

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2005**

**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>7</b>
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución .....	8
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio .....	9
• Principales Autoridades .....	10
• Definiciones Estratégicas .....	11
– Misión Institucional.....	11
– Objetivos Estratégicos .....	11
– Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos.....	12
– Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	12
– Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	13
• Recursos Humanos.....	14
– Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo .....	14
– Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo.....	15
– Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo .....	16
• Recursos Financieros.....	17
– Recursos Presupuestarios año 2005.....	17
<b>3. Resultados de la Gestión.....</b>	<b>18</b>
• Cuenta Pública de los Resultados.....	19
– Balance Global.....	19
– Resultado de la Gestión Financiera.....	21
– Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos.....	25
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales .....	30
– Informe de Programación Gubernamental .....	30
– Informe Preliminar 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.....	33
– Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales.....	33
– Avances en otras Materias de Gestión.....	34
• Proyectos de Ley.....	35
<b>4. Desafíos 2006 .....</b>	<b>36</b>

---

<b>5. Anexos .....</b>	<b>37</b>
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005.....	38
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño .....	42
• Anexo 3: Programación Gubernamental .....	43
• Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005.....	44
• Anexo 5: Transferencias Corrientes.....	46
• Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	47

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo.....	14
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo.....	15
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo.....	16
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2005.....	17
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2005.....	17
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2004 – 2005.....	21
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005.....	22
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera.....	24
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2005.....	33
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2005.....	38
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005.....	42
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005.....	43
Cuadro 13: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas.....	44
Cuadro 14: Cumplimiento PMG 2005.....	45
Cuadro 15: Cumplimiento PMG años 2001 – 2005.....	46
Cuadro 16: Transferencias Corrientes.....	47

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato.....	14
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento.....	15
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo.....	16

---

# 1. Carta del Jefe de Servicio

**Patricio Fernández Seyler**  
Gerente General SERCOTEC



Con base en su misión, y a partir de los compromisos del gobierno del Presidente Lagos con la pequeña empresa, SERCOTEC definió sus Orientaciones Institucionales para el periodo 2001/2006 y su marco estratégico en términos de “colaborar eficazmente en la tarea nacional de posicionar a la Mipe como un sector dinámico que aporta sustantivamente al proceso de desarrollo económico y social del país, contribuyendo en forma activa a la generación de empleo, al crecimiento de las regiones, la superación de la pobreza y una mejor distribución de los ingresos”.

## **Principales logros del período 2001–2005**

“SERCOTEC concentró sus capacidades institucionales en programas, acciones y actividades destinadas a mejorar las condiciones de entorno de las micro y pequeñas empresas. El entorno tiene que ver con el ambiente económico, social, normativo e institucional en el que se crean y desarrollan las empresas. Los principales resultados del período son:

- a) **Fortalecimiento Gremial;** Entre los años 2001 y 2005 ha contribuido a la creación y fortalecimiento de más de 600 organizaciones gremiales de la micro y pequeña empresa a nivel local y regional, beneficiando a 38.600 asociados. Han accedido a nuevos mercados, recursos productivos, tecnologías y capacitación; han desarrollado la asociatividad y su gestión interna.
- b) **Acceso de los empresarios a las tecnologías;** SERCOTEC a través de su portal de servicios a las Mipes, , desde el año 2002 y hasta el 2005, ha prestado 1.362.399 servicios a 54.648 usuarios, asesoría en línea, capacitación y noticias. La calidad del servicio fue destacado por la FAO y la Agencia Internacional para el Desarrollo del Gobierno de Estados Unidos, USAID.
- c) **Fortalecimiento de las competencias municipales en fomento productivo;** Se ha apoyado la implementación de oficinas de fomento productivo municipales y capacitación de sus funcionarios en 311 municipios. En 160 de ellos, se ha instalado el “Sistema de gestión para el desarrollo local”, sistema que permite al municipio mejorar su gestión en materia de empleo, patentes y proyectos.
- d) **Acceso de las microempresas a financiamiento;** Desde 2001 a través del Programa de Acceso al Crédito, incentivó la bancarización de microempresas, subsidiando el costo operacional de los bancos y cooperativas de ahorro y crédito. La evaluación de este programa (2004) indica que se han cumplido los objetivos iniciales de acceso a crédito y desarrollo de plataformas de servicios financieros especializadas en Mipes. Por cada peso de subsidio se han otorgado en promedio \$ 19,1 en crédito desde 1992: Participan 4 bancos y 16 cooperativas y ONG’s. 206.885 empresarios han obtenido créditos y más de 273 millones de dólares han sido prestado por estas instituciones al sector de la microempresa, sin riesgo para el Estado.

- 
- e) **Apoyo al emprendimiento;** A partir del año 2002, ha promovido la cultura del emprendimiento, por medio de seminarios, talleres y concursos nacionales y regionales. El año 2005 implementó el Concurso de Capital Semilla, incentivando la innovación, la apertura de nuevos canales de comercialización y la generación de empleos de calidad. Este instrumento se focaliza en los territorios del Chile Emprende y se opera regionalmente. En los dos llamados han recibido 11.426 postulaciones y se ha premiado a los primeros 209 empresarios.
- f) **Relaciones internacionales;** A nivel internacional, SERCOTEC participa del Grupo de trabajo PYME de APEC y ha presidido el subgrupo microempresas; tiene convenios con el Small Business Administration (SBA) de Estados Unidos, con SEBRAE de Brasil, con PROMPYME de Perú y el Convenio con la Unión Europea para implementar el componente “Buenas prácticas de gestión municipal” en el período 2004 –2007.
- g) **Mejorar y facilitar el acceso a las compras del Estado,** SERCOTEC, en conjunto con la Dirección de Compras y Contratos Públicos, ha colaborado con el proceso de promoción y capacitación del sistema de compras públicas de 146 organizaciones empresariales a nivel nacional. Asimismo, ha participado en la capacitación de profesionales de 200 municipios, en el sistema.
- h) **Estatuto MIPE;** SERCOTEC ha colaborado en el perfeccionamiento y modificación del marco normativo que rige a las Mipe, a través de consultas realizadas a los empresarios y a más de 4000 dirigentes, en 88 talleres participativos nacionales y regionales, realizados en los años 2001 y 2005. A partir de las propuestas de los empresarios, se contribuyó a la implementación de leyes tales como: Microempresas familiares, ley de Cooperativas, ley Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Compras públicas, entre otras.

## **PRINCIPALES LOGROS NACIONALES DURANTE EL AÑO 2005.**

### **Implementación de Chile Emprende**

Por mandato presidencial, se implementó en las 13 regiones del país una instancia de coordinación de los recursos y una estrategia común, público - privada, para el desarrollo de las Mipes en 27 territorios del país.

### **Desarrollo de mercados**

Se ha diseñado una vitrina virtual, en conjunto con la Dirección de Compras y Contratos Públicos, en la cual 500 empresarios presentarán sus productos y servicios en el portal Chile Compra, a comienzos de 2006. En los mercados regionales, se realizaron durante el año 2005, 30 ferias temáticas en 11 regiones. Para apoyar la comercialización de productos y servicios MIPE se crearon plataformas intermediarias en el área de alimentos y productos del mar y en el área de cueros y marroquinería.

### **Mejoramiento de la oferta de capacitación y servicios financieros**

SERCOTEC detectó y canalizó requerimientos de capacitación de las micro y pequeñas empresas, en las 13 regiones y en el 100% de los territorios Chile Emprende, contribuyendo al uso eficiente del FONCAP.

