

PROGRAMA NUEVO 2025

Ministerio	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO
Servicio	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA
Programa	Servicios Virtuales
Tipo	Nuevo con recursos previos
Estado	CALIFICADO
Código	PI071620250019961
Calificación	Objetado Técnicamente

Sección 1: Antecedentes

Código sistema

PI071620250019961

Nombre del Programa

Servicios Virtuales

Descripción del Programa

<p>Instrumento que busca apoyar a las Mipes en adquirir conocimientos en temas de gestión, desarrollo de habilidades empresariales, instalación de herramientas digitales y/o sustentabilidad, con el objetivo de mejorar la gestión interna, su competitividad en el entorno empresarial y ampliar canales de venta, que les facilite posicionarse en marketplaces nacionales e internacionales.</p> <p>Este servicio es implementado a través de tres líneas de trabajo:</p> <p>1) Portal de Capacitación, Asesoría Legal Virtual y Asesoría Virtual en Sustentabilidad: entrega conocimientos para la generación de habilidades y competencias empresariales, a través de cursos de capacitación e-learning, asesoría legal virtual y asesoría virtual en sustentabilidad.</p> <p>2) Negocios Digitales: proporciona entrenamiento y transferencia de conocimientos en temas relacionados con la digitalización empresarial, que facilite a las empresas el acceso a marketplaces nacionales.</p> <p>3) Pymes Globales: Proporciona asesoría para entrenar y preparar a las empresas para comercializar sus productos en marketplaces internacionales, con el objeto de ampliar sus canales de venta mediante la internacionalización y la digitalización.</p>

Unidad responsable de la formulación del Programa

Servicio:	Servicio de Cooperación Técnica
Unidad responsable de la formulación del Programa:	Gerencia de Desarrollo Empresarial.
Nombre responsable de la formulación del Programa:	Marcelo Dussert Chervellino.
Cargo:	Gerente Desarrollo Empresarial.
Teléfono del contacto:	232425045
Email de contacto:	marcelo.dussert@sercotec.cl

Información contraparte operativa de la formulación del Programa

Nombre:	Carlos Gil Gálvez
Cargo:	Coordinador Unidad de Resultados Institucionales
Teléfono del contacto:	56-2-42325054
Email de contacto:	carlos.gil@sercotec.cl

Información contraparte
DIPRES

Eje de acción del Programa

Crecimiento

Ámbito de acción del Programa

Emprendimiento

Asociar el programa con los objetivos institucionales (A1).

Descripción

Reindustrialización de la Mipyme, mediante los ecosistemas de fomento productivo en los territorios que generan los Centros de Desarrollo de Negocios: potenciar tecnologías, internacionalización, exportaciones, cadenas de valor, sustentabilidad

Innovar en productos tradicionales conectados con agenda de gobierno: sostenibilidad, digitalización, tecnología, internacionalización. Incorporación a cadenas productivas

Año de inicio de ejecución del diseño.

2020

Sección 2: Diagnóstico

Describa el **principal problema público** que el Programa abordará, **identificando la población** afectada. (1.000 caracteres)

Micro y Pequeñas empresas (Mipés) presentan un bajo acceso a canales digitales o virtuales de comercialización

Presente **datos cuantitativos** que evidencien que el problema señalado anteriormente está vigente y que dimensionen la brecha generada por dicho problema. (1.500 caracteres)

En Chile, el acceso a canales digitales y virtuales de comercialización ha crecido significativamente, aunque persisten desafíos relacionados con la brecha digital y la adopción tecnológica, especialmente entre las Mipés. La estrategia “Chile Digital 2035” impulsa la inclusión digital y el cierre de brechas tecnológicas. Esta estrategia incluye medidas para fortalecer la infraestructura digital y fomentar la adopción de tecnologías en sectores menos desarrollados, promoviendo un crecimiento más equitativo en el acceso a canales digitales. (Cepal, 2023). La digitalización entre empresas chilenas ha avanzado, pero existe una clara disparidad entre empresas de mayor tamaño y Mipés. Las Mipés enfrentan mayores dificultades para acceder a las tecnologías digitales, lo que limita su participación en canales de comercialización virtuales, por falta de infraestructura, RRHH capacitados y financiamiento (Digitalización de empresas en Chile, 2023, Entel). Según registros de la base de clientes de Sercotec, de un total de 86.050 registros, un 16,2% declara que tiene y utiliza en su negocio página web, 24,7% Facebook, 37,1% Instagram, 36,5% Whatsapp y 3,9% TikTok. El 48% de la Mipe no utiliza herramientas de marketing digital. Cerca de un 50% no poseen e-commerce, el 34% de las Mipés usa canales de comercialización internacionales y el 13% redes sociales y el 60% de los/as micro empresarios/as no utiliza medios digitales para vender (CCS 2023).

