

---

BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2004

SERVICIO DE COOPERACIÓN  
TECNICA

SANTIAGO DE CHILE

---

# Índice

<b>1. Carta del Jefe de Servicio .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Identificación de la Institución .....</b>	<b>6</b>
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución .....	7
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio .....	8
• Principales Autoridades .....	9
• Definiciones Estratégicas .....	10
- Misión Institucional .....	10
- Objetivos Estratégicos.....	10
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos.....	11
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	13
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	14
• Recursos Humanos .....	16
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo .....	16
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	17
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	18
• Recursos Financieros .....	19
- Recursos Presupuestarios año 2004 .....	19
<b>3. Resultados de la Gestión .....</b>	<b>20</b>
• Cuenta Pública de los Resultados .....	21
- Balance Global .....	21
- Resultados de la Gestión Financiera .....	24
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos .....	27
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales .....	30
- Informe de Programación Gubernamental .....	30
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones evaluadas .....	31
• Avances en Materias de Gestión.....	32
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión .....	32
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	34
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales .....	35
- Avances en otras Materias de Gestión .....	36
• Proyectos de Ley.....	37
<b>4. Desafíos 2005 .....</b>	<b>38</b>

---

<b>5. Anexos.....</b>	<b>39</b>
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004 .....	40
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño .....	45
• Anexo 3: Programación Gubernamental .....	47
• Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004 .....	49
• Anexo 5: Transferencias Corrientes .....	51
• Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	52

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo.....	16
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	17
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	18
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004.....	19
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004.....	19
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004.....	24
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004.....	25
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera.....	26
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004.....	34
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004.....	40
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004.....	45
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004.....	47
Cuadro 13: Cumplimiento PMG 2004.....	49
Cuadro 14: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003.....	50
Cuadro 15: Transferencias Corrientes.....	51
Cuadro 16: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	52

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato.....	16
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento.....	17
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	18

---

# 1. Carta del Jefe de Servicio



**Patricio Fernández Seyler**  
Gerente General SERCOTEC

SERCOTEC, filial CORFO, tiene la misión de promover y apoyar iniciativas de mejoramiento de la competitividad de las empresas de micro y pequeño nivel de actividad y el fortalecimiento de la capacidad de gestión de sus empresarios.

Hemos resumido en esta carta introductoria los principales logros nacionales del año 2004 y los desafíos propuestos para el año 2005, detallando en el documento los demás aspectos de la gestión de SERCOTEC.

## **PRINCIPALES LOGROS NACIONALES DURANTE EL AÑO 2004.**

### **Fortalecimiento de la asociatividad empresarial**

En un 95% de los sistemas sectoriales-territoriales definidos en regiones participaron 465 organizaciones gremiales de micro y pequeñas empresas.

### **Desarrollo de competencias de emprendimiento**

10 mil 865 empresarios de micro y pequeño nivel de actividad fueron acompañados por SERCOTEC en sus procesos de desarrollo de competencias de emprendimiento, captura de oportunidades de mercados y desarrollo de nuevos emprendimientos.

### **Poner el sistema de compras del Estado al alcance de los micro y pequeños empresarios.**

SERCOTEC colaboró en la capacitación de 146 organizaciones empresariales y 200 municipios en el uso del portal Chilecompra y dio a conocer la existencia de proveedores MIPE al 75% de los compradores públicos.

### **APEC CHILE 2004**

El sub grupo Microempresas de las 21 economías del Foro Asia Pacífico desarrolló sus actividad en 2 reuniones internacionales organizadas y lideradas por SERCOTEC.

---

## **Perfeccionamiento y focalización del Programa de Acceso al Crédito**

SERCOTEC incentivó la bancarización de las microempresas, por medio de créditos del sistema financiero, de organismos intermedios de desarrollo y de fondos regionales de micro crédito, subsidiando 31.573 operaciones.

## **PRINCIPALES DESAFÍOS Y METAS PARA EL AÑO 2005**

### **1. Impulsar el Programa Chile Emprende en todas las regiones del país.**

SERCOTEC, como Secretaría Ejecutiva de la Comisión Asesora Presidencial del Programa Chile Emprende, impulsará, bajo la dirección del Intendente, la gestión de instrumentos de fomento bajo una estrategia común, y colaborará decididamente en la coordinación y operación regional del Programa, sumando los esfuerzos públicos y privados, a fin de potenciar y fortalecer el desarrollo de las micro y pequeñas empresas.

### **2. Desarrollo de Mercados para las micro y pequeñas empresas**

SERCOTEC mejorará el acceso de las micro y pequeñas empresas a las oportunidades de negocio del mercado de compras y contratos públicos en todas las regiones del país y potenciará la calidad de la oferta de los productos y servicios de estas empresas, por medio de ferias temáticas, una vitrina virtual MIPE en el portal Chile compra, el fortalecimiento de intermediarios especializados y el diseño y puesta en marcha un procedimiento de exportación simplificado de productos MIPE.

### **3. Mejorar las ofertas de capacitación y servicios financieros a las micro y pequeñas empresas.**

Participando de los Consejos Regionales de Capacitación, SERCOTEC, en conjunto con las organizaciones gremiales y empresariales, detectará y transformará los requerimientos de capacitación de las micro y pequeñas empresas en contenidos y metodologías pertinentes para mejorar su competitividad. En materia financiera, SERCOTEC focalizará en los territorios priorizados por el Programa Chile Emprende, los incentivos para el acceso a financiamiento formal de las MIPE, motivando a la banca, a incorporar nuevos servicios orientados a organizaciones de la pesca artesanal que cuenten con áreas de manejo.



Patricio Fernández Seyler  
Gerente General  
Servicio de Cooperación Técnica

---

## 2. Identificación de la Institución

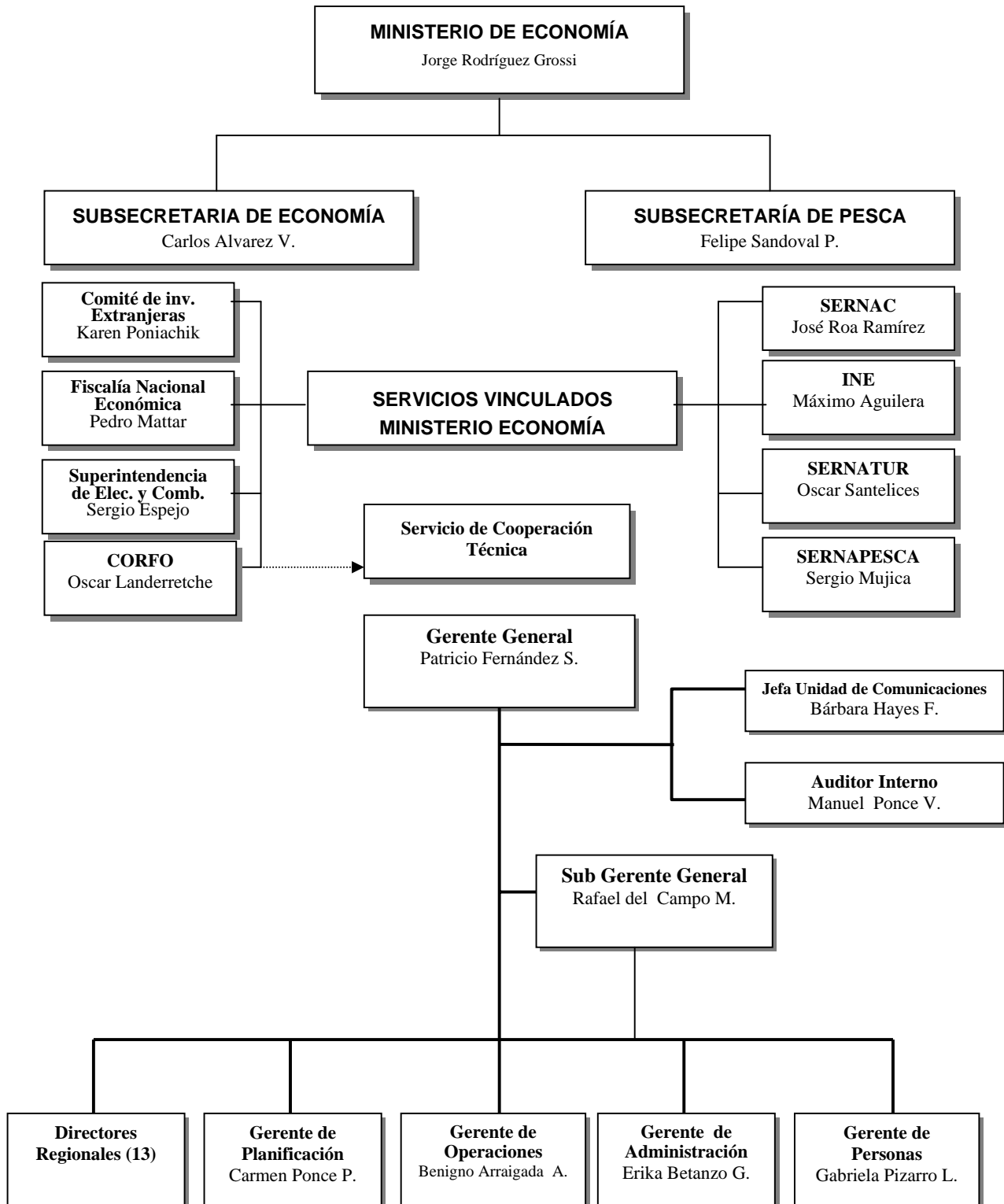
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
  - Misión Institucional
  - Objetivos Estratégicos
  - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
  - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
  - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
  - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
  - Recursos Presupuestarios año 2004

---

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

SERCOTEC es una Corporación de Derecho Privado regida por sus propios estatutos. Obtuvo su personalidad jurídica mediante D.S. N° 3.483 del 06.07.1955, que aprobó sus estatutos. La última modificación de estatutos fue aprobada por D.S. N° 495 del 27.07.1986. Dado que SERCOTEC administra y opera recursos del Estado, para el sólo efecto de la administración financiera de dichos recursos, se considera dentro del Sector Público.

