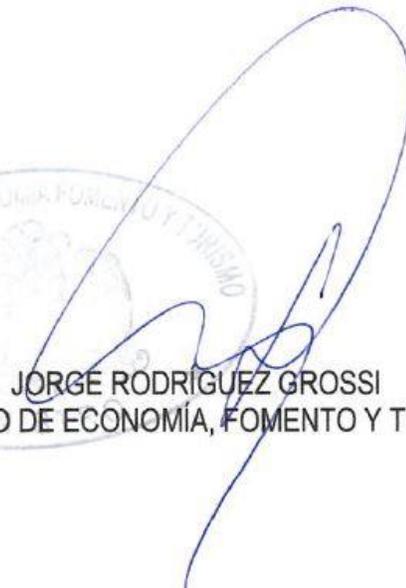
### ***Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Avances de la Gestión 2014-2018***

Desde la entrada en vigencia de la Ley 20.720 en octubre de 2014 a diciembre de 2017 se contabilizan en total 79.034 atenciones presenciales. De éstas, el 52% corresponden a la región Metropolitana. Le siguen en orden descendente la región del Biobío (7%), la región de Valparaíso (5%), y la región de Arica y Parinacota (4%). Por otro lado, el tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos disminuyó de 52 días en el año 2016 a 38 días en el 2017.

Del año 2014 a la fecha, se han acogido a tramitación 8.815 procedimientos concursales, 3.110 de Renegociación de la Persona Deudora, 2.044 de Liquidación de bienes de empresas, 3.522 de Liquidación de bienes de la persona deudora y 139 de Reorganización de la empresa deudora.

Los procedimientos de renegociación evidencian un aumento sostenido, al considerar la variación del año 2017 con respecto al año anterior se observa un incremento en un 25% de casos. En tanto, el año 2017 se fiscalizaron 148 quiebras, 500 fiscalizaciones a incautaciones a Empresas Deudoras y 303 a personas deudoras, y se efectuaron 241 fiscalizaciones a enajenaciones de bienes a Empresas

Deudoras, y 138 a personas deudoras. En el marco de la antigua legislación, 202 quiebras fueron sobreseídas definitivamente.



JORGE RODRÍGUEZ GROSSI  
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO



## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

Sercotec tiene como misión “Mejorar las capacidades de emprendedores y empresas de menor tamaño para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios, acompañando sus esfuerzos y evaluando el impacto de nuestra acción”. Para ello, la organización cuenta con 15 direcciones regionales y 9 oficinas provinciales, y una dotación efectiva de 306 personas<sup>1</sup>, además de una red intermediaria que se completó en 2017 con 194 puntos de atención a microempresas y emprendedores, compuesta por 24 Puntos Mipes, 46 Agentes Operadores Intermediarios, y 51 Centros de Desarrollo de Negocios con sus 73 oficinas satélites.

Con un presupuesto de transferencias de \$39.941 millones, en 2017 Sercotec benefició a un total de 66.928 empresas y emprendedores<sup>2</sup>, y a 117 organizaciones de micro y pequeñas empresas<sup>3</sup>. El aumento presupuestario entre 2014 y 2017 se vio acompañado de una disminución porcentual del gasto, que pasó de 29% en 2014 a 21% en 2017<sup>4</sup>. Cabe hacer notar, que el presupuesto 2017 no incluye los instrumentos descentralizados de las tres regiones piloto, con lo cual sumaría casi \$45.000 millones.

El plan estratégico 2014-2017 consideró cinco ejes de trabajo que permitieron un mejor despliegue de la oferta de Sercotec a los pequeños empresarios y emprendedores, mejorando la calidad de los servicios y la gestión institucional. Es así como mejoró la calidad y valor de los beneficios, incorporando la asesoría y el acompañamiento para aumentar la probabilidad de éxito de los planes de negocio de los beneficiarios; se focalizaron los recursos, privilegiando el impacto por sobre la masividad y alineando la colocación de instrumentos con las prioridades regionales; se creó una gran red de operadores para ejecutar los programas y se potenció el trabajo colaborativo con otras instituciones para mejorar el apoyo a las mipe. Y en lo interno, se avanzó en un sistema de evaluación y seguimiento, además de un conjunto de iniciativas que redundaron en un 104% de aumento del puntaje obtenido en el segundo autodiagnóstico de acuerdo al Modelo Chileno de Gestión de Excelencia.

Este plan fue fundamental para cumplir los tres compromisos de la agenda de gobierno. El primero de ellos, la implementación de la red de 51 Centros de Desarrollo de Negocios<sup>5</sup>. Los Centros se instalaron, siguiendo el modelo SBDC de Estados Unidos<sup>6</sup>, para entregar asesoría de alto valor a los pequeños negocios, con el objetivo de producir impacto económico. Esta red terminó de

---

1 Para mayor detalle sobre la composición de la dotación del Servicio, ver Anexo 2: Recursos Humanos

2 Sin considerar los instrumentos Ferias Libres y Barrios Comerciales.

3 Considera el instrumento Gremios (regionales y nacionales).

4 Considera los Subtítulos 21 y 22 sobre el gasto total.

5 La medida N°24 de la Agenda PIC consideraba 50 centros, pero se lograron instalar 51.

6 Chile es uno de los 22 países que han implementado o están en proceso de implementar centros de apoyo a la mipe de acuerdo al modelo SBDC (Small Business Development Centers) de Estados Unidos, con el apoyo de la Universidad de San Antonio de Texas.

implementarse durante el primer semestre de 2017, por lo que es un buen resultado que un 28% de clientes declare haber tenido algún tipo de impacto. Hasta el 31/12/2017 se habían asesorado 22.335 clientes, de los cuales 4.899 declararon un aumento en sus ventas (cuya suma acumulada da \$36.600 millones aprox.); 1.134 empresas declararon aumento en el empleo (generando más de 3 mil puestos de trabajo); y 1.731 empresas declararon haber obtenido financiamiento privado (alrededor de \$11.700 millones).

Otro de los compromisos de la Agenda PIC implementado por Sercotec fue el Programa de Fortalecimiento de Barrios Comerciales, que ha sido concebido como un modelo de gestión asociativa del barrio, incorporando actividades de capacitación para locatarios. Actualmente hay 63 barrios participando y entre sus principales resultados están la conformación y formalización de los grupos asociativos locales y un conjunto de proyectos implementados. Cabe resaltar que esta experiencia fue reconocida en el paper de expertos ingleses editado por City Leadership Lab de University College of London<sup>7</sup>.

El tercer compromiso corresponde a la duplicación de los recursos, entre 2014 y 2017, del Fondo de Modernización de Ferias Libres, pasando de \$1.062 millones a \$2.124 millones. Esto permitió que en el período 2014-2017, con \$6.500 millones, se beneficiara a más de 31 mil puestos con mejoras en infraestructura de las ferias y con capacitación a los feriantes.

Sercotec cumplió también con otros requerimientos, como la implementación del Programa Almacenes de Chile y la ejecución de los programas de emergencia, que en el período 2014-2017 sumaron más de 7.300 pequeños negocios reactivados con alrededor de \$11 mil millones aportados por los gobiernos regionales, ministerios u otros servicios.

Cabe destacar que, en el marco del apoyo a la política de descentralización del país, desde 2016 Sercotec es parte de los comités de desarrollo productivo (comités Corfo) que se crearon en 2015 en las regiones de Antofagasta, Biobío y Los Ríos. Sercotec entregó el presupuesto de 10 instrumentos descentralizados para ser ejecutados desde los comités en un trabajo colaborativo con Corfo. Cada comité cuenta con un Consejo Directivo que asigna los recursos y toma las decisiones de manera colegiada bajo los lineamientos de los gobiernos regionales.

En suma, Sercotec se ha ido consolidando como la institución que apoya los pequeños negocios y emprendimientos en todo el país, y se prepara para los nuevos desafíos en este rol. El primer gran desafío es consolidar los avances, y no sólo de los nuevos programas sino también del modelo de intermediación, que ha permitido el crecimiento de la acción de Sercotec. El segundo gran desafío es enriquecer su oferta, mejorando la complementariedad de sus propios programas (en la perspectiva de incrementar su impacto) e implementando nuevos servicios. En tercer lugar, Sercotec requiere fortalecer el trabajo en red, que ha sido un factor de éxito en varios de sus programas, y donde los gobiernos regionales han jugado un papel muy relevante, confiando en la labor de Sercotec. En cuarto

---

<sup>7</sup> Ver <https://www.cityleadership.net/lab-reports>

término, Sercotec debe mantener el desarrollo profesional de sus equipos, tanto internos como de su red de intermediarios, puesto que es la forma de asegurar la calidad de los servicios entregados. Por último, no es posible pensar en el futuro de la institución sin el avance de la descentralización, que promete escenarios de mayor desarrollo para las regiones del país.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'B' followed by a series of loops and a final flourish.

**BERNARDO TRONCOSO NARVÁEZ**  
**GERENTE GENERAL SERCOTEC**

### 3. Resultados de la Gestión año 2017

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

Con un presupuesto de transferencias de \$39.941 millones, en 2017 Sercotec benefició a un total de 66.928 empresas y emprendedores<sup>8</sup>, y a 117 organizaciones de micro y pequeñas empresas<sup>9</sup>, cumpliendo con todos los compromisos asociados al Programa de Gobierno.

#### Compromiso: Crear 50 Centros de Desarrollo de Negocios

*«Se creará una red de 50 Centros de Desarrollo Empresarial para apoyar con mayor efectividad a los emprendedores en el logro de sus planes de negocio. Estos se constituirán en base a los centros de apoyo a las MYPIMES existentes, y luego se expandirán y potenciarán de manera que las empresas no sólo encuentren información, sino también asistencia especializada....*

*Los centros operarán en base a una plataforma estandarizada... Los servicios contarán con un enfoque especial de género para apoyar a las mujeres emprendedoras y proveerán asesoría para el cumplimiento tributario.... la entrega directa de los servicios a los emprendedores será provista por operadores acreditados... A su vez, se coordinará a la red de organismos públicos...»<sup>10</sup>*

En 2017 terminó de instalarse la red, implementando 51 Centros a lo largo de todo el país. En su poco tiempo de funcionamiento ya es posible evidenciar algunos resultados:

Aspecto	Indicador	Acumulado al 31/12/2017
<b>Ventas</b>	Empresas con aumento de ventas	4.898
	Monto total de aumento en ventas	MM\$36.631
<b>Empleos</b>	Nº de empresas con nuevos empleos formales generados	1.134
	Nº de empleos formales generados	3.180
<b>Financiamiento</b>	Empresas que obtuvieron inversiones privadas	1.731
	Monto inversiones privadas aprobadas	MM\$11.693
<b>Nuevos Negocios</b>	Nº de empresas que inicia actividades en 1ª categoría	2.060

8 Sin considerar los instrumentos Ferias Libres y Barrios Comerciales.

9 Sólo considera el instrumento Gremios (regionales y nacionales).

10 Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, medida 24.

Los Centros son operados por universidades, organizaciones empresariales, corporaciones, fundaciones o empresas consultoras y ofrecen, de acuerdo al modelo establecido, una asesoría individual de alto valor para el cliente, sin costo y con una infraestructura que considera un enfoque inclusivo.

