

Parte 23 — Estudios de líneas de negocio reales 2026

Crear y operar una empresa real en Chile

Versión	1.2.0
Partes	1
Clases	14
Jurisdicción	Chile-first
Fecha base normativa	07-08-2026
Licencia	MIT

Material educativo y de ingeniería empresarial. No reemplaza asesoría legal, tributaria, contable, laboral, sanitaria, financiera ni regulatoria para un caso concreto. Antes de ejecutar un trámite hay que verificar la fuente oficial vigente.

Índice

Parte 23 — Estudios de líneas de negocio reales 2026	3
Clase 309 — SaaS B2B con IA	9
Clase 310 — Agencia de automatización e IA aplicada	13
Clase 311 — Ciberseguridad administrada para pymes	17
Clase 312 — Consultoría tecnológica y modernización	21
Clase 313 — E-commerce D2C de productos físicos	25
Clase 314 — Marketplace vertical	29
Clase 315 — Educación digital y capacitación empresarial	33
Clase 316 — Exportación de servicios de software	37
Clase 317 — Fintech regulada y servicios financieros tecnológicos	41
Clase 318 — Foodtech, dark kitchen y alimentos	45
Clase 319 — Energía solar y servicios de eficiencia	49
Clase 320 — Logística de última milla	53
Clase 321 — Turismo de experiencias	57
Clase 322 — Economía circular, reparación y reventa	61

Parte 23 — Estudios de líneas de negocio reales 2026

El mismo marco aplicado a catorce sectores reales

Etapas 6 — Crisis, salida y práctica integrada · salida de la etapa: Caso completo defendido y capacidad de operar bajo estrés

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Clases:** 14 (309–322) · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Contenido central: SaaS con IA, agencia, MSSP, D2C, marketplace, educación, fintech, foodtech, solar y última milla

Conceptos definidos en esta parte: 56

De qué trata esta parte

Las veintidós partes anteriores enseñan el marco; esta lo somete a la prueba de los casos. Cada estudio recorre el mismo esqueleto —cliente y problema, modelo de ingreso, economía unitaria, forma societaria, régimen tributario, permisos, contratos, riesgos y señales tempranas— sobre una línea de negocio vigente en Chile 2026. El valor está en la comparación: qué cambia entre un SaaS y una dark kitchen no es la ambición sino la carga regulatoria, el capital de trabajo y quién es el cliente que paga.

Los catorce casos están elegidos para cubrir el espectro de exigencia regulatoria. En un extremo, la consultoría tecnológica opera con permisos generales y su riesgo es comercial. En el otro, la fintech regulada necesita inscripción ante la CMF con requisitos de capital y gobierno que definen la viabilidad antes que el producto, y el foodtech necesita resolución sanitaria antes de vender el primer plato.

Cada caso incluye también las señales de que el negocio no va a funcionar, que es información escasa y valiosa. Comisiones de plataforma que se comen el margen, densidad de ruta insuficiente en última milla, arbitraje salarial que se está cerrando en exportación de servicios: son fallas estructurales, no de ejecución.

Resultados de la parte

Al terminar esta parte podrás:

- **Aplicar el marco completo del programa a un sector concreto.**
- **Identificar la carga regulatoria específica de cada línea antes de entrar.**
- **Comparar economía unitaria entre modelos de negocio distintos.**
- **Detectar las señales tempranas de que una línea no va a funcionar.**

Mapa de la parte

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Esqueleto común · de análisis -> Cliente y problema

Cliente y problema -> Modelo de ingreso

Modelo de ingreso -> Economía unitaria

Economía unitaria -> Forma societaria · y régimen tributario

Forma societaria · y régimen tributario -> Permisos y contratos

Permisos y contratos -> Riesgos y señales

Esqueleto común · de análisis -> Espectro de carga regulatoria

Espectro de carga regulatoria -> Baja: consultoría, · agencia, contenido

Espectro de carga regulatoria -> Media: SaaS, e-commerce, · marketplace, capacitación

Espectro de carga regulatoria -> Alta: fintech CMF, · alimentos, salud, · energía, transporte

Baja: consultoría, · agencia, contenido -> Riesgo comercial: · concentración y precio

Media: SaaS, e-commerce, · marketplace, capacitación -> Riesgo mixto: · consumo, datos, canal

Alta: fintech CMF, · alimentos, salud, · energía, transporte -> Riesgo de habilitación: · plazo y capital antes · de la primera venta

Marco aplicable

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad.

Profesionales de apoyo: fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador.

Riesgos característicos

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.
- Elegir el sector por atractivo aparente y no por capacidad real de la empresa.
- No verificar la vigencia de la normativa sectorial en la fecha de ejecución.

Las 14 clases

#	Global	Clase	Decisión que habilita
01	309	SaaS B2B con IA	validar margen con costo de inferencia y resolver el marco de tratamiento de datos
02	310	Agencia de automatización e IA aplicada	definir el alcance de responsabilidad y el modelo de ingreso recurrente
03	311	Ciberseguridad administrada para pymes	definir el alcance del servicio, el manejo de accesos privilegiados y el límite de responsabilidad
04	312	Consultoría tecnológica y modernización	definir alcance, control de cambios y modelo de tarifa del servicio
05	313	E-commerce D2C de productos físicos	validar contribución por pedido y tasa de recompra antes de escalar la inversión
06	314	Marketplace vertical	definir el nicho de arranque y el mecanismo de liquidez
07	315	Educación digital y capacitación empresarial	elegir entre modelo B2C y B2B y determinar si conviene el reconocimiento como OTEC
08	316	Exportación de servicios de software	definir el modelo de exportación y la estrategia de retención de talento
09	317	Fintech regulada y servicios financieros tecnológicos	determinar qué servicios requieren registro ante la CMF y qué exigen
10	318	Foodtech, dark kitchen y alimentos	validar el margen después de comisión de plataforma y asegurar el cumplimiento sanitario

#	Global	Clase	Decisión que habilita
11	319	Energía solar y servicios de eficiencia	definir el modelo de cobro y asegurar el cumplimiento técnico y normativo
12	320	Logística de última milla	validar la densidad necesaria y resolver la figura contractual de los repartidores
13	321	Turismo de experiencias	diseñar el modelo considerando estacionalidad y cumplimiento de normas de seguridad
14	322	Economía circular, reparación y reventa	definir el estándar de trazabilidad de origen y la información al consumidor

Glosario de la parte

Concepto	Definición operacional
Acceso privilegiado	Credenciales del cliente que el proveedor administra.
Acuerdo de tratamiento de datos	Contrato que regula el uso de datos del cliente.
Agencia de automatización	Servicio de diseño e implementación de automatizaciones.
Alcance del proyecto	Límite explícito de lo que se entrega.
Calificación de exportación	Condición que habilita el tratamiento tributario.
Certificación	Documento que acredita la formación entregada.
Comisión de plataforma	Porcentaje que retiene el canal de delivery.
Consultoría tecnológica	Servicio de diagnóstico y modernización.
Contribución por pedido	Margen después de todos los costos variables.
Costo de inferencia	Costo variable por uso de modelos, que afecta el margen.
Costo de materia prima	Insumo con alta variabilidad de precio.
Costo por entrega	Costo total dividido por entregas efectivas.
Cumplimiento de consumo	Obligaciones de información, retracto y garantía.
D2C de productos físicos	Venta directa al consumidor con logística propia o tercerizada.
Dark kitchen	Cocina sin atención presencial, orientada a delivery.
Densidad de ruta	Cantidad de entregas por kilómetro recorrido.
Dependencia de plataforma	Riesgo de que la herramienta base cambie sus reglas.
Economía circular	Modelo que extiende la vida útil de los productos.
Educación digital	Formación entregada por medios electrónicos.
Eficiencia energética	Reducción de consumo con inversión recuperable.
Estacionalidad	Concentración de demanda en períodos del año.
Evidencia de servicio	Registro que acredita lo ejecutado.
Exportación de servicios de software	Prestación a clientes en el extranjero.
Facturación en moneda extranjera	Implicancias cambiarias y contables.
Finanzas abiertas	Sistema de intercambio de información financiera con consentimiento.
Fintech regulada	Servicio financiero tecnológico bajo supervisión.
Franquicia SENCE	Beneficio tributario para capacitación de empresas.

Concepto	Definición operacional
Garantía de desempeño	Compromiso sobre el rendimiento del sistema.
Garantía en productos usados	Obligaciones aplicables según el estado informado.
Instalación declarada	Registro obligatorio ante la sec.
Ley 21.521	Ley que regula servicios financieros tecnológicos.
Liquidez	Densidad suficiente de oferta y demanda.
Marketplace vertical	Plataforma especializada en un sector.
Modelo de ahorro compartido	Cobro vinculado al ahorro efectivamente logrado.
MSSP	Proveedor de servicios de seguridad administrados.
Registro de prestadores	Inscripción ante la cmf para operar ciertos servicios.
Registro SERNATUR	Inscripción de prestadores de servicios turísticos.
Relación laboral del repartidor	Calificación de la figura contractual.
Resolución sanitaria	Autorización exigida para elaborar alimentos.
Responsabilidad de la plataforma	Exposición por lo que ocurre en las transacciones.
Responsabilidad por la automatización	Exposición si el flujo produce un error con efecto en el cliente.
Retainer de soporte	Ingreso recurrente por mantención de los flujos.
Retención neta	Indicador determinante de la viabilidad del modelo.
Reventa	Comercialización de productos usados o reacondicionados.
SaaS B2B con IA	Software por suscripción con componentes de modelos.
Seguridad de la actividad	Normas técnicas y cobertura de riesgos.
SLA de respuesta	Plazo comprometido ante un incidente.
Take rate	Porcentaje retenido de cada transacción.
Talento y competencia global	Presión salarial por competencia internacional.
Tarifa efectiva	Ingreso real por hora incluyendo horas no facturadas.
Tasa de devolución	Porcentaje de pedidos devueltos.
Tasa de finalización	Porcentaje de estudiantes que completan.
Transferencia de conocimiento	Entrega que permite al cliente operar sin el consultor.
Trazabilidad de origen	Acreditación de la procedencia del producto.
Turismo de experiencias	Servicio basado en actividades y no solo en alojamiento.
Última milla	Tramo final de entrega al destinatario.