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio





---

- **Principales Autoridades**

CARGO	NOMBRE
Gerente General	Patricio Fernández Seyler
Sub Gerente General	Rafael del Campo Mullins
Gerente de Planificación y Desarrollo	Carmen Ponce Pulido
Gerente de Operaciones	Benigno Arriagada Acuña
Gerente de Personas	María Gabriela Pizarro Lazo
Gerente Administración y Finanzas	Erika Betanzo García
Director Regional I Región	Luis Astorga Glasinovic
Director Regional II Región	Geraldo Jusakos Lazo
Director Regional III Región	Atilio Carrasco Parra
Director Regional IV Región	Eduardo Santander Obligado
Directora Regional V Región	Cristina Orellana Quezada
Director Regional VI Región	Gabriel Álvarez Villa
Director Regional VII Región	Carlos Cerda Salgado
Director Regional VIII Región	Mauricio Rebolledo Sagredo
Director Regional IX Región	Jerónimo Molina Ávila
Director Regional X Región	Washington Cárdenas Almonacid
Director Regional XI Región	Nelson Oyarzún Jara
Directora Regional XIII Región	Esther Ruiloba Fuentes
Director Regional Metropolitano	Eduardo Casanova Riffo

---

- **Definiciones Estratégicas**

- **Misión Institucional**

Promover y apoyar iniciativas de mejoramiento de la competitividad de las micro y pequeñas empresas y fortalecer el desarrollo de la capacidad de gestión de sus empresarios.

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Contribuir a mejorar la eficiencia y eficacia de la política de fomento productivo, en el ámbito nacional y local, a través del fortalecimiento de la red de fomento y el desarrollo de alianzas público - privadas donde se gestionen acuerdos y se articulen recursos y acciones en torno a objetivos de desarrollo vinculados a la micro y pequeña empresa.
2	Mejorar condiciones de entorno, relativas al ambiente económico, social, normativo e institucional en el que se crean y desarrollan las micro y pequeñas empresas, a través del diseño e implementación de programas e instrumentos de fomento en este ámbito, que incidan positivamente en la competitividad del sector.
3	Mejorar la capacidad de gestión de las micro y pequeñas empresas, a través del diseño e implementación de instrumentos de fomento de acción directa, de carácter asociativo; promoviendo la innovación, la capacidad de emprendimiento, y la calidad de los procesos de desarrollo de mercados, de comercialización, de producción y administrativos en las empresas.
4	Potenciar los resultados de la acción de fomento productivo dirigido a las micro y pequeñas empresas, a través de la focalización del trabajo en sistemas de intervención sectoriales territoriales, definidos en coherencia con las prioridades y estrategias de desarrollo de las regiones y vinculados a oportunidades de desarrollo para el sector.

- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p>Planes integrados de desarrollo para la micro y pequeña empresa, preferentemente en territorios/sectores, y la obtención de recursos para su materialización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planes integrados de desarrollo, en el nivel nacional, para la micro y pequeña empresa y la obtención de recursos para su materialización.</li> <li>-Planes integrados de desarrollo, en el nivel regional y local, para la micro y pequeña empresa y la obtención de recursos para su materialización.</li> </ul> <p>Descripción: Conjunto de acuerdos vinculantes entre las organizaciones de empresarios de los respectivos territorios / sectores, con SERCOTEC, otros servicios públicos y Municipios que contienen las apuestas estratégicas y establece los compromisos interinstitucionales en un marco temporal de mediano plazo, en coherencia con las estrategias de desarrollo regionales y locales.</p>	1
2	<p>Transferencias tecnológicas y de recursos financieros hacia la micro y pequeña empresa, derivadas de convenios internacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Transferencias Tecnológicas ( SEBRAE, SBA, y otros)</li> <li>-Transferencias de recursos financieros ( Unión Europea y otros)</li> </ul> <p>Descripción: Convenios nacionales e internacionales de cooperación, suscritos en forma directa por SERCOTEC, o por intermedio de la Agencia de Cooperación Internacional del Gobierno de Chile.</p>	1
3	<p>Asesorías y cofinanciamientos para el mejoramiento de las condiciones de entorno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Asesorías y cofinanciamiento, en el nivel nacional, para el mejoramiento de las condiciones de entorno</li> <li>-Asesorías y cofinanciamiento, en el nivel regional y local, para el mejoramiento de las condiciones de entorno</li> </ul> <p>Descripción: Instrumentos de fomento para mejorar las condiciones externas a las empresas, que afectan su crecimiento y competitividad.</p>	2
4	<p>Asesorías y cofinanciamientos de acción directa en las micro y pequeñas empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesorías y cofinanciamientos de Acción directa – Acciones Colectivas y Proyectos Asociativos</li> <li>- Asesorías y cofinanciamientos de Acción directa - Concursos de Proyectos</li> </ul>	3

---

- Asesorías y cofinanciamientos de Acción directa – Emprendimiento

Descripción: Instrumentos de fomento para mejorar las condiciones de competitividad de grupos de empresas y la capacidad de gestión de los emprendedores y empresarios.

Estudios de Preinversión y Evaluación  
-Estudios de Preinversión y Evaluación, en el nivel nacional  
-Estudios de Preinversión y Evaluación, en el nivel regional

5 Descripción: Análisis, levantamiento de líneas de situación base, diagnósticos y propuestas que contribuyen a la coherencia del accionar del Servicio.

4

---

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Micro y pequeñas empresas Empresarios de Microempresa. Aquellos con ventas iguales o inferiores a 2.400 UF en el año Empresarios de Pequeña Empresa. Aquellos con ventas mayores a 2.400 UF e iguales o inferiores a 25.000 UF al año.
2	Organizaciones Empresariales de la Micro y Pequeña Empresa Organizaciones Gremiales, Federaciones y Confederaciones Gremiales, Cámaras de Comercio, Asociaciones de Artesanos, Sindicatos de Trabajadores Independientes (STI), particularmente en Pesca Artesanal
3	Emprendedores Emprendedores se considera aquellos potenciales empresarios. Para efecto de algunos programas deben acreditar capacitación ad hoc por algún organismo reconocido por SERCOTEC.
4	Gobiernos Regionales, Gobernaciones, y Municipalidades
5	Instituciones de Fomento públicas y privadas
6	Clientes intermedios: Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Consultores, Universidades, Gestores de Infocentros

- **Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	<p>Planes integrados de desarrollo para la micro y pequeña empresa, preferentemente en territorios/sectores, y la obtención de recursos para su materialización.</p> <p>-Planes integrados de desarrollo, en el nivel nacional, para la micro y pequeña empresa y la obtención de recursos para su materialización.</p> <p>-Planes integrados de desarrollo, en el nivel regional y local, para la micro y pequeña empresa y la obtención de recursos para su materialización.</p> <p>Descripción: Conjunto de acuerdos vinculantes entre las organizaciones de empresarios de los respectivos territorios / sectores, con SERCOTEC, otros servicios públicos y Municipios que contienen las apuestas estratégicas y establece los compromisos interinstitucionales en un marco temporal de mediano plazo, en coherencia con las estrategias de desarrollo regionales y locales.</p>	4, 5
2	<p>Transferencias tecnológicas y de recursos financieros hacia la micro y pequeña empresa, derivadas de convenios internacionales</p> <p>-Transferencias Tecnológicas ( SEBRAE, SBA, y otros)</p> <p>-Transferencias de recursos financieros ( Unión Europea y otros)</p> <p>Descripción: Convenios nacionales e internacionales de cooperación, suscritos en forma directa por SERCOTEC, o por intermedio de la Agencia de Cooperación Internacional del Gobierno de Chile.</p>	5
3	<p>Asesorías y cofinanciamiento para el mejoramiento de las condiciones de entorno.</p> <p>-Asesorías y cofinanciamiento, en el nivel nacional, para el mejoramiento de las condiciones de entorno</p> <p>-Asesorías y cofinanciamiento, en el nivel regional y local, para el mejoramiento de las condiciones de entorno</p> <p>Descripción: Instrumentos de fomento para mejorar las condiciones externas a las empresas, que afectan su</p>	1, 2, 4, 6

---

crecimiento y competitividad.

