



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**Servicio de Cooperación
Técnica**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	19
.3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	21
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	28
.	
.Anexo 1: Identificación de la Institución	30
.	
.	
.	
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	34
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	35
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	35
.	
.	
.	
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	36
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	37
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	38

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

En el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo tenemos la misión de promover la modernización y competitividad de la estructura productiva del país; la iniciativa privada y la acción eficiente de los mercados; además del desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de Chile. Esto lo realizamos mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que buscan facilitar la actividad de las unidades productivas del país, sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico, tanto públicas como privadas, nacionales y extranjeras. También desempeñamos un activo rol en impulsar importantes reformas que apuntan a elevar la competitividad global de la economía, a perfeccionar el funcionamiento de los mercados, incluyendo la protección de los derechos del consumidor, fortalecer el crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), además de promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país.

El año 2021 cumplimos con el objetivo de recuperar con fuerza la actividad económica y también el empleo. De acuerdo con el INE, durante el 2021 se recuperaron 652 mil puestos de trabajo, lo que permitió que el desempleo cerrara el año con un 7,2%. La recuperación del empleo se concentró en el segundo semestre, con más de 100 mil nuevos empleos promedio en cada trimestre móvil. Solo en el período octubre-diciembre se crearon 120 mil puestos, concentrados en construcción, comercio y servicios de alojamiento y comida.

La economía chilena cerró el año 2021 con un sólido crecimiento. En diciembre, el IMACEC se expandió 10,1% interanual, acumulando un aumento de 12% y todos los sectores crecieron en 12 meses. La estrategia de reactivación aplicada dio buenos resultados y la economía reaccionó con agilidad, comparado con el 2020. Este desempeño respondió a una mayor apertura de la economía y aplicación de protocolos sanitarios, al efecto de las transferencias fiscales y retiros de fondos, apoyo al empleo e inversión, entrega de herramientas a las pymes y reconversión productiva, entre otros.

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

- **Apoyo a las PYMES y medidas de reimpulso económico:** a través de herramientas de política fiscal, en trabajo conjunto con otros ministerios, estimulando la demanda de los consumidores a través de transferencias directas, principalmente vía Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), pero fortaleciendo la oferta a través de incentivos al empleo (Ley de Protección del Empleo e IFE Laboral) y un amplio abanico de políticas de ayudas especiales a los emprendedores y medidas tributarias transitorias. Entre ellas, destacan los bonos directos a las PYMES, el otorgamiento de garantías estatales a los créditos bancarios, los subsidios y beneficios vía Sercotec y Corfo, depreciación instantánea del 100%, postergación de patentes, contribuciones, PPM, IVA entre otras medidas. Hemos logrado recuperar el 80% de los trabajos que destruyó la pandemia y la recesión, para eso fue necesario crear condiciones de seguridad sanitaria, operativa y de certeza para reactivar la economía y especialmente la inversión, que es la principal fuente de oportunidades para los chilenos. Aunque gran parte de la tarea está cumplida y habrá una inercia económica positiva los próximos meses, aún falta camino por recorrer y es necesario que las condiciones que permitieron a Chile ser líder en recuperación económica y del empleo en 2021, se mantengan y proyecten este año 2022.
- **Medidas tendientes a facilitar/simplificar los procesos de inversión:** a través de 39 iniciativas administrativas y de gestión, que abordaron las principales problemáticas para minimizar la burocracia de los servicios estatales que son críticos para agilizar la inversión. Adicionalmente, la plataforma Sistema Unificado de Permisos (Super), ventanilla única para la tramitación de los permisos sectoriales necesarios para poner en marcha un proyecto de inversión, ha registrado importantes avances.
- **Economía Digital:** apoyando el proceso de Digitalización de las Pymes: Lanzamos la mayor plataforma de herramientas digitales para emprendedores del país Kitdigitalizate.cl una plataforma que ofrece herramientas digitales para que las micro y pequeñas empresas puedan desarrollar sus canales de venta online; gestionar su empresa con inteligencia artificial, ofrecer medios de pago que sean una alternativa al efectivo y que incluso tengan acceso a la conectividad.
- **Agenda legislativa:** donde se destacan leyes en los distintos ámbitos de acción del ministerio, tal como la Modernización de la legislación bancaria, aquellas que apuntaron la protección de los derechos de los consumidores, así como ella enfocadas en emprendedores y pymes como pago a treinta días y la de perfeccionamiento y Modernización del registro de empresas y sociedades, también destaca la ley que moderniza el sistema de propiedad industrial, así como aquellas del sector de pesca y

acuicultura comprendiendo la Modernización y fortalecimiento de Sernapesca y la ley de equidad de género en el sector pesquero y acuícola. También son de importancia los proyectos de ley, en distintos trámites legislativos, entre los que destacan aquellos que buscan actualizar la normativa en materia de protección y tratamiento de datos personales; la eliminación de trabas regulatorias del sistema durante el proceso de evaluación de proyectos de inversión; la eliminación de las barreras de entrada al emprendimiento y a la innovación; el fomento del desarrollo pleno del comercio electrónico y fomentar la utilización de medios tecnológicos seguros; la nueva institucionalidad del Sistema Estadístico Nacional y la modificación de la Ley General de Pesca y Acuicultura.

Específicamente, dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en el periodo podemos destacar:

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

Desde el comienzo de la pandemia, la Subsecretaría trabajó en el desarrollo y socialización de una visión estratégica que permitiera articular y desarrollar herramientas para acelerar y profundizar la adopción tecnología de las micro, pequeñas y medianas empresas. Durante la pandemia aumentamos 20 veces los beneficios de digitalización de empresas, pasando de menos de 20.000 en 2019 a casi 400.000, convirtiéndonos en el país de la OCDE que más aumentó la digitalización de empresas durante la crisis sanitaria. Cabe destacar el chequeo digital, herramienta de autodiagnóstico en línea que mide el nivel de madurez digital de las pymes. Esta plataforma, desarrollada por el Ministerio de Economía en conjunto con el BID, está siendo actualmente implementada desde 2019 en 12 países América Latina y el Caribe.

En esta línea, durante 2021 debutó el Kitdigitalizate.cl. En esta iniciativa, fruto de una alianza público-privada, participan 29 entidades con beneficios pensados especialmente para las necesidades de las empresas de menor tamaño, ayudándolas en su camino a la digitalización. La pertinencia de esta plataforma surgió como una necesidad levantada por las propias empresas, como parte de las más de 300 entrevistas que realizó la Unidad de Futuro y Adopción Social de la Tecnología a pymes de todo el territorio nacional. En aquella instancia, las empresas señalaron que uno de los problemas que enfrentan al momento de digitalizarse es la infinidad de ofertas existentes, pero dispersas entre distintas iniciativas. Con esta plataforma, contribuimos directamente a resolver los problemas de las pymes según sus propias inquietudes, ordenando una oferta de gran calidad para mejorar la efectividad de estas medidas.

En el área de las cooperativas, asociaciones gremiales y de consumidores se promovió la utilización de la plataforma digital DAES Digital donde se logró contar con más de 30 trámites digitales disponibles agilizando la respuesta a las más de 11.600 organizaciones bajo supervisión, además de publicar la Guía de Buenas Prácticas para las Organizaciones Asociativas. Por otro lado, uno de los mayores cambios internos en el funcionamiento de esta división fue la migración desde un modelo de fiscalización basado en cumplimiento a uno basado en riesgos, verificando así de manera más eficiente el cumplimiento normativo y previniendo algunas prácticas inadecuadas de gestión de diferentes instituciones bajo la supervisión de la DAES.

En el Registro de Empresas y Sociedades (RES) se implementó la firma electrónica 100% online que logró un aumento sin precedentes en la creación de empresas de forma completamente electrónica, sin tener que ir a una notaría (sólo 3% de las empresas y sociedades usaba firma electrónica en la plataforma, cifra que aumentó a un 54% a fines del 2021). Asimismo, se avanzó en las integraciones con otras entidades como el SII, la Dirección del Trabajo, bancos, INAPI y mercado público, entre otros. Durante 2021 se constituyeron 198.087 empresas en el país, el 86,9 % de éstas mediante el RES, lo que refleja un crecimiento de 24,9% respecto al 2020. Este aumento es explicado precisamente por el crecimiento de las constituciones en el RES de 27,7%. De esta forma, el 2021 se transformó en el año con el mayor número de empresas creadas desde la incorporación del sistema electrónico RES en 2013.