Señale la **fuentes** de dicha información (encuestas, referencias bibliográficas, etc.) entregando el respectivo link para acceder a ésta. (1.000 caracteres)

Ministerio de Economía EME 7, 2023:
<https://www.economia.gob.cl/wpcontent/uploads/2023/06/sintesis-de-resultados-eme-vii.pdf>
Cámara de Comercio de Santiago: E-commerce SUMMIT, tendencias del e-commerce, 2023:
https://www.ccs.cl/?jet_download=00962b867667c7684f6a86fa0eacefbd219168ee
Base de Clientes Sercotec, 2024.
Cepal, Union Europea, Estrategia de transformación digital,
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/88c35833-80d0-409f-b156-46ec3491a941/content>).
Digitalización de empresas en Chile, 2023, Entel Digital.
(<https://www.cdt.cl/estudio-revela-hasta-donde-alcanza-en-chile-la-brecha-de-digitalizacion-entre-pymes-y-grandes-empresas/>).

Indique sí el programa responde a un mandato legal (Ley, Decreto, Reglamento) y sí en dicho mandato legal se establecen beneficios obligatorios, montos mínimos o coberturas mínimas de beneficios (1000 caracteres).

Sercotec es una corporación de derecho privado, con personalidad jurídica desde el año 1955, en el art.3 de su estatuto establece las funciones y su relación con el sector artesanal y la pequeña industria. Asimismo, en la Ley N° 20.416 se fijan normas para las empresas de menor tamaño del Ministerio de Economía y establece en su Art. N° 3 el rol de los servicios relacionados o dependientes en relación con el fomento productivo. Por otra parte, en el programa de Gobierno 2022-2026, una prioridad es la reactivación económica, promoviendo la participación laboral femenina, además se establece el fomento del emprendimiento femenino integrando un enfoque transversal de género en las políticas económicas, que se haga cargo de las brechas y barreras de género que hoy existen.

¿El problema afecta de modo particular a alguno de los siguientes grupos de población: mujeres, pueblos indígenas, personas en situación de discapacidad, ¿personas en situación de dependencia o condición migratoria? (1.000 caracteres)

No

Más allá del mandato legal, explique por qué, desde el punto de vista de las políticas públicas, el Servicio debe participar en la solución de este problema (prioridad gubernamental, justificación de política pública, etc.). (1.000 caracteres)

Las razones que ameritan la acción de Sercotec, se fundamentan en la existencia de fallas de mercado, asimetrías en el acceso a información y capacitación, disponibilidad de recursos que dificultan a las Mipe concretar oportunidades de negocios y abrir nuevos canales de comercialización, deficiente administración de recursos del negocio y desarrollo de nuevos productos y/o mercados. Esto conlleva a una lentitud de respuesta de los negocios frente a cambios del mercado y no permiten capturar las oportunidades que otorga éste, obstaculizando su desempeño, permanencia en los mercados y potencial de crecimiento.

Seleccione los ODS con los que se vincula el programa actualmente. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA AGENDA 2030 (ODS):
 Conjunto de objetivos globales adoptados por las Naciones Unidas en el año 2015 como un llamado universal para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible (ONU, 2022).

1 Fin de la pobreza: No
2 Hambre cero: No
3 Salud y bienestar: No
4 Educación de calidad: No
5 Igualdad de género: No
6 Agua limpia y saneamiento: No
7 Energía asequible y no contaminante: No
8 Trabajo decente y crecimiento económico: Sí
9 Industria, innovación e infraestructura: Sí
10 Reducción de las desigualdades: No
11 Ciudades y comunidades sostenibles: No
12 Producción y consumo responsables: No
13 Acción por el clima: No
14 Vida submarina: No
15 Vida de ecosistemas terrestres: No
16 Paz, justicia e instituciones sólidas: No
17 Alianzas para lograr los objetivos: No

Identifique las **principales causas** del problema, explicando brevemente las razones que llevan a concluir la existencia de un vínculo con el problema principal. Presente datos cuantitativos que avalen la existencia de este vínculo, identificando la fuente

Causa	Vínculo con el problema y datos cuantitativos que avalen la relación con el mismo (500 caracteres)
Baja capacidad de digitalización empresarial de las Mipes para el crecimiento del negocio	La información y la gestión del conocimiento son un importante factor de competitividad, según EME-7, 2023, sólo un 24,8% de los/as microemprendedores/as han recibido capacitación para la actividad económica que desarrollan. No saben dónde acudir, o piensan que no lo necesitan, o bien, que no hay un curso adecuado a su necesidad. Según registros de la base de clientes de Sercotec, de un total de 86.050 registros, un 37,1% declara que utiliza al menos un medio digital para su negocio.
desconocimiento de las mipes sobre canales digitales para sus negocios	Un 75% de los negocios no cuentan con información ni formación en gestión empresarial. 48% de la Mipe no utiliza herramientas de marketing digital, un 50% no posee e-commerce. Por su parte, 48% de los consumidores compra por canales online, (CCS, 2023). Muchas Mipes no están conectadas con redes de apoyo, ni acceden a iniciativas de capacitación. La falta de acceso limita sus capacidades de crecimiento y desarrollo (Cepal, 2023). Según registros de Sercotec un 34% realiza ventas por internet.
Desconocimiento de las mipes sobre mercados internacionales y su impacto potencial en sus negocios	El 60% de las Mipes no utiliza medios digitales para vender, el mercado B2B y B2C llega a más de MMUS\$50.000, siendo una oportunidad la adopción de tecnologías digitales (CCS, 2023). Sólo el 0,4% de las MiPymes exportaron mercancías o servicios comerciales, mientras que su participación en las exportaciones totales fue de un 2% y solo alrededor del 15% de las MIPES que exportan o tienen potencial exportador han participado en algún programa de formación en comercio internacional (SUBREI, 2023).