4	<p>Asesorías y cofinanciamientos de acción directa en las micro y pequeñas empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Asesorías y cofinanciamientos de Acción directa</li><li>- Acciones Colectivas y Proyectos Asociativos</li><li>-Asesorías y cofinanciamientos de Acción directa</li><li>- Concursos de Proyectos</li><li>-Asesorías y cofinanciamientos de Acción directa</li><li>- Emprendimiento</li></ul> <p>Descripción: Instrumentos de fomento para mejorar las condiciones de competitividad de grupos de empresas y la capacidad de gestión de los emprendedores y empresarios.</p>	1, 3
5	<p>Estudios de Preinversión y Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Estudios de Preinversión y Evaluación, en el nivel nacional</li><li>-Estudios de Preinversión y Evaluación, en el nivel regional</li></ul> <p>Descripción: Análisis, levantamiento de líneas de situación base, diagnósticos y propuestas que contribuyen a la coherencia del accionar del Servicio.</p>	1, 2, 6

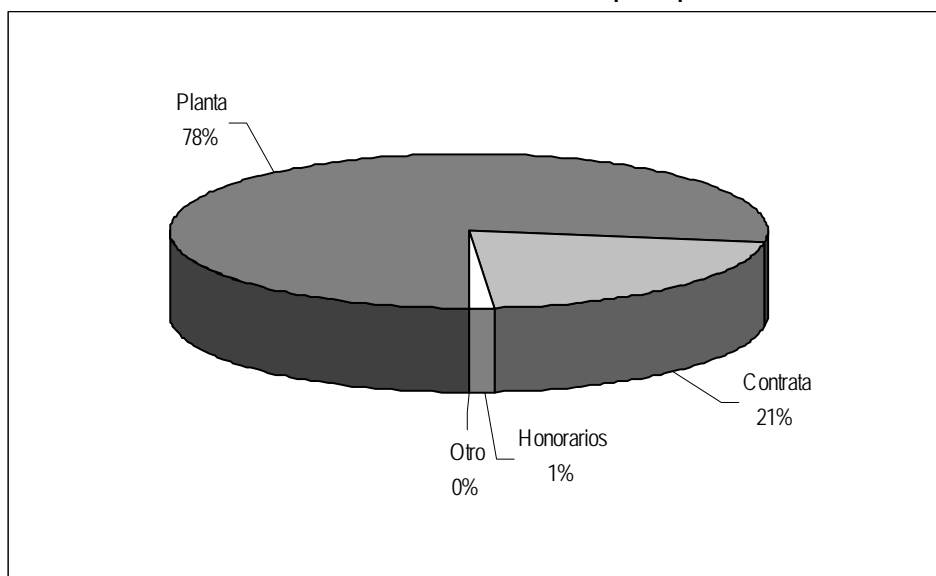
---

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo**

Cuadro 1 Dotación Efectiva <sup>1</sup> año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	80	90	170
Contrata	17	29	46
Honorarios <sup>2</sup>		3	3
Otro			
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>122</b>	<b>219</b>

- **Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato**



---

1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

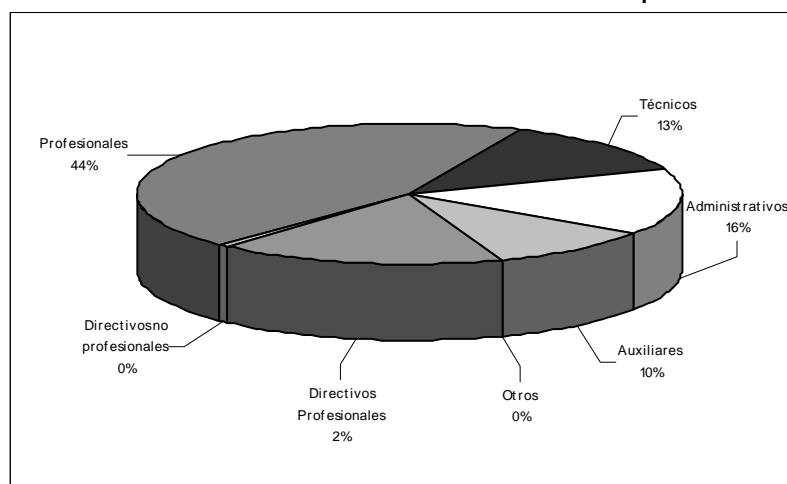
2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".



- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo

Cuadro 2 Dotación Efectiva <sup>3</sup> año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales <sup>4</sup>	6	32	38
Directivos no profesionales <sup>5</sup>	1		1
Profesionales <sup>6</sup>	39	58	97
Técnicos <sup>7</sup>	17	11	28
Administrativos	33	1	34
Auxiliares	1	20	21
Otros <sup>8</sup>			
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>122</b>	<b>219</b>

• Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

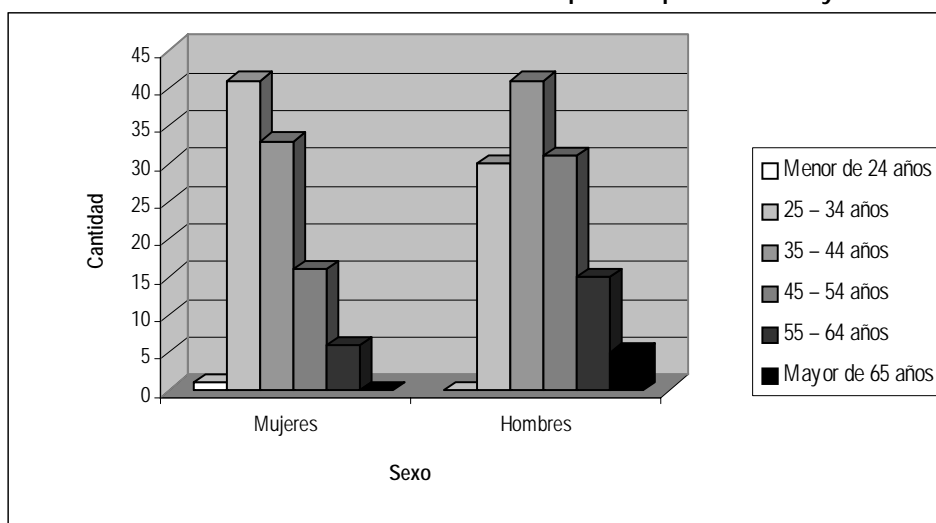
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

Cuadro 3 Dotación Efectiva <sup>9</sup> año 2004 Por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	1		1
25 – 34 años	41	30	71
35 – 44 años	33	41	74
45 – 54 años	16	31	47
55 – 64 años	6	15	21
Mayor de 65 años		5	5
TOTAL	97	122	219

• Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo



9 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

---

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2004**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos <sup>10</sup> año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	
Endeudamiento <sup>11</sup>	
Otros Ingresos <sup>12</sup>	9.582.824
TOTAL	9.582.824

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados <sup>10</sup> año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente <sup>13</sup>	9.056.496
De Capital <sup>14</sup>	131.697
Otros Gastos <sup>15</sup>	394.631
TOTAL	9.582.824

---

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

11 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

12 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

13 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

15 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

---

## 3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
  - Balance Global
  - Resultados de la Gestión Financiera
  - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
  - Informe de Programación Gubernamental
  - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
  - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
  - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
  - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
  - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

---

- **Cuenta Pública de los Resultados**

- **Balance Global**

Desde el punto de vista estratégico los principales logros del período 2004 fueron:

- La participación de SERCOTEC en 42 sistemas y focos de intervención sectoriales- territoriales, en las 13 regiones del país, con una metodología de formulación e implementación de planes de desarrollo, integrando a los actores locales tanto públicos como privados y la obtención de recursos extra presupuestarios para su materialización, los que totalizaron 52,9% del total de recursos operados. Ello permitió consolidar el trabajo interinstitucional en los territorios del programa Emprende Chile, desde la Región de Atacama a la Región de Los Lagos.
- La obtención de recursos financieros y transferencias tecnológicas hacia la micro y pequeña empresa, derivadas de convenios internacionales con la Unión Europea y SEBRAE de Brasil. La Unión Europea comprometió 1,39 millones de euros para que SERCOTEC implemente el componente "Buenas prácticas de gestión municipal" en el período 2004 –2007. Con la misma fuente, en el Programa Más Región, SERCOTEC evaluó y acompañó la puesta en marcha de iniciativas financiadas por el Banco de Proyectos. Con SEBRAE, continuó la relación de transferencia tecnológica, por medio de pasantías y el juego de negocios Desafío SEBRAE.
- La focalización de un 58,4% de los recursos del Programa Microempresas en asesorías y cofinanciamiento para el mejoramiento de las condiciones de entorno de las micro y pequeñas empresas, en materia de fortalecimiento gremial en 465 organizaciones; de fortalecimiento de las capacidades de fomento productivo en el 61% de los municipios; de acceso al financiamiento con 31.573 operaciones subsidiadas y el acceso a las tecnologías de información, donde el [www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl) entregó más de 400.00 servicios; y, la creación de un ambiente favorable al emprendimiento se vio reforzado con la tercera versión del Concurso de Proyectos de Innovación con la participación de 3.150 emprendedores, en forma individual y/o grupal.
- La gestión de calidad de las asesorías y cofinanciamientos de acción directa en las micro y pequeñas empresas, las que comprendieron 85 proyectos asociativos, 115 acciones colectivas y 161 proyectos de desarrollo de áreas de manejo, con la participación de 8.935 empresarios MIPE, con un gasto total de 1.215 millones de pesos.

---

Desde el punto de vista de metas de gestión, los cinco desafíos institucionales del año 2004 fueron:

**1. Fortalecimiento de la asociatividad empresarial**

En un 95% de los sistemas sectoriales-territoriales definidos en regiones participaron 465 organizaciones gremiales de micro y pequeñas empresas.

**2. Desarrollo de competencias de emprendimiento**

Diez mil ochocientos cincuenta y seis empresarios de micro y pequeño nivel de actividad fueron acompañados por SERCOTEC en sus procesos de desarrollo de competencias de emprendimiento, captura de oportunidades de mercados y desarrollo de nuevos emprendimientos.

**3. Poner el sistema de compras del Estado al alcance de los micro y pequeños empresarios.**

SERCOTEC colaboró en la capacitación de 146 organizaciones empresariales y 200 municipios en el uso del portal Chilecompra y dio a conocer la existencia de proveedores MIPE al 75% de los compradores públicos.

**4. APEC CHILE 2004**

El sub grupo Microempresas de las 21 economías del Foro Asia Pacífico desarrolló sus actividad en 2 reuniones internacionales organizadas y lideradas por SERCOTEC.