---

Focalizó el Programa de Acceso al Crédito en las comunas del Chileemprende, subsidiando 18.457 operaciones de crédito de bancos e instituciones no bancarias.

Lanzamiento del Concurso Capital Semilla a nivel nacional, destinado a incentivar el emprendimiento, y la creación de una cultura emprendedora, a través de la formulación de planes de negocios por parte de los empresarios, con incentivos entre \$ 650 mil y \$ 5 millones por iniciativa individual, y hasta \$ 20 millones por iniciativas asociativas. Se premiaron 151 iniciativas, representadas por 209 empresarios.

## **PRINCIPALES DESAFÍOS Y METAS PARA EL AÑO 2006**

### **1. Reforzar la institucionalidad público privada para la gestión de los territorios Chile Emprende.**

SERCOTEC, como Secretaría Ejecutiva de la Comisión Asesora Presidencial Chile Emprende, impulsará en cada territorio, la formulación de Planes integrados de desarrollo, con estándares de calidad, que permita a las Mipe capturar oportunidades de ventas y empleo.

### **2. Desarrollar Mercados para las micro y pequeñas empresas**

SERCOTEC mejorará el acceso de las Mipe a las oportunidades de negocios. En el mercado de compras y contratos públicos, potenciará la calidad de la oferta y preparará a las empresas para su participación en la vitrina virtual MIPE. Apoyará la realización de ferias temáticas, impulsará nuevas plataformas especializadas en la comercialización y difundirá los mecanismos de exportación simplificada.

### **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, contribuirá al uso eficiente del FONCAP MIPE, especialmente en los territorios Chile Emprende. En materia financiera, SERCOTEC focalizará en los territorios del Chile Emprende los incentivos al emprendimiento y el Programa de Acceso al Crédito.



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 2005 por tipo de Contrato y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
  - Recursos Presupuestarios año 2005

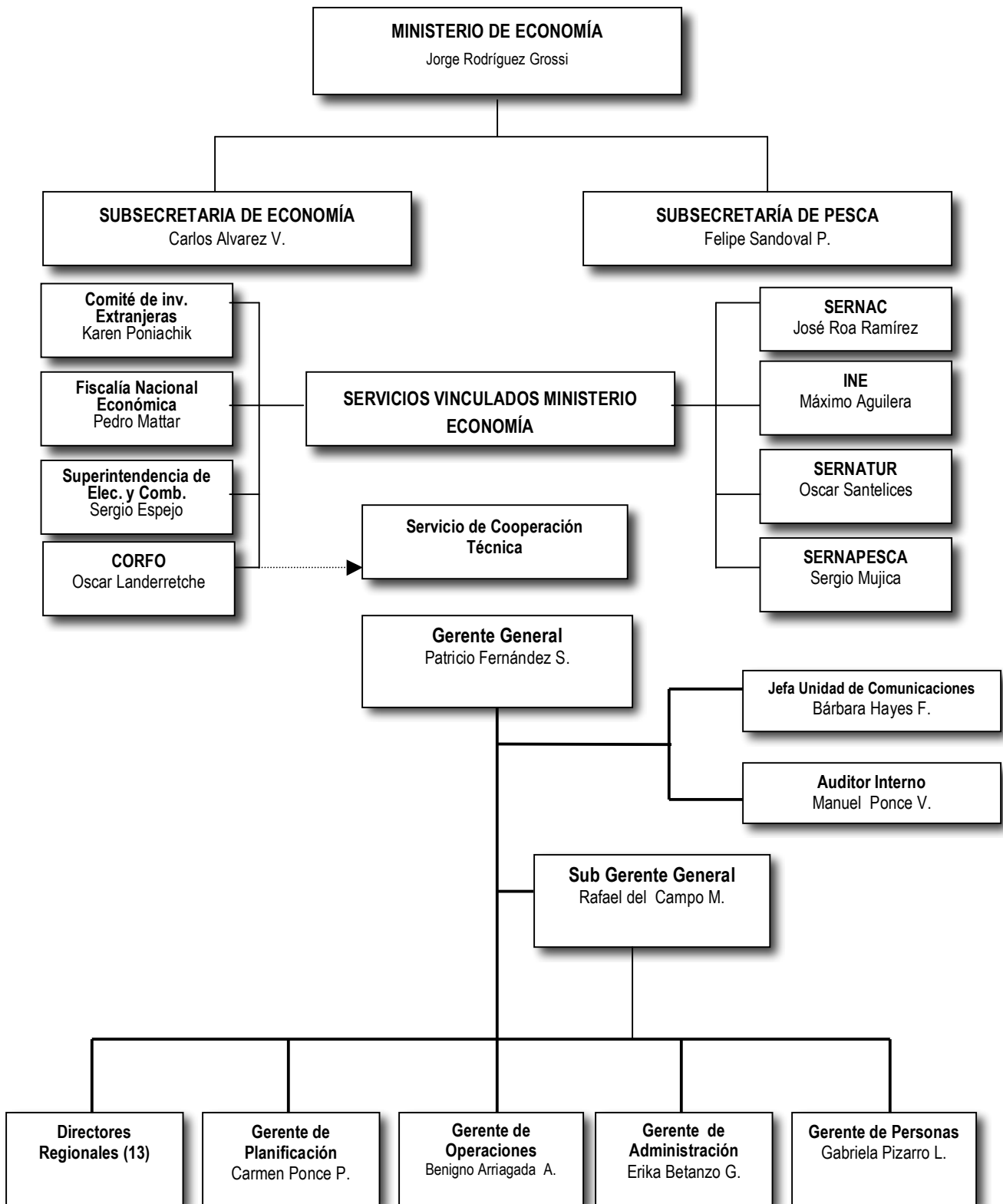


---

- **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><u>Planes integrados de desarrollo para la micro y pequeña empresa, preferentemente en territorios/sectores, y la obtención de recursos para su materialización.</u></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>	1
2	<p><u>Transferencias tecnológicas y de recursos financieros hacia la micro y pequeña empresa, derivadas de convenios internacionales</u></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>	1
3	<p><u>Asesorías y cofinanciamiento para el mejoramiento de las condiciones de entorno (Programa = Programa Fomento a la Microempresa ( Evaluación de Programas Gubernamentales ; Año= 2000))</u></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>	2
4	<p><u>Asesorías y cofinanciamientos de acción directa en las micro y pequeñas empresas.</u></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> <li>Asesorías y cofinanciamientos de Acción directa - Emprendimiento</li> </ul>	3
5	<p><u>Estudios de Preinversión y Evaluación</u></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>	4

## – Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	<p>Micro y pequeñas empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empresarios de Microempresa. Aquellos con ventas iguales o inferiores a 2.400 UF en el año</li> <li>Empresarios de Pequeña Empresa. Aquellos con ventas mayores a 2.400 UF e iguales o inferiores a 25.000 UF al año.</li> </ul>
2	<p>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</p>
3	<p>Emprendedores. Emprendedores se considera a potenciales empresarios. Para efecto de algunos programas deben acreditar capacitación ad hoc por algún organismo reconocido por SERCOTEC.</p>
4	<p>Gobiernos Regionales, Gobernaciones, y Municipalidades.</p>
5	<p>Instituciones de Fomento públicas y privadas.</p>
6	<p>Clientes intermedios: Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Consultores, Universidades, Gestores de Infocentros.</p>

## – Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	<u>Planes integrados de desarrollo para la micro y pequeña empresa, preferentemente en territorios/sectores, y la obtención de recursos para su materialización.</u>	Gobiernos Regionales, Gobernaciones, y Municipalidades Instituciones de Fomento públicas y privada
2	<u>Transferencias tecnológicas y de recursos financieros hacia la micro y pequeña empresa, derivadas de convenios internacionales</u>	Instituciones de Fomento públicas y privadas
3	<u>Asesorías y cofinanciamiento para el mejoramiento de las condiciones de entorno. (Programa : Programa Fomento a la Microempresa ( Evaluacion de Programas Gubernamentales ; Año= 2000))</u>	Micro y pequeñas empresas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresarios de Microempresa. Aquellos con ventas iguales o inferiores a 2.400 UF en el año</li> <li>• Empresarios de Pequeña Empresa. Aquellos con ventas mayores a 2.400 UF e iguales o inferiores a 25.000 UF al año.</li> </ul> Organizaciones Empresariales de la Micro y Pequeña Empresa <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizaciones Gremiales, Federaciones y Confederaciones Gremiales, Cámaras de Comercio, Asociaciones de Artesanos, Sindicatos de Trabajadores Independientes (STI), particularmente en Pesca Artesanal</li> </ul> Gobiernos Regionales, Gobernaciones, y Municipalidades Clientes intermedios: Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Consultores, Universidades, Gestores de Infocentros
4	<u>Asesorías y cofinanciamientos de acción directa en las micro y pequeñas empresas.</u>	Micro y pequeñas empresas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresarios de Microempresa. Aquellos con ventas iguales o inferiores a 2.400 UF en el año</li> <li>• Empresarios de Pequeña Empresa. Aquellos con ventas mayores a 2.400 UF e iguales o inferiores a 25.000 UF al año.</li> </ul> Emprendedores <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emprendedores se considera aquellos potenciales empresarios. Para efecto de algunos programas deben acreditar capacitación ad hoc por algún organismo reconocido por SERCOTEC.</li> </ul>
5	<u>Estudios de Preinversión y Evaluación</u>	Micro y pequeñas empresas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresarios de Microempresa. Aquellos con ventas iguales o inferiores a 2.400 UF en el año</li> <li>• Empresarios de Pequeña Empresa. Aquellos con ventas mayores a 2.400 UF e iguales o inferiores a 25.000 UF al año.</li> </ul> Organizaciones Empresariales de la Micro y Pequeña Empresa <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizaciones Gremiales, Federaciones y Confederaciones Gremiales, Cámaras de Comercio, Asociaciones de Artesanos, Sindicatos de Trabajadores Independientes (STI), particularmente en Pesca Artesanal</li> </ul> Clientes intermedios: Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Consultores, Universidades, Gestores de Infocentros

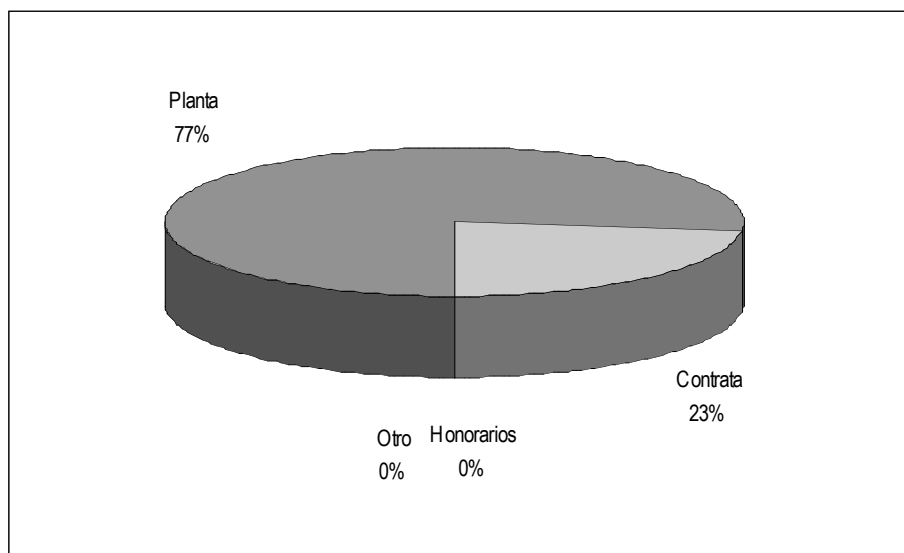
---

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo**

<b>Cuadro 1</b>			
<b>Dotación Efectiva<sup>1</sup> año 2005</b>			
<b>por tipo de Contrato y Sexo</b>			
	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Total</b>
Planta	81	93	174
Contrata	18	34	52
Honorarios <sup>2</sup>	0	0	0
Otro	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>127</b>	<b>226</b>

- **Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato**



---

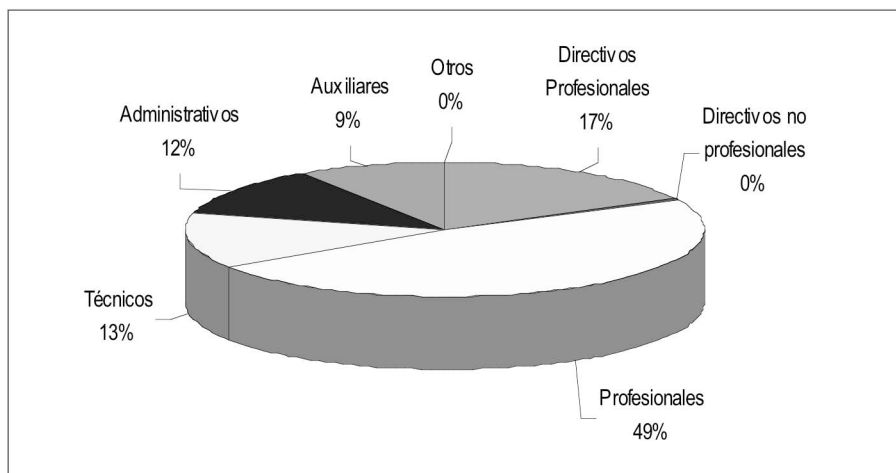
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde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

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

## - Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo

Cuadro 2 Dotación Efectiva <sup>3</sup> año 2005 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales <sup>4</sup>	7	32	39
Directivos no Profesionales <sup>5</sup>	1	0	1
Profesionales <sup>6</sup>	45	63	108
Técnicos <sup>7</sup>	19	11	30
Administrativos	27	0	27
Auxiliares	0	21	21
Otros <sup>8</sup>	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>127</b>	<b>226</b>

## - Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 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.

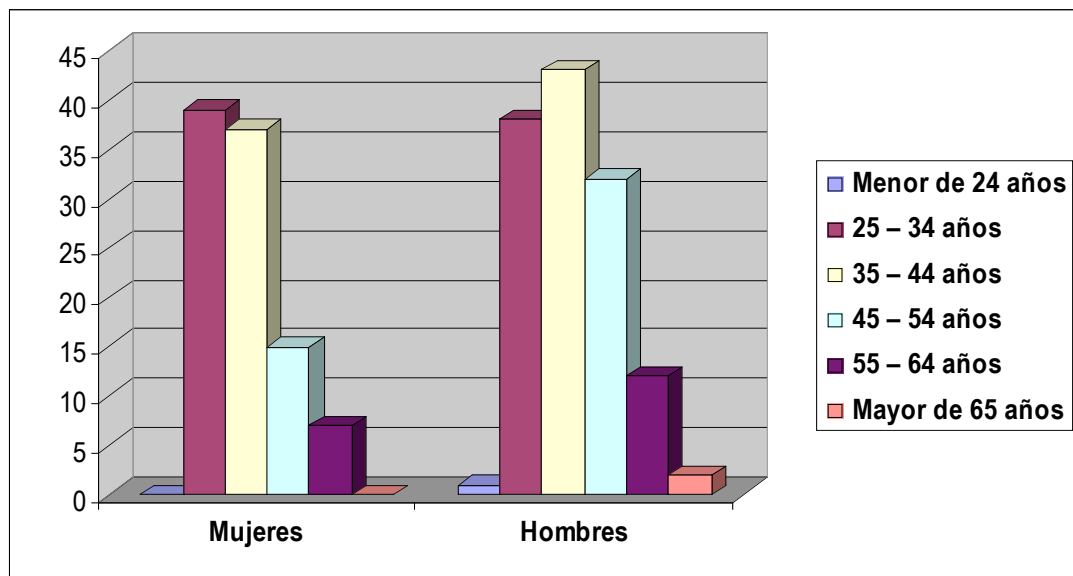
8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.



– **Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**

<b>Cuadro 3 Dotación Efectiva<sup>9</sup> año 2005 por Grupos de Edad y Sexo</b>			
<b>Grupos de edad</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Total</b>
Menor de 24 años	0	1	1
25 – 34 años	39	38	77
35 – 44 años	37	43	80
45 – 54 años	15	32	47
55 – 64 años	7	12	19
Mayor de 65 años	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>128</b>	<b>226</b>

– **Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 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 2005**

<b>Cuadro 4</b> <b>Ingresos Presupuestarios</b> <b>Percibidos<sup>10</sup> año 2005</b>	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	1.638.318
Endeudamiento <sup>11</sup>	
Otros Ingresos <sup>12</sup>	9.574.715
TOTAL	11.213.033

<b>Cuadro 5</b> <b>Gastos Presupuestarios</b> <b>Ejecutados<sup>10</sup> año 2005</b>	
Descripción	Monto M\$
Corriente <sup>13</sup>	9.729.606
De Capital <sup>14</sup>	214.346
Otros Gastos <sup>15</sup>	1.269.081
TOTAL <sup>16</sup>	11.213.033

---

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2005.

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 y 24.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

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

16 Incluye saldo de caja por m\$ 1.011.731, que se origina por saldos de programas no regulares que se ejecutarán el 1º trimestre 2007 según convenio

---

## 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 Preliminar 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 2005 fueron:

- La participación de SERCOTEC en 57 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 55,8% del total de recursos operados. Ello permitió consolidar el trabajo interinstitucional en los territorios Chile Emprende, en todas las regiones.
- La obtención de recursos financieros y transferencias tecnológicas hacia la micro y pequeña empresa, derivadas de convenios internacionales con la Unión Europea y APEC. La Unión Europea aportó \$ 429 millones para que SERCOTEC implementara el componente “Buenas prácticas de gestión municipal”. Con la misma fuente, en el Programa Más Región, SERCOTEC desarrolló concursos de micro emprendimientos por \$ 190 millones. APEC aprobó US\$ 93,5 mil para el diseño y operación de una plataforma virtual para el intercambio de buenas prácticas.
- La focalización de un 70,3% 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 participaron 216 organizaciones; el 58% de los municipios incrementaron sus capacidades de fomento productivo; el acceso de la microempresa al financiamiento aumentó en 18.457 operaciones subsidiadas. En materia de acceso a las tecnologías de información, el portal [www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl) entregó más de 500.00 servicios. Como aporte al desarrollo de una cultura emprendedora en la micro y pequeña empresa, SERCOTEC realizó seminarios y talleres de emprendimiento con 3.308 participantes en las 13 regiones y lanzó el instrumento Capital Semilla, al que postularon 11.426 deas de proyectos en 2 llamados realizados en el año 2005, vía internet.
- Las asesorías y cofinanciamientos de acción directa en las micro y pequeñas empresas, comprendieron 21 proyectos asociativos, 162 acciones colectivas y 119 proyectos de desarrollo de áreas de manejo, con la participación de 6.500 empresarios MIPE, con un gasto total de 933 millones de pesos. SERCOTEC canalizó adicionalmente \$ 100 millones de CORFO en proyectos de fomento y asistencias técnicas colectivas.
- En materia de estudios de pre inversión y evaluación, se revisaron, evaluaron y perfeccionaron los programas e instrumentos vinculados al fortalecimiento y asociatividad municipal, desarrollo de la cultura emprendedora, desarrollo de proveedores, plataformas comerciales y organizaciones gremiales. Ello ha contribuido a una progresiva focalización del gasto del Servicio en los sistemas y territorios de intervención, la que alcanzó el 2006 un 91%

---

Desde el punto de vista de metas de gestión, los tres desafíos institucionales del año 2005 fueron:

### **1. Implementación de Chile Emprende**

Por mandato presidencial, SERCOTEC implementó en las 13 regiones del país una instancia de coordinación de los recursos y una estrategia común, público - privada, para el desarrollo de las micro y pequeñas empresas.

### **2. Desarrollo de mercados**

Se ha diseñado una vitrina virtual, en conjunto con la Dirección de Compras y Contratos Públicos, en la cual 500 empresarios presentarán sus productos y servicios en el portal Chile Compra, a comienzos de 2006. En los mercados regionales, se realizaron durante el año 2005, 30 ferias temáticas en 11 regiones. Para apoyar la comercialización de productos y servicios MIPE se creó una plataforma, intermediaria en el área de alimentos y productos del mar, la que participó en ferias mayoristas y minoristas especializadas. En materia de comercio exterior, SERCOTEC apoyó el diseño y puesta en marcha un procedimiento de exportación simplificado de productos para el mercado de “comercio justo” y promueve el servicio exporta fácil lanzado por Correos de Chile.

### **3. Mejoramiento de la oferta de capacitación y servicios financieros**

SERCOTEC detectó y canalizó requerimientos de capacitación de las micro y pequeñas empresas, en las 13 regiones y en el 100% de los territorios Chile Emprende, contribuyendo al uso eficiente del Fondo Nacional de Capacitación de SENCE.

En las comunas priorizadas SERCOTEC focalizó los incentivos para el acceso a financiamiento del Programa de Acceso al Crédito rediseñado, subsidiando el gasto operacional en 18.457 operaciones de crédito de bancos e instituciones no bancarias.

Incorporamos Capital Semilla como un incentivo a proyectos innovadores. Durante el 2005 se realizaron 2 concursos de Capital Semilla, en las 13 regiones del país, con 11.426 ideas de negocios recibidas, de las cuales se seleccionaron las con mayor potencial en ventas y empleo, y sus emprendedores fueron técnicamente apoyados para formular planes de negocios y materializar las inversiones, con incentivos entre \$ 650 mil y \$ 5 millones por iniciativa individual, y hasta \$ 20 millones por iniciativas asociativas.

El desarrollo de estos programas ha contribuido a generar oportunidades para empresarios y emprendedores, quienes han recibido, información, herramientas y servicios presenciales y virtuales, tales como cursos de capacitación, asesoría de profesionales, acceso documentación, espacios de publicación, información para una mejor gestión empresarial, entre otros.