Mencione los **principales efectos** del problema en la población afectada. Presente datos cuantitativos que avalen la relevancia del efecto descrito, identificando la fuente

Efecto	Datos cuantitativos que permitan dimensionar la relevancia del efecto.
<p>Baja participación de las mipes en los mercados digitales nacionales e internacionales.</p>	<p>La participación de las Mipes, en el comercio por medio digitales no supera el 40%, mientras que el 65% de los consumidores prefiere hacerlo por estos canales. (CCV, 2023) Según la SUBREI, en el 2023, sólo el 0,4% de las MiPymes exportaron mercancías o servicios comerciales, mientras que su participación en las exportaciones totales fue de un 2%.</p>
<p>Baja competitividad de las Mipes</p>	<p>Según el “Boletín Análisis descriptivo del impacto de la pandemia sobre las empresas en Chile” 2021, el 62,4% de las empresas registró una disminución en sus ventas, siendo las microempresas el segmento más golpeado, tanto en la proporción de empresas que experimentó una caída en sus ventas (63,1%) como en la magnitud de la disminución (-37,5%). Con respecto al nivel de empleo, las microempresas también fueron las más afectadas con una variación anual promedio en su dotación de trabajadores de -21,2%. Las brechas de conocimiento son una barrera para aumentar la productividad que impacta en el bienestar económico y social. Chile está estancado en términos productivos, en los últimos 15 años la productividad se desaceleró en el país. En la década del 90 representó el 2,3% del crecimiento. Si bien en el periodo 2020-2022 aumentó entre 0,2% y 0,6%. A partir del año 2000 se ha reducido a 0,1 puntos porcentuales. La última medición muestra una tendencia de desaceleración CNEP, 2023).</p>

Sección 3: Población del Programa

3.1 Caracterización de la población

Caracterice la población potencial que corresponde a la población que presenta el problema público identificado en el diagnóstico. (1.500 caracteres)

La población que presenta el problema público identificado, corresponde a la micro y pequeña (Mipes) con inicio de actividades ante el SII y que no acceden a canales digitales o virtuales

Estime la **población potencial**, que corresponde a la población que presenta el problema público identificado en el diagnóstico y su unidad de medida.

Número	Unidad
677.207	empresas

Si la **unidad de medida** corresponde a "unidades", precise a qué se refiere con ello. (50 caracteres)

Señale **cómo se estimó** (metodología) y **qué fuentes de datos se utilizó** para cuantificar la población potencial. (500 caracteres)

La estimación de la población potencial se realiza a partir de la información proporcionada por el Servicio de Impuestos Internos e información sobre uso de medios digitales de la Cámara de Comercio de Santiago, año 2023. Población potencial = Total de micro y pequeñas empresas * % de Mipes que no utilizan medios digitales = 1128679* 0,60= 677207

Caracterice la población objetivo que corresponde a aquella parte de la población potencial que cumple los criterios de focalización. (1.500 caracteres)

Micro y pequeña empresas (Mipes) con iniciación de actividades en el SII que no acceden a canales digitales o virtuales de sectores productivos exceptuando. agricultura, minería, Luz, agua, gas, construcción, transporte, educación, administración pública, servicios financieros e inmobiliarios, que cumplan con criterios de admisibilidad regular de Sercotec.

Estime la **población objetivo** (aquella parte de la población potencial que cumple los criterios de focalización definidos anteriormente).

Número
302.888

De acuerdo con la naturaleza del programa, señale si aplican criterios de focalización para identificar a la población objetivo, en caso de que no apliquen, **justifique**:

Sí

Defina la o las variables y **critérios de focalización utilizados para identificar la población objetivo**, teniendo presente que al menos uno de estos criterios de debe permitir discriminar si la población efectivamente presenta el problema principal identificado en el diagnóstico

Variable	Criterio	Medio de verificación
Sector productivo que atiende Sercotec	Corresponde a las micro empresas que se desempeñan en los rubros económicos donde se concentran los clientes Sercotec.	Clasificador por rubros de SII, Planificación Operativa Regional de Sercotec en base a información de SII.
Rendiciones o deudas pendientes con Sercotec	No tener rendiciones ni deudas pendientes con Sercotec al momento de la formalización.	En base a información de Sercotec.
No tener deudas tributarias laborales y previsionales	No tener deudas laborales, tributarias y previsionales, no haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos del trabajador, dos años anteriores a la postulación.	Certificado de antecedentes laborales y previsionales emitido por la dirección del trabajo (Certificado F30). Certificado de deuda tributaria emitido por la TGR.
Admisibilidad	Empresas admisibles a los requisitos exigidos por el programa.	Registros de inscripción al momento de postular
Deuda de pensión alimenticia	En caso de ser persona natural, no tener inscripción vigente en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos en calidad de deudor de alimentos según lo dispuesto en la Ley N° 21.389.	Se verificará a través de la consulta en el mencionado Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos.