**5. Perfeccionamiento, focalización y ampliación del Programa de Acceso al Crédito**

SERCOTEC incentivó la bancarización de las microempresas, por medio de créditos del sistema financiero, de organismos intermedios de desarrollo y de fondos regionales de micro crédito, subsidiando 31.573 operaciones. Durante el año 2004, Sercotec realizó una evaluación del programa, encargada a una institución externa mediante licitación pública, con el propósito de evaluar el nivel de resultados alcanzado por el programa, la vigencia de las hipótesis que le dieron origen, lograr una descripción del universo empresarial al cual está dirigido, conocer la satisfacción de los clientes finales e intermedios (microempresas e instituciones financieras), junto con un análisis de los nuevos requerimientos y desafíos del sector de la microempresa en materia de acceso a financiamiento. A partir de los resultados de evaluación, se ha elaborado una propuesta de rediseño, pertinente a los requerimientos del sector de la MIPE y en coherencia con las orientaciones estratégicas de intervención sistémica del Servicio.

Los principales resultados de la evaluación indican que el programa ha sido exitoso, lográndose cumplir con los objetivos iniciales de desarrollar una plataforma especializada a nivel de la banca y de las OID para atender los requerimientos de crédito formal de las microempresas, las que han podido mejorar efectivamente sus condiciones de acceso a crédito bancario. La calificación otorgada por los clientes empresarios al servicio prestado, fue de un 92% excelente o bueno. Se pudo observar que por cada \$ 1 peso de subsidio se han otorgado en promedio \$ 13,2 en crédito.

**6. Desarrollo del acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación**

El balance de las actividades desarrolladas durante el año 2004 en los programas de uso y acceso a las tecnologías de información y comunicaciones, es positivo e indica un crecimiento sostenido en términos de las variables de medición de eficacia de estos programas. Los objetivos de Gobierno Electrónico de atender mejor a la gente, ser más eficientes en términos de tener una

---

mayor cobertura de atención y proveer canales de participación ciudadana, quedan expresados en las cifras logradas : 26.363 usuarios registrados en la Redsercotec a nivel nacional, de los cuales un 33% son mujeres; 27.300 servicios prestados como promedio mensual, a través de esta red; 95 infocentros operando en todo el país y 33.024 usuarios micro y pequeños empresarios incorporados (acumulados), a internet, a través de estos infocentros.

El desarrollo de estos programas ha contribuido a generar oportunidades para empresarios y emprendedores, quienes han recibido, información, herramientas y servicios, tales como cursos de capacitación, asesoría de profesionales, acceso a un centro de documentación, espacios de publicación, información para una mejor gestión empresarial, etc. Todo ello en la perspectiva de afianzar los negocios actuales y de generar nuevos negocios.

Cabe señalar que estos programas se han constituido en una fuente importante de servicios para el creciente segmento de los futuros empresarios (emprendedores).

---

## Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6  
Ingresos y Gastos años 2003 - 2004

Denominación	Monto Año 2003 M\$ <sup>16</sup>	Monto Año 2004 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>9.383.564</b>	<b>9.582.824</b>	
Ingresos de Operación	83.494	12.915	
Ventas de Activos	10.213	0	
Transferencias	9.039.181	9.420.091	
Otros Ingresos	58	33.264	
Operaciones años anteriores		380	
Saldo inicial de caja	250.618	116.174	
<b>GASTOS</b>	<b>9.383.564</b>	<b>9.582.824</b>	
Gastos en personal	2.631.782	2.713.162	
Bienes y servicios de consumo	974.582	954.780	
Prestaciones Previsionales	252.390	221.975	
Transferencias corrientes	5.057.571	5.166.581	
Inversión real	138.480	131.697	
Operaciones años anteriores	211.329	104.868	
Saldo final de caja	117.430	289.761	

Los ingresos totales aumentaron en M\$ 199.260 en el 2004, lo que representa un crecimiento del 2,12% respecto al año anterior. Este incremento obedece a una mayor transferencia de CORFO para el Programa Microempresa.

El gasto 2004 se ejecutó de acuerdo a lo programado.

---

<sup>16</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.



**Cuadro 7**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>17</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>18</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados <sup>19</sup> (M\$)	Diferencia <sup>20</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>6.326.642</b>	<b>9.578.655</b>	<b>9.582.824</b>	<b>-4.169</b>	
01			INGRESOS DE OPERACIÓN	40.768	11.000	12.915	-1.915	
06			TRANSFERENCIAS	6.259.811	9.420.091	9.420.091	0	
	62		De Otros Organismos del Sector Público	6.259.811	9.420.091	9.420.091	0	
		004	CORFO	6.259.811	8.209.811	8.209.811	0	
		005	Subsecretaría de Pesca	0	1.210.280	1.210.280	0	
07			OTROS INGRESOS	10	31.010	33.264	-2.254	
	79		Otros	10	31.010	33.264	-2.254	
10			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	0	380	380	0	
11			SALDO INICIAL DE CAJA	26.053	116.174	116.174	0	
			<b>GASTOS</b>	<b>6.326.642</b>	<b>9.578.655</b>	<b>9.582.824</b>	<b>-4.169</b>	
21			GASTO EN PERSONAL	2.756.839	2.725.504	2.713.162	12.342	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	983.564	954.780	954.780	0	
24			PRESTACIONES PROVISIONALES	1.096	252.596	251.100	1.496	
	30		Prestaciones Provisionales	1.096	252.596	251.100	1.496	
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2.459.849	5.396.835	5.395.842	993	
	31		Transferencias al Sector Privado	2.452.195	5.394.835	5.393.921	914	
		001	Salas cunas	6.115	10.115	9.201	914	
		142	Programa Fomento de la Microempresa	2.446.080	4.174.440	4.174.440	0	
		143	Programa Reconversión Laboral Trabajadores Sector Pesquero Industrial	0	1.210.280	1.210.280	0	
	34		Transferencias al Fisco	6.625	2.000	1.921	79	
		001	Impuestos	6.625	2.000	1.921	79	
	36		Cumplimiento de Sentencias	1.029	0	0	0	
31			INVERSIÓN REAL	132.909	131.697	131.697	0	
	50		Requisitos de inversión funcionamiento	52.030	50.818	50.818	0	
	51		Vehículos	0	8.560	8.560	0	
	56		Inversión en Informática	80.879	72.319	72.319	0	
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	10	104.868	104.868	0	
90			SALDO FINAL DE CAJA	12.375	12.375	31.375	-19.000	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

20 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

El presupuesto final 2004 experimentó un incremento 51% con respecto a lo aprobado en la Ley de Presupuesto. Se explica por un suplemento presupuestario de CORFO para el Programa Microempresa. Además la Sub Secretaría de Pesca transfirió fondos para operar el Programa de Reconversión para ex tripulantes pesqueros industriales, por la suma de \$ 1.210 millones.

Cuadro 8 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>21</sup>			Avance <sup>22</sup> 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{23} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	$(6-5)/6 = 16,67\%$	$(6-5)/6 = 16,67\%$	$(6-4)/6 = 33,33\%$	199,94	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}^{24}]$	Miles \$	16.033	15.957	16.749	104,96	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 25} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$	%	120%	140%	140,6%	100,4	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{26} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$		n.c.	n.c.	n.c.		

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

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

23 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

24 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

25 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

---

## - Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos en cada uno de los productos estratégicos del Servicio:

### Producto Estratégico 1

**“Planes integrados de desarrollo para la micro y pequeña empresa, preferentemente en territorios/sectores, y la obtención de recursos para su materialización.”**

SERCOTEC trabajó durante el año 2004 en 42 sistemas y focos de intervención sectoriales - territoriales, en las 13 regiones del país, con una metodología de formulación e implementación de planes de desarrollo, integrando a los actores locales tanto públicos como privados. Se consolida el trabajo implementado en región, iniciado el año 2003 por los gobiernos regionales.

Ello le permitió al Servicio apalancar recursos de fuentes extra presupuestarias, los que alcanzaron un 52,9% del total de recursos operados. La meta 2004 en esta materia alcanzaba un 33,3%. Mediante la postulación al FNDR se obtuvo 1.512 millones de pesos de los Gobiernos Regionales.

Esta articulación de esfuerzos ha generado resultados visibles en materia de desarrollo de negocios y empleo. Basado en ellos, el Presidente Lagos anunció en el Encuentro Nacional de la Pequeña Empresa (Agosto 2004) la puesta en marcha del Programa Chile Emprende a contar del Presupuesto 2005, que articulará al conjunto de las instituciones que operan instrumentos de fomento en regiones, bajo la dirección de cada Intendente.

Para mayor información véase nota 3 del Anexo N° 1.

### Producto Estratégico 2

**“Transferencias tecnológicas y de recursos financieros hacia la micro y pequeña empresa, derivadas de convenios internacionales”**

Durante el año 2004 la Unión Europea aprobó el Proyecto “Apoyo a la creación y desarrollo de empresas innovadoras” del cual SERCOTEC formuló e implementará uno de sus componentes: “Buenas prácticas de gestión municipal”, al cual la Unión Europea aportará 1,39 millones de euros.

SERCOTEC tuvo a su cargo la evaluación técnica de las iniciativas presentadas por los empresarios de la IV Región de Coquimbo al Fondo del Proyecto Más Región, el que financió 72 proyectos con 183 millones de pesos.

SERCOTEC continuó la relación de transferencia tecnológica con SEBRAE de Brasil, por medio de pasantías de empresarios participantes del Concurso de Emprendimiento y el acompañamiento virtual a los 1.182 estudiantes universitarios chilenos que participaron del juego de negocios Desafío SEBRAE 2004.

Un 3,5% de los recursos financieros totales fueron obtenidos de la cooperación externa, en el período.

---

### Producto Estratégico 3

#### **“Asesorías y cofinanciamiento para el mejoramiento de las condiciones de entorno”**

El entorno es el ambiente económico, social, normativo e institucional en el que se crean y desarrollan las empresas. A fin de mejorar las condiciones de entorno, SERCOTEC privilegia la asociatividad, el fortalecimiento gremial, el desarrollo de las capacidades de fomento productivo de los municipios; el acceso de las empresas MIPE a fuentes de financiamiento y a las tecnologías de información y comunicaciones; y, la creación de condiciones favorables al emprendimiento.