Cómo se conecta

Aplica en bloque las partes 03, 07, 09, 11, 17 y 19. Sirve de banco de casos para el capstone de la parte 24, y sus fichas se cruzan con los estudios de case-studies/.

Pauta bibliográfica

- manifests/business_lines_2026.json y docs/07_BUSINESS_LINES_2026.md — matriz de líneas del repositorio.
- Autoridad sectorial correspondiente a cada línea, verificada a la fecha de ejecución.
- Estadísticas del SII por rubro y tamaño para contrastar supuestos de escala.

Fuentes oficiales de la parte

Servicio de Impuestos Internos — Nuevos contribuyentes, inicio de actividades y DTE
<https://www.sii.cl/ayudas/nuevos_contribuyentes/boleta-vys-facturador.html> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Reúne el circuito completo del contribuyente nuevo: obtención de RUT, declaración de inicio de actividades, elección de códigos de actividad económica y habilitación para emitir documentos tributarios electrónicos.
- *Cómo leerla:* Sepáralo en dos actos distintos que la página trata seguidos: el RUT identifica, el inicio de actividades habilita. Lo que te bloquea para facturar casi siempre está en el segundo, no en el primero.

Servicio Nacional del Consumidor — Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal
<<https://www.sernac.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica la interpretación aplicada de la Ley del Consumidor: deberes de información en la oferta, reglas del comercio electrónico, garantía legal, contratos de adhesión y el procedimiento de reclamos.
- *Cómo leerla:* Entra por el rubro de tu negocio y revisa las alertas y procedimientos colectivos publicados: muestran qué está fiscalizando el servicio ahora, que es mejor predictor de tu riesgo que la lectura abstracta de la ley.

ChileAtiende · Autoridad Sanitaria Regional — Autorización sanitaria de alimentos
<<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/172-autorizacion-sanitaria-de-alimentos>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Detalla qué establecimientos requieren autorización sanitaria, qué antecedentes se presentan, qué condiciones de planta física se exigen y cuál es la vigencia del permiso.
- *Cómo leerla:* Léela antes de firmar el arriendo, no después: las exigencias de planta física —separación de áreas, superficies lavables, agua potable— se resuelven en el diseño y se vuelven carísimas de corregir sobre un local ya construido.

Comisión para el Mercado Financiero — Registro de Prestadores de Servicios Financieros · Ley 21.521
<<https://www.cmfcile.cl/portal/principal/623/w4-article-60920.html>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Establece qué servicios financieros tecnológicos requieren inscripción o autorización ante la CMF, con qué requisitos de capital, gobierno corporativo y gestión de riesgos.
- *Cómo leerla:* Califica primero tu servicio contra la lista de actividades reguladas; el nombre comercial no decide. Si califica, los requisitos de capital y gobierno son la variable que define si el modelo es viable, antes que el producto.

ProChile — Exportación de servicios <<https://www.prochile.gob.cl/exportadores/exportacion-de-servicios>> · verificado 2026-08-07

- *Qué contiene:* Explica qué se entiende por exportación de servicios, qué condiciones deben cumplirse para acceder al tratamiento tributario correspondiente y qué documentación de respaldo se exige.
- *Cómo leerla:* Contrástala siempre con la resolución del SII aplicable: ProChile explica el concepto y el mercado, pero la calificación que habilita el tratamiento de IVA la resuelve la normativa tributaria.

Superintendencia de Electricidad y Combustibles — Instalaciones eléctricas y de gas <<https://www.sec.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Regula la ejecución y declaración de instalaciones eléctricas y de gas, el registro de instaladores autorizados y las exigencias de seguridad de productos energéticos.
- *Cómo leerla:* Verifica la licencia del instalador antes de contratar y exige la declaración como entregable del trabajo: sin ella no hay empalme, y un siniestro sobre instalación no declarada compromete la cobertura del seguro.

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo — OTEC, franquicia tributaria y cursos <<https://sence.gob.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Regula el reconocimiento de organismos técnicos de capacitación, el registro de cursos y el uso de la franquicia tributaria que permite a las empresas descontar capacitación.

- *Cómo leerla:* Separa dos decisiones que la página presenta juntas: ser OTEC reconocido y usar la franquicia. La segunda solo existe si tienes la primera, y arrastra exigencias estrictas de registro de asistencia y ejecución.

Servicio Nacional de Turismo — Registro de prestadores de servicios turísticos <<https://www.sernatur.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Administra el registro obligatorio de prestadores de servicios turísticos, las categorías de servicio y las normas técnicas aplicables, en particular al turismo aventura.
- *Cómo leerla:* Si tu actividad es turismo aventura, ve directo a las normas técnicas de seguridad: definen personal, equipamiento y procedimientos, y su incumplimiento es el riesgo mayor del modelo.

Anterior	Índice	Siguiente
Parte 22 · Venta, sucesión, transformación y cierre	Currículo · Programa	Parte 24 · Capstone: construir una empresa de comienzo a fin

Clase 309 — SaaS B2B con IA

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 1 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Decisión que habilita: validar margen con costo de inferencia y resolver el marco de tratamiento de datos

Entregable: modelo de negocio SaaS con IA que incluye costo de inferencia, retención proyectada y acuerdo de datos

Propósito

Modelar un SaaS con IA incorporando el costo de inferencia, que rompe el supuesto de margen casi total del software tradicional.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —validar margen con costo de inferencia y resolver el marco de tratamiento de datos— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
SaaS B2B con IA	Software por suscripción con componentes de modelos.
Costo de inferencia	Costo variable por uso de modelos, que afecta el margen.
Acuerdo de tratamiento de datos	Contrato que regula el uso de datos del cliente.
Retención neta	Indicador determinante de la viabilidad del modelo.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> SaaS B2B con IA
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Costo de inferencia
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Acuerdo de tratamiento de · datos
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Retención neta
SaaS B2B con IA + Costo de inferencia + Acuerdo de tratamiento de · datos + Retención neta -> validar margen con costo de · inferencia y resolver el marco · de tratamiento de datos
validar margen con costo de · inferencia y resolver el marco · de tratamiento de datos -> Entregable · modelo de negocio SaaS con IA · que incluye costo de · inferencia, retención · proyectada y acuerdo de datos
Entregable · modelo de negocio SaaS con IA · que incluye costo de · inferencia, retención · proyectada y acuerdo de datos -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[sí]-> Evidencia archivada · y clase siguiente
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

El SaaS con IA introduce un costo variable relevante que rompe el supuesto de margen casi total del software tradicional. La viabilidad depende de que el precio contemple ese costo y de que los acuerdos con clientes permitan el tratamiento de datos que el servicio requiere.

2. Cómo se traduce en la práctica

El precio debe contemplar ese costo variable y el acuerdo con clientes debe permitir el tratamiento de datos que el servicio requiere. Procesar datos de clientes con modelos sin acuerdo de tratamiento es, bajo la normativa de datos personales, una cesión que nadie autorizó.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Modelo de negocio saas con ia que incluye costo de inferencia, retención proyectada y acuerdo de datos.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina**.

Criterio de aceptación

- el costo de inferencia está incorporado al margen
- el acuerdo de tratamiento de datos está definido
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Fijar precio de suscripción sin modelar el costo variable de inferencia.
- Procesar datos de clientes con modelos sin acuerdo de tratamiento.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿Cuánto representa el costo de inferencia sobre tu precio de suscripción?
- ¿Tu contrato con clientes autoriza el tratamiento que el servicio necesita?
- ¿Cuál es tu NRR proyectado y qué lo sostiene?

Fuentes oficiales

Biblioteca del Congreso Nacional · LeyChile — Normativa oficial consolidada <<https://www.bcn.cl/leychile/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica el texto oficial y consolidado de leyes, decretos y reglamentos, con la versión vigente a una fecha, el historial de modificaciones y la tramitación que las originó.
- *Cómo leerla:* Usa siempre el selector de versión vigente a la fecha en que ejecutarás el trámite, no la última publicada. Y lee el artículo transitorio: en normas en implantación gradual —jornada, datos personales— ahí

está la fecha que realmente te aplica.

- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Normativa oficial consolidada» para validar margen con costo de inferencia y resolver el marco de tratamiento de datos.