Señale **cómo se estimó** (metodología) y **qué fuentes de datos se utilizó** para cuantificar la población objetivo (500 caracteres)

La metodología para el cálculo de la población objetivo, se realiza a partir de la población potencial que presenta el problema, multiplicando por el coeficiente de emp. que no presentan deudas tributarias y/o laborales, multiplicado por el coeficiente de emp. que no tienen deudas pendientes con Sercotec, multiplicado por el coeficiente de emp. que pertenecen a los sectores productivos que atiende Sercotec y empresarios/as sin deudas por pensión alimenticia. BBDD del SII, CCV y BBDD Sercotec.

$$\text{Población Objetivo} = \text{Población Potencial} * \% \text{ de no deudas tributarias} * \% \text{ sectores productivos que atiende Sercotec} * \% \text{ deudas pendientes con Sercotec} = 677,207 * 0,88 * 0,535 * 0,95 = 302888 \text{ empresas}$$

El próximo año, ¿el Programa atenderá a toda la población objetivo cuantificada anteriormente o sólo a una parte de ella?

El Programa atenderá parte de la población objetivo y la entrega de los beneficios será gradual a través de los años.

Señale los criterios de priorización, esto es aquellos criterios que permiten ordenar el flujo de beneficiarios dentro de un plazo plurianual, determinando en forma no arbitraria a quiénes se atiende antes y a quiénes después. (1.000 caracteres)

Los criterios de priorización son:
 1.- Plataforma de Capacitación, Asesoría Legal Virtual y Asesoría Virtual en Sustentabilidad; el/la beneficiario/a realiza proceso inscripción en la página web de Sercotec.
 2.- Negocios Digitales: se considera evaluación de admisibilidad y se construye lista de empresas que reúnen los requisitos, en consideración al orden de llegada, a la cobertura planificada y disponibilidad presupuestaria se determinan las empresas beneficiarias y lista espera.
 3.Pymes Globales: se considera evaluación de admisibilidad, puntaje obtenido en test de caracterización y resultado evaluación técnica, con ello se construye el ranking de priorización, el que, considerando la cobertura planificada y disponibilidad presupuestaria se determinan las empresas beneficiarias y lista espera.

(Sólo si marcó que la entrega de beneficios será gradual en los años). **Cuantifique la población beneficiaria**, que corresponde a aquella parte de la población objetivo que cumple los criterios de priorización y que el programa planifica atender en los próximos 4 años.

2025	2026	2027	2028
27867	27867	27867	27867

Criterios de egreso: Explique los criterios en base a los cuales se determinará que un beneficiario se encuentra egresado del Programa. (1.000 caracteres)

Se entenderá como criterio de egreso del programa, el haber implementado la totalidad de las actividades comprometidas en cada uno de los programas.
1) Portal de Capacitación, Asesoría legal Virtual y Asesoría Virtual en Sustentabilidad: cursos de capacitación e-learning completados 100%, asesoría legal virtual recibida por el/la empresario/a y asesoría virtual en sustentabilidad recibida por el/la empresario/a.
2) Negocios Digitales: el egreso está determinado por la completa implementación de los servicios del programa, asistencia técnica recibida por las empresas beneficiarias, plan de gastos en inversiones en infraestructura digital y software pertinente realizados y campaña de promoción digital terminada.
3) Pymes Globales: el egreso está determinado por la completa implementación de los servicios del programa, asistencia técnica, talleres de generación de conocimiento y material de difusión y promoción recibidos por las empresas beneficiarias, plan de gastos ejecutado

Indique en cuántos meses/años promedio **egresarán** los beneficiarios del Programa

10,00 MESES

¿Pueden los beneficiarios acceder más de una vez a los beneficios que entrega el Programa?

Si

En caso de respuesta afirmativa, explique las **razones** por las cuales un **beneficiario puede acceder más de una vez** a los beneficios que entrega el Programa. (1.000 caracteres)

Sólo beneficiarios/as de la Plataforma de Capacitación, Asesoría Legal Virtual y Asesoría Virtual en Sustentabilidad pueden acceder más de una vez a este tipo de servicios por las características de estos, ya que pueden requerir de más de una prestación de servicios según las necesidades de capacitación o asesorías.

Señale si el programa cuenta con un proceso de postulación para seleccionar a los beneficiarios. (500 caracteres)

El programa cuenta con los siguientes procesos:
 1.- Plataforma de Capacitación, Asesoría Legal Virtual y Asesoría Virtual en Sustentabilidad; el/la beneficiario/a realiza proceso inscripción en los registros de Sercotec.
 2.- Negocios Digitales y Pymes Globales: cuentan con proceso de postulación on-line, el/la beneficiario/a debe completar el formulario de postulación vía página web, la cual se mantiene activa mientras la convocatoria se encuentre abierta.