Respecto a la agenda de desburocratización, destaca la creación del programa Pyme Ágil, que tiene por finalidad reducir la burocracia que enfrentan las pymes para obtener su patente comercial, como incentivo a la formalización. De esta forma, en 2021 se implementó un botón en la plataforma del RES donde el contribuyente puede hacer la solicitud electrónica de la patente. Así, la solicitud se envía a la municipalidad con documentos legales (estatutos, certificados, entre otros) de la empresa que están en la base de datos del RES y los datos de inicio de actividad ante el SII, los cuales se anexarán automáticamente sin requerir acción alguna por parte de la pyme.

En relación con las medidas para facilitar los procesos de inversión, la creación del Sistema Unificado de Permisos (SUPER), permitió mejorar el acceso y estandarización de la información de permisos necesarios para los proyectos con una biblioteca de permisos; aumentar la transparencia y visibilidad entregando trazabilidad de estado de avance y notificaciones; y facilitar y agilizar la tramitación de permisos mediante su ingreso digital y centralizado. A la fecha, se han integrado con SUPER 82 permisos, de 17 instituciones, existiendo otros 21 más en desarrollo. Asimismo, el ministerio ha tenido un rol coordinador y de seguimiento de proyectos de inversión a través de la Oficina GPS, realizando recomendaciones de políticas públicas y de gestión para incentivar la inversión en el país. Por último, se publicó la Guía del Inversionista para guiar a los inversionistas acerca de los permisos que deben obtener.

Por último, en su labor de promover la competitividad de la estructura productiva del país y la acción eficiente de los mercados, se ingresaron una serie de proyectos de ley que proponen mejoras en industrias clave elaborados por la Oficina de Productividad y Emprendimiento Nacional. Por ejemplo, se ingresó el Proyecto de Ley de Apertura de Cabotaje, que tiene por objeto optimizar la cadena logística y el transporte multimodal, generando mejoras de competitividad en una industria que está altamente concentrada y erradicando movimientos de carga ineficientes que se desarrollan en las costas y puertos del país.

Subsecretaría de Turismo

Dentro de las iniciativas destacadas y que lidera la Subsecretaria de Turismo está el Plan Maestro de Infraestructura para el Turismo, el cual será ejecutado por el Ministerio de Obras Públicas. Este plan contempla el desarrollo de 582 iniciativas durante el periodo 2021-2025 con una inversión de más de 2.200 millones de dólares destinados a disminuir las brechas de infraestructura turística y reactivar la actividad económica del país y del sector. De esta forma, constituye una iniciativa con una inédita dotación de recursos. Dentro de este plan, destaca el proyecto “Rutas Chile” que implementa señalética informativa, potenciando y fomentando recorridos que muestren el patrimonio natural y cultural del país.

Otras iniciativas e instancias de colaboración destacadas son el Comité Ejecutivo de Atracción de inversiones en turismo y su Plan de Acción con horizonte al 2025. Las iniciativas implementadas bajo este marco de acción han tenido un impacto positivo en los territorios en el marco de la reactivación, tales como el catastro de inversión, incentivos tributarios para la industria, el portafolio de oportunidades de inversión, la plataforma para el ecosistema de inversión <http://www.invierteturismo.cl/>, la Mesa técnica de concesiones y modelos de negocios relacionados, así como otras de carácter internacional y que aportan al objetivo de transformar a Chile en referente en la temática de inversión. Asimismo, destaca el Plan Estratégico Capital Humano, que contiene la plataforma de Capital Humano, el Marco de cualificaciones Técnico Profesional, las certificaciones de competencias laborales, entre otros.

Cabe destacar que el sector turismo fue uno de los sectores económicos más afectados por la pandemia, lo cual se ve reflejado en las cifras del 2020 y 2021. Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas, entre los años 2017 y 2019, las personas ocupadas en turismo crecieron un 10,1%, pasando de un promedio de 586.731 ocupados a 645.773 ocupados. Sin embargo, durante el 2020, los ocupados en turismo promediaron 456.513, equivalente a una baja interanual de -29,3%, debido a la pandemia. Durante 2021, se recuperaron 47.487 puestos de trabajo, lo que equivale a un crecimiento interanual de 10,4%, totalizando en el año 504.00 ocupados. Sin embargo, esta cifra 2021 se ubica un -22,0% por debajo de los niveles observados durante 2019.

Según la Unidad de Estudios de la Subsecretaría de Turismo, a noviembre de 2021 se realizaron 25.134.327 viajes turísticos no frecuentes con pernoctación, equivalente a un crecimiento de 15,7% respecto al mismo período del año anterior (enero a noviembre 2020). Sin embargo, todavía se encuentran -14,5% por debajo de los viajes realizados a noviembre de 2019. Respecto al Turismo Receptivo del país, en 2021, las llegadas de turistas extranjeros cayeron 83,0% respecto de 2020, pasando de 1.119.094 turistas extranjeros, a 190.022 llegadas de turistas extranjeros, equivalente a una pérdida de 929.072 llegadas de turistas debido a la pandemia, que golpeó fuertemente al turismo a partir de abril de 2020, por lo que este último año capturó la temporada alta antes de la crisis sanitaria.

Subsecretaría de Pesca y Acuicultura

En el periodo, el trabajo en la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura estuvo orientado en fortalecer y robustecer la institucionalidad pesquera y acuícola, a través de la articulación de Subpesca, Indespa, Sernapesca, a fin de que los esfuerzos del Estado se coordinen y potencien en beneficio de las personas y el desarrollo sostenible del sector. Todo lo anterior considerando la responsabilidad de contribuir con la seguridad alimentaria nacional y apoyar con los objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

En ese sentido, durante todo el periodo se ha privilegiado el trabajo con la pesca artesanal y acuicultura de pequeña escala en todo el territorio nacional, promoviendo la incorporación de valor agregado y la diversificación productiva. Lo anterior, se materializó mediante una serie de acciones tales como: programas sectoriales focalizados, mesas de trabajo, capacitaciones, articulación entre instituciones, entre otras actividades que contribuyeron positivamente con el crecimiento sectorial.

Además, en materia legislativa y normativa, se ha avanzado en distintos aspectos, como la entrada en vigencia de la Ley de Caletas que busca convertir a las caletas en verdaderos polos de desarrollo; la simplificación de trámites acuícolas y en materias de relocalización. También es importante destacar se comenzaron a aplicar la Ley de Mitílicos y la Ley de Equidad de Género en Pesca y Acuicultura. En relación con esta última normativa, es importante destacar que, durante todo el periodo existió una preocupación y ocupación por visibilizar la labor de las mujeres de mar, lo cual quedó de manifiesto con la creación del programa Mujer Empoderada en la Pesca Artesanal. La iniciativa nació el año 2021 junto con la Ley de Equidad de Género. La norma constituye un hito en el marco de los esfuerzos que las mujeres del ámbito artesanal han llevado adelante a lo largo de años para visibilizar su aporte al sector, dignificar su trabajo y crecer en igualdad de condiciones en la pesca artesanal.

Adicionalmente, se ha logrado continuar estableciendo protocolos en materia de pesca y captura incidental y además existe un gran avance en el

reglamento de Acuicultura de Pequeña Escala, al cual le quedan pocas instancias para poder entrar en vigencia. Ese instrumento normativo es de suma relevancia para quienes se dedican a esa actividad ya que permitiría reconocer al rubro y también promover la diversificación productiva de pescadores y la realización de los cultivos multitrofos.

Es importante destacar que Subpesca, durante estos años, también ha estado trabajando en cruciales desafíos contemporáneos como el cambio climático, motivo por el cual ha desarrollado estrategias de la mano de organismos internacionales como FAO y PNUD para fortalecer las acciones de adaptación de los pescadores y el sector a este fenómeno mundial.

Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera

Durante 2021, InvestChile gestionó y apoyó una cartera comercial de 486 proyectos de inversión en diferentes etapas de desarrollo, equivalentes a 27.776 millones de dólares, asociados a la creación de alrededor de 20.686 empleos potenciales. De esta cartera, 81 proyectos se encuentran en fase de materialización, esto es, empresas que se están instalándose en el país, con una inversión de 11.857 millones de dólares y asociados a la generación de 4.029 empleos potenciales.

Estas cifras implican un aumento de alrededor de un 53% respecto del monto total de inversión en materialización en el año 2020.

En un contexto aún marcado por los efectos de la pandemia en la economía nacional, la agencia generó una estrategia proactiva de inclusión de nuevos inversionistas y mantención de aquellos que ya se encontraban en la cartera comercial, implementando una serie de medidas y acciones, para esto potenció la entrega de sus servicios y eventos privilegiando la entrega de estos por vía remota. Esto se tradujo en que la agencia entregó 1377 servicios, aumentando en un 14 por ciento respecto de aquellos prestados en el período anterior y realizó 115 actividades enfocadas en 23 mercados distintos, teniendo especial éxito las actividades realizadas bajo la modalidad de “webinars”

Dichos esfuerzos, sumados a una estrategia activa de marketing digital e inteligencia de negocios, permitieron la identificación de 1.334 nuevos clientes potenciales durante el año 2021, necesarios para la gestión de la agencia y el crecimiento de su cartera de proyectos.