---

## - Resultado de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 6</b>			
<b>Ingresos y Gastos años 2004- 2005</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2004</b>	<b>Monto Año 2005</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$<sup>17</sup></b>	<b>M\$</b>	
<b>INGRESOS</b>	<b>9.876.001</b>	<b>11.213.033</b>	
Transferencias	9.708.289	9.190.007	
Ingresos de Operación	13.311	7.891	
Otros Ingresos Corrientes	34.673	58.015	
Aporte fiscal	0	1.638.318	
Venta de activos financieros	0	29.041	
Saldo inicial de caja	119.728	289.761	
<b>GASTOS</b>	<b>9.876.001</b>	<b>11.213.033</b>	
Gasto en Personal	2.796.169	3.016.730	
Bienes y servicios de consumo	983.991	1.523.016	
Prestaciones previsionales	228.766	257.574	
Transferencias Corrientes	5.322.668	4.931.860	
Integro al fisco	1.980	426	
Cumplimiento sentencias ejecutoriadas	0	0	
Adquisición de activos Físicos	135.726	214.346	
Servicio a la deuda	108.076	257.349	
Saldo final de caja	298.625	1.011.731	

El presupuesto 2005 tuvo un crecimiento de 13,5% con respecto al año 2004, producto de un aporte fiscal para operar programas no regulares del Servicio, como son ; programa de reconversión ex tripulantes pesqueros industriales y reconversión de trabajadores portuarios.

---

17 La cifras están indicadas en M\$ del año 2005. Factor de actualización es de 1,030594 para expresar pesos del año 2004 a pesos del año 2005.

**Cuadro 7**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>18</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>19</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados <sup>20</sup> (M\$)	Diferencia <sup>21</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>6.458.431</b>	<b>11.185.322</b>	<b>11.213.033</b>	<b>-27.711</b>	
<b>05</b>			<b>TRANSFERENCIAS</b>	<b>6.385.007</b>	<b>9.190.007</b>	<b>9.190.007</b>	<b>0</b>	
	02		Del Gobierno Central	6.385.007	9.190.007	9.190.007		
		004	CORFO	6.385.007	8.635.007	8.635.007		
		005	Subsecretaría de Pesca	0	555.000	555.000		
<b>07</b>			<b>INGRESOS DE OPERACIÓN</b>	<b>5.100</b>	<b>8.000</b>	<b>7.891</b>	<b>109</b>	
	01		Venta de Bienes y Servicios	5.100	8.000	7.891	109	
<b>08</b>			<b>OTROS INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>12.736</b>	<b>37.736</b>	<b>58.015</b>	<b>-20.279</b>	
	01		Licencias Médicas	12.726	37.726	52.124	-14.398	
	99		Otros	10	10	5.891	-5.891	
<b>09</b>			<b>APORTE FISCAL</b>	<b>0</b>	<b>1.638.318</b>	<b>1.638.318</b>	<b>0</b>	
<b>10</b>			<b>VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	<b>0</b>	<b>21.500</b>	<b>29.041</b>	<b>-7.541</b>	
	03		Vehículos	0	21.500	21.569	-69	
	04		Mobiliarios y Otros	0	0	172	-172	
	05		Terrenos	0	0	7.300	-7.300	
<b>15</b>			<b>SALDO INICIAL DE CAJA</b>	<b>55.588</b>	<b>289.761</b>	<b>289.761</b>	<b>0</b>	
			<b>GASTOS</b>	<b>6.458.431</b>	<b>11.185.222</b>	<b>11.213.033</b>	<b>-27.711</b>	
<b>21</b>			<b>GASTO EN PERSONAL</b>	<b>2.937.001</b>	<b>3.090.099</b>	<b>3.029.196</b>	<b>60.903</b>	
<b>22</b>			<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>972.297</b>	<b>1.611.368</b>	<b>1.598.207</b>	<b>13.161</b>	
<b>23</b>			<b>PRESTACIONES PROVISIONALES</b>	<b>10</b>	<b>250.010</b>	<b>257.574</b>	<b>-7.564</b>	
	01		Prestaciones Provisionales	10	250.010	257.574	-7.564	
		004	Desahucios e Indemnizaciones	10	250.000	240.684	9.316	
		015	Aporte Fondo Cesantía Solidario	0	10	16.890	-16.880	
<b>24</b>			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>2.330.723</b>	<b>5.759.568</b>	<b>5.550.897</b>	<b>208.671</b>	
	01		Transferencias al Sector Privado	2.330.723	5.759.568	5.550.897	208.671	
		142	Programa de Fomento de la Microempresa	2.330.723	3.862.536	3.862.432	104	
		143	Programa Reconversión Laboral SPI	0	384.000	344.200	39.800	
		144	Programa Reconversión Trabajadores S. Portuario Laboral SPI	0	1.298.632	1.185.200	113.432	
		145	Programa Chile Emprende	0	80.000	24.665	55.335	
		146	Programa Mitigación Merluza V Región	0	134.400	134.400	0	
<b>25</b>			<b>INTEGROS AL FISCO</b>	<b>3.060</b>	<b>560</b>	<b>426</b>	<b>134</b>	
	01		Impuestos	3.060	560	426	134	

18 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

19 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2005

20 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2005.

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

**Cuadro 7**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>18</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>19</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados <sup>20</sup> (M\$)	Diferencia <sup>21</sup> (M\$)	Notas
26			<b>OTROS GASTOS CORRIENTES</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	
29			<b>ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	<b>215.220</b>	<b>215.220</b>	<b>214.346</b>	<b>874</b>	
	03		Vehículos	40.800	40.800	40.892	-92	
	04		Mobiliarios y Otros	52.020	52.020	51.991	29	
	06		Equipos Informáticos	45.900	45.900	47.639	-1.739	
	07		Programas Informáticos	76.500	76.500	73.824	2.676	
34			<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>	<b>10</b>	<b>258.387</b>	<b>257.349</b>	<b>1.038</b>	
	07		Deuda Flotante	10	258.387	257.349	1.038	
35			<b>SALDO FINAL DE CAJA</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>305.038</b>	<b>-304.938</b>	

El presupuesto final 2005 experimentó un incremento de 81,6% respecto de lo aprobado en la Ley de Presupuesto. Esto se explica por un suplemento de las transferencias de CORFO para el Programa Microempresa por \$ 1.700 millones , y por el aporte fiscal de \$ 1.638 millones para operar programas no regulares del Servicio, como son ; programa de reconversión ex tripulantes pesqueros industriales y reconversión de trabajadores portuarios.



**Cuadro 8**  
**Indicadores de Gestión Financiera**

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>22</sup>			Avance <sup>23</sup>	Notas
			2003	2004	2005	2005/2004	
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{24} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	(6-5)/ 6 =16,67%	(6-4)/ 6 =33,33%	(15-3)/ 15 =80%	240,02	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{25}]$	Miles \$	16.578	16.925	19.946	117,85	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{26} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	140	140,6	119,96	85,32	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$		n.c.	n.c.	n.c.		

22 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0105 para 2003 a 2004 y 1,030594 para 2004 a 2005.

23 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.

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

25 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.

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

---

## - Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

### 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 2005 en 27 territorios Chile Emprende y 30 sistemas o 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. La focalización del trabajo de SERCOTEC en sistemas, se refleja también en el monto de los recursos de fomento concentrados en éstos. Del presupuesto microempresa, un 95,4% se ejecutó en dichos sistemas, superando la meta del 80% establecida para el año.