Servicio de Impuestos Internos — Nuevos contribuyentes, inicio de actividades y DTE
<https://www.sii.cl/ayudas/nuevos_contribuyentes/boleta-vys-facturador.html> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Reúne el circuito completo del contribuyente nuevo: obtención de RUT, declaración de inicio de actividades, elección de códigos de actividad económica y habilitación para emitir documentos tributarios electrónicos.
- *Cómo leerla:* Sepáralo en dos actos distintos que la página trata seguidos: el RUT identifica, el inicio de actividades habilita. Lo que te bloquea para facturar casi siempre está en el segundo, no en el primero.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Nuevos contribuyentes, inicio de actividades y DTE» para validar margen con costo de inferencia y resolver el marco de tratamiento de datos.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
Inicio de la parte	Parte 23 · Programa	310 · Agencia de automatización e IA aplicada

Clase 310 — Agencia de automatización e IA aplicada

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 2 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Decisión que habilita: definir el alcance de responsabilidad y el modelo de ingreso recurrente

Entregable: modelo de agencia con estructura proyecto más retainer, límite de responsabilidad y plan de dependencia de plataforma

Propósito

Estructurar una agencia de automatización con ingreso recurrente y límite de responsabilidad, porque la barrera de entrada del modelo es baja.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —definir el alcance de responsabilidad y el modelo de ingreso recurrente— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
Agencia de automatización	Servicio de diseño e implementación de automatizaciones.
Responsabilidad por la automatización	Exposición si el flujo produce un error con efecto en el cliente.
Retainer de soporte	Ingreso recurrente por mantención de los flujos.
Dependencia de plataforma	Riesgo de que la herramienta base cambie sus reglas.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Agencia de automatización
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Responsabilidad por la · automatización
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Retainer de soporte
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Dependencia de plataforma
Agencia de automatización + Responsabilidad por la · automatización + Retainer de soporte + Dependencia de plataforma -> definir el alcance de · responsabilidad y el modelo de · ingreso recurrente
definir el alcance de · responsabilidad y el modelo de · ingreso recurrente -> Entregable · modelo de agencia con · estructura proyecto más · retainer, límite de · responsabilidad y plan de · dependencia de plataforma
Entregable · modelo de agencia con · estructura proyecto más · retainer, límite de · responsabilidad y plan de · dependencia de plataforma -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[si]-> Evidencia archivada · y clase siguiente
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

El modelo de agencia de automatización tiene entrada rápida y barrera baja, por lo que la defensa está en el retainer de soporte y en el conocimiento del negocio del cliente. El riesgo mayor es la responsabilidad: un flujo que factura mal o envía mal puede generar un perjuicio significativo.

2. Cómo se traduce en la práctica

La defensa está en el retainer de soporte y en el conocimiento del negocio del cliente, no en la técnica. El riesgo mayor es la responsabilidad: un flujo que factura mal o envía mal puede generar un perjuicio que supera varias veces el valor del proyecto que lo originó.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Modelo de agencia con estructura proyecto más retainer, límite de responsabilidad y plan de dependencia de plataforma.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina**.

Criterio de aceptación

- el límite de responsabilidad está pactado por contrato
- existe ingreso recurrente asociado a la mantención
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Entregar automatizaciones sin límite de responsabilidad contractual.
- Construir todo sobre una plataforma sin plan de migración.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿Qué límite de responsabilidad pactas por los flujos que entregas?
- ¿Qué proporción de tu ingreso es recurrente y no de proyecto?
- ¿Qué pasa con tus entregas si la plataforma base cambia sus reglas?

Fuentes oficiales

Biblioteca del Congreso Nacional · LeyChile — Normativa oficial consolidada <<https://www.bcn.cl/leychile/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica el texto oficial y consolidado de leyes, decretos y reglamentos, con la versión vigente a una fecha, el historial de modificaciones y la tramitación que las originó.
- *Cómo leerla:* Usa siempre el selector de versión vigente a la fecha en que ejecutarás el trámite, no la última publicada. Y lee el artículo transitorio: en normas en implantación gradual —jornada, datos personales— ahí

está la fecha que realmente te aplica.

- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Normativa oficial consolidada» para definir el alcance de responsabilidad y el modelo de ingreso recurrente.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
309 · SaaS B2B con IA	Parte 23 · Programa	311 · Ciberseguridad administrada para pymes

Clase 311 — Ciberseguridad administrada para pymes

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 3 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Decisión que habilita: definir el alcance del servicio, el manejo de accesos privilegiados y el límite de responsabilidad

Entregable: modelo de servicio de seguridad administrada con SLA, control de accesos privilegiados y límite de responsabilidad

Propósito

Dimensionar el servicio de seguridad administrada por su SLA sostenible y por el control de los accesos privilegiados que administra.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —definir el alcance del servicio, el manejo de accesos privilegiados y el límite de responsabilidad— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
MSSP	Proveedor de servicios de seguridad administrados.
SLA de respuesta	Plazo comprometido ante un incidente.
Acceso privilegiado	Credenciales del cliente que el proveedor administra.
Evidencia de servicio	Registro que acredita lo ejecutado.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> MSSP

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> SLA de respuesta

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Acceso privilegiado

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Evidencia de servicio

MSSP + SLA de respuesta + Acceso privilegiado + Evidencia de servicio -> definir el alcance del · servicio, el manejo de accesos · privilegiados y el límite de · responsabilidad

definir el alcance del · servicio, el manejo de accesos · privilegiados y el límite de · responsabilidad -> Entregable · modelo de servicio de · seguridad administrada con · SLA, control de accesos · privilegiados y límite de · responsabilidad

Entregable · modelo de servicio de · seguridad administrada con · SLA, control de accesos · privilegiados y límite de · responsabilidad -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?

¿Cumple el criterio · de aceptación? --[sí]-> Evidencia archivada · y clase siguiente

¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

El servicio de ciberseguridad administrada para pymes tiene demanda creciente por el traslado contractual de exigencias desde clientes regulados. Su riesgo central es el acceso privilegiado a los sistemas del cliente: exige controles internos estrictos y límites de responsabilidad bien definidos.

2. Cómo se traduce en la práctica

Comprometer tiempos de respuesta que la dotación no puede sostener produce incumplimientos contractuales desde el primer incidente nocturno. Y administrar accesos privilegiados de clientes sin controles internos formales convierte al proveedor en el vector de riesgo que se supone debe cerrar.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Modelo de servicio de seguridad administrada con sla, control de accesos privilegiados y límite de responsabilidad.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina**.

Criterio de aceptación

- el SLA es sostenible con la dotación real
- el manejo de accesos privilegiados tiene controles documentados
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Comprometer sla de respuesta que la dotación no puede sostener.
- Administrar accesos privilegiados de clientes sin controles internos formales.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿Puede tu dotación real sostener el SLA que ofreces, incluidos fines de semana?
- ¿Qué controles internos aplicas sobre los accesos privilegiados de clientes?
- ¿Qué límite de responsabilidad pactas ante un incidente en tu cliente?

Fuentes oficiales

Biblioteca del Congreso Nacional · LeyChile — Normativa oficial consolidada <<https://www.bcn.cl/leychile/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica el texto oficial y consolidado de leyes, decretos y reglamentos, con la versión vigente a una fecha, el historial de modificaciones y la tramitación que las originó.
- *Cómo leerla:* Usa siempre el selector de versión vigente a la fecha en que ejecutarás el trámite, no la última publicada. Y lee el artículo transitorio: en normas en implantación gradual —jornada, datos personales— ahí

está la fecha que realmente te aplica.

- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Normativa oficial consolidada» para definir el alcance del servicio, el manejo de accesos privilegiados y el límite de responsabilidad.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
310 · Agencia de automatización e IA aplicada	Parte 23 · Programa	312 · Consultoría tecnológica y modernización

Clase 312 — Consultoría tecnológica y modernización

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 4 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Decisión que habilita: definir alcance, control de cambios y modelo de tarifa del servicio

Entregable: modelo de consultoría con alcance tipo, procedimiento de control de cambios y cálculo de tarifa efectiva

Propósito

Definir alcance, control de cambios y tarifa efectiva en consultoría tecnológica, donde el scope creep convierte proyectos rentables en pérdidas.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —definir alcance, control de cambios y modelo de tarifa del servicio— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
Consultoría tecnológica	Servicio de diagnóstico y modernización.
Alcance del proyecto	Límite explícito de lo que se entrega.
Tarifa efectiva	Ingreso real por hora incluyendo horas no facturadas.
Transferencia de conocimiento	Entrega que permite al cliente operar sin el consultor.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Consultoría tecnológica
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Alcance del proyecto
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Tarifa efectiva
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Transferencia de · conocimiento
Consultoría tecnológica + Alcance del proyecto + Tarifa efectiva + Transferencia de · conocimiento -> definir alcance, control de · cambios y modelo de tarifa del · servicio
definir alcance, control de · cambios y modelo de tarifa del · servicio -> Entregable · modelo de consultoría con · alcance tipo, procedimiento de · control de cambios y cálculo · de tarifa efectiva
Entregable · modelo de consultoría con · alcance tipo, procedimiento de · control de cambios y cálculo · de tarifa efectiva -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[sí]-> Evidencia archivada · y clase siguiente
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

La consultoría tecnológica compite con integradores grandes y con equipos internos. Su ventaja está en la especialización vertical y en la capacidad de entregar resultados en plazos cortos. El riesgo estructural es el scope creep, que convierte proyectos rentables en pérdidas.