En 2021, la Agencia continuó activamente su trabajo con las empresas ya instaladas en el país, implementándose una serie de acciones prioritarias, generándose una oferta diferenciada de servicios (línea directa y gestión de medios) e iniciativas público-privadas.

Corporación de Fomento de la Producción

Durante el período 2018-2022, especialmente tras el estallido social y la pandemia del Covid-19, Corfo ha realizado esfuerzos excepcionales para apoyar a pymes, emprendedores e innovadores, desplegando planes y programas especiales, y avanzando en el apoyo de nuevas industrias que son las que apalancarán el desarrollo de Chile en el futuro. La Corporación ha beneficiado, durante el período a más de 685.000 pymes y emprendedores de todo el territorio nacional (considera subsidios, certificados Ley I+D, créditos a intermediarios financieros y a los fondos de capital de riesgo, y los créditos con garantía- sean estos de nuevas operaciones, refinanciamiento y reprogramaciones).

De esta forma, durante el periodo se movilizaron US\$8.965 millones en créditos con garantía estatal- sean estos de nuevas operaciones, refinanciamiento y reprogramaciones, y US\$1.415 millones en subsidios y créditos directo a Intermediarios financieros. Lo anterior, a pesar de que Corfo vio reducido su presupuesto en subsidios y créditos desde US\$369 millones el 2018 a US\$276 millones el 2021.

Siguiendo con el compromiso por potenciar cada uno de los territorios, sus vocaciones productivas y particularidades, se han potenciado las alianzas con los Gobiernos Regionales, logrando ejecutar más de 100 mil millones de pesos extrapresupuestarios durante el periodo, lo que además permitió apoyar la implementación de 7 mil proyectos en los ámbitos del emprendimiento y la innovación.

Comité Innova Chile

Durante el período 2018-2022, especialmente tras el estallido social y la pandemia del Covid-19, InnovaChile realizó esfuerzos importantes para apoyar a pymes e innovadores a través del despliegue de una oferta programática modificada y una serie de actividades a potenciar el ecosistema de manera transversal en las industrias, como también en aquellas más afectadas por el contexto. El comité, durante el período 2018 - 2021, logró llegar a casi 2.300 empresas en todo el territorio nacional a través de Subsidios y certificaciones de la Ley I+D.

Así, se movilizaron US\$483 mil dólares, 33% a través de programas y un 67% mediante la certificación de proyectos de I+D. Un 36,2% de este monto fue movilizado durante 2021 (US\$174.634). En particular, un punto a destacar es que este año, pese a los reajustes a la baja, se logró apoyar a más de 800 proyectos y alcanzar un récord histórico de certificación de US \$136.518.

Así mismo, con el foco de conectar, fortalecer capacidades y promover la innovación como fuente de reactivación económica mediante la reconversión, digitalización y acceso al financiamiento, el comité llevó a cabo más de 800 actividades en el período (capacitaciones, rondas de negocios, talleres, entre otros) que lograron más de 150.000 asistentes. Más de la mitad de estas actividades y un 21% de los asistentes fueron apoyados este último año, permitiendo así facilitar el desempeño de las empresas apoyadas y externas en el contexto de crisis económica.

Fiscalía Nacional Económica

La Fiscalía Nacional Económica (FNE) logró concretar 96 acciones de libre competencia en el período 2018-2021. Dentro de las cuales se presentaron 18 requerimientos ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), destacándose aquellos presentados por interlocking o participación en empresas competidoras (2021) y los presentados por conducta colusorias contra las empresas de helicópteros para el combate y extinción de incendios forestales, en donde de forma inédita se requirió por primera vez a personas naturales involucradas en los hechos ilícitos (2020).

Se suma a su línea de Enforcement y en materia del perfeccionamiento en persecución de carteles, la creación de Unidad de Inteligencia dependiente de la División Anticarteles, que tiene por objetivo la actualización de un sistema de detección basado en ciencias de datos. Por otra parte, en su línea de Advocacy, destacan los Estudios de Mercado implementados a partir de las nuevas facultades otorgadas a la FNE desde 2017. Entre ellos destacan los estudios en materia de Notarios, Rentas Vitalicias, Textos Escolares, Medicamentos, Compras Públicas y Gas, presentando contundentes conclusiones y recomendaciones que fueron formuladas a los reguladores con la finalidad de mejorar las condiciones de competitividad para beneficio de los consumidores y el mercado en general.

Finalmente, el éxito alcanzado en las sentencias dictadas por tribunales en este período, considerando el o los argumentos presentados por la institución, permitió una efectividad casos acogidos favorablemente a la institución para 10 casos de 11 sentencias totales, en donde sólo un caso fue acogido parcialmente, y ninguno rechazado. Esto permitió dar continuidad al estándar de excelencia en la gestión de materia litigante. También en relación con este ámbito, se obtuvo como resultado en multas y pagos a beneficio fiscal por sentencias y acuerdos extrajudiciales, el mayor valor histórico institucional con más de 107 Millones de dólares a pagar por las contrapartes.

De esta manera, se consolidan en el período los diversos desafíos estratégicos que permiten la consolidación de proyectos institucionales que dan continuidad a la realización y mejora permanente de acciones estratégicas para la defensa y promoción de la libre competencia.

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

El Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala, Indespa, fue creado bajo la Ley N°21.069 del 15 de febrero del 2018 y comenzó sus funciones el 12 de agosto de 2019 con sede en Valparaíso.

La misión de este nuevo Instituto es fomentar y promover el desarrollo sustentable de la pesca artesanal, de la acuicultura de pequeña escala y de sus beneficiarios y beneficiarias. Para alcanzar dicho propósito, Indespa orienta su trabajo a facilitar el financiamiento de equipamiento e infraestructura, asesoría técnica y capacitación en iniciativas que contribuyan al impulso productivo, diversificación e innovación del sector, y que brinden bienestar a los más de 91 mil pescadores y pescadoras artesanales que componen este rubro en el país, desempeñando labores en la pesca, buceo, recolección de orilla y cultivo de pequeña escala de recursos hidrobiológicos frescos y nutritivos fundamentales para garantizar la seguridad alimentaria del territorio.

Durante estos dos primeros años de funcionamiento, los principales objetivos del Instituto han estado centrados en avanzar en la instalación institucional a nivel central y territorial, facilitar el acceso a iniciativas de fomento productivo y aumentar la capacidad productiva comercial del sector mediante el Programa de Fomento y Desarrollo Productivo con sus siete líneas de inversión, y los Convenios de Transferencia vigentes con los Gobiernos Regionales del país. En estos dos años de gestión, Indespa ha apoyado a más de 66 mil usuarios y usuarias inyectando recursos por cerca de 27 mil millones de pesos en beneficio de la pesca artesanal y de la acuicultura de pequeña escala.

Instituto Nacional de Estadísticas

Durante el período comprendido entre los años 2018-2021, la institución trabajó con una estrategia definida que se orientó en torno a tres ejes estratégicos: Valor público del dato estadístico, Estadística nacional y Excelencia organizacional. En esta línea, uno de los principales desafíos fue la ejecución de cuatro proyectos estratégicos vinculados a la producción estadística.

Por su parte, a partir de la crisis sanitaria, se generaron alternativas que aseguraron la continuidad de la producción estadística, incluyendo la aceleración de iniciativas de modernización, tales como la adaptación de formas de recolección y la optimización de procesos internos, dando así un paso importante en la búsqueda por incrementar el valor agregado en la generación y difusión de los diversos resultados estadísticos.

Frente al aumento de demanda, la institución reaccionó a través de la producción de nuevas encuestas y datos, como la Encuesta Social Covid-19 (realizada en conjunto con el Ministerio de Desarrollo social y Familia y el PNUD), la incorporación de módulos relativos al COVID-19 en la Encuesta Nacional de Empleo e Índice de Remuneraciones y, la actualización de la oferta a través de la integración de datos de pandemia en la Plataforma de datos Geoestadísticos.

Entre los grandes proyectos, se destaca la exitosa realización del VIII Censo Nacional Agropecuario y Forestal, entre marzo y junio del 2021, en todo el territorio nacional, cuyos resultados parciales y finales serán entregados el 2022. Asimismo, se sigue avanzando en relación con el Censo de Población y Vivienda, materializando en el 2021 la instancia de participación intercultural de comunidades indígenas y pueblos afrodescendientes, además se llevó a cabo el Piloto presencial en 3 regiones del país, y se ejecutó una Prueba Piloto Multimodal en 5 regiones.