Ello le permitió al Servicio apalancar recursos de fuentes extra presupuestarias, los que alcanzaron un 48,9% del total de recursos operados, es decir \$ 3.698 millones. La meta 2005 en esta materia alcanzaba un 35,3%. Mediante la postulación al FNDR se obtuvo 386 millones de pesos de los Gobiernos Regionales. SERCOTEC obtuvo más recursos de los presupuestados, por la extensión del Programa Más región de la Unión Europea, proyectos FNDR y fondos en administración Chile emprende.

Esta articulación de esfuerzos ha generado resultados visibles en materia de desarrollo de negocios y empleo, particularmente en los territorios Chile Emprende, iniciativa que articula al conjunto de las instituciones que operan instrumentos de fomento en regiones, bajo la dirección de cada Intendente.

Durante el año 2005, Chile Emprende estableció, en los 27 territorios señalados, compromisos público-privados en materia de fomento productivo y capacitación. En cada región se ha consolidado la instancia única de coordinación en fomento productivo y capacitación, las que han definido estrategias por territorios, orientando los instrumentos de fomento en coherencia con las estrategias de desarrollo regional.

El 100% de los sistemas y territorios cuentan con planes integrados de desarrollo, y el número de instancias público-privadas de esos sistemas y territorios, se encuentran en un 70% integradas por empresarios del sector MIPE.

### Producto Estratégico 2

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

Durante el año 2005, SERCOTEC obtuvo transferencias tecnológicas y recursos financieros de 2 fuentes: la Unión Europea y APEC. La extensión del Programa Más Región de la Unión Europea incidió en el mayor monto de recursos obtenidos en el período. De esta manera, la meta de recursos financieros obtenidos de la cooperación externa, fijada en un 3%, alcanzó a \$ 366 millones, equivalente al 5,2% del monto total de los recursos operados por el Servicio el 2005, superándola en un 72%.

Para el proyecto "Apoyo a la creación y desarrollo de empresas innovadoras" del cual SERCOTEC implementa el componente "Buenas prácticas de gestión municipal", el aporte de la Unión Europea alcanzó la suma de \$ 429 millones. A ello se agrega la asistencia técnica recibida de especialistas que analizaron experiencias destacadas de gestión municipal en 6 países de la Unión Europea: Irlanda, Polonia, Francia, España, Portugal e Italia.

---

En el proyecto Más región, operó el fondo concursable MIPE multisectorial, en la región de Coquimbo, potenciando a las empresas familiares y microempresas en infraestructura, equipamiento y capital de trabajo. Para estos efectos, la Unión Europea aportó \$ 190 millones. Por ser el último año del proyecto, se realizó una evaluación de resultados, con participación de especialistas chilenos y extranjeros, los que fueron sistematizados y puestos a disposición de las instituciones de fomento públicas y privadas.

Finalmente, la Secretaría General de APEC aprobó a SERCOTEC el monto de US\$ 93.500 para la realización del proyecto “Implementación de sistemas de soporte y ayuda para el aprendizaje de buenas prácticas para el desarrollo de micro y pequeñas empresas de las economías de APEC”, proyecto a ejecutarse durante el año 2006. El proyecto establecerá una plataforma virtual de intercambio de buenas prácticas entre las 21 economías.

### 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.

- a) **Fortalecimiento gremial.** Participaron 216 organizaciones empresariales en el período. Importante fue el respaldo que le brindaron estas organizaciones al 57,8% de los proyectos en instrumentos de acción directa del Programa Microempresa ejecutados en el año, superando la meta del 32% para el 2005. Este respaldo se ha traducido en la participación y apoyo creciente de los empresarios y emprendedores, en la formulación y evaluación de proyectos de desarrollo local.
- b) **Fortalecimiento de las capacidades de fomento productivo en Municipios.** Con una cobertura del 76,2% de los municipios del país, se incentivó la asociatividad municipal en torno a ámbitos específicos del fomento productivo, superando la meta de los 190 municipios en un 37%, dado el mayor número de municipios que ha tomado un rol activo en el desarrollo local, particularmente en los territorios Chile emprende.

Se destaca el respaldo que brindaron los municipios al 64,3 % de los proyectos en instrumentos de acción directa del Programa Microempresa ejecutados en el año, superando la meta del 30% establecida para el año, en un 114%. Principalmente corresponde a los municipios que se han integrado a los Consejos Territoriales Chile Emprende, otorgando su apoyo a los proyectos en que participan empresarios locales.

Asimismo, SERCOTEC capacitó a más de 1.200 funcionarios municipales en los trámites de constitución de microempresas familiares, en la incorporación al portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) de los proveedores locales de bienes y servicios y en los trámites tributarios en línea. Estas acciones de capacitación las ha desarrollado en conjunto con el Servicio de Impuestos Internos, la Dirección de Compras y Contratos Públicos y las Asociaciones de Municipios.

---

Otra tarea que SERCOTEC priorizó el 2005, fue la implementación, en más de 160 municipios, del “Sistema de Gestión para el Desarrollo Local, GDL”. Esta base de datos relacional, permite a las diversas áreas del municipio interactuar entre sí y con terceras instituciones, en materia de empleo, patentes, proyectos locales, ordenamiento territorial, entre otros.

- c) **Acceso al financiamiento:** 18.457 micro y pequeños empresarios se incorporaron a la banca formal a través de instrumentos de acceso al crédito en el período, equivalente al 2,8% del total de MIPES, sobrepasando la meta de los 13.000 usuarios en un 42%. Este incremento se logró al hacerse más visibles para los empresarios, las plataformas de micro créditos de bancos y cooperativas que participaron en este programa. SERCOTEC aportó al gasto operacional de estas instituciones financieras, focalizando su accionar en las comunas de los territorios priorizados.
- d) **Acceso de los empresarios a la información y las tecnologías:** SERCOTEC creó en 2002 un portal de servicios para las empresas de menor tamaño, denominado RedSercotec ([www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl)). Desde el 2002 y hasta el 31 de diciembre de 2005 ha prestado 1.362.399 servicios. El cumplimiento de la meta propuesta para el 2005 de 29.250 usuarios incorporados a la RedSercotec, fue superada en un 87%, al alcanzarse un total de 54.648 usuarios, explicada principalmente por las postulaciones en línea a capital semilla. Los servicios del portal más demandados fueron: Capital semilla, Asesoría en Línea, Capacitación, Autodiagnóstico Empresarial, Noticias y Vínculos con Terceros. La calidad de sus servicios fue destacada en 2005 por la Organización para la Agricultura y la Alimentación, FAO, y la Agencia Internacional para el Desarrollo del Gobierno de Estados Unidos, USAID.

SERCOTEC también ha impulsado el desarrollo de una Red Nacional de Infocentros para la Micro y Pequeña Empresa, orientada a masificar el acceso a las TIC's por parte de este importante sector. A diciembre de 2005 esta red estaba constituida por 95 Infocentros implementados como parte del convenio suscrito entre el Ministerio de Economía y SERCOTEC, con fondos del BID.

A diciembre de 2005, 46.370 usuarios, equivalente al 7,1% del universo de micro y pequeños empresarios, se incorporaron a Internet a través de los Infocentros, recibiendo los servicios tecnológicos de éstos proporcionan, superando en un 78% la meta de los 26.000 usuarios establecida para el año. Este sobrecumplimiento se explica por las postulaciones en línea a capital semilla de SERCOTEC, la operación Renta del SII y otras aplicaciones como ChileCompra, que han incentivado la incorporación de usuarios a internet, utilizando los infocentros disponibles.