Un 58,4% de los recursos del Programa Microempresas gastados en el año 2004 financiaron instrumentos de mejoramiento del entorno. En materia de fortalecimiento gremial apoyó a 465 organizaciones empresariales. Fortaleció las capacidades de fomento productivo en el 61% de los municipios atendiendo también a grupos de Municipios. En materia de acceso al financiamiento, a través de los instrumentos de acceso al crédito, un 4,9% de los micro y pequeños empresarios han accedido a la banca formal. Las tecnologías de información se han puesto al servicio de las empresas MIPE por medio de la red nacional de infocentros y del portal [www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl) el que entregó más de 400.00 servicios, atendiendo a un total de 26.363 empresarios y emprendedores durante el año 2004.

En materia de emprendimiento, se realizó la tercera versión del Concurso de Proyectos de Innovación Regional y Nacional, denominado “La ruta del emprendimiento”, con la participación de 3.150 emprendedores, en forma individual y/o grupal, con el respaldo de las organizaciones que integran el Programa Chile Emprende, más el Instituto de la Juventud, el Consejo Nacional de la Cultura y de las Artes, SERNAM, SERNATUR, SERNAPESCA, CONAPYME y el diario Las Últimas Noticias. En las diversas acciones de emprendimiento desarrolladas durante el año, participó el 2% de la totalidad de los empresarios MIPE.

Para mayor información véase las notas 1, 2, 4, 7, 8,9 y 10 del Anexo N° 1.

### Producto Estratégico 4

#### **“Asesorías y cofinanciamientos de acción directa en las micro y pequeñas empresas. ”**

Se desarrollaron 85 proyectos asociativos, 115 acciones colectivas y 161 proyectos de desarrollo de áreas de manejo, con la participación de 8.935 empresarios MIPE, con un gasto total de 1.215 millones de pesos.

Se obtuvo 520 millones de pesos de CORFO para proyectos de fomento (PROFO) y asistencias técnicas colectivas (FAT).

Un 64,7% de los proyectos asociativos registraron aumentos de ventas en el período.

Para mayor información véase nota 5, del Anexo N° 1.

### Producto Estratégico 5

---

### **“Estudios de Preinversión y Evaluación”**

Estos estudios tienen por finalidad revisar, evaluar y perfeccionar los programas e instrumentos y desarrollar nuevas herramientas de gestión que permitan mejorar la pertinencia, calidad y resultados de la acción de fomento en el sector MIPE.

Los estudios más destacados del período fueron: la “evaluación y rediseño del Programa de Acceso al Crédito”, “gestión de calidad para Proyectos Asociativos” y el diseño del “Programa de Organizaciones gremiales”.

Estos estudios han conducido a una progresiva focalización del gasto del Servicio en los sistemas de intervención definidos, la que alcanzó el año 2004 al 84,4%, para una meta anual del 78,9%.

Para mayor información véase nota 3 del Anexo N° 1.

### **Productos de Gestión Institucional**

En este ámbito cabe destacar que SERCOTEC implementó un registro computacional de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS), que permitió responder un 94% de las consultas dentro del plazo legal; un 92,8% de las acciones contempladas en el Plan institucional de comunicaciones se llevaron a cabo exitosamente; el 100% de las adquisiciones del nivel central se hicieron de acuerdo a las normas del sistema Chilecompra y, el número de funcionarios capacitados en el período aumento al 91,4% por el mayor uso de herramientas de capacitación a distancia (e-learning).

---

## • Cumplimiento de Compromisos Institucionales

### - Informe de Programación Gubernamental

A continuación se presenta un recuento del grado de cumplimiento de las metas establecidas para el año 2004 con el Ministerio de Economía:

**1) Fortalecimiento de la Asociatividad Empresarial:** SERCOTEC apoyó a 465 organizaciones empresariales de la MIPE en 210 proyectos de fortalecimiento gremial, logrando que en el un 95% de los sistemas sectoriales - territoriales definidos en regiones participaran organizaciones empresariales del sector de la MIPE. La meta inicial de trabajar con 150 a 200 organizaciones empresariales, fue ampliamente superada, al igual que el grado de participación esperado en los sistemas (90%).

**2) Emprendimiento:** SERCOTEC acompañó a 10.856 micro y pequeños empresarios en procesos de desarrollo de competencias, captura de oportunidades, nuevos emprendimientos innovadores y acceso a nuevas tecnologías de información. La meta de 10.000 empresarios se superó a través de la realización de concursos de emprendimiento, asistencias técnicas, proyectos asociativos, capacitación y consultoría en línea así como seminarios de formación empresarial.

**3) Poner el sistema de compras del Estado al alcance los micro y pequeños empresarios:** SERCOTEC colaboró en la capacitación básica de profesionales en 200 municipios, en el uso del portal Chile Compra, duplicando la meta originalmente propuesta. De ellos, 136 municipios están asociados a los sistemas de intervención de SERCOTEC. Asimismo promovió el sistema de compras públicas en 146 organizaciones empresariales MIPE. En coordinación con la Dirección de Compras y Contratación Pública (ChileCompra) dio a conocer la existencia de proveedores MIPE a 715 de las 955 instituciones públicas compradoras regionales, lo que equivale al 75% del universo. Con ellos se superó ampliamente la meta de dar a conocer esta oferta al 30% de los compradores públicos.

**4) APEC-CHILE 2004:** SERCOTEC estuvo a cargo de la organización, coordinación y desarrollo de las actividades del Subgrupo microempresas (SGME) de las 21 economías APEC, lo que se tradujo en 2 reuniones internacionales: una en Vancouver/Canadá en marzo de 2004 y la final en Santiago de Chile en octubre, en conjunto con la 3ra. reunión del grupo de trabajo de Pequeña y Mediana Empresa. Asimismo estuvo a cargo de elaborar el Plan de trabajo del Subgrupo para 2005.

**5) Programa de Acceso al Crédito.** SERCOTEC incentivó la bancarización de las microempresas por medio de un subsidio a 31.573 operaciones de crédito del sistema financiero formal, superando la meta anual de 30.000. Incorporó 2 nuevos operadores: la Cooperativa Oriencoop y Banco Falabella. Sin embargo, el porcentaje de concentración de créditos en la Región Metropolitana fue superior a lo programado, 38% en vez de 30%, por lo que corresponde desconcentrar aún más las operaciones en el año 2005. Por su parte el denominado Fondo del Maule cursó sólo 216 operaciones, bajo la meta de 600 establecida. Finalmente, las recomendaciones propuestas por los consultores que estudiaron la reformulación de este programa, fueron incorporadas en el período.

Ver información complementaria en anexo N° 3: "Programación Gubernamental".

---

- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas /  
Instituciones<sup>27</sup> Evaluadas<sup>28</sup>

El servicio no tiene programas evaluados con compromisos vigentes durante el período comprendido entre los años 1999 y 2004.

---

27 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

28 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

---

- **Avances en Materias de Gestión**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

El Servicio dio cumplimiento total en 10 de los 11 sistemas del PMG, lo que equivale a un 94 por ciento de logro.

**Área Recursos Humanos**

En el ámbito de la capacitación, SERCOTEC terminó un estudio de identificación de brechas de competencias de todos los trabajadores de la Institución, entre las adquiridas y las requeridas para el buen desempeño de cada cargo. Éste sistema iniciará su proceso de preparación a la certificación de calidad durante el año 2005.

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad trabajó con los encargados regionales y los profesionales de la Asociación Chilena de Seguridad, en la determinación del riesgo de las diferentes unidades del Servicio.

En materia de evaluación de desempeño, se modificó el periodo de la evaluación anual, quedando de marzo de un año a febrero del año siguiente.

**Área Atención a Usuarios**

En el sistema Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias se cumplió a satisfacción con la etapa VI del sistema. SERCOTEC implementó un registro computacional de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS), que permitió responder un 94% de las consultas dentro del plazo legal. Ello además se tradujo en la estandarización de registros, en la emisión de informes de desempeño y en los controles de calidad de la atención, tanto presencial como virtual en [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl) y [www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl). Se realizó una capacitación intensa a todos los encargados de la atención a usuarios, con el apoyo de la contraparte técnica.

**Área Gobierno Electrónico, nuevo.**

El Servicio dio cumplimiento a los requerimientos técnicos de las etapas I y II, producto de lo cual se evaluó una cartera de proyectos y se estructuró un Plan de trabajo en torno a 4 desarrollos informáticos de cara a los clientes: el portal [www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl), el portal [www.infocentros.cl](http://www.infocentros.cl), el módulo de supervisión del Programa de Acceso al Crédito y el Sistema de Gestión del Desarrollo Local; y un desarrollo de gestión de soporte interno: Sistema de gestión por competencias.

**Área Planificación / Control De Gestión /Gestión Territorial Integrada**

Se cumplió con las 6 etapas validadas por la instancia correspondiente del sistema Planificación y Control de Gestión, siendo lo más destacado del quehacer anual: la descripción de los procesos de toma de decisión asociados a los indicadores de desempeño estratégicos y los informes de gestión por proceso.



---

En cuanto al nuevo PMG Gestión Territorial Integrada, se dio cumplimiento a las etapas I y II, correspondientes al diagnóstico de los productos estratégicos y a la formulación del plan para el perfeccionamiento de la perspectiva territorial, en la entrega de sus productos a los usuarios, clientes y beneficiarios. Se destaca la articulación y concertación de actores y recursos, locales y regionales, públicos y privados, en torno a objetivos estratégicos, definidos en coherencia con las Estrategias Regionales de Desarrollo.

El informe final del sistema de Auditoría tuvo observaciones de la entidad validadora, por lo cual el Servicio no aprobó las etapas II y III.