Finalmente, respecto a la relación con el entorno y con la ciudadanía, la institución materializó acciones para acercar la información estadística oficial a las y los usuarios, por ejemplo, a través de conferencias ciudadanas.

Instituto Nacional de Propiedad Industrial

Durante 2021, las solicitudes de marcas comerciales mostraron un incremento de un 15% desde 43 mil 511 solicitudes multiclase presentadas en 2020 a 50 mil 93 presentadas en 2021. Por el lado de las solicitudes de patentes de invención, las presentaciones alcanzaron un total de 3.082 peticiones, lo que equivale a un incremento de 9,6% en comparación con las que se contabilizaron en 2020.

En materia de modernización del sistema de propiedad industrial, durante el año 2021 se aprobó la Ley N°21.355 que representa una modernización efectiva del sistema de propiedad industrial, respondiendo así a las actuales tendencias en materia de protección de derechos de propiedad industrial. Uno de los avances más importantes de esta ley, es la introducción de las patentes provisionales que apunta a evitar que aspectos como la evaluación de patentabilidad o su escalabilidad comercial se conviertan en un freno para proteger las innovaciones, manifestó la autoridad del organismo. Los innovadores también se verán beneficiados mediante el pago por anualidades, como medida alternativa al sistema de decenios o quinquenios, dependiendo del tipo de derecho.

En mayo de 2021, el Congreso Nacional aprobó la incorporación de Chile al Protocolo de Madrid, iniciativa administrada por la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI) y que permitirá que los usuarios chilenos puedan solicitar sus registros fuera de nuestras fronteras en forma centralizada, por medio de un procedimiento sencillo, más rápido y económico.

Servicio de Cooperación Técnica

Durante el periodo 2018 - 2021 Sercotec operó un presupuesto para transferencias de MM\$ 299.729 con el que asesoró, capacitó y entregó subsidios a 49.078 Mipes, benefició a más de 1.700 organizaciones de micro y pequeñas empresas, brindó capacitaciones y asesorías virtuales a 147.898 emprendedores/as y microempresarios/as participantes y realizó más de 229.000 atenciones a través de sus Puntos Mipe a lo largo del país. Se implementaron más de 18 programas especiales de emergencia productiva que permitieron beneficiar a más de 21 mil Mipes y los Centros de Negocios brindaron asesoría técnica de alto valor, especializada e individual a 58.362 emprendedores/as y microempresas apoyándolos en el inicio, administración o mejora de sus negocios. Además, durante el periodo, los Centros realizaron 48.232 capacitaciones con un total de 843.710 participantes y contribuyeron para que 16.589 empresas lograran aumentar sus ventas y se crearán 12.617 nuevos empleos formales.

Con el inicio de la pandemia a Sercotec se le encomendó apoyar la reactivación económica de los micro y pequeños negocios lo que implicó que, al año 2021, el Servicio registrase un presupuesto para ejecutar programas 310% superior respecto al del año 2018, lo que le permitió aumentar en más de 77% la cobertura de beneficiarios, asesorados, capacitados y atendidos. El compromiso de Sercotec por contribuir con la reactivación económica del país también se plasmó en el fortalecimiento de la red de Centros de Negocios que, a fines del año 2019, contó con 62 Centros en todo el país, permitiendo aumentar 41% la cantidad de asesorados respecto al año 2018 y en 165% la de participantes en capacitaciones impartidas por los Centros. Adicionalmente, y con el objetivo de llegar a las Mipes más golpeadas por la pandemia, el Servicio amplió y modificó su oferta de programas de acuerdo con las necesidades específicas de los distintos rubros, creando programas como Formalízate, Reactívale Jardines Infantiles, Programa Especial para la Industria de la Belleza y Programa Kit de Sanitización para Ferias Libres y Barrios Comerciales.

En paralelo a los esfuerzos por potenciar la reactivación, el crecimiento y desarrollo de las Mipes del país, el Servicio implementó el mandato establecido en la Ley N° 21.074 de transferir las competencias de focalización de la oferta de servicios y programas a los Gobiernos Regionales.

Finalmente, se destaca que, durante el periodo, el Servicio simplificó y modernizó los procesos de postulación y evaluación de sus principales programas de cara a los/las emprendedores/as y microempresarios/as, implementando una nueva plataforma, simplificando el formulario de postulación y agilizando la revisión de admisibilidad lo que permitió reducir en 80% el tiempo de postulación y en 10 días hábiles el resultado de admisibilidad.

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

Dentro de los principales logros de Sernapesca estuvo la consolidación y reforzamiento del instrumento de apoyo a la certificación de desembarque lo que permitió incrementar significativamente la certificación presencial. Además, se mejoró el sistema de fiscalización de descargas a través de la validación de software de proveedores de sistemas de pesaje; se desarrolló el primer modelo para la estimación de la pesca ilegal en la pesquería de Merluza Común, en conjunto con FAO; se implementó y se hizo seguimiento de los indicadores de pesca ilegal en esta pesquería; se reforzó el sistema de fiscalización del descarte, a través de imágenes de video y su preparación para incorporar a la flota artesanal y se implementa el Programa caleta + Cerca cuyo objetivo es mejorar el comportamiento promoviendo el cumplimiento de normas asociadas a la pesca artesanal.

En Acuicultura se controlaron las enfermedades de alto riesgo manteniendo la condición de país libre de estas patologías en especies hidrobiológicas; se evitó la diseminación del Virus ISA, alcanzando una de las prevalencias más bajas desde que apareció la enfermedad; se incorporó el monitoreo electrónico y cruce de información para la fiscalización del proceso de Informes Ambientales (INFAs); se fiscalizó el 100 por ciento de los eventos de mortalidad masiva y con el fin de apoyar y dar celeridad al proceso de relocalizaciones de concesiones se realizaron más de 80 inspecciones de terreno con el fin de verificar la ausencia de recursos hidrobiológicos en los sitios solicitados.

En Inocuidad y Certificación se incorporó una nueva estrategia de muestreos basada en riesgo en la elaboración del programa anual de control de residuos farmacéuticos de uso en la acuicultura; se implementa la fiscalización remota en tiempo real con el fin de mantener la continuidad de la fiscalización de Sernapesca, en el contexto de la pandemia por Covid-19, permitiendo así que el proceso exportador funcione con total normalidad; se efectuaron autorizaciones de embarques y certificación electrónica como vía de tramitación para todas las exportaciones lo que permitió acortar los tiempos de respuesta para estos trámites. Además, se implementó la Firma Electrónica Avanzada (FEA) para los principales certificados sanitarios emitidos por el Servicio.

Servicio Nacional de Turismo

La Organización Mundial del Turismo (OMT) declaraba al 2020 como el peor año de la historia en materia turística, con mil millones menos de llegadas internacionales y pérdidas estimadas en 1,3 billones de dólares en ingresos de exportación, cifra que multiplica por más de once las registradas durante la crisis económica de 2009. Esto se extendió al año 2021, cuando la reanudación de la actividad siguió condicionada a la pandemia, lo que ha ralentizado la activación del sector.

El turismo en su conjunto tuvo que adaptarse y tener un énfasis especial en la digitalización y la seguridad de los viajeros. Como respuesta a este desafío, seguimos apoyando a la industria con diversos instrumentos y poniendo a su disposición protocolos sanitarios para resguardar de la salud de todos.

Fue así también que, entre los años 2020 y 2021, se desarrollaron distintas iniciativas que iban en búsqueda de la reactivación, gracias al trabajo conjunto con otras instituciones, como Sercotec, con el que se ejecutaron los instrumentos Crece, Formación Empresarial, Reactívale y el Programa de Emergencia, con los cuales se apoyó a 13.033 empresas turísticas por un monto superior a los \$38.400 millones. Por otra parte, en el caso de Corfo, se implementó el PAR Impulsa Turismo, un programa orientado directamente a los prestadores de servicios turísticos que contó con 4.541 beneficiarios por \$13.202 millones. Y también en materias de fomento, se realizaron gestiones con BancoEstado para la difusión de los créditos especiales de apoyo a la reactivación del turismo, con lo que se apoyó a 4.260 empresas, equivalentes al 19% de empresas registradas, que accedieron a medidas de apoyo, como créditos Covid o Fogape Reactiva, por un monto total de \$106.500 millones desde abril de 2020 hasta diciembre de 2021.

Asimismo, el trabajo de promoción turística impulsado por Sernatur contribuyó a que, durante 2021, Chile se quedara con el título de Mejor Destino de Turismo Aventura del mundo en los World Travel Awards, un premio que reafirma su liderazgo pues se ostenta consecutivamente desde 2016. Además, a nivel sudamericano, Chile mantuvo su categoría de Mejor Destino de Turismo Aventura y de Destino Más Romántico por el desierto de Atacama, consolidando su liderazgo como un destino único para la práctica del turismo.