El trabajo en red es esencial para el trabajo de los centros, y actualmente hay más de 580 articulaciones con actores públicos y privados en el territorio, registrándose alianzas con 345 entidades privadas (Asociaciones Gremiales, Cámaras, Universidades, Corporaciones, Fundaciones, entre otros), vinculación con 235 oficinas de distintos servicios públicos, y 117 son municipalidades. Estas alianzas responden al principio de la triple hélice o triángulo virtuoso del modelo, donde se busca una estrecha colaboración entre el servicio público, los privados y la academia.

Los centros serán acreditados bajo un modelo de gestión de excelencia, para lo cual se ha avanzado en la definición del modelo y en la estimación de brechas sobre las cuales trabajar en cada centro.

### **Compromiso: Fortalecer los Barrios Comerciales**

*«Crearemos un programa de fortalecimiento de barrios comerciales. El programa será implementado por Sercotec y financiará la ejecución de proyectos de carácter asociativo, como asistencia técnica y capacitación, prospección de mercados, acciones de marketing, adquisición de activos fijos y habilitación de infraestructura, entre otros.*

*El objetivo es generar una estrategia común en torno al barrio, que lo diferencie de otros lugares competidores y que potencie sus atributos comerciales e identidad cultural»<sup>11</sup>*

El Programa de Fortalecimiento de Barrios Comerciales busca dinamizar la gestión comercial y mejorar el entorno urbano de 60 barrios en todo el país, a través de una estrategia conjunta de los ministerios de Economía, Fomento y Turismo y de Vivienda y Urbanismo, ejecutada por Sercotec.

De los 60 barrios, a la fecha se han creado 59 organizaciones jurídicas y representativas de cada barrio comercial, a las cuales adscribe un total de 1.978 empresas que promueven el desarrollo comercial y urbano de un universo de 11.518 empresas localizadas en los polígonos de dichos barrios comerciales.

Entre los principales resultados destacan:

- ✓ 10 barrios incorporan nuevas tecnologías de información para mejorar experiencia de compra.

---

<sup>11</sup> Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, medida 41

- ✓ 60 barrios con obras de confianza que refuerzan la identidad e imagen del barrio.
- ✓ 15 barrios habilitan infraestructura.
- ✓ 20 barrios mejoran su entorno en temas de seguridad, equipamiento urbano, aseo y ornato.
- ✓ 63 barrios cuentan con proyectos de promoción y difusión

Como una forma de reconocimiento, cabe resaltar que este programa está analizado en el paper que recoge el trabajo realizado por los expertos ingleses en Business Improvement Districts, y que está publicado en el sitio web de City Leadership Lab de la University College of London<sup>12</sup>.

### **Compromiso: Duplicar el aporte al programa Ferias Libres.**

*«Fortaleceremos a las ferias libres e impulsaremos su desarrollo y modernización, a través del apoyo de organismos públicos como Sercotec. De esta manera, duplicaremos los recursos asignados al fondo de modernización de ferias libres, creado en 2008, en beneficio directo de las ferias y los feriantes a lo largo del país»<sup>13</sup>*

Con un aporte público de \$ 2.033 millones en el año 2017 se logró cumplir este compromiso. Así, en el período 2014-2017 se entregaron \$6.500 millones aproximadamente para más de 31 mil puestos de ferias en todo Chile, que fueron apoyados con asesorías, capacitación y financiamiento de inversiones en infraestructura y equipamiento, además de la elaboración de un plan estratégico que oriente el desarrollo de cada feria libre.

Adicionalmente, se cumplió con el compromiso de desarrollar un catastro nacional, que se encuentra disponible en el mini sitio web [www.catastronacionalferiaslibres.cl](http://www.catastronacionalferiaslibres.cl)

### **Compromiso: Programa para los Almacenes de Chile.**

El programa de Almacenes de Chile<sup>14</sup> es una iniciativa impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, junto a Sercotec, que busca el crecimiento de los almacenes y su acceso a nuevas oportunidades de negocios a través de un curso de capacitación en línea y financiamiento por medio de un fondo concursable de Sercotec.

En 2017 el fondo concursable se abrió a todas las comunas del país, y con un presupuesto de \$1.413 millones se benefició a 606 almacenes, a través de inversiones asociadas a promoción, asistencia técnica, equipamiento, mejoramiento de infraestructura y capital de trabajo.

---

<sup>12</sup> Ver <https://www.cityleadership.net/lab-reports>

<sup>13</sup> Programa de Gobierno, Emprendimiento Mipyme

<sup>14</sup> Ver [www.almacenesdechile.cl](http://www.almacenesdechile.cl)

### **Compromiso: Apoyar la política de descentralización**

Con objeto de apoyar la agenda de descentralización, sujeta a las leyes que incluyen la elección de intendente y la transferencia de competencias desde el nivel central a las regiones, Sercotec comenzó a participar en 2016 en el proyecto piloto de descentralización del fomento productivo, junto con Corfo y con la Subsecretaría de Desarrollo Regional, en tres regiones: Antofagasta, Biobío y Los Ríos.

Para esto, Corfo creó tres comités que operaron en cada una de las regiones el presupuesto de 14 instrumentos de Corfo y 10 de Sercotec. Los comités cuentan con consejos directivos que asignan los recursos y toman decisiones en función de las prioridades de la región, evitando la duplicación de recursos, mejorando la pertinencia regional de los instrumentos, e impulsando la complementariedad de la oferta de estos dos servicios.

En los dos años de participación, a través de convenios de colaboración, las direcciones regionales de Sercotec en estas tres regiones han implementado sus instrumentos aumentando incluso los presupuestos históricos para algunos de ellos.

### **Apoyo en emergencias productivas**

Con recursos propios, en 2017 Sercotec contribuyó al plan de gobierno para hacer frente a los daños causados por los incendios forestales en las regiones de O'Higgins, Maule y Biobío, ejecutando programas especiales para la reactivación de pequeñas empresas afectadas por esta catástrofe.

Cabe hacer mención a la ejecución en 2017 del programa de Violencia Rural, a solicitud del Ministerio de Interior, para apoyar las empresas que fueron afectadas por actos de violencia en las regiones de La Araucanía, Biobío y Los Ríos.

### **Programas especiales de fomento regional.**

Con recursos provenientes de diversas fuentes, especialmente de los gobiernos regionales, Sercotec implementa programas de fomento enfocados en prioridades fijadas por las propias regiones, como pueblos originarios, emprendimiento juvenil, zonas de rezago, pesca artesanal y otras. En el período 2014-2017 se ejecutaron casi \$ 35 mil millones, de los cuales \$ 9.520 millones se ejecutaron en 2017.

### **Visibilidad de Sercotec y atención de clientes.**

Sercotec desarrolló una estrategia comunicacional que apoyara la instalación de nuevos programas, para lo cual se diseñaron sitios web, se crearon nombres y logos adecuados, se diseñaron protocolos de infraestructura para asegurar un estándar de atención en los centros de desarrollo de negocios, entre otras acciones.

Como una forma de difundir mejor la acción de Sercotec, se logró construir una comunidad de 434.000 seguidores en redes sociales, casi un 500% más que lo existente en 2014.

Dada la ampliación de puntos de atención a los clientes, también se diseñó e implementó un modelo de atención, con identificación de valores a transmitir y protocolos de atención. Para esto, se capacitó en todas las regiones a los equipos de Sercotec y a los equipos externos.

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

### ***Programa Desarrollo Empresarial en los Territorios<sup>15</sup>.***

Como ya se ha mencionado, en 2017 se terminó de implementar la red con 51 Centros de Desarrollo de Negocios, cuya operación anual requirió recursos por M\$12.447 millones. Durante 2017 se logró asesorar a 24.112 empresas y emprendedores.

Operados por universidades, organizaciones empresariales, corporaciones, fundaciones y consultoras, los Centros proveen un servicio que hasta ahora no existía para emprendedores/as y pequeños empresarios, 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 clientes de los Centros se benefician también de los servicios financieros que entregan los aliados de Sercotec en estas materias. En nueve Centros se entregan asesorías financieras a través de instituciones de microcrédito instaladas en el mismo espacio, y todos los Centros del país encuentran en BancoEstado un servicio preferencial para los asesorados que presentan buenas condiciones.

---

<sup>15</sup> Ver [www.centroschile.cl](http://www.centroschile.cl) para seguir las actividades de apoyo a los pequeños negocios y emprendedores que realiza cada centro en el país.

Además de BancoEstado, hay otras instituciones con las cuales se han suscrito convenios para mejorar la oferta de asesoría de los Centros, como ProChile, Centros Pymexporta, ChileCompra, Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

Basándose en el modelo de gestión de excelencia Malcolm Baldrige, se diseñó un modelo propio de gestión para los Centros, y se evaluaron las brechas de gestión en 2017; sobre estas brechas se está trabajando en cada Centro para lograr la acreditación en algunos de ellos durante 2018.

La red de 51 Centros es la que lista a continuación:

Región	Centro	Tamaño	Operador	Fecha Apertura
<b>Arica y Parinacota</b>	Arica	Mediano	Universidad de Tarapacá	29-dic-15
<b>Tarapacá</b>	Iquique	Mediano	Fundación para el Desarrollo Universidad de Tarapacá	30-dic-15
	Pozo Almonte	Pequeño	Universidad Arturo Prat	07-abr-16
<b>Antofagasta</b>	Antofagasta	Mediano	Universidad Tecnológica de Chile INACAP	20-nov-15
	Calama	Pequeño	Universidad Tecnológica de Chile INACAP	13-abr-16
<b>Atacama</b>	Copiapó	Mediano	Corporación para la Competitividad e Innovación de la Región de Atacama	05-nov-15
	Vallenar	Pequeño	Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural	16-nov-15
<b>Coquimbo</b>	Illapel	Pequeño	Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural	03-abr-17
	La Serena	Mediano	Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural	16-nov-15
	Ovalle	Pequeño	Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural	28-mar-16
<b>Valparaíso</b>	Aconcagua	Mediano	Pontificia Universidad Católica de Valparaíso	16-may-17
	Quillota	Mediano	Pontificia Universidad Católica de Valparaíso	04-dic-15
	San Antonio	Pequeño	Universidad de Valparaíso	27-abr-16
	Valparaíso	Grande	Cámara Regional de Comercio y la Producción de Valparaíso A.G.	05-oct-15
<b>Metropolitana</b>	Colina	Mediano	Corporación Santiago Innova, Municipalidad de Santiago	03-may-17
	Estación Central	Mediano	Corporación Construyendo Mis Sueños, U. de Chile	13-mar-17
	Independencia	Grande	Universidad Central	26-ene-16
	La Florida	Mediano	Fundes Chile S.P.A.	12-abr-16