Señale qué documentación debe presentar el postulante para acceder a ser beneficiado por el programa. (1.000 caracteres)

Para acceder a los servicios de la Plataforma de Capacitación, Asesoría Legal Virtual y Asesoría Virtual en Sustentabilidad, las personas deben realizar un proceso de inscripción en los registros de Sercotec, no es necesario presentar documentación.
 Para acceder a los servicios de los Programas Negocios Digitales y Pymes Globales, es necesario ingresar la siguiente documentación:
 Carpeta tributaria para solicitar créditos, disponible en www.sii.cl.
 Formulario F30. Certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales

Describa brevemente cuál es la ruta del usuario para acceder al programa, desde su postulación hasta la entrega del beneficio. (3.000 caracteres)

Para los Programas Negocios Digitales (ex-Mercados Virtuales y Pymes Globales, la ruta del usuario tiene como primera etapa la formalización de la postulación, la que se inicia con el envío e ingreso al sistema de postulación de Sercotec (web) del formulario de postulación. La segunda etapa, consiste en la evaluación de admisibilidad donde se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en las bases de las convocatorias. Con posterioridad, se realiza la evaluación técnica para pasar a la evaluación del Comité de Evaluación Regional (CER) para la selección de empresas, y posterior firma de contratos con Sercotec. Luego, se inicia la fase de ejecución del proyecto con las asistencias técnicas y plan de compras. El proceso culmina con el cierre del proyecto y seguimiento de las ventas de cada una de las empresas.

En virtud de los antecedentes provistos, se presenta la cobertura del Programa. (auto-llenado)

Cobertura	2025
Sobre población potencial (población beneficiaria / población potencial)	4,11 %
Sobre población objetivo (población beneficiaria / población objetivo)	9,20 %

3.2 Sistematización del proceso de selección de beneficiarios

¿El Servicio cuenta con sistemas de registros que permitan identificar agregadamente a los beneficiarios (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.)? Si su respuesta es afirmativa, descríbalos. (500 caracteres)

Sí
 Sercotec posee un sistema de registro de información de clientes, donde todo/a empresario/a debe registrarse, previamente a la postulación. La información que contiene este sistema son: datos de contacto, RUT, datos personales del empresario y datos generales de la empresa.

Si existe un proceso de postulación a los beneficios del Programa ¿El Servicio cuenta con sistemas de registros que permitan identificar a los postulantes (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.)? Si su respuesta es afirmativa, descríbalos. (1000 caracteres)

Sí

El/la empresario/a previamente a la postulación debe completar campos de registros de contacto, datos personales y datos generales de la empresa. Luego, debe completar el formulario de postulación online, con el cual postulará al cofinanciamiento. Estos datos se registran en el sistema de postulación, el cual se mantiene activo mientras la convocatoria para postular al programa se encuentre abierta.

¿Con qué otra información de caracterización de postulantes y beneficiarios cuenta el Programa? (Por ejemplo: sexo, edad, Región, categoría ocupacional, nivel socioeconómico, etc.). (500 caracteres)

La información básica de los empresarios registrados en los sistemas de Sercotec es referente a datos personales (región, comuna, sexo, fecha de nacimiento, estado civil, etnia, discapacidad, nivel educacional, edad, entre otros), datos generales de la empresa (actividad económica, región, comuna, entre otros).

¿El Programa usa o utilizará el Registro Social de Hogares para caracterizar o seleccionar a sus beneficiarios?

No

¿El Programa cuenta con información de beneficiarios en el Registro de Información Social RIS?

No

Sección 4: Objetivos y Seguimiento

4.1 Resultados esperados del Programa

Indique el **fin del Programa**, entendido como el objetivo de política pública al que contribuye el Programa. (250 caracteres)

Contribuir a mejorar la competitividad de las Mipe en Chile.

Indique el **propósito del Programa**, entendido como el resultado directo que el Programa espera obtener en los beneficiarios, una vez ejecutado. (250 caracteres)

Micro y pequeñas empresas (Mipes) con inicio de actividades ante SII, aumentan el acceso a canales digitales o virtuales de comercialización.

Señale el **indicador** a través del cual se medirá el **logro del propósito** (entendido como un indicador asociado a la variable de resultado señalada en el propósito)

Indicador:	Porcentaje de Mipes beneficiarias que acceden a canales digitales o virtuales de comercialización en el año t.
Fórmula de cálculo (numerador/denominador):	$(\text{Número de Mipes que acceden a canales digitales o virtuales de comercialización en el año t} / \text{Número total de Mipes que participan en los programas negocios digitales y/o pymes globales en el año t-1}) * 100$
Unidad de medida:	%
Dimensión: (eficiencia/economía/eficacia/calidad):	Eficacia
Periodicidad: (anual/semestral/trimestral)	Anual
Sentido de la medición: (Ascendente/Descendente)	Ascendente
Ámbito de control: (proceso/producto/resultado intermedio/resultado final)	Resultado Final

Señale el valor actual y esperado (proyectado y corregido por el efecto de la reformulación) del indicador anterior

Situación actual		Situación esperada
Año 2023	Año 2024	Año 2025
NM	NM	70,00

Describa la **metodología** utilizada para obtener los valores del numerador y denominador del indicador, tanto para sus valores actuales como esperados. (1.500 caracteres)

La metodología para la obtención del indicador, se basa en información de encuesta que se aplica al terminar los servicios.
Numerador, en base a encuesta realizada a beneficiarios/as que utilizaron los servicios al final de su participación, mejoran sus conocimientos en los temas tratados y certifican su acceso a canales virtuales de comercialización.
Denominador, es el total de beneficiarios/as que tomaron los servicios de plataforma de capacitación, asesoría virtual legal y en sustentabilidad en el año t.
La encuesta que se aplica considera variables que permiten determinar el acceso a canales digitales o virtuales de comercialización, satisfacción de usuarios con los servicios recibidos, niveles de ventas alcanzados, entre otras variables.