Servicio Nacional del Consumidor

Durante la administración 2018-2021, entró en vigencia la Ley N° 21.081, que modificó la Ley N° 19.496, sobre los derechos de los consumidores, del Servicio Nacional del Consumidor, dotando a la institución de nuevas facultades y atribuciones, entre las cuales se destacan las siguientes:

incrementar multas por infracciones a la Ley del Consumidor, la capacidad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos, la facultad de poder fiscalizar al mercado y a los proveedores, interpretar administrativamente las normas relacionadas con los derechos de los consumidores y validar el cumplimiento y gestionar certificaciones, mediar la aprobación de planes de cumplimiento. A fines del año 2021, entra en vigencia la Ley N° 21.398 o Pro-Consumidor, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores. Junto a estas modificaciones normativas, manteniendo un fuerte compromiso en el mejoramiento de los productos y servicios existentes, entre los que destacan reclamos, consultas, estudios, vigilancia del mercado, juicios, educación para la ciudadanía y el relacionamiento con las Asociaciones de Consumidores.

Es así como durante el año 2021, se iniciaron 17 Procedimientos Voluntarios Colectivos y realizaron 800 fiscalizaciones a nivel nacional. También se elaboraron 5 circulares administrativas y 12 dictámenes interpretativos, que fijan criterios respecto a la protección al consumidor, se interpuso 954 Juicios de Interés General y 14 Juicios de Interés Colectivo. Junto a esto, se comenzó con la tramitación del reglamento para la obtención del Sello SERNAC.

En el período antes citado, el Servicio recibió 331.358 consultas, 710.634 reclamos y 5.088 alertas ciudadanas. En relación con los nuevos productos de atención al consumidor desarrollados entre 2018 a 2021, ingresaron 127.608 solicitudes del No Molestar y 47.130, de Me Quiero Salir, para los mercados de telecomunicaciones y seguros generales.

En materia de educación, 17.589 personas se beneficiaron del Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera. Se realizaron 33 estudios de mercado y consumo, 5 estudios en materia de economía del comportamiento y se financiaron 48 proyectos con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

Durante los últimos 4 años, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento ha trabajado en acercar los beneficios de la Ley N° 20.720 a los ciudadanos. Lo anterior, mediante la difusión, el mejoramiento del acceso al procedimiento concursal de renegociación, la ampliación de la cobertura de atención a través de plataformas remotas y tecnologías de la información, así como también el desarrollo de una fiscalización más eficiente que haga mejor uso de los recursos institucionales conforme a la creciente cantidad de procedimientos vigentes bajo su resguardo.

En efecto, a partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.720 sobre insolvencia y reemprendimiento, las cifras muestran el interés de la ciudadanía por los Procedimientos de Renegociación y Liquidación. Desde el

año 2014 a diciembre de 2021, se han acogido a tramitación 35.666 procedimientos concursales; 20.401 de Liquidación de bienes de la persona deudora, 6.614 de Renegociación de la Persona Deudora, 8.328 de Liquidación de bienes de empresas, y 323 de Reorganización de la empresa deudora.

Con relación a la difusión de la Ley, aspecto que busca contribuir a la alfabetización financiera, es que desde el año 2018 se ha implementado un Plan de Educación Financiera cuya ejecución a la fecha supone más de 2.414 actividades de difusión (charlas, ferias y medios), a nivel nacional. Lo anterior se complementó con la creación del sitio web www.tenlaclara.cl, donde personas naturales y emprendedores pueden utilizar calculadoras de deuda que entregan al usuario/a un prediagnóstico de su situación financiera. A diciembre de 2021, dicho sitio contabilizó 19.525 visitas.

Complementariamente, en estos últimos 4 años, la Superintendencia ha revisado sus procesos y servicios, alcanzado el 100% de digitalización en sus trámites. En este mismo contexto, para que las personas deudoras admitidas en el procedimiento de Renegociación de Deudas no se vieran afectadas en su trámite por las restricciones de desplazamiento producto a la pandemia por Covid-19, la Superintendencia posibilitó que el deudor y sus acreedores pudiesen llegar a los acuerdos dentro del proceso de renegociación a través de audiencias virtuales. Desde mayo de 2020, cuando se implementaron las audiencias telemáticas, a diciembre de 2021, se contabilizaron un total de 1.734 audiencias. Asimismo, la Superintendencia estableció también mecanismos de atención a usuarios/as, creando un canal de tele atención para contactarse con funcionarios/as de la institución y recibir orientación sobre los procedimientos concursales. Desde su implementación en septiembre de 2020, a diciembre de 2021, se han realizado 1.159 tele atenciones.

Finalmente, y con relación a la fiscalización sobre los agentes intervinientes en los procedimientos concursales, la Superintendencia se encuentra comprometida en implementar la fiscalización basada en riesgo de incumplimiento, desarrollando esta metodología y ajustando los sistemas de información para adecuar su fiscalización. En este contexto, se han implementado diversas iniciativas, como por ejemplo, la emisión de informes de gestión para liquidadores, y la emisión de notificaciones masivas sobre incumplimientos, tales como, la no rendición de cuentas provisorias, la demora en la tramitación de procedimientos, entre otros. Sólo en 2021, se llevaron a cabo más de 4 mil acciones de fiscalización.

Lucas Palacios Covarrubias
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Sercotec tiene como misión “Brindar apoyo a los emprendedores y empresas de menor tamaño a través de asesoría, capacitación y aportes económicos para que logren resultados sostenibles, con el propósito de contribuir con la reactivación económica del país”.

Para ello, la organización cuenta con 16 direcciones regionales, 8 oficinas provinciales y una dotación efectiva al 31 de diciembre de 2021 de 307 personas, además de una red intermediaria de atención a microempresas y emprendedores con un total de 322 puntos de atención compuesta por 24 Puntos Mipe, 52 Agentes Operadores Intermediarios y 62 Centros de Desarrollo de Negocios con 44 Centros satélites permanentes y 140 puntos móviles.

Durante el año 2021 los esfuerzos del Servicio se mantuvieron en apoyar la reactivación económica del país. Con un presupuesto de MM\$ 119.161 Sercotec apoyó a 18.363 emprendedores/as y microempresas y 348 organizaciones de micro y pequeñas empresas. Entregó 26.810 capacitaciones virtuales, 248 asesorías legales y 45.069 atenciones a través de los Puntos Mipe. Implementó 6 programas de emergencia que permitieron beneficiar a 138 micro y pequeñas empresas con transferencias por MM\$ 495.050. Además, a través de la red de Centros de Negocios compuesta por 62 Centros, se asesoró a más de 26 mil empresas y emprendedores/as, lo que implicó que 21% de estas empresas registraran aumentos de ventas equivalentes a MM\$ 62.743. Durante el año 2021 los Centros de Negocios permitieron que las empresas de menor tamaño logren financiamiento por sobre MM\$ 12.717 en total y contribuyan con la generación de 4.040 empleos formales.

En el ámbito del mejoramiento de la competitividad de las Mipes con un presupuesto total por MM\$ 42.109 se benefició a 14.462 Micro y pequeñas empresas, mediante los programas Reactívale, Digitaliza Tu Almacén, Formación, Promoción y Canales de Comercialización y Redes de Oportunidades de Negocio.

A través del Programa para Emprendedores con un presupuesto de MM\$ 17.244 se benefició a 3.901 emprendedores y emprendedoras y se realizaron 45.069 atenciones mediante el Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía, Puntos Mipe Sercotec.

En la línea del fortalecimiento de la asociatividad, con un presupuesto total por MM\$ 10.510 se benefició a 176 Ferias Libres con 13.790 puestos, se crearon 47 nuevas cooperativas u organizaciones gremiales y se apoyó a 86 organizaciones gremiales ya constituidas. Además, se apoyó a 43 Barrios Comerciales que lograron desarrollar más de 200 actividades para la activación comercial.

Para el año 2022, los desafíos del Servicio se centrarán en mantener el apoyo a la reactivación económica de las Mipes, potenciar el emprendimiento femenino y los negocios liderados por mujeres y consolidar el proceso de traspaso de competencias de focalización de los Gobiernos Regionales.

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

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

Durante el período Sercotec apoyó, asesoró y acompañó a los micro y pequeños empresarios de nuestro país a través de los siguientes ejes:

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

Apoyo Económico

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

Para apoyar el emprendimiento, se otorgaron fondos por un total de MM\$ 22.979 beneficiando a 6.952 emprendedores y emprendedoras a lo largo de todo el país. Estos fondos, asociados a los instrumentos Capital Semilla y Capital Abeja Emprende, permitieron a los/as emprendedores/as recibir asesoría para la formulación técnica y financiera de un Plan de Trabajo, junto con la implementación de Acciones de Gestión Empresarial para el desarrollo de competencias y capacidades, e Inversiones consistentes en la adquisición de bienes para cumplir los objetivos de sus proyectos.