2. Cómo se traduce en la práctica

La ventaja competitiva está en la especialización vertical y en entregar resultados en plazos cortos, no en competir con integradores grandes. Y no incluir transferencia de conocimiento genera una dependencia que el cliente termina resintiéndolo, lo que acorta la relación en vez de alargarla.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Modelo de consultoría con alcance tipo, procedimiento de control de cambios y cálculo de tarifa efectiva.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina**.

Criterio de aceptación

- el procedimiento de control de cambios está definido
- la tarifa efectiva está calculada con horas no facturables
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Cotizar por proyecto sin procedimiento de orden de cambio.
- No incluir transferencia de conocimiento y generar dependencia que el cliente resiente.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿Cuál es tu tarifa efectiva real por hora, incluidas las no facturables?
- ¿Qué procedimiento de orden de cambio aplicas y lo usas siempre?
- ¿Tus entregas incluyen transferencia de conocimiento o generan dependencia?

Fuentes oficiales

Servicio de Impuestos Internos — Nuevos contribuyentes, inicio de actividades y DTE
 <https://www.sii.cl/ayudas/nuevos_contribuyentes/boleta-vys-facturador.html> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Reúne el circuito completo del contribuyente nuevo: obtención de RUT, declaración de inicio de actividades, elección de códigos de actividad económica y habilitación para emitir documentos tributarios electrónicos.
- *Cómo leerla:* Sepáralo en dos actos distintos que la página trata seguidos: el RUT identifica, el inicio de actividades habilita. Lo que te bloquea para facturar casi siempre está en el segundo, no en el primero.

- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Nuevos contribuyentes, inicio de actividades y DTE» para definir alcance, control de cambios y modelo de tarifa del servicio.

Servicio Nacional del Consumidor — Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal
<<https://www.sernac.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica la interpretación aplicada de la Ley del Consumidor: deberes de información en la oferta, reglas del comercio electrónico, garantía legal, contratos de adhesión y el procedimiento de reclamos.
- *Cómo leerla:* Entra por el rubro de tu negocio y revisa las alertas y procedimientos colectivos publicados: muestran qué está fiscalizando el servicio ahora, que es mejor predictor de tu riesgo que la lectura abstracta de la ley.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal» para definir alcance, control de cambios y modelo de tarifa del servicio.

ChileAtiende · Autoridad Sanitaria Regional — Autorización sanitaria de alimentos
<<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/172-autorizacion-sanitaria-de-alimentos>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Detalla qué establecimientos requieren autorización sanitaria, qué antecedentes se presentan, qué condiciones de planta física se exigen y cuál es la vigencia del permiso.
- *Cómo leerla:* Léela antes de firmar el arriendo, no después: las exigencias de planta física —separación de áreas, superficies lavables, agua potable— se resuelven en el diseño y se vuelven carísimas de corregir sobre un local ya construido.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Autorización sanitaria de alimentos» para definir alcance, control de cambios y modelo de tarifa del servicio.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
311 · Ciberseguridad administrada para pymes	Parte 23 · Programa	313 · E-commerce D2C de productos físicos

Clase 313 — E-commerce D2C de productos físicos

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 5 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026
Decisión que habilita: validar contribución por pedido y tasa de recompra antes de escalar la inversión
Entregable: modelo D2C con contribución por pedido, tasa de recompra proyectada y cumplimiento normativo de consumo

Propósito

Validar contribución por pedido y tasa de recompra antes de escalar la inversión publicitaria en un D2C.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —validar contribución por pedido y tasa de recompra antes de escalar la inversión— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
D2C de productos físicos	Venta directa al consumidor con logística propia o tercerizada.
Contribución por pedido	Margen después de todos los costos variables.
Tasa de devolución	Porcentaje de pedidos devueltos.
Cumplimiento de consumo	Obligaciones de información, retracto y garantía.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> D2C de productos físicos
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Contribución por pedido
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Tasa de devolución
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Cumplimiento de consumo
D2C de productos físicos + Contribución por pedido + Tasa de devolución + Cumplimiento de consumo -> validar contribución por · pedido y tasa de recompra · antes de escalar la inversión
validar contribución por · pedido y tasa de recompra · antes de escalar la inversión -> Entregable · modelo D2C con contribución · por pedido, tasa de recompra · proyectada y cumplimiento · normativo de consumo
Entregable · modelo D2C con contribución · por pedido, tasa de recompra · proyectada y cumplimiento · normativo de consumo -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[sí]-> Evidencia archivada · y clase siguiente
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

El e-commerce D2C en Chile compite con marketplaces establecidos que tienen ventaja en logística y confianza. La viabilidad depende de la contribución por pedido y de la recompra: adquirir un cliente para una sola venta rara vez es rentable con los costos de adquisición actuales.

2. Cómo se traduce en la práctica

Adquirir un cliente para una sola venta rara vez es rentable con los costos de adquisición actuales, de modo que la recompra es la variable que decide el modelo. Y el D2C compite con marketplaces que tienen ventaja en logística y confianza: la diferenciación debe estar en el producto o en la relación.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Modelo d2c con contribución por pedido, tasa de recompra proyectada y cumplimiento normativo de consumo.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina**.

Criterio de aceptación

- la contribución por pedido incluye devoluciones y adquisición
- el cumplimiento normativo de consumo está diagnosticado
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Escalar inversión publicitaria sin haber validado la recompra.
- Publicar condiciones de despacho y devolución que la operación no sostiene.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿Cuál es tu tasa de recompra a seis meses y cómo la mediste?
- ¿Tu contribución por pedido incluye devoluciones, despacho y pasarela?
- ¿Qué te hace preferible a que el mismo cliente compre en un marketplace?

Fuentes oficiales

Servicio Nacional del Consumidor — Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal
<<https://www.sernac.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica la interpretación aplicada de la Ley del Consumidor: deberes de información en la oferta, reglas del comercio electrónico, garantía legal, contratos de adhesión y el procedimiento de reclamos.
- *Cómo leerla:* Entra por el rubro de tu negocio y revisa las alertas y procedimientos colectivos publicados: muestran qué está fiscalizando el servicio ahora, que es mejor predictor de tu riesgo que la lectura abstracta de la ley.

- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal» para validar contribución por pedido y tasa de recompra antes de escalar la inversión.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
312 · Consultoría tecnológica y modernización	Parte 23 · Programa	314 · Marketplace vertical

Clase 314 — Marketplace vertical

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 6 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Decisión que habilita: definir el nicho de arranque y el mecanismo de liquidez

Entregable: modelo de marketplace vertical con nicho, estrategia de liquidez, take rate y marco de responsabilidad

Propósito

Definir el nicho de arranque y el mecanismo de liquidez de un marketplace vertical antes de expandir cobertura.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —definir el nicho de arranque y el mecanismo de liquidez— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
Marketplace vertical	Plataforma especializada en un sector.
Liquidez	Densidad suficiente de oferta y demanda.
Take rate	Porcentaje retenido de cada transacción.
Responsabilidad de la plataforma	Exposición por lo que ocurre en las transacciones.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Marketplace vertical
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Liquidez
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Take rate
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Responsabilidad de la · plataforma
Marketplace vertical + Liquidez + Take rate + Responsabilidad de la · plataforma -> definir el nicho de arranque y · el mecanismo de liquidez
definir el nicho de arranque y · el mecanismo de liquidez -> Entregable · modelo de marketplace vertical · con nicho, estrategia de · liquidez, take rate y marco de · responsabilidad
Entregable · modelo de marketplace vertical · con nicho, estrategia de · liquidez, take rate y marco de · responsabilidad -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[sí]-> Evidencia archivada · y clase siguiente
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

El marketplace vertical compite con menor escala pero mayor especialización: puede resolver verificación, pago, garantía y estándares del sector mejor que un generalista. Su viabilidad depende de alcanzar liquidez en un nicho acotado antes de agotar el capital.

2. Cómo se traduce en la práctica

La ventaja frente a un generalista es la especialización: verificación, garantía, estándares del sector y resolución de disputas específicas. Esa ventaja solo se materializa con densidad suficiente, y expandir antes de lograrla convierte el diferencial en un catálogo vacío.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Modelo de marketplace vertical con nicho, estrategia de liquidez, take rate y marco de responsabilidad.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina**.

Criterio de aceptación

- el nicho de arranque está acotado con meta de liquidez
- el marco de responsabilidad frente a usuarios está definido
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Expandir el nicho antes de alcanzar liquidez en el inicial.
- Asumir que la plataforma no responde por las transacciones que intermedia.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿En qué nicho acotado buscarás liquidez y con qué meta numérica?
- ¿Qué resuelve tu plataforma que un marketplace generalista no resuelve?
- ¿De qué responde tu plataforma frente al usuario final?

Fuentes oficiales

Servicio Nacional del Consumidor — Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal
<<https://www.sernac.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica la interpretación aplicada de la Ley del Consumidor: deberes de información en la oferta, reglas del comercio electrónico, garantía legal, contratos de adhesión y el procedimiento de reclamos.
- *Cómo leerla:* Entra por el rubro de tu negocio y revisa las alertas y procedimientos colectivos publicados: muestran qué está fiscalizando el servicio ahora, que es mejor predictor de tu riesgo que la lectura abstracta de la ley.

- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal» para definir el nicho de arranque y el mecanismo de liquidez.