Indique la o las fuentes de información desde donde se obtendrán los datos de las variables (numerador y denominador) que conforman el indicador de propósito y del indicador adicional, si corresponde. (500 caracteres)

Encuesta anual aplicada al total de beneficiarios y beneficiarias del programa en el año t, mide acceso a canales digitales o virtuales, satisfacción con los servicios recibidos y antecedentes sobre ventas.

Respecto de las fuentes de información mencionadas anteriormente ¿El Servicio cuenta con los medios que le permitan capturar la información necesaria para el (los) indicador (s) de propósito, en forma sistemática y oportuna? En caso de respuesta afirmativa, describa brevemente esos medios (encuestas, plataformas, recolección de datos en terreno, bases de datos, etc.) (500 caracteres).
En caso de respuesta negativa, describa las acciones concretas, planificadas o en ejecución, para contar con dichos medios a partir del próximo año (500 caracteres).

Sí
Sercotec cuenta con los medios necesarios para la generación y procesamiento de las encuestas a los beneficiarios/as de cada uno de los servicios prestados. Se dispone de un banco de proyectos, donde se levanta información de los empresarios (as), se registran antecedentes de la empresa, ejecución del proyecto, lo que facilita la medición de indicadores.

Señale si los resultados de este indicador se pueden desagregar según las siguientes categorías:

Territorio

Señale la evidencia que le permitió definir la situación proyectada de los indicadores, detallando la forma en que se determinaron los valores entregados (información histórica o de programas existentes, metas institucionales, etc.). (1.000 caracteres)

La definición de la información proyectada del indicador se basa en datos históricos de programas ya existentes y que atienden a población similar a la objetivo de este programa.

¿El Programa tiene año de término?

No, el Programa tiene una duración indefinida.

(Sólo si marcó que el programa tiene año de término) Indique el **año de término** proyectado para el programa

0

Justifique la fecha de término del Programa, sea que se señaló un año de término o que se marcó como programa de duración indefinida. (1.200 caracteres)

No aplica

(Sólo si marcó que el Programa tiene duración indefinida) Señale el año en el que el Programa logrará su **plena implementación** (estará en régimen) y, por lo tanto, podrá cuantificar sus resultados relevantes y ser sometido a una evaluación de continuidad.

0

4.2 Resultados complementarios del Programa

Si corresponde, señale un **indicador adicional** que permita complementar la medición del propósito.

Señale el valor actual y esperado del indicador adicional.

Describa la metodología utilizada para obtener los valores del numerador y denominador del indicador, tanto para sus valores actuales como esperados (1.000 caracteres)

Indique la o las **fuentes de información** (institucionales u otras) de donde se obtendrán las variables que conforman el indicador de propósito identificado en la sección de resultados (500 caracteres)

Respecto de las fuentes de información mencionadas anteriormente ¿El Servicio cuenta con los medios que le permitan capturar la información necesaria para el (los) indicador (s) de propósito, en forma sistemática y oportuna? En caso de respuesta afirmativa, describa brevemente esos medios (encuestas, plataformas, recolección de datos en terreno, bases de datos, etc.) (500 caracteres).
En caso de respuesta negativa, describa las acciones concretas, planificadas o en ejecución, para contar con dicha información a partir del próximo año (500 caracteres)

Si

Señale si los resultados de este indicador se pueden desagregar según las siguientes categorías:

Señale la evidencia que le permitió definir la situación proyectada de los indicadores, detallando la forma en que se determinaron los valores entregados (información histórica o de programas existentes, metas institucionales, etc.). (1.000 caracteres)

Sección 5: Estrategia y Componentes

5.1 Estrategia de intervención del Programa

Explique brevemente en qué consiste la **estrategia** de intervención del Programa, describiendo brevemente la hipótesis y relaciones de causalidad que determinarían que los componentes propuestos son suficientes para lograr el propósito. Señale si la estrategia de implementación contempla una etapa inicial como piloto. Adicionalmente, identifique si para la implementación del Programa se requiere la tramitación de un convenio de transferencia, reglamento, bases de licitación o concurso. (3.000 caracteres)

Servicios Virtuales es un programa dirigido a apoyar a emprendedores; micro y pequeñas empresas y cooperativas de nuestro país, que buscan adquirir conocimientos en temas de gestión, entrenamiento para desarrollo de habilidades empresariales, instalación de herramientas digitales y/o sustentabilidad, con el objetivo de mejorar la gestión interna y ampliar canales de venta, que les facilite posicionarse en marketplaces nacionales e internacionales.

El Componente 1, se subdivide en 3 subcomponentes, los que son:

1.a.- Portal de Capacitación: Es un servicio virtual de formación empresarial, que busca disminuir las brechas en conocimientos y competencias de los/las emprendedores/as; micro y pequeños/as empresarios/as, y cooperativas, de tal forma contribuir a mejorar las condiciones para la puesta en marcha de sus negocios y la gestión de sus empresas.