En el ámbito del mejoramiento de la competitividad de los negocios, se otorgaron fondos concursables para que las empresas desarrollen competencias y habilidades que permitan mejorar sus negocios, crecer en ventas y mejorar su calidad de vida, a través de inversiones, acciones de gestión empresarial y la adopción de tecnologías. En esta línea, el Programa Digitaliza Tu Almacén benefició a 2.753 almacenes con transferencias por MM\$ 5.251 para inversiones, asistencia técnica, capacitación, acciones de marketing y tecnologías digitales que aporten nuevos conocimientos para la gestión del almacén y la captura de nuevas oportunidades para el negocio.

Con el propósito de reactivar la actividad económica de las Mipes mediante la implementación de Planes de Compra, el Programa Reactívale entregó recursos por MM\$ 34.680 y benefició a 9.051 a Mipes.

A través del Programa Dirigido a Grupos de Empresas Asociatividad el Servicio apoya e incentiva la creación y el desarrollo de organizaciones que trabajan en conjunto, contribuyendo a que se formalicen, hagan crecer sus proyectos, mejoren su capacidad de gestión, ofrezcan nuevos y mejores servicios a sus clientes y al mercado. De esta forma, durante el periodo el instrumento Fortalecimiento Gremial y Cooperativo benefició a 520 organizaciones con transferencias por un total de MM\$ 2.618, lo que les permitió constituirse o fortalecer sus proyectos mediante la generación de nuevos o mejores servicios para sus socios. Por su parte, el Fondo de Desarrollo de Ferias Libres con transferencias por MM\$ 7.133 logró que 518 ferias pudiesen avanzar en la modernización, la asociatividad, la gestión e innovación de las ferias, haciéndolas más atractivas y competitivas.

Asesoría, Acompañamiento y Capacitación

Con el objetivo de fortalecer la entrega de asesoría, capacitación y apoyo a la gestión de las micro y pequeñas empresas, durante el periodo la red de los Centros de Negocios se consolidó con 62 a lo largo de todo el país. Además, se generaron nuevos puntos de atención con 44 Centros satélites permanentes y 140 Puntos Móviles permitiendo mayor cobertura, cercanía y despliegue territorial. Durante el periodo los Centros de Negocios asesoraron a un total de 58.362 microempresas, registrándose durante el año 2021 41% más de clientes asesorados respecto del año 2018.

Las principales asesorías entregadas por el Servicio durante el periodo fueron:

- A través de los Centros de Negocios: Acompañamos a los/as emprendedores/as, a través de asesoría técnica personalizada. Orientamos y fortalecemos las capacidades empresariales.
- Asesoría Legal Virtual: A través del sitio asesoriavirtual.sercotec.cl respondemos, dentro de 48 hroas, en forma gratuita y personalizada, dudas legales relacionadas a temas laborales, tributarios, contratación, de índole comercial, gremial y de cooperativismo.
- Asesoría de Insolvencia y Reemprendimiento gratuito, a través de los Centros de Negocios: En conjunto con la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (SUPERIR), otorgamos asesoría financiera contable en temas de solvencia o insolvencia.

Dentro de las principales acciones de acompañamiento realizadas durante el periodo están:

- Realizamos ferias a lo largo de todo el país, para que emprendedores/as comercialicen sus productos, potencien sus ventas e incrementen el número de clientes

- A través de los Centros de Negocios se abrieron espacios de comercialización (físicos y en línea) en alianza con diversas instituciones:
 - Exhibición de productos y servicios de clientes de Centros, que requieran espacios para presentar su oferta y potenciar las ventas
 - Espacios para interacción de negocios, para vinculación, con la finalidad de generar relaciones comerciales y apoyo transversal.

En el eje de la Capacitación, Sercotec entregó a 989.855 micro y pequeños emprendedores/as participantes, capacitaciones a través de diversos canales con foco en ampliar su conocimiento, fortalecer su desempeño y ampliar sus capacidades empresariales.

Digitalización

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

Ruta Digital + Kit Digital: Es un servicio de Sercotec para micro y pequeños empresarios/as, que busca instalar capacidades y habilidades en el uso de tecnologías y herramientas digitales en sus negocios. A través de la entrega gratuita de cursos en línea, se quiere contribuir al mejoramiento en la gestión operativa y financiera, en la comercialización de productos o servicios y en el grado de innovación de sus negocios. Además, para quienes realicen estos cursos Ruta Digital incorpora un beneficio denominado Kit Digital el cual está orientado a que las empresas realicen cambios significativos en sus procesos comerciales y organizacionales, a través de la adquisición de distintas herramientas digitales.

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

Reactivación y reinversión

Durante el periodo se implementaron más de 18 programas especiales de emergencia que se focalizaron principalmente entre los años 2019 - 2021 producto del estallido social y posterior pandemia mundial que afectó negativamente las ventas de los micro y pequeños negocios del país. El principal objetivo de estos programas fue reactivar las actividades económicas interrumpidas o dañadas.

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

Programa Desarrollo Empresarial en los Territorios

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

Con un presupuesto total de MM\$ 252.913 los Centros de Negocios de Sercotec asesoraron a 58.362 empresas y emprendedores durante el periodo 2018 - 2021. Operados por universidades, organizaciones empresariales, corporaciones, fundaciones y consultoras, los Centros proveen un servicio que consiste en:

- Asesoría técnica de alto valor, especializada e individual, a través de mentores expertos, sin costo para el beneficiario/a y sostenida en el tiempo, hasta lograr resultados efectivos en los negocios y que estos contribuyan al desarrollo económico del territorio donde se desenvuelven.
- Capacitación general y especializada
- Acceso a servicios financieros
- Investigación aplicada de negocio y mercado
- Vinculación y articulación con el ecosistema productivo local

Los principales resultados obtenidos durante el periodo son:

- N° total de clientes asesorados: 58.362
- N° de horas de asesorías: 735.688
- N° de empresas con aumento de ventas: 16.589
- Monto total de aumento de ventas: MM\$ 206.146.558
- N° de empresas con nuevos empleos formales: 3.560
- N° de nuevos empleos formales generados en el periodo de la medición: 12.617
- N° nuevas empresas formalizadas: 6.764
- N° capacitaciones realizadas: 48.232
- N° de participantes: 843.710

Durante el periodo 2018-2021 se crearon 12 nuevos centros, dos de ellos especializados en pueblos originarios Mapuche y Rapanui llegando la red de Centros de Negocios a 62 Centros operativos en todo el país, además se crearon satélites con atención permanente lo que permitió mayor cobertura, cercanía y despliegue territorial.

Programa Mejoramiento de la Competitividad de la MIPE

Este programa aborda los problemas de gestión de las Mipes a través de dos componentes: acceso al financiamiento y desarrollo de capacidades empresariales.

El programa se materializa a través de una batería de instrumentos destinados a financiamiento de capital de trabajo e inversiones, asistencia técnica especializada, formación empresarial, acceso a canales de comercialización y redes de colaboración.

Reactíivate. Con transferencias por MM\$ 34.680 se apoyó en la recuperación de sus actividades comerciales a 9.051 micro y pequeñas empresas cuyas ventas se vieron afectadas producto de la emergencia sanitaria.

Digitaliza tu Almacén. Con transferencias por MM\$ 5.251 se contribuyó a fortalecer el crecimiento de 2.753 negocios de barrio mediante el financiamiento de inversiones y de acciones de gestión empresarial como el uso de tecnologías digitales que aporten nuevos conocimientos para la gestión del almacén y la captura de nuevas oportunidades de negocio.

Crece, Fondo de Desarrollo de Negocios. Con transferencias por MM\$ 14.920 para implementar Acciones de Gestión Empresarial e Inversiones este instrumento contribuyó con el fortalecimiento de la gestión de 2.733 micro y pequeñas empresas con la finalidad de potenciar su crecimiento o su acceso a nuevas oportunidades de negocio durante los años 2018 y 2019. Debido a la emergencia sanitaria, durante los años 2020 y 2021, los recursos de este instrumento fueron redestinados a otros programas para apoyar a las Mipies.

Mejora Negocios, Fondo de Asesorías Empresariales. Con transferencias por MM\$ 428 se cofinanció la contratación de asesorías empresariales de 1.027 micro y pequeñas empresas con el objetivo de aumentar la productividad y/o mejorar la calidad de sus productos y servicios. Debido a la emergencia sanitaria, durante los años 2020 y 2021, los recursos de este instrumento fueron redestinados a otros programas para apoyar a las Mipies.