- e) **Estímulo al emprendimiento:** en el año 2005 se realizaron seminarios y talleres de emprendimiento en las 13 regiones, habiendo participado en ellos un total de 3.308 microempresarios. Adicionalmente, se realizaron otras acciones de emprendimiento relacionadas con el desarrollo de competencias, captura de oportunidades de negocios, infoalfabetización, capacitación en el sistema ChileCompra, entre otras, que totalizaron la participación de 8.733 microempresarios.

Un total de 12.041 empresarios participaron en acciones de emprendimiento, lo que representa un 2,3% del total de microempresas en operación, superando la meta de los 10.711 empresarios, propuesta para el año, en un 13%.

---

Asimismo se incorporó el Concurso de Capital Semilla, para promover la innovación, la apertura de nuevos canales de comercialización y la generación de empleos de calidad. Este instrumento se aplicó en los territorios y sistemas de intervención definidos, totalizando 11.426 postulaciones en el año 2005.

En cuanto al número de proyectos recibidos en concursos innovadores en el año, éste alcanzó a 5.676 proyectos (esta cifra incluye 776 proyectos del capital semilla en etapa de planes de negocio), lo que representa un 7,6% respecto al total de microempresas creadas en el año (respecto a año base 2001), superando en un 42% la meta del año.

#### Producto Estratégico 4

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

En el período se desarrollaron 21 proyectos asociativos, 134 acciones colectivas y 93 estudios de situación base y seguimientos de áreas de manejo de la pesca artesanal, con la participación de 6.500 empresarios MIPE y con un gasto total de 790 millones de pesos. Adicionalmente, se invirtió más de 100 millones de pesos de CORFO para proyectos de fomento (PROFO) y asistencias técnicas colectivas (FAT).

**Proyectos asociativos:** Durante de 2004 SERCOTEC, desarrolló un “Modelo de Gestión de Proyectos Asociativos de Calidad”, el cual definió nuevas formas y contenidos para el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de ellos que asegure la calidad de los mismos. En lo sustantivo el modelo plantea una nueva definición de proyectos asociativos de calidad que aborda todo el ciclo de vida de un proyecto asociativo. Asimismo, el modelo plantea que se efectúen concursos en los sistemas y territorios para los grupos de empresarios que deseen acceder a este instrumento. En este marco, las instancias público privadas de los territorios y sistemas han adquirido un nuevo rol dada su participación en la selección de los proyectos a ejecutar. Ello permite una mejor vinculación de estos proyectos con las estrategias de desarrollo definidas en los territorios. El Modelo contempla también un sistema de monitoreo y evaluación asociado a estándares de calidad definidos para cada etapa del ciclo de vida y un Manual para la aplicación del modelo. También promueve la gestión de los proyectos por parte de los propios empresarios y su compromiso con el logro de los objetivos.

El porcentaje de proyectos asociativos de calidad que cumplieron sus objetivos específicos e incrementaron sus ventas, sobre el total de los ejecutados en el año, alcanzaron al 100% de ellos, lo que refleja el cumplimiento de los objetivos que SERCOTEC se propuso con la política de implantar calidad en los proyectos asociativos, y que en definitiva se tradujo en que los empresarios obtuvieran mejores resultados en ventas.

#### 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.

- a) **Evaluación y rediseño de instrumentos de fomento:** En el año 2005 se rediseñaron y evaluaron el 47,6% de los instrumentos de fomento, destacándose los siguientes: fortalecimiento municipal para el desarrollo económico local; fortalecimiento de la asociatividad municipal, desarrollo de la

---

cultura emprendedora, desarrollo de Proveedores, instrumento creación de organizaciones gremiales de base, y fortalecimiento de organizaciones gremiales de base. También se elaboró el Instrumento “Desarrollo de Plataformas Comerciales orientado a organizaciones empresariales” y se inició el rediseño del instrumento “Buenas Prácticas de Gestión Municipal, Convenio Unión Europea”. Finalmente, en diciembre 2005 se dio comienzo a una consultoría de proceso para el perfeccionamiento del Instrumento Capital Semilla, trabajo que finalizará en abril de 2006.

- b) **Satisfacción de clientes:** Desde 1997 SERCOTEC ha efectuado mediciones periódicas de la satisfacción de sus clientes con los servicios brindados. El resultado global de este indicador para el 2005, fue de un 77% de satisfacción, lo que equivale a un 96% de cumplimiento de la meta del año. Este resultado está compuesto de la medición que realizara una empresa externa sobre el instrumento de acción directa “Acciones Colectivas”, y la medición de la satisfacción en línea de las respuestas que reciben los empresarios a sus consultas, por parte de los profesionales asesores en línea en el portal Redsercotec, desde julio del 2004 a diciembre del 2005.

### **Productos de Gestión Institucional**

En este ámbito cabe destacar que SERCOTEC opera un registro computacional de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS), que permitió responder un 99,97 de las consultas dentro del plazo legal; un 99,54% 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 de la Ley de Compras y, el número de funcionarios capacitados en el período aumento al 97% por el mayor uso de herramientas de capacitación a distancia (e-learning).

Durante el año 2005 SERCOTEC implementó un Sistema de Gestión de la calidad, según la norma ISO 9001:2000, con un alcance limitado a los sistemas de Capacitación y Planificación y Control de Gestión, de acuerdo a los requisitos técnicos establecidos para estos dos sistemas PMG, en las etapas V y VII respectivamente.

---

## • **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 2.005 con el Ministerio de Economía:

**1.- Implementar Chile Emprende en las 13 regiones:** Chile Emprende está instalado en las 13 regiones, en 27 territorios con una instancia de coordinación en cada región. Se cuenta con Planes Regionales de Inversiones en fomento productivo y capacitación 2006, en cada región, con compromisos público-privados en materia de fomento productivo y capacitación, a nivel regional y territorial, para el desarrollo de dichos planes, habiéndose definido también, estrategias comunes por territorios, orientando los instrumentos de fomento hacia ellos.

Se ha presentado a la comunidad de cada territorio los avances 2005 y compromisos 2006 de los respectivos planes de desarrollo, y se ha iniciado la programación y presupuestación correspondiente a dichos planes, con los actores privados y públicos que participan en los respectivos Consejos.

### **2.- Desarrollar Mercados para las micro y pequeñas empresas:**

2.1 Desarrollo de Vitrina virtual MIPE: SERCOTEC, en conjunto con la Dirección de Compras y Contratos Públicos, realizó la selección de los 500 empresarios con que se inaugurará la vitrina virtual MIPE en portal Chile Compra, a comienzos de 2006. De esta manera, las MIPES presentes en la vitrina virtual potenciarán la calidad de la oferta de sus productos y servicios.

2.2 Realización de ferias temáticas: Se realizaron durante el 2005, 30 ferias temáticas en 11 regiones.

2.3 Fortalecimiento de intermediarios especializados en la comercialización de sus productos y servicios: Se desarrolló una plataforma especializada para la comercialización de productos y servicios para la MIPE, en el área de alimentos y productos del mar. La plataforma ha participado en la Feria ExpoAlimentos en espacio Riesco (con 40 empresas participantes), Ferias de Proveedores ChileCompra, Feria Expo Mundo Rural; Feria ExpoAlmacén (Estación Mapocho) y Feria ExpoVallenar.