1.b.- Asesoría Legal Virtual: ofrece a emprendedores/as; empresarios/as de micro y pequeñas empresas (MIPES), y cooperativas acceso a asesoría especializada en temas jurídicos de diversa complejidad, relativas a actividades del quehacer empresarial, así como la posibilidad de consultar preguntas frecuentes ya realizadas por otros emprendedores/as.

1.c. Asesoría Virtual en Sustentabilidad: Ofrece a emprendedores/as; empresarios/as de micro y pequeñas empresas (MIPES), y cooperativas acceso a asesoría en materias de sustentabilidad relacionados a su quehacer empresarial, a través de una plataforma de asesoría virtual, obteniendo una asesoría técnica eficaz acorde a sus necesidades y con una atención personalizada de manera online.

El componente 2, es agenciado AOS y está compuesto por el Programa Negocios Digitales, el que proporciona entrenamiento y transferencia de conocimientos en temas relacionados con la digitalización empresarial, habilitación y acompañamiento que facilite a las empresas mipe el acceso a marketplaces nacionales. Este componente, involucra un proceso concursable para la asignación de recursos destinados a la contratación de asesoría para entrenar, preparar, configurar y/o comercializar productos de las empresas, al desarrollo de material de difusión y promoción, inversión de infraestructura digital, sistemas de software, ERP u otros de acuerdo con los objetivos del programa.

El componente 3, es agenciado AOS y está compuesto por el Programa Pymes Globales, que apoya a las empresas para que, mediante el entrenamiento, colaboración, transferencia de conocimientos e integración de buenas prácticas, accedan a marketplaces internacionales. Esta línea, involucra un proceso concursable para la asignación de recursos destinados a la contratación de asesoría para entrenar y preparar a las empresas para comercializar sus productos en marketplaces internacionales y, al desarrollo de material de difusión y promoción.

La secuencialidad y orden cronológico, está presente en la descripción de cada uno de los componentes.

(Sí corresponde) Proporcione evidencia de experiencias nacionales o internacionales exitosas que avalen la pertinencia de esta estrategia para la solución del problema principal identificado en el diagnóstico. (1.500 caracteres)

No se dispone por el momento evidencia pertinentes y exitosas que se puedan citar.

Mencione las **articulaciones** necesarias con otros programas (de la institución o de otras instituciones públicas o privadas), si corresponde. Indique cómo se operativizan (coordinan y controlan) dichas articulaciones y qué rol cumple cada institución y Programa. Además, señale si el Programa apalancará recursos financieros de fuentes externas (públicas o privadas) (1.500 caracteres)

El programa se articula con los Centros de Negocios de Sercotec, mediante la oferta de actividades para los/las empresarios/as. La Gerencia de desarrollo empresarial podrá articular acciones del programa con el programa CRECE permitiendo postular a los beneficiarios del programa a fondos de inversión. Adicionalmente, está previsto explorar la factibilidad de acceso de los beneficiarios del programa a Prochile y Corfo en sus programas de exportaciones.

Identifique los programas de la Oferta Pública de programas vigentes con los que se complementa el programa en diseño (Oferta Pública global de todos los Ministerios y/o Organizaciones). (1.500 caracteres)

El instrumento Servicios Virtuales, se articula con los Programas Crece y Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec. Adicionalmente, tiene el potencial de articulación con programas de proporción de exportaciones de ProChile y Corfo.

En relación con el diseño del Programa presentado, ¿este tiene como objetivo principal (objetivo primario) avanzar en la igualdad de género y los derechos de mujeres y niñas?

No

¿El programa incorpora en su implementación la ejecución de actividades que tengan un impacto positivo en la igualdad de género de mujeres y niñas, promoviendo sus derechos y reduciendo la discriminación o las inequidades (propósito indirecto)?

No

5.2 Componentes

Componente 1	
Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres)	Portal de Capacitación, Asesoría Legal Virtual y Asesoría Virtual en Sustentabilidad.
Unidad de medida de producción (100 caracteres)	personas o Mipes capacitadas y/o asesoradas
Tipo de beneficio	Capacitaciones / Cursos / Charlas
Beneficio específico	Capacitación General

<p>Describa brevemente el bien y/o servicio que se provee a través del componente (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.), señalando características técnicas, tiempo de duración o ejecución, y montos máximos o mínimos, si corresponde. (500 caracteres)</p>	<p>Entrega conocimientos a emprendedores y empresarios, para la generación de habilidades y competencias, a través de cursos de capacitación e-learning, asesoría legal virtual y asesoría virtual en sustentabilidad.</p>
<p>Describa brevemente la modalidad de producción del componente (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (500 caracteres).</p>	<p>Las personas pueden inscribirse durante todo el año, se accede a los servicios por ventanilla abierta, hasta que se complete el número de cupos disponibles.</p>
<p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión del componente (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando, si corresponde, mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)</p>	<p>Gerencia de Desarrollo Empresarial, de Sercotec, empresas consultoras, micro y pequeñas empresas, emprendedores/as. La rendición de cuentas se realiza en base a los informes técnicos y financieros emitidos por los prestadores de servicios, los que son supervisados por Sercotec conforme a los protocolos de rendiciones institucionales.</p>