Promoción y Canales de Comercialización. Con recursos por MM\$ 1.869 se realizaron actividades de comercialización de productos o servicios para 5.113 participantes en ferias, eventos y encuentros empresariales, generando vínculos de interés para sus negocios y/o trabajo colaborativo.

Redes de Oportunidades de Negocio. Con recursos por MM\$ 970 se realizaron actividades orientadas a generar redes colaborativas de trabajo entre 5.863 emprendedores/as, micro y pequeños/as empresarios/as.

Formación Empresarial. Con recursos por MM\$ 661 se realizaron capacitaciones, seminarios y talleres para 10.600 emprendedores/as y microempresarios/as. Este instrumento tiene como objetivo entregar conocimiento en temas de gestión y desarrollo de habilidades empresariales para contribuir con una adecuada puesta en marcha de los micronegocios, así como mejorar su gestión y obtener mejores resultados.

Ruta Digital. Con recursos por MM\$ 1.858 este instrumento se orientó a la instalación de capacidades y habilidades en el uso de tecnologías y herramientas digitales en 3.034 micro y pequeñas empresas, a través de cursos en línea, contribuyendo al mejoramiento en la gestión, comercialización e innovación de los negocios.

Capacitación Virtual. Durante el periodo se brindaron cursos gratuitos vía web a 146.145 participantes con el objetivo de aumentar sus competencias para poner en marcha sus negocios y mejorar la gestión de éstos.

Asesoría Legal Virtual. Durante el periodo se entregaron 1.753 asesorías legales virtuales con el objetivo de entregar respuestas rápidas y especializadas para facilitar la puesta en marcha de nuevos negocios o solucionar dudas y/o consultas legales de los negocios que ya se encuentran funcionando.

Programa de Emprendimiento

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

Capital Semilla Emprende. Con recursos por MM\$ 11.663 para implementar Acciones de Gestión Empresarial e Inversiones, se benefició a 3.553 emprendedores/as en el inicio de sus negocios.

Capital Abeja Emprende. Este instrumento destinado a potenciar el emprendimiento femenino benefició a 3.399 emprendedoras con recursos por MM\$ 11.316 para implementar Acciones de Gestión Empresarial e Inversiones orientadas a poner en marcha sus negocios.

Programa para Grupo de Empresas y Organizaciones Empresariales.

Juntos, Fondo para negocios asociativos. Con recursos por MM\$ 2.040 este instrumento benefició a 383 organizaciones de micro y pequeñas empresas con el objetivo de capturar nuevas oportunidades de negocio de manera asociativa contemplando estrategias de negocio comunes y/o complementarias en una cooperativa o un grupo de empresas. Estos proyectos se orientaron a la comercialización conjunta, o bien a la agregación de valor para productos ya desarrollados. Debido a la emergencia sanitaria, durante los años 2020 y 2021, los recursos de este instrumento fueron redestinados a otros programas para apoyar a las Mipes.

Fondo de Desarrollo de Ferias Libres. Con recursos por MM\$ 7.133 se benefició a 518 ferias libres con proyectos orientados a lograr el fortalecimiento organizacional, la modernización de la oferta, el estrechamiento de la relación con la comunidad donde se insertan, el mejorando su gestión empresarial y comercial.

Fortalecimiento Gremial y Cooperativo. Con recursos por MM\$ 2.618 se financiaron los proyectos de 520 gremios y cooperativas regionales. Este instrumento apoyó la creación de nuevas organizaciones y también el fortalecimiento de organizaciones empresariales ya existentes, con el propósito de mejorar los servicios a sus asociados.

Programa Barrios Comerciales. Con recursos por MM\$ 4.770 se benefició a 63 barrios comerciales a lo largo del país con el objetivo de fortalecerlos y revitalizarlos, apoyando la gestión comercial de las empresas y las entidades

presentes en el barrio y agregando valor en las condiciones del entorno físico y urbano en el cual se insertan.

Programas Especiales

Los programas de emergencia productiva surgen como respuesta a una situación crítica e inesperada que afecta negativamente a micro y pequeños empresarios de un determinado territorio. Su objetivo es reactivar las actividades económicas interrumpidas o dañadas en el menor plazo posible.

Durante el periodo se implementaron más de 18 programas especiales de emergencia productiva que beneficiaron a más de 21 mil micro y pequeñas empresas. En este contexto, se destaca que durante el año 2021, mediante los instrumentos Crece, Reactívale Suplementeros, Reactívale Industria de la Belleza y Formalízate, Sercotec entregó subsidios por MM\$ 24.426 a 12.677 beneficiarios a través del Fondo de Emergencia Transitorio (FET).

4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

Mantener el apoyo económico para las Mipes afectadas por la pandemia

Durante el año 2022 Sercotec implementará su oferta de programas manteniendo el foco en el apoyo a los emprendimientos y microempresas que se vieron afectados por la crisis sanitaria con el objetivo de contribuir con la reactivación económica del país.

Adicionalmente, Sercotec mantendrá la implementación de Programas Especiales de Fomento Productivo en la medida que se generen situaciones críticas e inesperadas que afecten negativamente a micro y pequeños empresarios de un determinado territorio.

Potenciar el emprendimiento femenino y los negocios liderados por mujeres

Mediante el instrumento Capital Abeja Emprende, Sercotec mantendrá su compromiso con apoyar la creación de nuevos negocios con oportunidad de participación en el mercado liderados por emprendedoras de sexo registral femenino.

Consolidar el proceso de traspaso de competencias de focalización de los Gobiernos Regionales

El principal desafío para Sercotec en esta materia es ser capaces de actuar de manera coordinada con los Gobiernos Regionales, desarrollando una metodología de trabajo ágil y eficiente que no sólo logre el propósito general del traspaso de aquí a 2025, sino que agregue valor y profundice la descentralización del país. En concreto, que nuestras Direcciones Regionales se articulen de manera permanente con las autoridades regionales, incorporando a nuestro quehacer las estrategias, políticas y definiciones que cada GORE posee.

Fortalecer la red de Centros de Negocios a lo largo del país

Durante el año 2022, Sercotec continuará con la prestación de servicios integrales de alto valor para emprendedores/as y microempresarios/as a lo largo del país, fortaleciendo su red de atención con foco en lograr mayor cobertura, cercanía y despliegue territorial.

Sustentabilidad

En marzo entró en vigencia la Unidad de Sustentabilidad, con el propósito de cimentar un Sercotec sustentable a través de 3 líneas; institución sustentable (Comité Oficina Verde y Convenios), seguimiento y difusión de proyectos sustentables y gestión del conocimiento. Avances destacados; el programa de capacitación (más de 600 colaboradores), la política y estrategia de

sustentabilidad, la plataforma web de sustentabilidad y la definición de 260 energizadores y 17 gestores de residuos. Dentro de los principales desafíos está seguir avanzando en la formación y capacitación interna a fin de permear la cultura institucional, relevar y difundir proyectos sustentables, mediante el desarrollo de indicadores y un sistema de seguimiento y avanzar en el plan de reciclaje anual con miras a la medición de nuestra huella de carbono a fin de promover la inclusión activa de la sustentabilidad.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

Misión Institucional

Brindar apoyo a los emprendedores y empresas de menor tamaño a través de asesoría, capacitación y aportes económicos para que logren resultados sostenibles, con el propósito de contribuir con la reactivación económica del país

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Reactivar la economía, con foco en las micro, pequeñas y medianas empresas, que se han visto especialmente afectadas por la pandemia y que generan un porcentaje importante de los empleos del país.
2	Crear programas de acceso al financiamiento, apoyo a la gestión, desarrollo de capacidades empresariales y de mecanismos de asociatividad para las Empresas de Menor Tamaño de modo de poder enfrentar la transformación digital.
3	Desarrollar programas innovación para disminuir la brecha digital de las pequeñas y medianas empresas, fortaleciendo plataformas de capacitación, comercialización y colaboración, que les permita competir en nuevos mercados.
4	Generar cambios en el acceso a mercados, despejar barreras de entrada a ellos y disminuir la burocracia gubernamental de modo de impulsar el emprendimiento e incrementar la productividad de la economía.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Potenciar el desarrollo y la innovación digital de los negocios.
2	Potenciar la capacidad de gestión empresarial en las Mipes a través de la asesoría y el acompañamiento.
3	Fomentar la creación de nuevos emprendimientos y la reinversión de los negocios.
4	Focalizar con pertinencia nuestros instrumentos y la articulación de los actores relevantes de la región