Región	Centro	Tamaño	Operador	Fecha Apertura
	Las Condes	Mediano	Corporación Construyendo Mis Sueños, U. de Chile	21-mar-17
	Maipú	Mediano	Corporación Construyendo Mis Sueños, U. de Chile	16-mar-17
	Melipilla	Mediano	Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural	02-nov-15
	Ñuñoa	Mediano	Fundes Chile S.P.A.	22-mar-17
	Pudahuel	Mediano	Centro de Servicios Universidad Central de Chile S.A.	20-may-17
	Puente Alto	Pequeño	Centro de Servicios Universidad Central de Chile S.A.	15-may-17
	Quilicura	Pequeño	Universidad Tecnológica de Chile INACAP	07-abr-17
	San Bernardo	Mediano	Corporación Construyendo Mis Sueños, U. de Chile	27-oct-15
	Santiago	Grande	Corporación Santiago Innova, Municipalidad de Santiago	11-dic-15
	Talagante	Pequeño	Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural	18-abr-17
O'Higgins	Rancagua	Mediano	Asesorías e Ingeniería Corporativa Ltda. INGEPLUS	21-mar-16
	San Fernando	Mediano	Universidad Tecnológica de Chile INACAP	13-abr-17
	Santa Cruz	Mediano	Consultorías, Asesorías y Eventos Francisco Javier Arenas Hernandez EIRL	30-nov-15
Maule	Cauquenes	Pequeño	Universidad Católica del Maule	04-ene-16
	Curicó	Pequeño	Universidad Tecnológica de Chile INACAP	25-abr-16
	Linares	Pequeño	Universidad Santo Tomás	21-mar-17
	Talca	Mediano	Asesorías e Ingeniería Corporativa Ltda. INGEPLUS	06-nov-15
Biobío	Cañete	Pequeño	Corparauco	07-ene-16
	Chillan	Mediano	Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural	27-nov-15
	Concepción	Grande	Fundación Technoserve Chile	10-abr-17
	Los Ángeles	Pequeño	Universidad de Concepción	07-abr-16
La Araucanía	Angol	Pequeño	Universidad Arturo Prat	28-dic-15
	Temuco	Mediano	Universidad de la Frontera	27-nov-15
	Villarrica	Pequeño	Universidad de la Frontera	02-mar-17
Los Ríos	La Unión	Pequeño	Universidad Austral de Chile	14-dic-15
	Valdivia	Mediano	Universidad Austral de Chile	11-dic-15

Región	Centro	Tamaño	Operador	Fecha Apertura
Los Lagos	Chiloé	Mediano	Fundación de Desarrollo Educacional y Tecnológico La Araucanía. U. de La Frontera	09-jun-17
	Osorno	Pequeño	Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural	18-dic-15
	Puerto Montt	Mediano	Universidad Austral de Chile	30-dic-15
Aysén	Aysén	Pequeño	Universidad Tecnológica de Chile INACAP	22-ene-16
	Coyhaique	Mediano	Universidad Tecnológica de Chile INACAP	20-ene-16
Magallanes	Puerto Natales	Pequeño	Universidad Tecnológica de Chile INACAP	08-ene-16
	Punta Arenas	Mediano	Universidad de Magallanes	01-dic-15

### ***Programa para el Mejoramiento de la Competitividad de la MIPE.***

***Crece, Fondo de Desarrollo de Negocios.*** Con \$9.041 millones se financió acciones para potenciar el crecimiento de las 1.472 micro y pequeñas empresas o su acceso a nuevas oportunidades de negocio, a través de la implementación de un Plan de Trabajo, el cual incluye acciones de gestión empresarial (asistencias técnicas, capacitación u otros) y el financiamiento de inversiones.

***Mejora Negocios, Fondo de Asesorías Empresariales.*** Con recursos por \$366 millones se desarrollaron 578 acciones de asesoría empresarial para la incorporación y/o mejora de aspectos diversos, tales como constitución de personas jurídicas, diseño y mejora de productos y/o servicios, entre otros.

***Promoción y Canales de Comercialización y Redes de Oportunidades de Negocio.*** Con recursos por \$743 millones se realizaron actividades de promoción, difusión y/o comercialización de sus productos o servicios con 988 participantes en ferias y/o eventos, y 884 participantes en encuentros empresariales, generando vínculos de interés para sus negocios y/o trabajo colaborativo.

***Formación Empresarial.*** Con recursos por \$334 millones se realizaron actividades de formación para mejorar competencias empresariales de 4.380 beneficiarios, que participaron en cursos y/o seminarios diseñados para grupos específicos o para abordar temáticas de interés general.

***Almacenes de Chile.*** Siendo su segundo año de implementación, se apoyó a 606 almaceneros con \$1.413 millones, para inversiones asociadas a promoción, asistencia técnica, equipamiento, mejoramiento de infraestructura y capital de trabajo. Este programa se desarrolla en conjunto con el Ministerio de Economía, que pone a disposición de los almaceneros un curso online, que a la fecha ha superado los 17 mil registros.

### ***Programa de Emprendimiento.***

En los instrumentos de este programa se ocuparon \$5.295 millones para apoyar a 1.322 emprendedores.

***Capital Semilla Emprende.*** Se benefició a 830 participantes para apoyar sus planes de negocios. Este instrumento incluye la asesoría y capacitación necesaria a los participantes, para presentar mejor sus proyectos e incrementar así las posibilidades de éxito en la implementación.

***Capital Abeja Emprende.*** Se benefició a 492 emprendedoras. Este instrumento destinado sólo a mujeres, incluye asesoría y capacitación necesaria para mejorar la presentación de los proyectos y sus posibilidades de éxito.

### ***Programa para Grupo de Empresas y Organizaciones Empresariales.***

***Juntos, Fondo para negocios asociativos.*** Con recursos por \$1.872 millones se apoyó a 309 empresarios en la implementación de sus proyectos de negocios asociativos. Con estos proyectos se busca identificar potencialidades de trabajo asociativo en una primera etapa de diagnóstico y la materialización de proyectos en una etapa denominada de desarrollo, para capturar así oportunidades en forma grupal y asociativa, y así lograr mejoras en su competitividad mediante la incorporación de tecnologías, acceso a nuevos mercados y canales de comercialización, reducción de costos y/o incremento en sus ventas.

***Modernización de Ferias Libres<sup>16</sup>***. Con \$2.033 millones se benefició a 8.412 puestos de feria, con proyectos destinados a mejorar la gestión de las organizaciones y a mejorar la infraestructura, equipamiento, activos productivos y de funcionamiento.

***Fortalecimiento Gremial y Cooperativo.*** Con \$806 millones se financiaron los proyectos de 103 gremios y cooperativas regionales y 15 organizaciones de nivel nacional. 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<sup>17</sup>***. Con recursos por \$3.605 millones se implementó el tercer año de este programa, beneficiando a 61 barrios de distintas regiones del país. Los barrios ejecutan un plan para mejorar su oferta comercial y el entorno urbano, para fortalecer sus negocios, valorizar el barrio

---

<sup>16</sup> En el sitio [www.catastroferiaslibres.cl](http://www.catastroferiaslibres.cl) se puede encontrar información relevante sobre las ferias del país, de acuerdo al catastro terminado en 2016.

<sup>17</sup> Ver [www.barrioscomercialeschile.cl](http://www.barrioscomercialeschile.cl) para un seguimiento de todas las actividades que se desarrollan en estos barrios.

como una alternativa atractiva para sus clientes, elevando la calidad de vida de quienes viven y trabajan en él.

## **4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022**

### **1. Fortalecer los nuevos programas: Centros de Desarrollo de Negocios**

La red de Centros, ya completa, entra en una fase de alto desempeño que requiere potenciarse por distintas vías. Lograr la acreditación de los centros en un modelo de gestión de excelencia es un elemento que colaborará a su sostenibilidad, en la medida que ello les permita estandarizar y optimizar sus procesos, de tal forma de asegurar calidad, rendimiento y mejora continua en sus resultados. La internacionalización, por su parte, se abre como una gran oportunidad para que las empresas asesoradas puedan hacer negocios con la red SBDC, conformada por 750 mil clientes en Estados Unidos, México y otros países, a través de la plataforma de comercio internacional SBDC Global. Ello exige robustecer el servicio de asesoría en materias vinculadas al comercio exterior, proporcionando a los clientes acompañamiento en un camino que les posibilitará ampliar sus oportunidades de comercialización y acceder a mercados externos.

En línea con lo anterior, el desarrollo del capital humano, mantener profesionales altamente competentes, capacitados y motivados, resulta un desafío permanente para la prestación de servicios pertinentes y oportunos a los clientes. La articulación en los territorios de entidades relevantes es un activo del programa, que se debe mantener y reforzar. Tener más actores e instituciones vinculadas al programa permitirá en el largo plazo equilibrar el aporte público, del operador y de los aliados estratégicos, evidenciando claramente la generación de valor para cada una de las partes involucradas.

### **2. Fortalecer los nuevos programas: Barrios Comerciales.**

En el caso del programa Barrios Comerciales, que ha logrado consolidar el trabajo asociativo de la casi totalidad de los 61 barrios y ha logrado implementar los planes de desarrollo de comercialización y urbanos, tiene grandes desafíos, entre los cuales se puede destacar:

- ✓ Allegar recursos de diversas fuentes públicas y privadas
- ✓ Fortalecer la asociatividad para dar continuidad al trabajo colaborativo
- ✓ Sumar nuevos comercios. Hay 2.358 empresas participando y el universo potencial son más de 11 mil.

### **3. Fortalecer el modelo de intermediación.**

El nuevo modelo de intermediación en Sercotec, implementado en 2015, ha sido fundamental para llegar a un universo cada vez mayor de empresas y emprendedores. En los últimos años, el número de puntos de atención creció de 23 a 194, cubriendo todo el país con distintos servicios.

Los 24 Puntos Mipe atienden las consultas de ciudadanos que busca información y orientación básica, ahora con un modelo de atención con estándares nacionales. Los agentes operadores representan otros 46 puntos de atención que se añadieron a partir de 2015, para ejecutar la mayor parte de los programas de Sercotec. Los 51 Centros de Desarrollo de Negocios han implementado, además, 73 oficinas satélite, logrando estos una cobertura del 97% de las comunas del país.

Estas tres grandes redes han permitido mejorar de manera significativa el acceso a los servicios de Sercotec que requieren un contacto personal del empresario o emprendedor con un asesor o un ejecutivo que lo atienda adecuadamente.

La calidad de estas redes se sustenta en los profesionales que las integran, en las metodologías que utilizan, en los procesos de atención y de acompañamiento que ofrecen y en la infraestructura dispuesta, todos factores que son objeto de seguimiento por parte de Sercotec.

#### **4. Generar mayor complementariedad de la oferta Sercotec.**

Los programas de Sercotec podrían tener una mayor rentabilidad y aporte a la sostenibilidad de los pequeños negocios en la medida que logren más complementariedad con otros que apuntan a necesidades distintas o a siguientes etapas del ciclo de vida de las empresas. Una institución que ofrezca servicios diferenciados, según los desafíos que enfrenten sus clientes, alcanzará mayor impacto de su accionar.

El primer nivel de articulación se ha generado entre los mismos programas de Sercotec, al principio de manera espontánea por parte de los usuarios y ahora de forma intencionada, a través de mecanismos de planificación anual.