Biblioteca del Congreso Nacional · LeyChile — Normativa oficial consolidada <<https://www.bcn.cl/leychile/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica el texto oficial y consolidado de leyes, decretos y reglamentos, con la versión vigente a una fecha, el historial de modificaciones y la tramitación que las originó.
- *Cómo leerla:* Usa siempre el selector de versión vigente a la fecha en que ejecutarás el trámite, no la última publicada. Y lee el artículo transitorio: en normas en implantación gradual —jornada, datos personales— ahí está la fecha que realmente te aplica.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Normativa oficial consolidada» para definir el nicho de arranque y el mecanismo de liquidez.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
313 · E-commerce D2C de productos físicos	Parte 23 · Programa	315 · Educación digital y capacitación empresarial

Clase 315 — Educación digital y capacitación empresarial

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 7 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Decisión que habilita: elegir entre modelo B2C y B2B y determinar si conviene el reconocimiento como OTEC

Entregable: modelo de educación digital con segmento elegido, evaluación OTEC y proyección de finalización

Propósito

Elegir entre modelo B2C y B2B en educación digital y decidir si conviene el reconocimiento como OTEC.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —elegir entre modelo B2C y B2B y determinar si conviene el reconocimiento como OTEC— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
Educación digital	Formación entregada por medios electrónicos.
Franquicia SENCE	Beneficio tributario para capacitación de empresas.
Tasa de finalización	Porcentaje de estudiantes que completan.
Certificación	Documento que acredita la formación entregada.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Educación digital

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Franquicia SENCE

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Tasa de finalización

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Certificación

Educación digital + Franquicia SENCE + Tasa de finalización + Certificación -> elegir entre modelo B2C y B2B · y determinar si conviene el · reconocimiento como OTEC

elegir entre modelo B2C y B2B · y determinar si conviene el · reconocimiento como OTEC -> Entregable · modelo de educación digital · con segmento elegido, · evaluación OTEC y proyección · de finalización

Entregable · modelo de educación digital · con segmento elegido, · evaluación OTEC y proyección · de finalización -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?

¿Cumple el criterio · de aceptación? --[sí]-> Evidencia archivada · y clase siguiente

¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

El modelo B2B de capacitación empresarial tiene tickets mayores y ciclos de venta más largos que el B2C, y puede acceder a la franquicia tributaria si se opera como OTEC reconocido. El B2C depende de tasas de conversión y finalización que determinan la reputación y la recompra.

2. Cómo se traduce en la práctica

El B2B tiene tickets mayores y ciclos más largos, y puede acceder a la franquicia tributaria si el organismo está reconocido por SENCE. El B2C depende de conversión y finalización: medir matrículas sin medir finalización oculta el problema que después destruye la reputación y la recompra.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Modelo de educación digital con segmento elegido, evaluación otec y proyección de finalización.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina.**

Criterio de aceptación

- la decisión sobre OTEC está fundada en el segmento elegido
- la tasa de finalización está proyectada y se medirá
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Ofrecer capacitación con franquicia sin el reconocimiento correspondiente.
- Medir el negocio por matrículas sin medir finalización ni satisfacción.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿Tu modelo depende de la franquicia tributaria para ser competitivo?
- ¿Cuál es tu tasa de finalización y cómo la mejorarás?
- ¿Qué ciclo de venta tiene el segmento B2B y puedes financiarlo?

Fuentes oficiales

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo — OTEC, franquicia tributaria y cursos <<https://sence.gob.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Regula el reconocimiento de organismos técnicos de capacitación, el registro de cursos y el uso de la franquicia tributaria que permite a las empresas descontar capacitación.
- *Cómo leerla:* Separa dos decisiones que la página presenta juntas: ser OTEC reconocido y usar la franquicia. La segunda solo existe si tienes la primera, y arrastra exigencias estrictas de registro de asistencia y ejecución.

- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «OTEC, franquicia tributaria y cursos» para elegir entre modelo B2C y B2B y determinar si conviene el reconocimiento como OTEC.

Servicio Nacional del Consumidor — Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal
<<https://www.sernac.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica la interpretación aplicada de la Ley del Consumidor: deberes de información en la oferta, reglas del comercio electrónico, garantía legal, contratos de adhesión y el procedimiento de reclamos.
- *Cómo leerla:* Entra por el rubro de tu negocio y revisa las alertas y procedimientos colectivos publicados: muestran qué está fiscalizando el servicio ahora, que es mejor predictor de tu riesgo que la lectura abstracta de la ley.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal» para elegir entre modelo B2C y B2B y determinar si conviene el reconocimiento como OTEC.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
314 · Marketplace vertical	Parte 23 · Programa	316 · Exportación de servicios de software

Clase 316 — Exportación de servicios de software

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 8 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Decisión que habilita: definir el modelo de exportación y la estrategia de retención de talento

Entregable: modelo de exportación de servicios con calificación tributaria, tratamiento de FX y estrategia de retención

Propósito

Verificar la calificación tributaria de la exportación de servicios y definir la estrategia de retención de talento, que es el riesgo estructural del modelo.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —definir el modelo de exportación y la estrategia de retención de talento— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
Exportación de servicios de software	Prestación a clientes en el extranjero.
Calificación de exportación	Condición que habilita el tratamiento tributario.
Facturación en moneda extranjera	Implicancias cambiarias y contables.
Talento y competencia global	Presión salarial por competencia internacional.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Exportación de servicios · de software
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Calificación de · exportación
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Facturación en moneda · extranjera
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Talento y competencia · global
Exportación de servicios · de software + Calificación de · exportación + Facturación en moneda · extranjera + Talento y competencia · global -> definir el modelo de · exportación y la estrategia de · retención de talento
definir el modelo de · exportación y la estrategia de · retención de talento -> Entregable · modelo de exportación de · servicios con calificación · tributaria, tratamiento de FX · y estrategia de retención
Entregable · modelo de exportación de · servicios con calificación · tributaria, tratamiento de FX · y estrategia de retención -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[sí]-> Evidencia archivada · y clase siguiente
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

Exportar servicios de software desde Chile aprovecha diferencia de costos y zona horaria compatible con América. El desafío estructural es retener talento que puede ser contratado directamente desde el exterior, lo que presiona los salarios y erosiona el margen del modelo de intermediación.

2. Cómo se traduce en la práctica

El arbitraje salarial que sostenía este modelo se está cerrando: el talento chileno puede ser contratado directamente desde el exterior. Construir sobre esa diferencia sin una propuesta de retención propia es apostar a que una tendencia se detenga sola.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Modelo de exportación de servicios con calificación tributaria, tratamiento de fx y estrategia de retención.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina**.

Criterio de aceptación

- la calificación tributaria del servicio está verificada
- la estrategia de retención de talento está definida
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Aplicar exención de iva sin cumplir los requisitos de calificación.
- Construir el modelo sobre arbitraje salarial que se está cerrando.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿Cumple los requisitos que habilitan el tratamiento de IVA y lo documentas?
- ¿Qué retiene a tu equipo frente a una oferta directa del exterior?
- ¿Cómo gestionas la exposición cambiaria de facturar en moneda extranjera?

Fuentes oficiales

ProChile — Exportación de servicios <<https://www.prochile.gob.cl/exportadores/exportacion-de-servicios>> · verificado 2026-08-07

- *Qué contiene:* Explica qué se entiende por exportación de servicios, qué condiciones deben cumplirse para acceder al tratamiento tributario correspondiente y qué documentación de respaldo se exige.
- *Cómo leerla:* Contrástala siempre con la resolución del SII aplicable: ProChile explica el concepto y el mercado, pero la calificación que habilita el tratamiento de IVA la resuelve la normativa tributaria.

- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Exportación de servicios» para definir el modelo de exportación y la estrategia de retención de talento.

Servicio de Impuestos Internos — Nuevos contribuyentes, inicio de actividades y DTE
 <https://www.sii.cl/ayudas/nuevos_contribuyentes/boleta-vys-facturador.html> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Reúne el circuito completo del contribuyente nuevo: obtención de RUT, declaración de inicio de actividades, elección de códigos de actividad económica y habilitación para emitir documentos tributarios electrónicos.
- *Cómo leerla:* Sepáralo en dos actos distintos que la página trata seguidos: el RUT identifica, el inicio de actividades habilita. Lo que te bloquea para facturar casi siempre está en el segundo, no en el primero.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Nuevos contribuyentes, inicio de actividades y DTE» para definir el modelo de exportación y la estrategia de retención de talento.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
315 · Educación digital y capacitación empresarial	Parte 23 · Programa	317 · Fintech regulada y servicios financieros tecnológicos

Clase 317 — Fintech regulada y servicios financieros tecnológicos

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 9 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Decisión que habilita: determinar qué servicios requieren registro ante la CMF y qué exigen

Entregable: análisis regulatorio fintech con servicios calificados, requisitos de registro y capital exigido

Propósito

Calificar el servicio fintech frente a la Ley 21.521 y dimensionar los requisitos de capital y gobierno antes de construir el producto.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —determinar qué servicios requieren registro ante la CMF y qué exigen— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
Fintech regulada	Servicio financiero tecnológico bajo supervisión.
Ley 21.521	Ley que regula servicios financieros tecnológicos.
Registro de prestadores	Inscripción ante la cmf para operar ciertos servicios.
Finanzas abiertas	Sistema de intercambio de información financiera con consentimiento.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Fintech regulada

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Ley 21.521

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Registro de prestadores

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Finanzas abiertas

Fintech regulada + Ley 21.521 + Registro de prestadores + Finanzas abiertas -> determinar qué servicios · requieren registro ante la CMF · y qué exigen

determinar qué servicios · requieren registro ante la CMF · y qué exigen -> Entregable · análisis regulatorio fintech · con servicios calificados, · requisitos de registro y · capital exigido

Entregable · análisis regulatorio fintech · con servicios calificados, · requisitos de registro y · capital exigido -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?