**Área Administración Financiera.**

SERCOTEC cumplió con los compromisos asociados a los Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público y Financiero Contable, en las etapas VI y V respectivamente.

A partir del diagnóstico de los procesos y sistemas de información financieros y contables se acordó con la DIPRES postergar la implantación del SIGFE, etapa VI del PMG Financiero Contable, para el año 2005, una vez que esta nueva aplicación pueda dar respuesta, a lo menos, a los requerimientos de información que entrega el sistema financiero contable vigente, cuya homologación se encuentra en estudio.

**Área Enfoque de Género.**

Se continuó en la tarea de consolidar el posicionamiento del enfoque de género en el nivel estratégico y operacional del Servicio. Asimismo, Sercotec incorporó a SERNAM a las instancias regionales de decisión de los recursos de fomento productivo.

## - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

El Servicio dio cumplimiento en un 99,11% a las metas formuladas en el Convenio de Desempeño Colectivo de sus 18 equipos de trabajo, con lo cual todos ellos alcanzaron el máximo de incremento de desempeño, un 4%. El grado de cumplimiento de las metas fue auditado tanto internamente como por parte de Auditoría Ministerial.

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Dirección Regional Tarapacá	13	96,9	4%
Dirección Regional Antofagasta	09	100	4%
Dirección Regional Atacama	08	100	4%
Dirección Regional Coquimbo	09	100	4%
Dirección Regional Valparaíso	11	100	4%
Dirección Regional L.B. O'Higgins	10	100	4%
Dirección Regional Maule	12	100	4%
Dirección Regional Bío Bío	19	100	4%
Dirección Regional Araucanía	12	100	4%
Dirección Regional Los Lagos	18	98,9	4%
Dirección Regional Aysén	08	100	4%
Dirección Regional Magallanes	08	100	4%
Dirección Regional Metropolitana	18	100	4%
Gerencia General y Unidades de Apoyo	19	96,75	4%
Gerencia de Planificación y Desarrollo	04	91,5	4%
Gerencia de Administración y Finanzas	18	100	4%
Gerencia de Personas	09	100	4%
Gerencia de Operaciones	12	100	4%
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo</b>		<b>99,11 %</b>	<b>4%</b>

---

**- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales.

---

## - Avances en otras Materias de Gestión

### **Planificación corporativa y regional.**

Durante el año 2004 el Servicio realizó un análisis de coherencia entre objetivos estratégicos, productos estratégicos, metas anuales por centro de responsabilidad, medios disponibles e indicadores de desempeño, tanto en el nivel corporativo como en regiones. Ello implicó mejoras significativas en su Sistema de Información de Gestión.

### **Concurso interno de proyectos.**

A fin de mejorar la calidad de los proyectos con empresarios, se realizó la segunda versión del "Concurso Interno de Proyectos", la que distribuyó \$ 800 millones entre las 63 iniciativas mejor evaluadas de un total de 175 proyectos por \$ 2.153 millones, los que fueron elaborados por los profesionales de las 13 Direcciones Regionales en conjunto con organizaciones gremiales, municipios y grupos de empresarios.

### **Estudio de evaluación y rediseño del Programa de acceso al crédito**

Definió la matriz de marco lógico para el Programa, considerando los conceptos relacionados con el fin, el propósito, componentes, actividades y supuestos relacionados. Definió indicadores a nivel de resultados intermedios y a nivel de producto, en tres dimensiones: eficacia, calidad y eficiencia. El análisis se realizó por nivel de objetivos, distinguiendo Bancos y Organismos Intermedios de Desarrollo. El análisis de los indicadores permitió obtener resultados intermedios para el propósito, donde a nivel de eficacia se comprueba la positiva evolución de la cobertura alcanzada por el Programa. En términos de calidad se obtuvieron buenas calificaciones de los microempresarios en el acceso al crédito. Los resultados a nivel de producto para los Bancos indican el aumento de la eficacia en términos de cobertura de subsidios, el excelente nivel de satisfacción usuaria que tiene el Programa con las instituciones intermediarias y el mejoramiento de los niveles de eficiencia, reflejado básicamente en la disminución de los subsidios respecto a los créditos colocados. Dentro de los resultados relevantes de la encuesta a usuarios es posible apreciar que la tasa de créditos otorgados/créditos solicitados en las instituciones participantes en el PAC corresponde al 96,6%. El acceso al crédito tiene una nota promedio de 5,7, por parte de los encuestados, con una moda y mediana de 6. En general el programa es evaluado como muy exitoso. A partir de dichos resultados la consultora propuso una serie de modificaciones al Programa, las que fueron implementadas.

### **Evaluación de la satisfacción de clientes en el portal [www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl)**

SERCOTEC implementó un sistema en línea de medición de satisfacción por los servicios prestados por el portal a los micro y pequeños empresarios que acceden al servicio "Asesorías en línea". Su medición arrojó un 82% de satisfacción en las categorías excelente y satisfactorio.

### **Perfeccionamiento e Implementación de un Modelo de Gestión de Proyectos Asociativos de Calidad**

Durante el año 2004 se efectuó una consultoría para establecer dicho modelo, el que entrará en régimen a partir de enero de 2005, para optimizar el uso de los recursos públicos y privados así como la calidad de la gestión asociativa.

---

- **Proyectos de Ley**

El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2004.

---

## 4. Desafíos 2005

### Desafío N° 1:

**Impulsar la implementación del Programa Chile Emprende** en todas las regiones del país, con el objeto de potenciar y fortalecer el desarrollo de MIPES, con una estrategia común y articulada de los instrumentos de Fomento Productivo

SERCOTEC impulsará en cada región, bajo la dirección del Intendente:

- a) la gestión de instrumentos de fomento bajo una estrategia común,
- b) promoverá la flexibilidad presupuestaria otorgada por la Ley de Presupuesto (glosas) y
- c) la coordinación y operación regional del Programa, sumando los esfuerzos públicos y privados

### Desafío N° 2:

**Desarrollar Mercados para las micro y pequeñas empresas**

SERCOTEC mejorará el acceso de las micro y pequeñas empresas a las oportunidades de negocios.

- a) En el mercado de compras y contratos públicos, potenciará la calidad de la oferta de los productos y servicios de estas empresas, promoviéndolos por medio de una vitrina virtual MIPE en Chile compra.
- b) Apoyará la realización de ferias temáticas.
- c) Fortalecerá a intermediarios especializados en la comercialización de sus productos y servicios.
- d) Apoyará el diseño y puesta en marcha un procedimiento de exportación simplificado de productos MIPE.

### Desafío N° 3:

Mejorar las ofertas de capacitación y servicios financieros a las micro y pequeñas empresas.

- a) SERCOTEC detectará y canalizará los requerimientos de capacitación de las micro y pequeñas empresas, contribuyendo al uso eficiente del FONCAP MIPE.
- b) En materia financiera, SERCOTEC focalizará en los territorios priorizados por el Programa Chile Emprende los incentivos para el acceso a financiamiento formal de los microempresarios.
- c) Cofinanciará proyectos innovadores con Capital Semilla.

---

## 5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- Anexo 5: Transferencias Corrientes
- Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- ## Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Programas e Instrumentos de fomento orientados al entorno.	Porcentaje de municipios del país en Programa Orientado al Entorno (POE)	(N° de Municipios en Programa POE/N° Total Municipios País)*100%	%	59.9	54.1	61.1	41.2	Si	148.00	1
Programas e Instrumentos de fomento orientados al entorno.	Enfoque de Género: No Porcentaje de gasto en Programa Municipios sobre el total del gasto del Programa MIPE	(Gasto en Programa Municipio/Total Gasto en Programa MIPE)*100%	%	3.4	6.2	10.9	3.0	Si	363.00	2
Secretarías Ejecutivas de Comités nacionales y regionales; mesas públicas privadas asociadas al trabajo por sistemas de intervención.	Enfoque de Género: No Porcentaje de apalancamiento de recursos extrapresupuestarios sobre el total de recursos operados	(Monto de recursos extrapresupuestarios/Monto total de recursos operados)*100	%	44.3	33.9	53.0	33.3	Si	159.00	3
Programas e Instrumentos de fomento orientados al entorno.	Enfoque de Género: No Porcentaje de Proyectos de Acción Directa (PAD) MIPE con respaldo de municipios	(Número de Proyectos (PAD) MIPE con respaldo de municipios/Número total de proyectos (PAD) MIPE)*100	%	26.0	25.7	71.0	26.0	Si	273.00	4
Programas e Instrumentos de fomento de apoyo directo al sector Mipe.	Enfoque de Género: No Porcentaje de proyectos asociativos que cumple objetivos específicos sobre el total de proyectos asociativos ejecutados en el año	(N° de proyectos asociativos que cumple objetivos en el año/N° total de proyectos asociativos ejecutados en el año)*100	%	68.0	75.6	100.0	92.3	Si	108.00	

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.