El segundo nivel se ha dado entre los Centros de Desarrollo de Negocios e instituciones de microfinanzas. Gracias a ello, los asesorados de los centros mejoran su acceso a servicios financieros cuando buscan recursos para sus inversiones. Los centros están iniciando también un proceso de articulación con los Centros de Extensionismo Tecnológico de Corfo, lo que permite a los usuarios agregar a la asesoría de gestión aquella tecnológica especializada en su rubro.

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

#### **5. Nuevos servicios y mayor cobertura.**

Junto a la consolidación del modelo de operación de Sercotec, es preciso que la institución se prepare para los nuevos desafíos que enfrentan los pequeños negocios. A la vez, debe revisar su escala de operación, considerando que sus beneficiarios potenciales han aumentado exponencialmente -Chile

se acerca al millón de micro y pequeñas empresas-, los cuales, sin embargo, aún presentan bajos índices de productividad agregada.

Algunas opciones de estrategia y nuevos productos que podría implementar Sercotec para generar mayor impacto en la nueva economía son: a) servicios masivos basados en tecnologías; b) servicios para aumentar la capacidad financiera de las mipes; c) foco en sectores de mayor potencial, abordando rubros como logísticas, restaurantes, transporte, industria cultural, etc.

## **6. Trabajo en red.**

La articulación con otros, públicos y privados, ha ido creciendo con fuerza en Sercotec. El modelo de intervención de varios de sus programas establece el trabajo en red como un factor de éxito de su impacto.

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

No puede dejar de mencionarse los convenios establecidos con organismos públicos como Sence o ProChile, y el trabajo conjunto que se realiza con Sernatur o Corfo, con especial fuerza en algunas regiones.

## **7. Evaluación y seguimiento.**

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

La evaluación y el seguimiento son procesos esenciales para alimentar el diseño y el rediseño de los programas de Sercotec, consolidándola como una organización que aprende de sí misma y que conoce la evolución de los pequeños negocios a los cuales aporta.

## **8. Desarrollo profesional.**

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

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

## **9. Gestión de excelencia.**

Sercotec inició el año 2013 su camino hacia una gestión de excelencia, comprometiéndose con el primer autodiagnóstico en base al modelo chileno de gestión de excelencia. En su segunda autoevaluación en 2016, más que duplicó su puntaje, dando cuenta de que las iniciativas de gestión tuvieron buenos resultados. Hoy Sercotec cuenta con un modelo propio de gestión de excelencia, recogiendo sus particularidades y haciendo, por tanto, más pertinente cualquier medición futura. Sercotec no debe estancarse en este punto, debe continuar en el camino de la calidad y la excelencia, porque una mejor institución asegura mejores resultados a sus clientes.

Por último, y aunque es una condición externa, Sercotec debe prepararse para el desafío país que representa la descentralización, proceso que será gatillado por la futura elección de gobernadores regionales. Las instituciones públicas van a necesitar repensar el rol que juega o que debe jugar el nivel central y su relación con las regiones, que estarán más empoderadas y con nuevas competencias adquiridas.

## 5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017.
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017
- Anexo 9. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2014-2017
- Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.
- Anexo 11: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014-2018
- Anexo 12: Premios y Reconocimientos Institucionales 2014-2017

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- 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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2017

Número	Descripción
1	Incluye \$ 51.477 millones, creciendo 6,8% (\$ 3.276 millones), respecto de la Ley de Presupuestos 2016 ajustada. Se da continuidad de acción a las líneas tradicionales de subsidios y se continúa con el desarrollo de las medidas contenidas en la Agenda de Productividad Innovación y Crecimiento.
2	Se financia la operación de 50 Centros de Desarrollo Empresarial, adquisición de equipamiento y licenciamiento informático destinados a todos ellos, junto con una evaluación de impacto del programa, totalizando \$ 13.404 millones
3	Para el programa Barrios Comerciales se incluyen \$ 3.963 millones, dando continuidad de acciones a las 60 intervenciones definidas en 2015, y se fortalece el Programa Almacenes de Chile con \$ 1.720 millones, y 600 proyectos estimados. Adicionalmente, se incluyen \$ 299 millones, destinados al Programa de Ferias Libres, lo que permitirá cumplir con el compromiso presidencial de duplicar los recursos destinados a esta materia, quedando a partir del 2017 con un gasto regular de \$ 1.192 millones.
4	Adicionalmente, se financia el aporte del empleador al Seguro de Cesantía de los funcionarios regidos por el Código del Trabajo, establecido en la Ley N° 19.728, por \$ 134 millones.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Aumentar el valor de los negocios de las micro y pequeñas empresas
2	Aumentar la cantidad de emprendedores que logran consolidar sus negocios y crecer luego de recibir el apoyo del Servicio
3	Colaborar en el desarrollo productivo de los territorios
4	Lograr alta eficiencia en la operación de los servicios

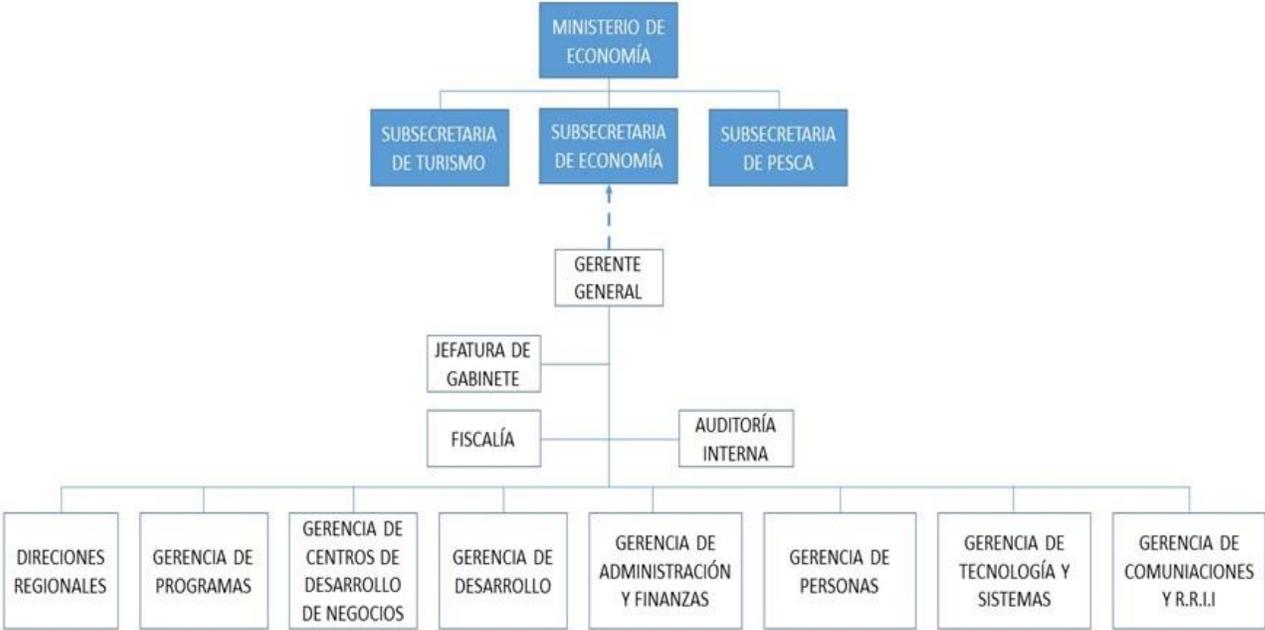
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Programa de Desarrollo Empresarial en los Territorios	1,3,4
2	Programa para el Mejoramiento de la Competitividad de la MIPE	1,4
3	Programa de Emprendimiento	2,4
4	Programa para Grupo de Empresas y Organizaciones Empresariales	1,4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Micro y pequeñas empresas con oportunidad de negocios
2	Emprendedores
3	Empresas vinculadas a asociaciones o grupos de empresas, y organizaciones con fines productivos y/o comerciales

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Gerente General	Bernardo Troncoso Narváez
Directora Regional de Arica y Parinacota	Lino Mamani Vicente
Directora Regional de Tarapacá	Marisel Quintana Geraldo
Directora Regional de Antofagasta	Catherine León Torres
Directora Regional de Atacama	Any Dorador Alfaro
Directora Regional de Coquimbo	Daniela Jacob Villar
Director Regional de Valparaíso	Víctor Hugo Fernández Guerra
Directora Regional Libertador Bernardo O'Higgins	Sergio Fuentes Rojas
Director Regional de Maule	Samuel Chambe Toledo
Director Regional de Biobío	Daniel Cuevas Fuentealba
Directora Regional de La Araucanía	Paola Moncada Venegas
Director Regional de Los Ríos	Marina Riquelme Railaf
Director Regional de Los Lagos	Marcelo Alvarez Curumilla
Director Regional de Aysén General Carlos Ibáñez del Campo	Felipe Klein Vidal
Director Regional de Magallanes y Antártica Chilena	Sebastián Saavedra Bravo
Director Regional Metropolitano	Juan Ignacio Olave Zuloaga
Fiscal	Juan Cristóbal Labarca Agurto
Gerente de Programas	Cecilia Schröder Arriagada
Gerente de Centros de Desarrollo de Negocios (S)	Milenne Grimau Segovia
Gerente de Desarrollo	Erika López Jerez
Gerente de Administración y Finanzas	Alejandra Salinas Caro
Gerente de Personas	Cristian Bórquez Guinan
Gerente de Tecnología y Sistemas	Mauricio Segovia Briceño
Gerente de Comunicaciones	Angélica Salcedo Benítez

## Anexo 2: Recursos Humanos

### Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2017 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



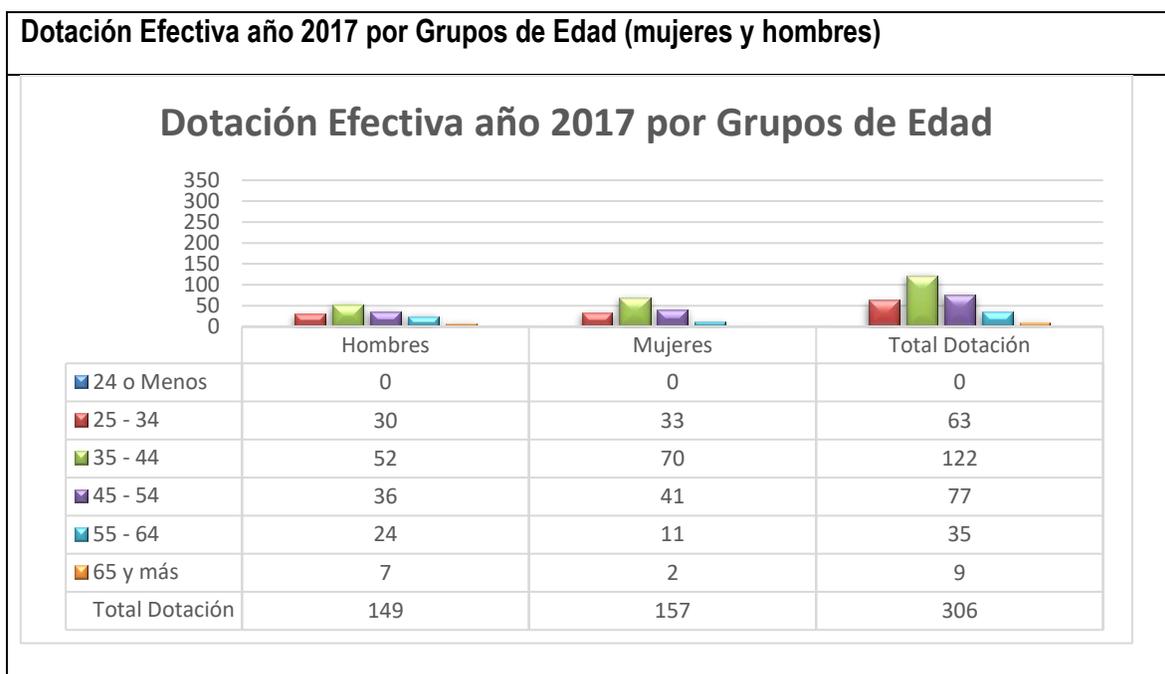
<sup>18</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2017 por estamento (mujeres y hombres)

**Dotación Efectiva año 2017 por Estamento (mujeres y hombres)**



- Dotación Efectiva año 2017 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres).