¿Cumple el criterio · de aceptación? --[sí]-> Evidencia archivada · y clase siguiente

¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

La Ley 21.521 estableció un marco de registro y autorización ante la CMF para servicios como asesoría e intermediación de instrumentos, plataformas de financiamiento colectivo y custodia. Operar sin la inscripción correspondiente es infracción, y los requisitos de capital y gobierno son significativos.

2. Cómo se traduce en la práctica

El nombre comercial no decide la calificación: la decide la actividad. Los requisitos de capital, gobierno corporativo, gestión de riesgos y ciberseguridad definen la viabilidad del modelo antes que el producto, y lanzarse primero para inscribirse después es infracción, no estrategia de velocidad.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Análisis regulatorio fintech con servicios calificados, requisitos de registro y capital exigido.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina**.

Criterio de aceptación

- los servicios prestados están calificados frente a la ley
- los requisitos de registro y capital están dimensionados
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Lanzar el servicio y solicitar la inscripción después.
- Subestimar los requisitos de capital, gobierno y ciberseguridad exigidos.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿Qué actividad regulada realiza tu servicio según la ley, no según tu descripción?
- ¿Puedes cumplir los requisitos de capital y gobierno exigidos?
- ¿Eres además sujeto obligado ante la UAF por tu actividad?

Fuentes oficiales

Comisión para el Mercado Financiero — Registro de Prestadores de Servicios Financieros · Ley 21.521
<https://www.cmfcchile.cl/portal/principal/623/w4-article-60920.html> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Establece qué servicios financieros tecnológicos requieren inscripción o autorización ante la CMF, con qué requisitos de capital, gobierno corporativo y gestión de riesgos.

- *Cómo leerla:* Califica primero tu servicio contra la lista de actividades reguladas; el nombre comercial no decide. Si califica, los requisitos de capital y gobierno son la variable que define si el modelo es viable, antes que el producto.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Registro de Prestadores de Servicios Financieros · Ley 21.521» para determinar qué servicios requieren registro ante la CMF y qué exigen.

Comisión para el Mercado Financiero — Sistema de Finanzas Abiertas
<<https://www.cmfchile.cl/portal/prensa/625/w4-article-110881.html>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Desarrolla el sistema de finanzas abiertas de la Ley 21.521: quiénes participan, qué información se comparte, bajo qué consentimiento del cliente y con qué estándares técnicos y de seguridad.
- *Cómo leerla:* Interesa aunque no seas fintech: define el estándar de consentimiento y trazabilidad que el mercado financiero chileno está adoptando, y ese estándar se traslada por contrato a sus proveedores.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Sistema de Finanzas Abiertas» para determinar qué servicios requieren registro ante la CMF y qué exigen.

Unidad de Análisis Financiero — Sujetos obligados · Ley 19.913
<<https://www.uaf.cl/es-cl/sujetos-obligados/sector-privado/quienes-deben-reportar>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Enumera los sectores obligados a reportar, las obligaciones que se activan —designar oficial de cumplimiento, mantener registros, reportar ROS y ROE— y los umbrales aplicables.
- *Cómo leerla:* Busca tu actividad en la lista literal antes de asumir que no te aplica: inmobiliarias, casas de cambio, corredores y varias actividades con manejo de efectivo entran sin ser instituciones financieras.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Sujetos obligados · Ley 19.913» para determinar qué servicios requieren registro ante la CMF y qué exigen.

Biblioteca del Congreso Nacional · LeyChile — Normativa oficial consolidada <<https://www.bcn.cl/leychile/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica el texto oficial y consolidado de leyes, decretos y reglamentos, con la versión vigente a una fecha, el historial de modificaciones y la tramitación que las originó.
- *Cómo leerla:* Usa siempre el selector de versión vigente a la fecha en que ejecutarás el trámite, no la última publicada. Y lee el artículo transitorio: en normas en implantación gradual —jornada, datos personales— ahí está la fecha que realmente te aplica.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Normativa oficial consolidada» para determinar qué servicios requieren registro ante la CMF y qué exigen.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
316 · Exportación de servicios de software	Parte 23 · Programa	318 · Foodtech, dark kitchen y alimentos

Clase 318 — Foodtech, dark kitchen y alimentos

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 10 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Decisión que habilita: validar el margen después de comisión de plataforma y asegurar el cumplimiento sanitario

Entregable: modelo de foodtech con margen post-comisión, cumplimiento sanitario y plan de canal propio

Propósito

Validar el margen después de comisiones de plataforma y asegurar el cumplimiento sanitario antes de abrir una operación de foodtech.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —validar el margen después de comisión de plataforma y asegurar el cumplimiento sanitario— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
Dark kitchen	Cocina sin atención presencial, orientada a delivery.
Resolución sanitaria	Autorización exigida para elaborar alimentos.
Comisión de plataforma	Porcentaje que retiene el canal de delivery.
Costo de materia prima	Insumo con alta variabilidad de precio.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Dark kitchen
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Resolución sanitaria
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Comisión de plataforma
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Costo de materia prima
Dark kitchen + Resolución sanitaria + Comisión de plataforma + Costo de materia prima -> validar el margen después de · comisión de plataforma y · asegurar el cumplimiento · sanitario
validar el margen después de · comisión de plataforma y · asegurar el cumplimiento · sanitario -> Entregable · modelo de foodtech con margen · post-comisión, cumplimiento · sanitario y plan de canal · propio
Entregable · modelo de foodtech con margen · post-comisión, cumplimiento · sanitario y plan de canal · propio -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[sí]-> Evidencia archivada · y clase siguiente
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

El modelo de dark kitchen reduce costo de local pero traslada margen a las plataformas de delivery, cuyas comisiones pueden superar el 25%. La viabilidad exige que el precio soporte esa comisión y que el volumen justifique la operación, además del cumplimiento sanitario completo.

2. Cómo se traduce en la práctica

Las comisiones de delivery pueden superar el 25 % y se llevan justamente el margen que el modelo sin local pretendía capturar. Depender exclusivamente de esas plataformas entrega además el control de la relación con el cliente, que es el activo que permitiría negociar.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Modelo de foodtech con margen post-comisión, cumplimiento sanitario y plan de canal propio.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina**.

Criterio de aceptación

- el margen está calculado después de comisiones de plataforma
- el cumplimiento sanitario está verificado para el local
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Depender exclusivamente de plataformas de delivery sin canal propio.
- Operar sin resolución sanitaria vigente para el establecimiento.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿Cuál es tu margen después de la comisión de plataforma?
- ¿Qué proporción de tus pedidos viene de canal propio?
- ¿Tienes resolución sanitaria vigente para el establecimiento?

Fuentes oficiales

ChileAtiende · Autoridad Sanitaria Regional — Autorización sanitaria de alimentos
 <<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/172-autorizacion-sanitaria-de-alimentos>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Detalla qué establecimientos requieren autorización sanitaria, qué antecedentes se presentan, qué condiciones de planta física se exigen y cuál es la vigencia del permiso.
- *Cómo leerla:* Léela antes de firmar el arriendo, no después: las exigencias de planta física —separación de áreas, superficies lavables, agua potable— se resuelven en el diseño y se vuelven carísimas de corregir sobre un local ya construido.

- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Autorización sanitaria de alimentos» para validar el margen después de comisión de plataforma y asegurar el cumplimiento sanitario.

Servicio Nacional del Consumidor — Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal
<<https://www.sernac.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica la interpretación aplicada de la Ley del Consumidor: deberes de información en la oferta, reglas del comercio electrónico, garantía legal, contratos de adhesión y el procedimiento de reclamos.
- *Cómo leerla:* Entra por el rubro de tu negocio y revisa las alertas y procedimientos colectivos publicados: muestran qué está fiscalizando el servicio ahora, que es mejor predictor de tu riesgo que la lectura abstracta de la ley.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal» para validar el margen después de comisión de plataforma y asegurar el cumplimiento sanitario.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
317 · Fintech regulada y servicios financieros tecnológicos	Parte 23 · Programa	319 · Energía solar y servicios de eficiencia

Clase 319 — Energía solar y servicios de eficiencia

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 11 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Decisión que habilita: definir el modelo de cobro y asegurar el cumplimiento técnico y normativo

Entregable: modelo de negocio energético con cálculo de retorno para el cliente, cumplimiento SEC y modelo de cobro

Propósito

Sustentar la venta en un cálculo de retorno verificable y cumplir las exigencias técnicas y de declaración ante la SEC.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —definir el modelo de cobro y asegurar el cumplimiento técnico y normativo— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
Eficiencia energética	Reducción de consumo con inversión recuperable.
Instalación declarada	Registro obligatorio ante la sec.
Modelo de ahorro compartido	Cobro vinculado al ahorro efectivamente logrado.
Garantía de desempeño	Compromiso sobre el rendimiento del sistema.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Eficiencia energética
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Instalación declarada
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Modelo de ahorro · compartido
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Garantía de desempeño
Eficiencia energética + Instalación declarada + Modelo de ahorro · compartido + Garantía de desempeño -> definir el modelo de cobro y · asegurar el cumplimiento · técnico y normativo
definir el modelo de cobro y · asegurar el cumplimiento · técnico y normativo -> Entregable · modelo de negocio energético · con cálculo de retorno para el · cliente, cumplimiento SEC y · modelo de cobro
Entregable · modelo de negocio energético · con cálculo de retorno para el · cliente, cumplimiento SEC y · modelo de cobro -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[sí]-> Evidencia archivada · y clase siguiente
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

El negocio solar y de eficiencia energética requiere instalador autorizado y declaración ante la SEC, y su venta se apoya en el cálculo de retorno para el cliente. El modelo de ahorro compartido alinea incentivos pero exige medición confiable y capacidad financiera para sostener la inversión inicial.