<p>Componente 2</p>	
<p>Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres)</p>	<p>Negocios Digitales</p>
<p>Unidad de medida de producción (100 caracteres)</p>	<p>Número de Mipes entrenadas y asesoradas.</p>
<p>Tipo de beneficio</p>	<p>Asesorías Técnicas</p>
<p>Beneficio específico</p>	<p>Asesoría en Fomento Productivo</p>
<p>Describa brevemente el bien y/o servicio que se provee a través del componente (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.), señalando características técnicas, tiempo de duración o ejecución, y montos máximos o mínimos, si corresponde. (500 caracteres)</p>	<p>Proporciona asesoría para entrenar, preparar, configurar y/o comercializar productos de las empresas, ampliando sus canales de venta, posicionándolas en marketplaces nacionales mediante su digitalización.</p>

<p>Describa brevemente la modalidad de producción del componente (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (500 caracteres).</p>	<p>Los(Las) empresarios(as) interesados(as) que cumplan con las condiciones establecidas, deben completar el formulario de postulación y subir a la plataforma los documentos solicitados, que den cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos, en la plataforma habilitada para estos efectos. En consideración al orden de llegada, a la cobertura planificada y disponibilidad presupuestaria del Programa, se determina el listado de las empresas a ser beneficiadas y proceder a su formalización.</p>
<p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión del componente (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando, si corresponde, mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)</p>	<p>Gerencia de Desarrollo Empresarial de Sercotec, agentes operadores, micro y pequeñas empresas, emprendedores/as. La rendición de cuentas se realiza en base a los informes técnicos y financieros emitidos por los Agentes Operadores, los que son supervisados por Sercotec conforme a los protocolos de rendiciones institucionales.</p>

Componente 3	
<p>Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres)</p>	<p>Pymes Globales</p>
<p>Unidad de medida de producción (100 caracteres)</p>	<p>Número de Mipes entrenadas y asesoradas</p>
<p>Tipo de beneficio</p>	<p>Asesorías Técnicas</p>
<p>Beneficio específico</p>	<p>Asesoría en Fomento Productivo</p>
<p>Describa brevemente el bien y/o servicio que se provee a través del componente (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.), señalando características técnicas, tiempo de duración o ejecución, y montos máximos o mínimos, si corresponde. (500 caracteres)</p>	<p>Proporciona asesoría para entrenar y preparar a las empresas para comercializar sus productos en marketplaces internacionales, con el objeto de ampliar sus canales de venta mediante la internacionalización y la digitalización.</p>
<p>Describa brevemente la modalidad de producción del componente (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (500 caracteres).</p>	<p>Los(Las) empresarios(as) interesados(as) que cumplan con las condiciones establecidas, deben completar el formulario de postulación y subir a la plataforma los documentos solicitados, que den cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos, en la plataforma habilitada para estos efectos. En consideración al puntaje de corte, la nómina de empresas que serán evaluadas técnicamente, el agente operador procede a realizar las evaluaciones correspondientes.</p>

<p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión del componente (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando, si corresponde, mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)</p>	<p>Gerencia de Desarrollo Empresarial de Sercotec, agentes operadores, micro y pequeñas empresas, emprendedores/as. La rendición de cuentas se realiza en base a los informes técnicos y financieros emitidos por los agentes operadores, los que son supervisados por Sercotec conforme a los protocolos de rendiciones institucionales</p>
--	--

5.3 Nivel de producción: Señale el nivel de producción de cada componente, dato que debe ser consistente con la población beneficiaria 2023 y con las estimaciones de gasto

Componentes	Unidad de medida de producción	Año 2025
Portal de Capacitación, Asesoría Legal Virtual y Asesoría Virtual en Sustentabilidad.	personas o Mipes capacitadas y/o asesoradas	27657
Negocios Digitales	Número de Mipes entrenadas y asesoradas.	80
Pymes Globales	Número de Mipes entrenadas y asesoradas	100

Sección 6: Uso de Recursos

6.1 Estimación de gastos

Señale los gastos totales del Programa

Componentes		2025 (miles de \$)
Portal de Capacitación, Asesoría Legal Virtual y Asesoría Virtual en Sustentabilidad.	Total Componente	159.342
Negocios Digitales	Total Componente	93.852
Pymes Globales	Total Componente	237.208
Gasto administrativo (*)		25.269
Gasto total		515.671

Gasto por beneficiario

Indicador Programa	Año 2025 (miles de \$ /beneficiario)
	18,50

Gastos promedio por unidad de producción de componente

Componentes	Año 2025 (miles de \$ / unidad de componente)
Portal de Capacitación, Asesoría Legal Virtual y Asesoría Virtual en Sustentabilidad.	5,76
Negocios Digitales	1.173,15
Pymes Globales	2.372,08

Porcentaje de gastos administrativos o no asociados directamente a la provisión de los componentes del Programa

Indicador gasto administrativo	Año 2025 (Estimado)
	4,90 %

Detalle qué incluyen los gastos administrativos del Programa estimados. (1000 caracteres)	Se considera gasto administrativo asociado al subtítulo 24.
---	---