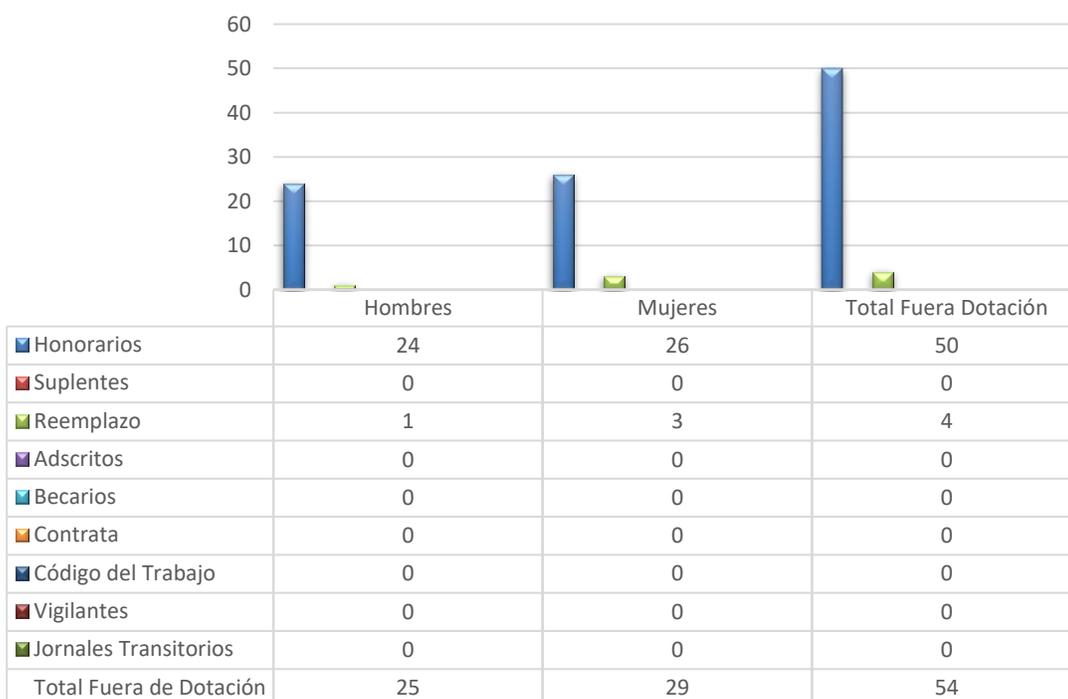


a) Personal fuera de dotación

- Personal fuera de dotación año 2017 por tipo de contrato (mujeres y hombres)

**Personal fuera de dotación año 2017<sup>19</sup>, por tipo de contrato (mujeres y hombres)**

**Personal Fuera de Dotación año 2017 por tipo de contrato**



19 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017.

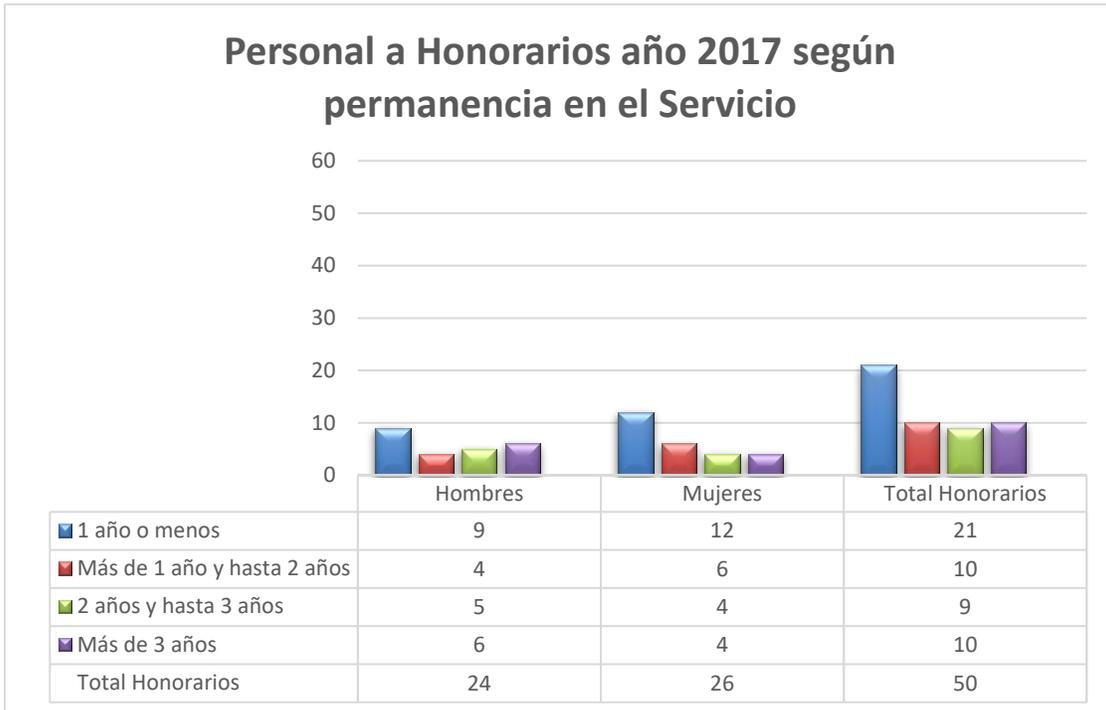
- Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2017 según función y sexo

**Personal a honorarios año 2017 según función desempeñada (mujeres y hombres)**



- Personal a honorarios año 2017 distribuido según permanencia (mujeres y hombres)

**Personal a honorarios año 2017 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)**



## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1								
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos								
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>20</sup>				Avance <sup>21</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>22</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>23</sup>	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	-	-	-	-	N.A	N.A	<b>24</b>
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	-	-	-	-	N.A	N.A	<b>25</b>
<b>2. Rotación de Personal</b>								
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t ) *100	21.19	8.76	8.63	6.17	343.44	139.87	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.								
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.00	0.00	0.99	1.3	0.00	131.31	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.00	0.00	0.00	0.00	N.A	N.A	
- Retiros voluntarios								
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0.00	0.00	0.99	1.3	0.00	131.31	
○ otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	2.98	2.59	0.66	0.3	99.33	220	

20 La información corresponde a los periodos que van de Enero a Diciembre de cada año, según corresponda.

21 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

22 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

23 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

24 No aplica. El régimen laboral de los trabajadores de SERCOTEC, está supeditado al Código del Trabajo, por lo tanto, no aplica la división entre funcionarios de planta y contrata.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>20</sup>				Avance <sup>21</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	18.21	0.00	0.00	0.00	0.00	N.A	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)*100	0.97	1.18	1.26	0.83	116.87	151.8	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	-	-	-	-	N.A	N.A	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/( Total contratos efectivos año t)*100	-	-	-	-	N.A	N.A	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>								
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	100	100	100	100	100	100	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	10.27	11.34	16.92	20.8	202.53	122.93	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>25</sup>	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	9.09	9.09	10.34	11.54	126.95	111.6	
4.4 Porcentaje de becas <sup>26</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0.00	0	0	0.32	0.00	0	
<b>5. Días No Trabajados</b>								
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								

25 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

26 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>20</sup>				Avance <sup>21</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.61	0.94	1.01	0.83	73.49	121.68	
• Licencias médicas de otro tipo <sup>27</sup>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.56	0.66	0.77	0.49	114.29	157.14	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>								
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	4.19	2.77	4.52	4.94	84.82	91.49	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>28</sup></b>								
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	-	-	-	-	N.A	N.A	<b>29</b>
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	-	-	-	-	N.A	N.A	<b>30</b>
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	-	-	-	-	N.A	N.A	<b>30</b>
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	-	-	-	-	N.A	N.A	<b>30</b>
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>30</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI	SI	SI			
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>								

27 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

28 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

29 Por Ordinario N° 4404 del 11/11/1998, la SUBDERE autorizó a SERCOTEC a tener su propio Sistema de Evaluación de Desempeño, el que no contempla "Listas de Calificación". El año 2006, la Dirección Nacional del Servicio Civil ratificó esta excepción.

30 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>20</sup>				Avance <sup>21</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
Política de Gestión de Personas <sup>31</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.  NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	SI	SI			
<b>9. Regularización de Honorarios</b>								
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	0	0	0	0	0	
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0	0	0	0	0	
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0	0	0	0	0	

31 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2016 - 2017			
Denominación	Monto Año 2016	Monto Año 2017	Notas
	M\$ <sup>32</sup>	M\$	
<b>INGRESOS</b>	<b>48.104.303</b>	<b>54.695.812</b>	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	29.749.785	31.470.329	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	884.288	1.790.761	
APORTE FISCAL	17.470.198	21.426.152	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	32	8.570	
RECUPERACION DE PRESTAMOS			
<b>GASTOS</b>	<b>48.834.780</b>	<b>54.645.545</b>	
GASTOS EN PERSONAL	8.853.493	9.167.198	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.210.650	2.444.911	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	362.519	739.395	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	36.652.644	40.760.839	
OTROS GASTOS CORRIENTES	25.000	19.705	
INGRESOS AL FISCO		724.286	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	367.239	465.296	
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL			
SERVICIO DE LA DEUDA	363.235	323.916	
<b>RESULTADO</b>	<b>-730.477</b>	<b>50.267</b>	

<sup>32</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2016. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826