2. Cómo se traduce en la práctica

El modelo de ahorro compartido alinea incentivos pero exige medición confiable acordada con el cliente y capacidad financiera para sostener la inversión inicial. Prometer ahorros sin metodología de medición pactada convierte cada facturación en una negociación.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Modelo de negocio energético con cálculo de retorno para el cliente, cumplimiento sec y modelo de cobro.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina**.

Criterio de aceptación

- el cálculo de retorno usa supuestos verificables
- la declaración ante la SEC está contemplada en el proceso
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Prometer ahorros sin metodología de medición acordada.
- Instalar sin declaración ante la sec y comprometer seguros y garantías.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿Con qué metodología se mide el ahorro y quién la acordó?
- ¿Están tus instalaciones ejecutadas por instalador autorizado y declaradas?
- ¿Puedes financiar la inversión inicial si cobras contra ahorro?

Fuentes oficiales

Superintendencia de Electricidad y Combustibles — Instalaciones eléctricas y de gas <<https://www.sec.cl/>>
· verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Regula la ejecución y declaración de instalaciones eléctricas y de gas, el registro de instaladores autorizados y las exigencias de seguridad de productos energéticos.
- *Cómo leerla:* Verifica la licencia del instalador antes de contratar y exige la declaración como entregable del trabajo: sin ella no hay empalme, y un siniestro sobre instalación no declarada compromete la cobertura del

seguro.

- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Instalaciones eléctricas y de gas» para definir el modelo de cobro y asegurar el cumplimiento técnico y normativo.

Servicio Nacional del Consumidor — Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal
<<https://www.sernac.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica la interpretación aplicada de la Ley del Consumidor: deberes de información en la oferta, reglas del comercio electrónico, garantía legal, contratos de adhesión y el procedimiento de reclamos.
- *Cómo leerla:* Entra por el rubro de tu negocio y revisa las alertas y procedimientos colectivos publicados: muestran qué está fiscalizando el servicio ahora, que es mejor predictor de tu riesgo que la lectura abstracta de la ley.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal» para definir el modelo de cobro y asegurar el cumplimiento técnico y normativo.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
318 · Foodtech, dark kitchen y alimentos	Parte 23 · Programa	320 · Logística de última milla

Clase 320 — Logística de última milla

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 12 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Decisión que habilita: validar la densidad necesaria y resolver la figura contractual de los repartidores

Entregable: modelo de última milla con densidad requerida, costo por entrega y análisis de la relación laboral

Propósito

Calcular la densidad de ruta necesaria y resolver la figura contractual de los repartidores antes de escalar cobertura.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —validar la densidad necesaria y resolver la figura contractual de los repartidores— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
Última milla	Tramo final de entrega al destinatario.
Densidad de ruta	Cantidad de entregas por kilómetro recorrido.
Costo por entrega	Costo total dividido por entregas efectivas.
Relación laboral del repartidor	Calificación de la figura contractual.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Última milla
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Densidad de ruta
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Costo por entrega
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Relación laboral del · repartidor
Última milla + Densidad de ruta + Costo por entrega + Relación laboral del · repartidor -> validar la densidad necesaria · y resolver la figura · contractual de los · repartidores
validar la densidad necesaria · y resolver la figura · contractual de los · repartidores -> Entregable · modelo de última milla con · densidad requerida, costo por · entrega y análisis de la · relación laboral
Entregable · modelo de última milla con · densidad requerida, costo por · entrega y análisis de la · relación laboral -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[sí]-> Evidencia archivada · y clase siguiente
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

La rentabilidad de la última milla depende de la densidad: sin volumen concentrado el costo por entrega hace inviable el modelo. La calificación de la relación con los repartidores es un riesgo laboral relevante en Chile y debe resolverse antes de escalar la operación.

2. Cómo se traduce en la práctica

Sin volumen concentrado el costo por entrega hace inviable el modelo, de modo que expandir zona antes de lograr densidad multiplica pérdidas. Y la calificación de la relación con los repartidores es un riesgo laboral relevante en Chile que se materializa completo y retroactivo.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Modelo de última milla con densidad requerida, costo por entrega y análisis de la relación laboral.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina**.

Criterio de aceptación

- la densidad mínima rentable está calculada
- la figura contractual de los repartidores está analizada con criterio de subordinación
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Escalar cobertura geográfica sin alcanzar densidad rentable.
- Operar con repartidores en figura que en los hechos configura relación laboral.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿Cuántas entregas por kilómetro necesitas para ser rentable?
- ¿La relación con tus repartidores configura subordinación en los hechos?
- ¿Qué costo tendría una reclasificación retroactiva de esas relaciones?

Fuentes oficiales

Dirección del Trabajo — Relaciones laborales y obligaciones del empleador <<https://www.dt.gob.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Concentra el Código del Trabajo aplicado: dictámenes que interpretan la norma en casos concretos, la plataforma Mi DT para registrar contratos y finiquitos, y las guías de fiscalización.
- *Cómo leerla:* Los dictámenes valen más que las guías divulgativas: describen cómo la autoridad resolvió un caso real. Busca por materia y contrasta la fecha, porque un dictamen posterior puede cambiar el criterio anterior.

- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Relaciones laborales y obligaciones del empleador» para validar la densidad necesaria y resolver la figura contractual de los repartidores.

Biblioteca del Congreso Nacional · LeyChile — Normativa oficial consolidada <<https://www.bcn.cl/leychile/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica el texto oficial y consolidado de leyes, decretos y reglamentos, con la versión vigente a una fecha, el historial de modificaciones y la tramitación que las originó.
- *Cómo leerla:* Usa siempre el selector de versión vigente a la fecha en que ejecutarás el trámite, no la última publicada. Y lee el artículo transitorio: en normas en implantación gradual —jornada, datos personales— ahí está la fecha que realmente te aplica.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Normativa oficial consolidada» para validar la densidad necesaria y resolver la figura contractual de los repartidores.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
319 · Energía solar y servicios de eficiencia	Parte 23 · Programa	321 · Turismo de experiencias

Clase 321 — Turismo de experiencias

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 13 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Decisión que habilita: diseñar el modelo considerando estacionalidad y cumplimiento de normas de seguridad

Entregable: modelo de turismo de experiencias con proyección estacional, registro SERNATUR y protocolo de seguridad

Propósito

Dimensionar la estructura sobre el año completo y no sobre la temporada alta, y cumplir las normas técnicas de seguridad.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —diseñar el modelo considerando estacionalidad y cumplimiento de normas de seguridad— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
Turismo de experiencias	Servicio basado en actividades y no solo en alojamiento.
Registro SERNATUR	Inscripción de prestadores de servicios turísticos.
Estacionalidad	Concentración de demanda en períodos del año.
Seguridad de la actividad	Normas técnicas y cobertura de riesgos.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Turismo de experiencias
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Registro SERNATUR
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Estacionalidad
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Seguridad de la actividad
Turismo de experiencias + Registro SERNATUR + Estacionalidad + Seguridad de la actividad -> diseñar el modelo considerando · estacionalidad y cumplimiento · de normas de seguridad
diseñar el modelo considerando · estacionalidad y cumplimiento · de normas de seguridad -> Entregable · modelo de turismo de · experiencias con proyección · estacional, registro SERNATUR · y protocolo de seguridad
Entregable · modelo de turismo de · experiencias con proyección · estacional, registro SERNATUR · y protocolo de seguridad -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[sí]-> Evidencia archivada · y clase siguiente
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

El turismo de experiencias tiene alta estacionalidad, lo que exige estructura de costos flexible y estrategia para los meses bajos. Las actividades de turismo aventura tienen normas técnicas de seguridad y requisitos de personal que deben cumplirse antes de operar.

2. Cómo se traduce en la práctica

La estacionalidad exige estructura de costos flexible y una estrategia para los meses bajos, o el resultado anual se consume en el período sin demanda. En turismo aventura las normas técnicas de seguridad son además el riesgo mayor del modelo, muy por encima del comercial.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Modelo de turismo de experiencias con proyección estacional, registro sernatur y protocolo de seguridad.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina**.

Criterio de aceptación

- la proyección considera la estacionalidad completa del año
- el protocolo de seguridad cumple las normas técnicas aplicables
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Dimensionar la estructura sobre los meses de temporada alta.
- Operar actividades de aventura sin cumplir las normas técnicas de seguridad.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿Tu estructura de costos se sostiene en los meses de temporada baja?
- ¿Qué harás con la capacidad instalada fuera de temporada?
- ¿Cumples las normas técnicas de seguridad de las actividades que ofreces?