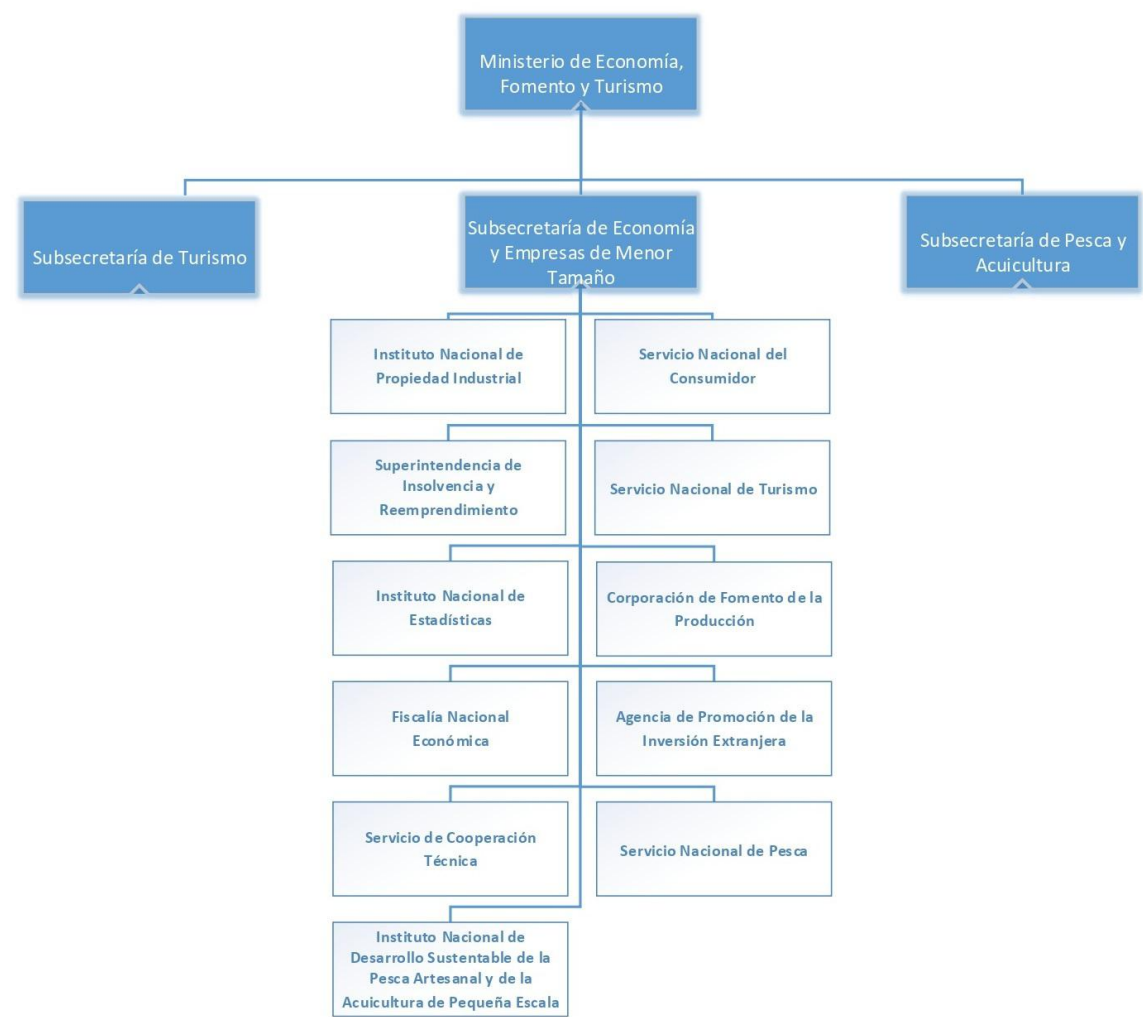
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

Cientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
GERENTE GENERAL	BRUNO LEONELLO TRISOTTI MARTINEZ

Cargo	Nombre
GERENTA DE PROGRAMAS	MARILYN ELIZABETH MASBERNAT CAMBIASO
GERENTE CENTROS DE NEGOCIOS	ALEJANDRO AMADOR MIRANDA MUÑOZ
GERENTA DE REGIONES	MARIZA ANDREA GUAJARDO CARTES
GERENTA DE COMUNICACIONES Y MARCA	DANAE FUSTER MASSONE
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	FRANCISCO JAVIER CANCINO MARAMBIO
GERENTE DE PERSONAS	LUIS FELIPE VELASCO SCHLEYER
GERENTE DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS	DANIEL LEONARDO GUERRA ARISMENDI
FISCAL	JUAN CRISTOBAL LABARCA AGURTO
DIRECTOR REGIONAL ARICA Y PARINACOTA	RIGOBERTO ALEJANDRO VARGAS SALAZAR
DIRECTOR REGIONAL TARAPACÁ	PATRICIO ALEJANDRO BURG LEON
DIRECTOR REGIONAL ANTOFAGASTA	SACHA IVAN RAZMILIC BURGOS
DIRECTORA REGIONAL ATACAMA	NATALIA DANIELA BRAVO BASSI
DIRECTOR REGIONAL COQUIMBO	FERNANDO DEL CARMEN CONTRERAS JARA
DIRECTOR REGIONAL VALPARAÍSO	CRISTIAN AGUSTIN MELLA URR
DIRECTORA REGIONAL METROPOLITANA	OLGA TERESA CATENACCI VEGA
DIRECTOR REGIONAL O'HIGGINS	SEBASTIAN IGNACIO OSORIO MUNIZAGA
DIRECTOR REGIONAL MAULE	GERARDO NICOLAS CASTILLO ARANCIBIA
DIRECTOR REGIONAL ÑUBLE	IGNACIO KARIM VIDAL MUFDI
DIRECTOR REGIONAL (S) BIOBÍO	PEDRO RODRIGO ALARCON BUSTOS
DIRECTOR REGIONAL LA ARAUCANIA	RENE FERNANDO FERNANDEZ HUERTA
DIRECTOR REGIONAL LOS RÍOS	MIGUEL ANGEL MUÑOZ CARVAJAL
DIRECTOR REGIONAL LOS LAGOS	ANDRES ALEJANDRO SANTANA RIQUELME
DIRECTORA REGIONAL AYSÉN	CINTHYA GIOVANNA PANTANALLI WANDERSLEBEN
DIRECTORA REGIONAL MAGALLANES	MARIA SOLEDAD SOLO DE ZALDIVAR ESTEFO

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
	Apoyo el emprendimiento y turismo vía Sercotec y Corfo	Terminado
	Campaña Elijo PYME, para que prefieran productos de estas empresas	Terminado

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

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

No aplica

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

No aplica

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021

Premios y reconocimientos año 2018

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

La eficiencia con la que el programa Centros de Desarrollo de Negocios fue implementado por Sercotec, lo hizo merecedor del “Reconocimiento de Excelencia” por parte de la America’s Small Business Development Center (ASBDC) en septiembre de 2018 en Washington EE.UU.

Durante el año 2018 el Servicio recibió de parte de la Dirección Nacional del Servicio Civil el Premio Anual por Excelencia Institucional que tiene como objetivo reconocer la gestión de excelencia de las instituciones públicas en los ámbitos de eficiencia y productividad, calidad de servicio y gestión de personas. Dentro de las iniciativas destacadas que permitieron al Servicio hacerse merecedor de este importante reconocimiento se encuentra “La triple hélice, en el modelo de agenciamiento de los Centros”.

Premios y reconocimientos año 2019

Programa Centros de Desarrollo de Negocios único programa bien evaluado por Dipres en Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG): Durante el año 2019 la Dirección de Presupuestos entregó el resultado de las evaluaciones realizadas a 19 programas públicos de 16 servicios, siendo el programa Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec, el único programa bien evaluado.

Sercotec dentro de los ganadores de la II Convocatoria Internacional de Evaluaciones de Impacto para una Mejor Gestión: Durante el año 2019 Sercotec resultó ganador de la II Convocatoria Internacional de Evaluaciones de Impacto para una Mejor Gestión, lo que permitirá evaluar y difundir a nivel internacional y en el ámbito académico de América Latina, los resultados del programa Centros de Negocios, destacando su liderazgo y referencia internacional de Sercotec en estos temas.

Premios y reconocimientos año 2020

Durante el año 2020 el Servicio recibió de parte de la Dirección Nacional del Servicio Civil el Premio Anual por Excelencia Institucional que tiene como objetivo reconocer la gestión de excelencia de las instituciones públicas en los ámbitos de eficiencia y productividad, calidad de servicio y

gestión de personas. Dentro de las iniciativas destacadas que permitieron al Servicio hacerse merecedor de este importante reconocimiento se encuentra “Más simple y Fácil: Modernización del proceso de postulación y evaluación de Capital Abeja Emprende y Capital Semilla Emprende”, "Escuelas de Comercialización de los Centros de Negocios de Sercotec" y "Sharing is Caring: espacios y ambiente colaborativo".