## b) Comportamiento Presupuestario año 2017

Cuadro 3									
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017									
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto	Presupuesto	Ingresos y	Diferencia[35]	Notas[36]	
				Inicial[33]	Final[34]	Gastos Devengados	(M\$)		
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)		
			<b>INGRESOS</b>	<b>51.459.517</b>	<b>54.166.199</b>	<b>54.695.813</b>	<b>-529.614</b>		
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	30.642.279	31.470.329	31.470.329	0		
	02		Del Gobierno Central	30.642.279	31.470.329	31.470.329	0		
		004	Corporación de Fomento de la Producción				0		
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	94.604	818.890	1.790.762	-971.872		
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	82.023	82.023	194.005	-111.982		
	99		Otros	12.581	736.867	1.596.757	-859.890		
09			APORTE FISCAL	20.722.634	21.876.980	21.426.152	450.828		
	01		Libre	20.722.634	21.876.980	21.426.152	450.828		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	8.570	-8.570		
	03		Vehículos			8.570	-8.570		
	04		Mobiliario y Otros				0		
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	0	0	0	0		
	10		Ingresos por Percibir				0		
			<b>GASTOS</b>	<b>51.459.527</b>	<b>54.781.015</b>	<b>53.829.375</b>	<b>951.640</b>		
21			GASTOS EN PERSONAL	8.448.418	9.169.817	9.167.198	2.619		
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.501.518	2.444.918	2.444.911	7		
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	134.407	741.383	647.510	93.873		
	01		Prestaciones Previsionales	134.407	649.484	647.510	1.974		
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		91.899	91.884	15		
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	39.941.372	40.890.498	40.760.839	129.659		
	01		Al Sector Privado	39.941.372	40.890.498	40.760.839	129.659		
		131	Programa Mejoramiento Competitividad de la MIPE	12.602.311	12.144.654	12.125.343	19.311		
		132	Programa Emprendedores	5.817.187	6.019.491	6.015.822	3.669		
		133	Programa Dirigido a Grupos de Empresas Asociatividad	9.075.188	9.181.501	9.106.851	74.650		
		134	Programa Desarrollo Empresarial en los Territorios	12.446.676	12.446.676	12.446.676	0		
		152	Programas Especiales	10	1.098.176	1.066.147	32.029		
25			OTROS INGRESOS AL FISCO		724.286	724.286	0		

33 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso

34 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017

35 Corresponde a la Diferencia entre el Presupuesto Final y Los Ingresos y Gastos Devengados

36 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo

	99	Otros Ingresos al Fisco		724.286	724.286	0
26		OTROS GASTOS CORRIENTES		19.705	19.705	0
	02	Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		19.705	19.705	0
29		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	433.812	466.368	465.296	1.072
	03	Vehículos	50.763	50.763	50.763	0
	04	Mobiliario y Otros		13.025	13.019	6
	05	Máquinas y Equipos		6.200	6.199	1
	06	Equipos Informáticos	43.130	43.130	43.082	48
	07	Programas Informáticos	339.919	353.250	352.233	1.017
34		SERVICIO DE LA DEUDA		324.040	323.916	124
	07	Deuda Flotante		324.040	323.916	124
		<b>RESULTADO</b>	<b>-10</b>	<b>-614.816</b>	<b>866.438</b>	<b>-1.481.254</b>

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>[37]</sup>			Avance <sup>[38]</sup>	Notas
			2015	2016	2017	2017/ 2016	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>[39]</sup> )	%	301,94	1980,33	1069,29	54,00	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%					
	[IP percibidos / IP devengados]	%					
	[IP percibidos / Ley inicial]	%					
	[DF/ Saldo final de caja]	%	41,09	127,65	48,72	38,17	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	41,09	127,65	48,72	38,17	

37 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2016. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 respectivamente

38 El avance corresponde a un índice con base 100, de tal forma que el valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

39 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por la decisión presidencial

d) Fuente y Uso de Fondos

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2017<sup>[40]</sup></b>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		614.817	-1.252.668	665.083
<b>Carteras Netas</b>		0	-355.224	-355.224
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-355.224	-355.224
<b>Disponibilidad Neta</b>		2.698.591	0	4.001.525
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	2.697.390	1.303.165	4.000.555
112	<b>Extrapresupuestario neto</b>	1.201	-231	970
<b>Extrapresupuestario neto</b>		-2.083.774	-897.444	-2.981.218
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	12.356.904	3.627.302	15.984.206
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-14.428.924	-4.524.900	-18.953.824
216	Ajustes a Disponibilidades	-11.754	154	-11.600

40 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados

## e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2017				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR</b>				
	<b>39.941.372</b>	<b>40.890.498</b>	<b>40.760.839</b>	
<b>PRIVADO (SUBTITULO 24)</b>				
Programa Mejoramiento Competitividad de la MIPE	12.602.311	12.144.654	12.125.343	
Programa Emprendedores	5.817.187	6.019.491	6.015.822	
Programa Dirigido a Grupos de Empresas Asociatividad	9.075.188	9.181.501	9.106.851	
Programa Desarrollo Empresarial en los Territorios	12.446.676	12.446.676	12.446.676	
Programas Especiales	10	1.098.176	1.066.147	

## f) Transferencias<sup>41</sup>

Cuadro 7 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2017 <sup>[42]</sup>	Presupuesto Final 2017 <sup>[43]</sup>	Gasto Devengado	Diferencia <sup>[44]</sup>	Notas
	(M\$)	(M\$)	(M\$)		
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO	<b>30.941.372</b>	<b>40.890.498</b>	<b>40.760.839</b>	<b>129.659</b>	
Gastos en Personal	156.269	151.074	150.733	341	
Bienes y Servicios de Consumo	1.237.544	1.238.544	1.119.286	119.258	
Inversión Real					
Otros <sup>45</sup>	29.547.559	39.500.880	39.490.820	10.060	

## g) Inversiones<sup>46</sup> (No aplica para Sercotec)

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2017							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>47</sup>	Ejecución Acumulada al año 2017 <sup>48</sup>	% Avance al Año 2016	Presupuesto Final Año 2017 <sup>49</sup>	Ejecución Año 2017 <sup>50</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

41 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

42 Corresponde al Presupuesto aprobado en el Congreso

43 Corresponde al Presupuesto Vigente al 31.12.2017

44 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado

45 Corresponde a la aplicación de la Transferencia

46 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

47 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

48 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2017.

49 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2017

50 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2017.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2017

### Logro de Indicadores Formulario H 2017

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	<b>PARTIDA</b>	07
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	<b>CAPITULO</b>	16

Producto	Nombre	Fórmula	Unidad de	Valores	Efectivo	Meta	Porcentaje	
Estratégico	Indicador	Indicador	Medida	2014	2015	2016	2017	de Logro 1 2017
		(N° de proyectos de organizaciones gremiales y empresariales con logro en sus objetivos en el periodo t/N° de proyectos de organizaciones gremiales y empresariales con logro en sus objetivos en el periodo t)		98 (101) /103)*100	92 (133) /145)*100	89 (104) /117)*100	88 (91) /103)*100	88 (63) /72)*100
Programa para Grupo de Empresas y Organizaciones Empresariales	Porcentaje de proyectos de organizaciones gremiales y empresariales con logro en sus objetivos en el periodo t	empresariales con logro en sus objetivos en el periodo t	%	H: 99 (68) /69)*100	H: 92 (83) /90)*100	H: 0 (0) /67)*100	H: 85 (60) /71)*100	H: 89 (32) /36)*100
	Enfoque de Género: Si	seleccionados en el periodo t)		M: 97 (33) /34)*100	M: 91 (50) /55)*100	M: 0 (0) /50)*100	M: 97 (31) /32)*100	M: 86 (31) /36)*100
		Hombres: Mujeres						
Programa para Grupo de Empresas y Organizaciones Empresariales - Modernización	Porcentaje de puestos de ferias que participan de un proyecto de Ferias Libres que obtiene logro en año t.	(N° de puestos de ferias que participan de un proyecto de Ferias Libres que obtiene logro en el año t/N° total de	%	95.8 (6370.0) /6646.0)*100	95.5 (7794.0) /8164.0)*100	89.1 (7087.0) /7951.0)*100	87.3 (7343.0) /8412.0)*100	90.0 (7200.0) /8000.0)*100
				H: 95.7 (3015.0) /3150.0)*100	H: 96.1 (3635.0) /3781.0)*100	H: 87.9 (3142.0) /3573.0)*100	H: 88.3 (3110.0) /3522.0)*100	H: 90.0 (4050.0) /4500.0)*100

n de Ferias Libres	Enfoque de Género: Si	puestos de ferias que participan en proyectos de Ferias Libres en el año t)*100	00 M: 96.0 (3355.0 /3496.0)*1 00	00 M: 94.9 (4159.0 /4383.0)*1 00	00 M: 90.1 (3945.0 /4378.0)*1 00	00 M: 86.6 (4233.0 /4890.0)*1 00	00 M: 90.0 (3150.0 /3500.0)*1 00
		Hombres:					
		Mujeres					

Programa de Desarrollo Empresarial en los Territorios	Porcentaje de avance de Centros de Desarrollo Empresarial implementados hasta el año 2017	(N° de Centros de Desarrollo Empresarial implementados al año t/Centros de Desarrollo Empresarial comprometidos para implementar hasta el año 2017)*100	%	NM	70 (35 /50)*100	92 (46 /50)*100	102 (51 /50)*100	100 (50 /50)*100	100,0%
	Enfoque de Género: No								

Programa de Emprendimiento	Porcentaje de Emprendedores que concretan una idea de negocio en el año t	(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	%	0 (0/0)*100	93 (1236 /1334)*100	88 (1220 /1394)*100	94 (1243 /1322)*100	89 (1157 /1300)*100	100,0%
	Enfoque de Género: Si			H: 0 (0/0)*100 M: 0 (0/0)*100	H: 93 (591 /634)*100 M: 92 (645 /700)*100	H: 85 (570 /673)*100 M: 90 (650 /721)*100	H: 95 (630 /664)*100 M: 93 (613 /658)*100	H: 89 (579 /650)*100 M: 89 (578 /650)*100	
				Hombres:					
				Mujeres					

<b>Resultado Global Año 2017</b>	99,3
----------------------------------	------

## **Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017**

### **Compromisos Cumplidos**

#### **Gestión**

Crear 50 Centros de Desarrollo Empresarial.

Crear una red de Centros de Desarrollo Empresarial que ofrecerán un diagnóstico de la situación de la empresa y asesoría para desarrollar un plan de negocios, servicios que no tendrán costo para empresas pequeñas y proyectos de emprendimiento que buscan iniciar un negocio

Fortalecer a las ferias libres e impulsar su desarrollo y modernización, a través del apoyo de organismos públicos como SERCOTEC

Iniciar este año la intervención en los primeros 60 barrios comerciales

Poner este año en funcionamiento los primeros 33 Centros de Desarrollo de Negocios, del total de 50 comprometidos de aquí a 2017

## Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017)

Cuadro 9 Programas e Instituciones Evaluadas (2014-2017)						
Evaluación	Programa/Institución	Año	Estado	Monto	Evaluación Dipres (SI/NO)	
Resultados intermedios Programa de fortalecimiento de Barrios Comerciales 2015-2017.	Fortalecimiento de Barrios Comerciales/Sercotec	2017	Finalizada	68.500.000	NO	
Evaluación de impacto de Programas de Fomento del Servicio Cooperación Técnica (Sercotec) periodo 2010-2014.	Oferta Programática Sercotec 2010-2014	2016	Finalizada	135.000.000	SI	
Evaluación de Resultados Programas Sercotec año 2015, CRECE - EMPRENDE	Crece-Emprende/Sercotec	2016	Finalizada	58.750.000	NO	
Evaluación de Satisfacción de clientes año 2015	Crece,Emprende,Mejora de negocios, Juntos/Sercotec.	2016	Finalizada	35.700.000	NO	
Evaluación de Programas Sercotec 2016.	Mejora negocios, Juntos, Almacenes, Promoción y Canales de Comercialización/ Sercotec.	2017	Finalizada	40.000.000	NO	
Catastro y Análisis de las principales características de las Ferias Libres	Fortalecimiento de Ferias Libres /Sercotec.	2016	Finalizada	41.880.000	NO	

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017

Para cada incentivo se deberá informar el número total de la dotación afecta al incentivo y el monto de recursos que se pagará en el año 2018 en base a su cumplimiento total y promedio por persona, y como % del gasto total en subtítulo 21, gastos en personal.

### IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	07
SERVICIO	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	16

### FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados			
			I			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	100.00%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00%

### SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017,

					como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.
--	--	--	--	--	---

**DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

**RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN**

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	60%	4	60.00%	4	0
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	30%	10	30.00%	10	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0.00%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	10%	4	10.00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	18	100.00%	14	0

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)**

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de avance de Centros de Desarrollo Empresarial implementados hasta el año 2017	100	102	102,00	No	20,00	20,00

2	Porcentaje de Emprendedores que concretan una idea de negocio en el año t	89	94	105,62	No	20,00	20,00
3	Porcentaje de proyectos de organizaciones gremiales y empresariales con logro de sus objetivos en el periodo t	88	88	100,00	No	10,00	10,00
4	Porcentaje de puestos de ferias que participan de un proyecto de Ferias Libres que obtiene logro en año t.	90,0	87,3	97,00	No	10,00	10,00
	Total:					60.00	60.00

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)**

N°	Indicador	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	0	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	2	Si
3	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t	100	Si
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	0,00	Si
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si
6	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	0,33	Si
7	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	33,33	Si
8	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	60	Si
9	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	79	Si

10	Índice de eficiencia energética.	40,17	Si
----	----------------------------------	-------	----

El número total de la dotación afecta al incentivo es de 308 personas con un monto global de \$ 397,34 millones en el año, con un promedio de \$ 1.29 millones por persona. Esto equivale a un 4,52% del gasto del subtítulo 21 Gasto Personal de la Ley de Presupuestos 2018.

### Resumen de Cumplimiento Convenio de Desempeño Directivo año 2017

De acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 20.313, a contar del 1 de enero de 2009 se estableció una asignación de estímulo a la función directiva para las funciones de Gerente General, Gerente de Área, Fiscal y Director Regional de Sercotec. Para percibir dicha asignación, los Gerentes de Área, Fiscal y Directores Regionales deben suscribir convenios de desempeño con metas anuales estratégicas de desempeño del cargo con el Gerente General. Por su parte, el Gerente General suscribirá su convenio de desempeño con el Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

A continuación, se detallan los resultados de cumplimiento de los Convenios de Desempeño Directivo 2017:

Cumplimiento Convenio de Desempeño Directivo año 2017						
Director/Gerente				N° de metas de gestión comprometidas por Director/Gerente	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>51</sup>	Incremento por Desempeño Directivo <sup>52</sup>
Director Regional de Arica y Parinacota			1	4	100%	30%
Director Regional de Tarapacá			1	4	100%	30%
Director Regional de Antofagasta			1	3	100%	30%
Director Regional de Atacama			1	4	100%	30%
Director Regional de Coquimbo			1	4	100%	30%
Director Regional de Valparaíso			1	4	100%	30%
Director Regional Metropolitana			1	4	100%	30%
Director Regional de O'Higgins			1	4	100%	30%

<sup>51</sup> Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Directivo, por Gerente o Director

<sup>52</sup> Incluye porcentaje de incremento obtenido.

Director Regional del Maule	1	4	100%	30%
Director Regional del Biobío	1	3	100%	30%
Director Regional de la Araucanía	1	4	100%	30%
Director Regional de los Ríos	1	3	100%	30%
Director Regional de los Lagos	1	4	100%	30%
Director Regional de Aysén	1	4	100%	30%
Director Regional de Magallanes	1	4	100%	30%
Gerente General	1	3	100%	70%
Gerente de Programas	1	3	100%	40%
Fiscal	1	3	100%	40%
Gerente de Desarrollo	1	3	100%	40%
Gerente de Tecnología y Sistemas	1	4	100%	40%
Gerente Centros de Desarrollo de Negocios	1	3	100%	40%
Gerente de Administración y Finanzas	1	3	100%	40%
Gerente de Personas	1	3	100%	40%
Gerente de Com. Y Rel. Institucionales	1	3	100%	40%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>	

El número total de la dotación afecta al incentivo es de 24 personas con un monto global \$ 249,47 millones en el año, con un promedio de \$ 10,39 millones por persona. Esto equivale a un 2,84% del gasto del subtítulo 21 Gasto Personal de la Ley de Presupuestos 2018.

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014					
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>53</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>54</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>55</sup>	
Dirección Regional de Arica y Parinacota	10	4	100%	8%	
Dirección Regional de Tarapacá	11	3	100%	8%	
Dirección Regional de Antofagasta	11	3	100%	8%	
Dirección Regional de Atacama	10	4	100%	8%	
Dirección Regional de Coquimbo	13	3	100%	8%	
Dirección Regional de Valparaíso	16	4	100%	8%	
Dirección Regional Metropolitana	20	3	100%	8%	
Dirección Regional de O'Higgins	11	4	100%	8%	
Dirección Regional del Maule	16	3	100%	8%	
Dirección Regional del Biobío	19	3	100%	8%	
Dirección Regional de la Araucanía	14	3	100%	8%	
Dirección Regional de los Ríos	12	4	100%	8%	
Dirección Regional de los Lagos	19	3	100%	8%	
Dirección Regional de Aysén	11	4	90%	8%	
Dirección Regional de Magallanes	11	3	100%	8%	
Gerencia General	15	3	100%	8%	
Gerencia de Programas	12	3	100%	8%	
Gerencia de Desarrollo	8	3	100%	8%	
Gerencia de Tecnología y Sistemas	11	3	100%	8%	
Gerencia Centros de desarrollo empresarial	8	3	100%	8%	
Gerencia de Administración y Finanzas	24	4	100%	8%	
Gerencia de Personas	12	4	100%	8%	
Gerencia de Com. Y Rel. Institucionales	7	3	100%	8%	
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>	<b>8%</b>	

53 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre

54 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

55 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

## Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2015

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>56</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>57</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>58</sup>
Dirección Regional de Arica y Parinacota	11	3	100%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	11	3	100%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	12	3	100%	8%
Dirección Regional de Atacama	11	3	100%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	14	3	100%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	17	3	100%	8%
Dirección Regional Metropolitana	18	3	100%	8%
Dirección Regional de O'Higgins	10	3	100%	8%
Dirección Regional del Maule	17	3	100%	8%
Dirección Regional del Biobío	18	3	100%	8%
Dirección Regional de la Araucanía	13	3	100%	8%
Dirección Regional de los Ríos	11	3	100%	8%
Dirección Regional de los Lagos	19	3	100%	8%
Dirección Regional de Aysén	12	3	90%	8%
Dirección Regional de Magallanes	11	3	100%	8%
Gerencia General	16	3	100%	8%
Gerencia de Programas	13	3	100%	8%
Gerencia de Desarrollo	8	4	100%	8%
Gerencia de Tecnología y Sistemas	10	3	100%	8%
Gerencia Centros de Desarrollo Empresarial	9	3	100%	8%
Gerencia de Administración y Finanzas	25	3	100%	8%
Gerencia de Personas	13	3	100%	8%
Gerencia de Com. Y Rel. Institucionales	9	3	100%	8%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	<b>8%</b>

56 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre

57 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

58 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

## Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>59</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>60</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>61</sup>
Dirección Regional de Arica y Parinacota	10	3	100%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	12	3	100%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	9	3	100%	8%
Dirección Regional de Atacama	11	3	100%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	11	3	100%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	16	4	100%	8%
Dirección Regional Metropolitana	20	3	100%	8%
Dirección Regional de O'Higgins	12	3	100%	8%
Dirección Regional del Maule	17	4	100%	8%
Dirección Regional del Biobío	19	3	100%	8%
Dirección Regional de la Araucanía	12	4	100%	8%
Dirección Regional de los Ríos	11	3	100%	8%
Dirección Regional de los Lagos	19	3	100%	8%
Dirección Regional de Aysén	10	3	100%	8%
Dirección Regional de Magallanes	11	3	100%	8%
Gerencia General	15	4	100%	8%
Gerencia de Programas	12	3	100%	8%
Gerencia de Desarrollo	8	4	100%	8%
Gerencia de Tecnología y Sistemas	10	4	100%	8%
Gerencia Centros de Desarrollo de Negocios	9	3	100%	8%
Gerencia de Administración y Finanzas	22	4	100%	8%
Gerencia de Personas	11	4	100%	8%
Gerencia de Com. Y Rel. Institucionales	9	4	100%	8%
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>	<b>8%</b>

59 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre

60 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

61 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

## Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2017

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>62</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>63</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>64</sup>
Dirección Regional de Arica y Parinacota	11	3	100%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	11	3	100%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	12	3	100%	8%
Dirección Regional de Atacama	11	4	100%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	13	3	100%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	16	3	100%	8%
Dirección Regional Metropolitana	18	3	100%	8%
Dirección Regional de O'Higgins	12	3	100%	8%
Dirección Regional del Maule	15	3	100%	8%
Dirección Regional del Biobío	19	3	100%	8%
Dirección Regional de la Araucanía	13	3	100%	8%
Dirección Regional de los Ríos	11	3	100%	8%
Dirección Regional de los Lagos	19	3	100%	8%
Dirección Regional de Aysén	11	3	100%	8%
Dirección Regional de Magallanes	11	4	100%	8%
Gerencia General	15	3	100%	8%
Gerencia de Programas	13	3	100%	8%
Gerencia de Desarrollo	9	5	100%	8%
Gerencia de Tecnología y Sistemas	11	3	100%	8%
Gerencia Centros de Desarrollo de Negocios	10	3	100%	8%
Gerencia de Administración y Finanzas	25	3	100%	8%
Gerencia de Personas	12	3	100%	8%
Gerencia de Com. Y Rel. Institucionales	10	3	100%	8%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>	<b>8%</b>

El número total de la dotación afecta al incentivo es de 308 personas con un monto global de \$ 391,7 millones en el año, con un promedio de \$ 1,27 millones por persona. Esto equivale a un 4,45% del gasto del subtítulo 21 Gasto Personal de la Ley de Presupuestos 2018.