Fuentes oficiales

Servicio Nacional de Turismo — Registro de prestadores de servicios turísticos <<https://www.sernatur.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Administra el registro obligatorio de prestadores de servicios turísticos, las categorías de servicio y las normas técnicas aplicables, en particular al turismo aventura.
- *Cómo leerla:* Si tu actividad es turismo aventura, ve directo a las normas técnicas de seguridad: definen personal, equipamiento y procedimientos, y su incumplimiento es el riesgo mayor del modelo.

- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Registro de prestadores de servicios turísticos» para diseñar el modelo considerando estacionalidad y cumplimiento de normas de seguridad.

Servicio Nacional del Consumidor — Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal
<<https://www.sernac.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica la interpretación aplicada de la Ley del Consumidor: deberes de información en la oferta, reglas del comercio electrónico, garantía legal, contratos de adhesión y el procedimiento de reclamos.
- *Cómo leerla:* Entra por el rubro de tu negocio y revisa las alertas y procedimientos colectivos publicados: muestran qué está fiscalizando el servicio ahora, que es mejor predictor de tu riesgo que la lectura abstracta de la ley.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal» para diseñar el modelo considerando estacionalidad y cumplimiento de normas de seguridad.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
320 · Logística de última milla	Parte 23 · Programa	322 · Economía circular, reparación y reventa

Clase 322 — Economía circular, reparación y reventa

Parte 23 · Estudios de líneas de negocio reales 2026 — clase 14 de 14

Estado de evidencia: SECTORIAL · **Jurisdicción:** Chile-first · **Fecha base normativa:** 07-08-2026

Decisión que habilita: definir el estándar de trazabilidad de origen y la información al consumidor

Entregable: modelo de economía circular con procedimiento de trazabilidad de origen y política de información y garantía

Propósito

Establecer trazabilidad de origen del stock e informar con precisión el estado del producto, que son los dos temas propios de la reventa.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar esta clase podrás:

- **Definir** con precisión los cuatro conceptos de la tabla siguiente y usarlos para describir un caso real.
- **Explicar** por qué esta materia condiciona decisiones de otras partes del programa.
- **Decidir** —definir el estándar de trazabilidad de origen y la información al consumidor— y justificar la decisión por escrito.
- **Producir** el entregable de la clase y contrastarlo contra su criterio de aceptación.
- **Distinguir** el dato estable del dato dinámico que exige revalidación en la fuente oficial.

Conceptos centrales

Concepto	Comprensión verificable
Economía circular	Modelo que extiende la vida útil de los productos.
Reventa	Comercialización de productos usados o reacondicionados.
Garantía en productos usados	Obligaciones aplicables según el estado informado.
Trazabilidad de origen	Acreditación de la procedencia del producto.

Flujo de razonamiento

Diagrama — esquema de razonamiento. La versión renderizada está en el repositorio y en el sitio del programa.

Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Economía circular
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Reventa
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Garantía en productos · usados
Contexto del caso · actividad · escala · comuna -> Trazabilidad de origen
Economía circular + Reventa + Garantía en productos · usados + Trazabilidad de origen -> definir el estándar de · trazabilidad de origen y la · información al consumidor
definir el estándar de · trazabilidad de origen y la · información al consumidor -> Entregable · modelo de economía circular · con procedimiento de · trazabilidad de origen y · política de información y · garantía
Entregable · modelo de economía circular · con procedimiento de · trazabilidad de origen y · política de información y · garantía -> ¿Cumple el criterio · de aceptación?
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[sí]-> Evidencia archivada · y clase siguiente
¿Cumple el criterio · de aceptación? --[no]-> Contexto del caso · actividad · escala · comuna

Desarrollo

1. El fondo del asunto

La reventa y el reacondicionamiento tienen demanda creciente, pero exigen resolver dos temas: la trazabilidad del origen —para evitar comercializar bienes de procedencia irregular— y la información al consumidor sobre el estado del producto, que determina el alcance de la garantía.

2. Cómo se traduce en la práctica

Adquirir stock sin acreditar procedencia expone a comercializar bienes de origen irregular. Y la información sobre el estado del producto determina el alcance de la garantía: informar de forma insuficiente traslada a la empresa una responsabilidad que podía haber acotado.

3. Marco aplicable y quién interviene

- matriz de líneas de negocio 2026 del repositorio (manifests/business_lines_2026.json)
- regulación sectorial aplicable según actividad económica
- economía unitaria por modelo: suscripción, proyecto, transacción, retail y servicio

Autoridades o contrapartes involucradas: autoridad sectorial según la línea analizada, SII, SERNAC, municipalidad. **Profesionales de apoyo:** fundador, consultor sectorial, abogado regulatorio, contador. La participación concreta depende del riesgo, del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

Taller guiado

Aplica esta clase a **una** de las siguientes líneas de negocio y repite después el ejercicio con una segunda línea de carga regulatoria distinta:

Línea	Carga regulatoria
SaaS B2B con IA	media
Servicios profesionales	baja
E-commerce D2C	media
Alimentos o foodtech	alta
Exportación de servicios	media
Fintech regulada	alta
Construcción o servicios técnicos	alta

Secuencia de trabajo:

- Delimita el contexto: actividad económica, escala, comuna y etapa de la empresa.
- Reúne los antecedentes que la decisión exige y anota la fecha de cada fuente.
- Identifica las alternativas reales, incluida la de no hacer nada.
- Evalúa el impacto en mercado, caja, personas, regulación y operación.
- Toma la decisión y regístrala con sus supuestos.
- Produce el entregable.
- Contrástalo contra el criterio de aceptación.
- Anota lo que requiere validación profesional y programa su revisión.

Entregable

Modelo de economía circular con procedimiento de trazabilidad de origen y política de información y garantía.

Debe incluir decisión, supuestos, fuentes con fecha de consulta, responsable, riesgos identificados y próximos pasos.

Reto verificable

Resuelve la misma materia para una segunda línea de negocio con distinta carga regulatoria y explica por escrito **qué cambió, por qué y qué fuente lo determina**.

Criterio de aceptación

- existe procedimiento de acreditación de procedencia
- la información sobre estado y garantía es explícita para el consumidor
- cada afirmación regulatoria está referida a una fuente oficial con fecha de consulta;
- los datos dinámicos quedan marcados para revalidación;
- hay un responsable asignado y evidencia reproducible del trabajo.

Errores frecuentes

Propios de esta clase:

- Adquirir stock sin acreditar procedencia.
- Informar de forma insuficiente el estado del producto y su garantía.

Característicos de la parte 23:

- Entrar a un sector regulado subestimando el costo y el plazo de habilitación.
- Asumir márgenes de referencia internacional que no aplican al mercado chileno.

Checklist Chile

- ¿existe norma o autoridad específica para esta materia?
- ¿la fuente consultada está vigente a la fecha de ejecución?
- ¿se activa algún trámite ante el SII?
- ¿se activa algún requisito municipal o sectorial?
- ¿afecta a consumidores o al tratamiento de datos personales?
- ¿afecta a trabajadores o a la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿afecta a impuestos, contabilidad o caja?
- ¿afecta a contratos o a propiedad intelectual?
- ¿requiere renovación, reporte periódico o revalidación?

Preguntas de comprobación

- ¿Cómo acreditas la procedencia de cada lote que adquieres?
- ¿Qué informas sobre el estado del producto y cómo lo documentas?
- ¿Qué garantía aplica a lo que vendes y está claramente comunicada?

Fuentes oficiales

Servicio Nacional del Consumidor — Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal
<<https://www.sernac.cl/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica la interpretación aplicada de la Ley del Consumidor: deberes de información en la oferta, reglas del comercio electrónico, garantía legal, contratos de adhesión y el procedimiento de reclamos.
- *Cómo leerla:* Entra por el rubro de tu negocio y revisa las alertas y procedimientos colectivos publicados: muestran qué está fiscalizando el servicio ahora, que es mejor predictor de tu riesgo que la lectura abstracta de

la ley.

- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Ley 19.496, comercio electrónico y garantía legal» para definir el estándar de trazabilidad de origen y la información al consumidor.

Biblioteca del Congreso Nacional · LeyChile — Normativa oficial consolidada <<https://www.bcn.cl/leychile/>> · verificado 2026-08-19

- *Qué contiene:* Publica el texto oficial y consolidado de leyes, decretos y reglamentos, con la versión vigente a una fecha, el historial de modificaciones y la tramitación que las originó.
- *Cómo leerla:* Usa siempre el selector de versión vigente a la fecha en que ejecutarás el trámite, no la última publicada. Y lee el artículo transitorio: en normas en implantación gradual —jornada, datos personales— ahí está la fecha que realmente te aplica.
- *Uso en esta clase:* aporta el marco de «Normativa oficial consolidada» para definir el estándar de trazabilidad de origen y la información al consumidor.

Complementos del repositorio: glosario · ruta de lecturas · catálogo de fuentes.

Material educativo. Para una decisión real de alto impacto hay que verificar la fuente oficial vigente y validar con el profesional competente.

Anterior	Índice	Siguiente
321 · Turismo de experiencias	Parte 23 · Programa	323 · Elegir tesis y línea de negocio