**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Programas e Instrumentos de fomento de apoyo directo al sector Mipe.	Porcentaje de proyectos asociativos con incremento en las ventas sobre el total de proyectos asociativos ejecutados durante el año	(Número de Proyectos Asociativos Ejecutados con Incremento de Ventas/Número Total de Proyectos Asociativos Ejecutados en el año)*100	%	63.3	60.5	64.7	69.2	No	93.00	5
	Enfoque de Género: No									
Convenios interinstitucionales, provinciales, regionales, nacionales e internacionales, de cooperación e intercambio.	Porcentaje de apalancamiento de recursos extrapresupuestarios sobre el total de recursos operados	(Monto de recursos extrapresupuestarios/Monto total de recursos operados)*100	%	44.3	33.9	53.0	33.3	Si	159.00	6
	Enfoque de Género: No									
Programas e Instrumentos de fomento orientados al entorno.	Porcentaje de Proyectos de Acción Directa (PAD) MIPE con respaldo de organizaciones gremiales	(Número de Proyectos PAD MIPE con respaldo de asociaciones gremiales/Número de Proyectos PAD MIPE)*100	%	8.8	13.5	73.0	28.0	Si	261.00	7
	Enfoque de Género: No									
Programas e Instrumentos de fomento orientados al entorno.	Porcentaje de gasto en Programa con Organizaciones Gremiales sobre el total de gasto en Programa MIPE	(Gasto en Programa con organizaciones gremiales/Total de Gasto Programa MIPE)*100	%	1.6	19.8	26.8	8.0	Si	335.00	8
	Enfoque de Género: No									
Programas e Instrumentos de fomento orientados al entorno.	Porcentaje de empresarios MIPE incorporados a la RedSercotec	(Número de nuevos usuarios registrados en el año t/Universo de empresarios MIPE)*100	%	1.1	3.0	4.1	3.9	Si	105.00	
	Enfoque de Género: Si									
Programas e Instrumentos de fomento orientados al entorno.	Porcentaje del gasto total MIPE destinado a Proyectos de Entorno (POE)	(Gasto en Programas de Entorno/Total Gastos en Programa MIPE)*100	%	23.0	57.1	58.4	52.6	Si	111.00	
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Programas e Instrumentos de fomento orientados al entorno.	Tasa de variación anual de nuevos usuarios en RedSercotec	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de nuevos usuarios registrados en RedSercotec en año } t}{\text{N}^\circ \text{ de nuevos usuarios registrados en RedSercotec en año } t-1}\right) * 100$	%	NC	75.1 1225 4.0	36.9 2636 3.0	106.4 2500 0.0	Si	105.00	
	Enfoque de Género: No									
Programas e Instrumentos de fomento orientados al entorno.	Porcentaje de nuevos usuarios MIPE incorporados a Internet a través de los Infocentros	$\left(\frac{\text{Número de nuevos usuarios registrados en el año } t}{\text{Universeo de empresarios MIPE}}\right) * 100$	%	2.3	3.4	5.1	3.9	Si	131.00	9
	Enfoque de Género: No									
Programas e Instrumentos de fomento de apoyo directo al sector Mipe.	Porcentaje de usuarios que califican los servicios como más que satisfactorios en Programas de Acción Directa (PAD)	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de empresarios que se declara "Satisfecho" con los Programas de Acción Directa (PAD)}}{\text{Total de empresarios en Programas de Acción Directa encuestados}}\right) * 100$	%	76	0	83	80	Si	104.00	
	Enfoque de Género: No									
Programas e Instrumentos de fomento orientados al entorno.	Tasa de variación anual de nuevos usuarios en Red de Infocentros	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de nuevos usuarios registrados en Red de Infocentros en año } t}{\text{N}^\circ \text{ de nuevos usuarios registrados en Red de Infocentros en año } t-1}\right) * 100$	%	NC	46.7 2193 2.0	50.6 3302 4.0	13.6 2500 0.0	Si	132.00	10
	Enfoque de Género: No									
Programas e Instrumentos de fomento orientados al entorno.	Porcentaje de empresarios MIPE incorporados a la banca formal a través del Programa de Acceso al Crédito (PAC)	$\left(\frac{\text{Número de nuevos empresarios MIPE incorporados a la banca}}{\text{Universeo de empresarios MIPE}}\right) * 100$	%	4.8	4.9	4.9	4.6	Si	107.00	
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		3.5 7.8	2.5 2.4	2.5 2.3	3.2 8.0			

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Programa de Preinversión.	Porcentaje del presupuesto MIPE ejecutado al interior de los sistemas sobre el total de gasto MIPE	(Presupuesto del Programa MIPE ejecutado en sistemas/Presupuesto total del Programa MIPE ejecutado en el año)*100	%	60.2	69.5	84.4	79.0	Si	107.00	
Enfoque de Género: No										
Programas e Instrumentos de fomento orientados al entorno.	Tasa de variación anual de empresarios MIPE incorporados a la banca formal en PAC	((N° de nuevos empresarios MIPE incorporados a la banca en año t/N° de nuevos empresarios MIPE incorporados a la banca en año t-1)-1)*100	%	3.1	-1.4	20.0	20.0	Si	105.00	
				NC	3.0	3.0	0.0			
Enfoque de Género: No										
Institucional	Porcentaje de funcionarios capacitados en el año respecto de la dotación efectiva	(N° funcionarios capacitados año/Dotación efectiva año)*100	%	75.1	76.0	91.4	85.1	Si	107.00	
Enfoque de Género: No										
Institucional	Porcentaje de gastos de administración sobre el total de gasto efectivo	(Gastos de Administración Asociados a Subtítulos 21 y 22/Total Gato Efectivo Subtítulos 21, 22, 25 y 31)*100	%	9.0	9.3	8.4	8.9	Si	106.00	
Enfoque de Género: No										

Porcentaje global de cumplimiento:95

**Notas:**

- 1.- Fue importante la materialización de planes comunales de fomento productivo e implementación de software de apoyo al fomento productivo (Sistema de Gestión de Desarrollo Local) de los municipios, lo cual incidió en el interés demostrado por grupos de Municipios, aumentando la cobertura del instrumento. Agréguese a lo anterior el plan de difusión de empresas familiares.
- 2.- El logro observado se debe en gran parte a la focalización de recursos en el trabajo con municipios, apoyando la implementación de los planes comunales de fomento e implementación de un software de apoyo al fomento productivo comunal. Además el Concurso Interno de Proyectos, implementado en el período, generó gran interés en los Municipios, reflejado en una cantidad importante de proyectos asociados a éstos. Este resultado implicó una asignación adicional de presupuesto para las regiones que concursaron, aumentando el % del gasto de este instrumento.

- 
- 3.- Se consolida el trabajo implementado en regiones, iniciado el año 2003 con los gobiernos regionales . Dicho trabajo se reflejó en un mayor acceso a recursos FNDR mediante convenios marcos, obteniéndose un resultado exitoso por sobre la meta , destacándose los logros obtenidos, en materia de apalancamiento, por las regiones Metropolitana, Los Lagos, y El Maule. Dichos recursos fueron destinados principalmente a asistencia técnica para el sector de la MIPE, así como a capital semilla, y subsidios para el acceso de éste sector a créditos.
- 4.- El comportamiento de este indicador está directamente relacionado con el comportamiento de los indicadores señalados en las notas 1 y 2 anteriores. Contribuye también al logro alcanzado por este indicador, la implementación de directrices específicas en la Guías Operativas 2004, incentivando la realización de proyectos de acción directa con el respaldo de los Municipios, de las comunas en las cuales estos proyectos se insertan.
- 5.- . Según observaciones del Auditor Interno de SERCOTEC a los medios de verificación de este indicador, se corrigió el número original de 68 proyectos asociativos ejecutados con incremento de ventas, restándole 13 proyectos que no contaban con los debidos respaldos que acreditaran el incremento, por lo que sólo quedó un número total 55 proyectos que acreditaron debidamente el incremento en sus ventas. Esto arroja un cumplimiento de un 93% de la meta 2004. Cabe hacer presente que este indicador se medirá a futuro con la información que el Servicio de Impuestos Internos proporcione directamente al Servicio sobre esta variable.
- 6.- Se consolida el trabajo implementado en regiones, iniciado el año 2003 con los gobiernos regionales . Dicho trabajo se reflejó en un mayor acceso a recursos FNDR mediante convenios marcos, obteniéndose un resultado exitoso por sobre la meta, destacándose los logros obtenidos, en materia de apalancamiento, por las regiones Metropolitana, Los Lagos, y El Maule. Dichos recursos fueron destinados principalmente a asistencia técnica para el sector de la MIPE, así como a capital semilla, y subsidios para el acceso de éste sector a créditos.
- 7.- Durante el período se amplió y profundizó el trabajo con organizaciones gremiales de la MIPE, dada la trayectoria que se venía desarrollando por varios años en esta línea de trabajo, con las organizaciones vinculadas a los sectores de la pesca artesanal, así como con las cámaras de comercio y de turismo. El propósito central de este instrumento es fortalecer la representatividad y capacidad de gestión de estas organizaciones, siendo relevante para ello, el respaldo a proyectos específicos que benefician a su sector. Por su parte , para los empresarios , contar con el apoyo de su gremio , contribuye a un mejor desarrollo de sus proyectos. Estos logros que se ven reflejados en el indicador, son el resultado de la consolidación de un trabajo con los gremios y el desarrollo alcanzado por éstos. Algunas regiones que tienen una mayor preponderancia con el trabajo de pesca artesanal, como es el caso de la Región de Los Lagos, concentraron gran parte de sus recursos en este instrumento.
- 8.- Dado que el interés y compromiso de los gremios por desarrollar su sector y mejorar su gestión, superó las expectativas, lo cual se vio reflejado en un mayor aporte al cofinanciamiento de acciones, con este propósito el Servicio focalizó recursos para trabajar en éste ámbito , lo que tuvo su efecto en el indicador.
- 9.- Se materializaron acuerdos de complementación con otras instituciones (SII, Municipios, etc.) lo que permitió una mayor participación e incorporación de los usuarios MIPE en las acciones y contenidos asociados a la alfabetización digital, facturación electrónica entre otros.
- 10.- Ver nota explicativa relativa al indicador " Porcentaje de nuevos usuarios MIPE incorporados a internet a través de los infocentros", dado que este indicador posee los mismos operandos de cálculo .

## • Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 11 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>31</sup> 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004		
Planes integrados de desarrollo, en el nivel nacional, para la micro y pequeña empresa y la obtención de recursos para su materialización	Porcentaje de apalancamiento de recursos extra presupuestarios sobre el total de recursos operados <sup>32</sup>	$(\text{Monto de recursos extra presupuestarios} / \text{Monto total de recursos operados}) * 100$	%	34.6	33.9	52,9	156	Nota 1
Asesorías y cofinanciamiento, en el nivel nacional, para el mejoramiento de las condiciones de entorno	Porcentaje del gasto total del Programa Microempresa destinado a instrumentos orientados al entorno	$(\text{Gasto en instrumentos orientados al entorno} / \text{Gasto Total en el Programa Microempresa en regiones}) * 100$	%	23,0	57.1	58,4	102,3	
Asesorías y cofinanciamiento, en el nivel regional y local, para el mejoramiento de las condiciones de entorno	Porcentaje de municipios que realizan gestión en fomento productivo	$(\text{N}^\circ \text{ de Municipios que realizan gestión en fomento productivo} / \text{N}^\circ \text{ Total Municipios País}) * 100$	%	59.9	54.1	61,1	112,9	
Estudios de Preinversión y Evaluación, en el nivel regional.	Porcentaje del presupuesto Programa Microempresa ejecutado en los sistemas de intervención definidos sobre el total de gasto del Programa	$(\text{Monto total Presupuesto del Programa Microempresa ejecutado en sistemas de intervención definidos} / \text{Gasto total del Programa Microempresa en regiones}) * 100$	%	60.2	69.5	84.4	121,4	Nota 2

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

32 Según Resolución de Gerencia General N° 8029, del 07/05/2002, los ingresos extra presupuestarios son los recursos de terceros que opera SERCOTEC en el desarrollo de sus programas de fomento. Estos se registran contablemente como administración de fondos de terceros.

**Cuadro 11**  
**Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>31</sup> 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004		
	Microempresa en regiones							

Notas:

**Nota 1:** Se consolida el trabajo implementado en regiones, iniciado el año 2003 con los gobiernos regionales. Dicho trabajo se reflejó en un mayor acceso a recursos FNDR mediante convenios marcos, obteniéndose un resultado exitoso por sobre la meta, destacándose los logros obtenidos, en materia de apalancamiento, por las regiones Metropolitana, Los Lagos, y El Maule. Dichos recursos fueron destinados principalmente a asistencia técnica para el sector de la MIPE, así como a capital semilla, y subsidios para el acceso de éste sector a créditos.

**Nota 2:** Se priorizó durante el periodo, para todos los instrumentos, el trabajo asociado en los sistemas de intervención definidos, particularmente en la línea de fortalecimiento gremial, trabajo con municipios y acción directa. Esta estrategia significó reorientar progresivamente el gasto no asociado a los sistemas. En muchos de los casos esta reorientación se logró en un plazo menor al previsto.

## • Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 12 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo <sup>33</sup>	Producto <sup>34</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>35</sup>
1) Fortalecer la Asociatividad Empresarial: En el marco del trabajo por Sistemas, SERCOTEC fortalecerá y/o apoyará la creación de organizaciones empresariales, para mejorar su participación en las estrategias de desarrollo productivo vinculadas al sector de la MIPE, a través de los comités público privados y mesas territoriales, y desarrollar servicios para sus asociados que les permitan mejorar su gestión empresarial	a) Se apoyará entre 150 y 200 organizaciones empresariales de la MIPE: Sindicatos de la Pesca Artesanal, Asociaciones Gremiales; Cámaras de Comercio Detallista y de Turismo, Asociaciones de Artesanos y Cooperativas. b) En un 90% de los sistemas de intervención sectoriales territoriales definidos, participan organizaciones empresariales del sector de la MIPE.	1,3	1º Trimestre: ALTO  2º Trimestre: CUMPLIDO  3º Trimestre: CUMPLIDO  4º Trimestre: CUMPLIDO
2) Emprendimiento: Desarrollar Competencias de emprendimiento en empresarios MIPE, siendo acompañados por SCT en sus procesos de: a) Desarrollo competencias b) Captura oportunidades c) Nuevos emprendimientos innovadores	10.000 empresarios de micro y pequeño nivel de actividades, serán acompañados por Sercotec en sus procesos de: a) Desarrollo competencias. b) Captura oportunidades. c) Nuevos emprendimientos innovadores. d) Facilitar acceso a nuevas tecnologías.	3,4	1º Trimestre: CUMPLIDO  2º Trimestre: CUMPLIDO  3º Trimestre: CUMPLIDO  4º Trimestre: CUMPLIDO
4) APEC - CHILE:	a) Presidir y coordinar	2	1º Trimestre:

33 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

34 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

35 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

**Cuadro 12**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004**

Objetivo <sup>33</sup>	Producto <sup>34</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>35</sup>
Implementar el 100% de las actividades programadas para APEC. Subgrupo de Microempresas/ Chile 2004	<p>el Subgrupo de Microempresas de APEC incluyendo dos reuniones internacionales: Vancouver/Canadá 8/03/04 y Santiago/Chile 2/10/04.</p> <p>b) Coordinar la Mesa de Trabajo interinstitucional que incluye a Sercotec, INDAP, Bancoestado y SENCE, para elaborar la propuesta de Chile a los 2 temas seleccionados.</p> <p>c) Coordinar la implementación del Plan de Trabajo del Subgrupo Microempresas de APEC.</p>		<p><b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>BAJO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>ALTO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>ALTO</b></p>
5) Programa de Acceso al Crédito: Incentivar la bancarización de las microempresas permitiendo a éstas, acceder a créditos del sistema financiero formal, a través del Programa de Acceso al Crédito, con Instituciones Financieras Bancarias (IFIS) y Organismos Intermedios de Desarrollo (OIDs), como también a través del Fondo del Maule con la colocación de microcréditos.	<p>a) Completar el estudio de evaluación del Programa PAC.</p> <p>b) 25.000 operaciones de crédito con subsidio otorgados.</p> <p>c) Un nuevo convenio con una institución Financiera o Cooperativa de Ahorro y Crédito</p>	3	<p><u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>MEDIO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>ALTO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>MEDIO</b></p>



- **Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004**

Cuadro 13 Cumplimiento PMG 2004										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance						Prioridad	Ponderador	Cumple
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				○			MEDIANA	6%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○			MENOR	5%	✓
	Evaluación de Desempeño				○			ALTA	15%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						○	MEDIANA	6%	✓
	Gobierno Electrónico		○					ALTA	15%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión						○	ALTA	15%	✓
	Auditoría Interna				○			MEDIANA	6%	✗
	Gestión Territorial Integrada		○					MEDIANA	6%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○	MENOR	5%	✓
	Administración Financiero-Contable						○	ALTA	15%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género			○				MEDIANA	6%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 94.00%

#### Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación
Evaluación de Desempeño	Se modifica: El reglamento del Sistema de Evaluación de Desempeño se aprueba mediante Resolución interna y no a través de un Decreto Supremo
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	Se modifica: El servicio cumple la función OIRS a través de la implementación de un sistema uniforme de información y sugerencias

---

Cuadro 14			
Cumplimiento PMG años 2001 - 2003			
	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	90%	100%	85%

● **Anexo 5: Transferencias Corrientes<sup>36</sup>**

Cuadro 15 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2004 <sup>37</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2004 <sup>38</sup> (M\$)	Gasto Devengado <sup>39</sup> (M\$)	Diferencia <sup>40</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
<b>Programa Fomento Microempresa</b>					
Subsidio	2.446.080	4.174.440	4.174.440		
Gastos en Personal (Viáticos)	2.446.080	4.064.984	4.064.984		
Bienes y Servicios de Consumo	0	22.163	22.163		
Inversión Real	0	87.293	87.293		
Otros	0	0	0		
	0	0	0		
<b>Programa Reconversión Laboral Sector Pesquero Industrial</b>					
Subsidio		1.210.280	1.210.280		
Gastos en Personal	0	1.160.308	1.160.308		
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0		
Inversión Real	0	49.972	49.972		
Otros	0	0	0		
	0	0	0		
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>41</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>2.446.080</b>	<b>5.384.720</b>	<b>5.384.720</b>		

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

37 Corresponde al aprobado en el Congreso.

38 Corresponde al vigente al 31.12.2004.

39 Incluye los gastos no pagados el año 2004.

40 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

41 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

## • Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 16 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>42</sup>		Avance <sup>43</sup>	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/ \text{Dotación Efectiva año } t$	1,41	0,88	160,2	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	9,05	12,79	141,3	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,00	0,00	0	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,00	0,00	0	
• Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,00	0,00	0	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	9,05	12,79	141,3	
• Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	95,00	92,86	97,7	

42 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

43 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

**Cuadro 16**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>42</sup>		Avance <sup>43</sup>	Notas
		2003	2004		
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	6,7	24,12	360	El incremento dice relación con un ajuste de la remuneración de algunos funcionarios respecto con la estructura de cargos definida para SERCOTEC
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	0,00	0,00	0	
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	77,4	91,4	118	
Porcentaje de becas <sup>44</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	8,75	4,52	51,6	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	4,8	4,57	105	
Grado de Extensión de la Jornada Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	3,45	2,00	172,5	

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

**Cuadro 16**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>42</sup>		Avance <sup>43</sup>	Notas
		2003	2004		
Evaluación del Desempeño <sup>45</sup>	Lista 1 % de Funcionarios	-	-		
	Lista 2 % de Funcionarios	-	-		
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal. <sup>46</sup>	Lista 3 % de Funcionarios	-	-		
	Lista 4 % de Funcionarios	-	-		

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

46 El sistema de evaluación de desempeño de SERCOTEC no se rige por listas de calificación. Desde el 2004 se presentan, por solicitud de la SUBDERE documentos con los resultados del proceso ordenado por listas, pero sólo para esos efectos y no son parte del sistema de evaluación de desempeño vigente.