<sup>62</sup> Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre

<sup>63</sup> Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

<sup>64</sup> Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

## **Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.**

### **- Género**

**2014:** No aplica

**2015:** Los principales logros de la gestión 2015 se relacionan con la incorporación de enfoque de género en los 42 convenios de desempeño con los Agentes Operadores Intermediarios de Sercotec, a través de una cláusula que establece, entre otros elementos, la obligatoriedad del uso de un lenguaje inclusivo e imágenes no sexistas, y adecuar reuniones y otras instancias a las necesidades y requerimientos de las mujeres. Además, con la inclusión en las Bases de Postulación del factor de discriminación positiva hacia mujeres en caso de empate en Capital Semilla Emprende y Crece. También, con la medición del porcentaje de participación de mujeres en el instrumento Capital Semilla Emprende, que alcanzó un 52% sobre el total de beneficiarias/as. Se incorporó, además, la obligatoriedad del servicio de guardería infantil para el instrumento Formación Empresarial Línea 1, y se llevó a cabo al menos 1 actividad con enfoque de género en 10 regiones del país.

Todo lo anterior permite, por una parte, incentivar la participación de mujeres en los instrumentos de fomento de fomento de Sercotec, y por la otra, conocer el grado de acceso de mujeres a estos instrumentos, con el fin de dar respuesta a requerimientos de clientes internos y externos, y a alimentar el proceso de diseño de la oferta programática de Sercotec, con el fin de disponer instrumentos pertinentes a la realidad de las mujeres.

**2016:** Entre las acciones realizadas durante este periodo destacan: todas las regiones implementaron, al menos, 1 Capital Abeja Emprende, para que esta medida fuera obligatoria, se incorporó en el reglamento del instrumento; Realización de un curso virtual exclusivo para mujeres, cuyo foco fue la formulación de planes de negocio y acceso a financiamiento, el desarrollo de los contenidos se hizo en coordinación con Sernam; 27% de los cursos de Formación Empresarial Línea 1 dispusieron el servicio de guardería infantil a solicitud de los/as asistentes; Se elaboró un programa de formación en fortalecimiento empresarial femenino, estos cursos incorporan en sus contenidos técnicas de negocios junto con habilidades blandas en los ámbitos de autoestima, empoderamiento y liderazgo, de manera que, superando ciertas brechas de género existentes, las mujeres puedan entregar toda su valiosa contribución a la economía de sus familias y del país gracias al conocimiento habilitante y liderazgo desarrollado; La implementación de los Centros de Desarrollo de Negocios incorporaron el enfoque de género desde su diseño (todos los centros disponen de un cómodo espacio infantil, donde los/as niños/as pueden jugar mientras su madre o padre recibe asesoría para su emprendimiento o asiste a una capacitación, la asesoría individual que prestan los Centros se hace cargo de las particularidades de cada género a la hora de iniciar o llevar un negocio.

2017:

**Medida- Medir indicador(es) diseñados en 2016:** Sercotec realizo medición de los siguientes indicadores, los que incorporaron las siguientes medidas:

Indicador	Medidas implementadas
% de mujeres que acceden con éxito al Programa de emprendimiento de Sercotec	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las regiones implementaron, al menos, 1 Capital Abeja Emprende, lo que se incorporó en el reglamento del instrumento.</li> <li>• Ejecución de curso virtual exclusivo para mujeres, cuyo foco fue la formulación de planes de negocio y acceso a financiamiento.</li> <li>• Programa Emprendimiento incluyo factor de discriminación positiva a mujeres en las Bases de Convocatoria, lo cual significo que, en el caso de ser necesario un desempate entre dos proyectos con igual puntaje, se procedió a premiar a un proyecto liderado por una mujer.</li> <li>• Charla exclusiva para mujeres respecto de los principales instrumentos (Capital Semilla/Abeja Emprendimiento y Crece) en 6 regiones del país (Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, Maule, Araucanía, Los Lagos).</li> </ul>
% de mujeres que utilizan servicio de Guardería Infantil en el servicio de Formación Empresarial Línea 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio de guardería infantil es una obligación de la consultora que se adjudica el curso de Formación, ya que es un producto establecido en las bases de licitación.</li> </ul>
% de mujeres que acceden con éxito al instrumento Crece, Fondo de Desarrollo de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición de un curso virtual exclusivo para mujeres, cuyo foco fue la formulación de planes de negocio y acceso a financiamiento.</li> <li>• Factor de discriminación positiva a mujeres en Guía de postulación, lo cual significa que, en el caso de ser necesario un desempate entre dos proyectos con igual puntaje, se procederá a premiar a un proyecto liderado por una mujer.</li> <li>• Charla exclusiva para mujeres respecto de los principales instrumentos (Crece y Capital Semilla/Abeja Emprendimiento) en 6 regiones del país (Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, Maule, Araucanía, Los Lagos).</li> </ul>
% de empresas lideradas por mujeres que acceden a la Fase de Análisis de Factibilidad del instrumento Juntos, Fondo para Negocios Asociativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de charlas informativas sobre el instrumento Juntos en las regiones de Arica Parinacota, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Maule, Los Lagos y Aysén</li> </ul>
% de mujeres atendidas Centros de Desarrollo de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La metodología de enfoque de género para los Centros de Negocio contemplo incorporar al diagnóstico inicial de las clientas un ítem de diagnóstico de brechas de género de manera de determinar los distintos niveles de desigualdades de género que presentan las mujeres clientas, de esta forma la metodología no parte de la base de la hipótesis de que todas las mujeres tienen o las mismas brechas de género o que todas sólo por el hecho de ser mujer tienen entonces desigualdades de género.</li> </ul>

% de mujeres que integran los GAL/número total de personas que integran los GAL) * 100	A efectos de cumplir con las metas de género, se sistematizó la información de los GAL de los 66 barrios comerciales, constituidos en el período 2015-2016. De los 66 barrios comerciales, gracias a lo cual se reveló: Los integrantes de cada GAL, desagregados por sexo y la composición de la junta directiva de cada GAL (según reglamento Interno), desagregada por sexo.
--	---

**Medida- Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios:** para cumplir con esta medida, se realizó el Estudio del Programa de Emprendimiento período 2011-2015, en términos de la participación de mujeres, lo que contemplo ámbitos como % de mujeres que postulan, que resultan admisibles y beneficiarias al programa de emprendimiento, además de caracterizar a la mujer beneficiaria del instrumento, en función de la información disponible.

**Medida: Capacitación a funcionarios:** Sercotec, realizó una capacitación en materias de género y políticas públicas, para las 12 (doce) regiones comprometidas en la medida dirigida a funcionarios y funcionarias del Servicio (ejecutivos/as de fomento, ejecutivos/as financieros, coordinadores/as, entre otros) por región.

**Medida: Indicadores de desempeño y actividades estratégicas que midan IBB:** 12 direcciones regionales realizaron actividades con enfoque de género, las cuales fueron definidas por cada región una vez aprobada la planificación operativa regional, la cual define su oferta de instrumentos. La focalización fue desde una actividad con participación principalmente femenina, como por ejemplo una capacitación dirigida a mujeres a una actividad que abordó temáticas de género, como por ejemplo un seminario de emprendimiento femenino.

## - Descentralización / Desconcentración

En materia de descentralización, Sercotec comprometió dos iniciativas en sus compromisos de 2017. Una de ellas elaborar un Plan de focalización de la oferta Sercotec con expresión regional, en tres regiones distintas a las ya descentralizadas (Antofagasta, Biobío y Los Ríos), la segunda iniciativa fue Evaluar la experiencia del proyecto piloto iniciado en 2016 en las regiones de Antofagasta, Biobío y Los Ríos. Ambas iniciativas se cumplieron en un 100%.

Como contexto de estas iniciativas, cabe mencionar que Sercotec participa en un proyecto piloto de descentralización del fomento productivo junto con Corfo y Subdere. Este proyecto consideró la creación de comités Corfo en las regiones de Antofagasta, Biobío y Los Ríos que se hicieron cargo de los recursos de transferencias de Corfo y Sercotec en estas tres regiones, constatado en la ley de presupuestos 2017. Estos comités cuentan con consejos directivos público-privados que toman las decisiones sobre la aprobación de los instrumentos y programas de fomento (en este caso, de Corfo y Sercotec), y asignan los recursos a los beneficiarios. En cada consejo hay un representante de Sercotec, dentro de un equipo colegiado de 10 miembros, y estos representantes (titulares o suplentes) participaron en todas las sesiones realizadas en 2017, como parte del compromiso con

esta experiencia. También se puede mencionar que en las tres regiones se implementaron todos los instrumentos traspasados por Sercotec, y que los equipos de Sercotec, tal como se plantea en el convenio firmado con cada comité, participaron en todas las etapas que se plantean en esos instrumentos.

## **Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.**

La Oferta Programática de un servicio debe ser entendida como el “conjunto de bienes y servicios que genera y provee dicha institución en el marco de su misión y mandato legal, y que pueden ser consistentemente agregados en un formato de Programa Público o de Iniciativa Programática”.

De esta manera, en el marco de una estrategia presupuestaria basada en resultados y a partir de la información provista por el -Servicio de Cooperación Técnica-, se han identificado los siguientes Programas Públicos e Iniciativas Programáticas en su ejecución 2017.

<b>N</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tipo</b>
1	Almacenes de Chile	Programa
2	Capacitación y Formación Empresarial	Programa
3	Crece	Programa
4	Fortalecimiento de Barrios Comerciales	Programa
5	Fortalecimiento Gremial y Cooperativo	Programa
6	Juntos	Programa
7	Programa de desarrollo empresarial en los territorios	Programa
8	Programa de Modernización de Ferias Libres	Iniciativa
9	Programa Emprendedores	Programa
10	Promoción y Canales de Comercialización	Programa
11	Redes de Oportunidades de Negocios	Programa

**Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018**

NO APLICA PARA SERCOTEC.

**Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018**

NO APLICA PARA SERCOTEC.

## **Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017**

El Programa de Fortalecimiento de Barrios Comerciales de Sercotec quedó cuarto finalista del Premio a la Innovación Avonni 2017, en la categoría de Emprendimiento Social Colbún donde postularon más de 700 iniciativas. Los premios Avonni, con ya 11 años de trayectoria, son uno de los principales premios de innovación del país, que busca identificar, difundir y promover proyectos de alto impacto que sirvan de ejemplo y estímulo para la sociedad. Adicionalmente, como una forma de reconocimiento, este programa está analizado en el paper que recoge el trabajo realizado por los expertos ingleses en Business Improvement Districts, y que está publicado en el sitio web de City Leadership Lab de la University College of London ([www.cityleadership.net](http://www.cityleadership.net)).

El día 7 de junio de 2017, en el marco del Encuentro Regional del Comercio Detallista, la Asociación Gremial del Comercio Detallista y Turismo de Punta Arenas entregó un reconocimiento a Sercotec por sus 65 años de trabajo y colaboración a los pequeños empresarios y en especial al Gremio del Comercio Detallista.

Con fecha 5 de marzo de 2018, la Confederación General de Cooperativas de Chile, CONFECOOP, otorgó un reconocimiento al Gerente General de Sercotec, por su comprometido y constante apoyo al desarrollo de las cooperativas del país.

Por último, durante el año 2015, Sercotec quedó dentro de las 10 instituciones mejor evaluadas en el contexto del Premio Anual por la Excelencia Institucional. Este premio es un reconocimiento que entrega el Gobierno de Chile a través del Servicio Civil, a tres servicios públicos que destacan por los resultados alcanzados, en los ámbitos de eficiencia y productividad, calidad de servicio y gestión de personas.