2.4 Apoyo el diseño y puesta en marcha un procedimiento de exportación simplificado de productos MIPE: Los procedimientos de exportación simplificados en Comparte y el servicio exporta fácil lanzado por correos de Chile, están siendo promovidos por SERCOTEC en el sector MIPE

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

3.1 SERCOTEC detectará y canalizará los requerimientos de capacitación de las micro y pequeñas empresas, contribuyendo al uso eficiente del FONCAP: SERCOTEC en conjunto con el SENCE detectó necesidades de capacitación de las MIPE's en las 13 regiones y en el 100% de los territorios de Chile Emprende.

---

3.2 SERCOTEC focalizará en los territorios priorizados por el Programa Chile Emprende los incentivos para el acceso a financiamiento formal de los microempresarios: al 30 de diciembre, se han realizado 18.457 operaciones acumuladas de crédito en las comunas priorizadas regionalmente, de acuerdo Programa de Acceso al Crédito rediseñado.

3.3 SERCOTEC cofinanciará proyectos innovadores con Capital Semilla: Durante el 2005 se realizaron 2 concursos de Capital Semilla, en las 13 regiones del país, con 11.426 ideas de negocios recibidas. En el primer cierre de concurso (19 de julio) se recibieron 4.925 ideas de negocios, de las cuales 1.182 fueron seleccionadas para la etapa "Plan de Negocios". En el segundo cierre (02 de octubre) se recibieron 6.501 ideas de negocios.

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

El Programa Microempresa fue evaluado el 2000 y, de acuerdo a lo solicitado, se informó en el BGI 2002 el cumplimiento de los compromisos específicos emanados de dicha evaluación. Para el BGI 2005 no hay requerimientos específicos en esta materia.

#### PROGRAMAS EVALUADOS

No corresponde.

#### INSTITUCIONES EVALUADAS

No corresponde.

---

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 a los requisitos técnicos de todos los sistemas del PMG, con un 100 por ciento de logro.

**Área Recursos Humanos.**

En el ámbito de la capacitación, los procesos que lo componen fueron preparados para la certificación de calidad, bajo la norma ISO 9001:2000, en el cumplimiento de la etapa V de este Sistema.

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

En materia de evaluación de desempeño, se desarrolló el proceso de acuerdo al reglamento interno., aprobado por resolución interna.

**Área Calidad de Atención a Usuarios**

En el Sistema Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias se cumplió a satisfacción con la etapa VI del sistema. SERCOTEC operó su registro computacional de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS), que permitió responder un 99,97 de las consultas dentro del plazo legal. El Servicio cuenta con atención presencial y virtual en [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl) y [www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl).

En el Sistema Gobierno Electrónico el Servicio dio cumplimiento a los requerimientos técnicos de la etapas I a la III, producto de lo cual se desarrollaron las aplicaciones informáticas comprometidas, tanto para la gestión estratégica como la gestión interna.

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

Los procesos que componen el Sistema de Planificación y Control de Gestión, fueron preparados para la certificación de calidad, bajo la norma ISO 9001:2000, en el cumplimiento de la etapa VII de este Sistema.

En materia de Gestión Territorial Integrada, se dio cumplimiento a las etapas I a la III. 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 Sistema de Auditoría interna aprobó las etapas I a la IV.

**d) Área Administración Financiera.**

SERCOTEC cumplió con los compromisos asociados a los Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público y Financiero Contable, ambas en etapa VI. Se inició implantación de SIGFE.

**e) Área Enfoque de Género.**

Se continuó en la tarea de consolidar el enfoque de género en el nivel estratégico y operacional del Servicio, detectando las brechas de inequidades existentes en las realidades locales de las micro y pequeñas empresas, y cumpliendo a cabalidad con la etapa IV de este Sistema.

## - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

<b>Cuadro 9</b>			
<b>Cumplimiento Convenio Colectivo año 2005</b>			
<b>Equipos de Trabajo</b>	<b>Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento de Metas</b>	<b>Incremento por Desempeño Colectivo</b>
1. Dirección Regional Tarapacá	12	100%	4%
2. Dirección Regional Antofagasta	9	100%	4%
3. Dirección Regional Atacama	9	100%	4%
4. Dirección Regional Coquimbo	9	100%	4%
5. Dirección Regional Valparaíso	13	100%	4%
6. Dirección Regional L. B. O' Higgins	9	100%	4%
7. Dirección Regional Maule	12	100%	4%
8. Dirección Regional Bío Bío	20	100%	4%
9. Dirección Regional Araucanía	13	100%	4%
10. Dirección Regional Los Lagos	19	100%	4%
11. Dirección Regional Aysén	8	100%	4%
12. Dirección Regional Magallanes	8	100%	4%
13. Dirección Regional Metropolitana	19	100%	4%
14. Gerencia General y Unidades de Apoyo	19	100%	4%
15. Gerencia de Planificación y Desarrollo	5	92%	4%
16. Gerencia de Operaciones	11	100%	4%
17. Gerencia de Administración y Finanzas	19	100%	4%
18. 18. Gerencia de Personas	9	100%	4%
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo</b>		<b>99,6 %</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 y control de gestión corporativa y regional.**

Durante el año 2005 el Servicio inició el desarrollo de un nuevo Sistema de Información de Gestión que vincula objetivos estratégicos, productos estratégicos, metas anuales por centro de responsabilidad, medios disponibles e indicadores de desempeño, tanto en el nivel corporativo como en regiones, basado en las normas del Sistema de Gestión de Calidad.

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

A fin de mejorar la calidad de los proyectos con empresarios, se realizó la tercera versión del "Concurso Interno de Proyectos", la que distribuyó \$ 439 millones entre las 60 iniciativas mejor evaluadas de un total de 145 proyectos por \$ 2.194 millones, los que fueron elaborados por los profesionales de las 13 Direcciones Regionales en conjunto con organizaciones gremiales, municipios y grupos de empresarios.

### **Focalización del Programa de acceso al crédito**

De acuerdo a las conclusiones del Estudio de evaluación del Programa de Acceso al Crédito realizado el año 2004, los subsidios a las instituciones financieras fueron focalizados a las comunas que cuentan con menor infraestructura bancaria o están alejadas de comunas urbanas relevantes, dentro de los territorios Chile Emprende y sistemas de intervención SERCOTEC. Ello redujo el número de operaciones subsidiadas, lo que generó un ahorro de \$400 millones, respecto al año 2004.

### **Evaluación de la satisfacción de clientes**

SERCOTEC utilizó por segundo año un sistema en línea de medición de satisfacción por los servicios prestados por el portal [www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl) a los micro y pequeños empresarios que acceden al servicio "Asesorías en línea". Su medición arrojó un 83,3% de satisfacción. Adicionalmente, contrató con SEARCH un estudio en clientes que participaron en acciones colectivas, en proyectos terminados en el año 2004 y primer semestre 2005, los que manifestaron un 71% de satisfacción. El grado de satisfacción ponderado de ambas mediciones alcanzó a un 77%.

### **Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad**

SERCOTEC comprometió el año 2005 la implementación del Sistema de gestión de la calidad y la preparación para la certificación de los procesos que componen los sistemas de Capacitación y Planificación y Control de Gestión, según la norma ISO 9001:2000. El alcance de la implementación, en cada caso es el siguiente:

Planificación y control de gestión: diseño, desarrollo y análisis de la gestión estratégica y operativa, para apoyar los procesos de toma de decisiones de las autoridades del Servicio de Cooperación Técnica y el seguimiento de los compromisos institucionales.

Capacitación: formulación, implementación, evaluación y seguimiento del sistema de capacitación para el desarrollo de las competencias requeridas en el desempeño idóneo de las personas que trabajan en la organización.

---

- **Proyectos de Ley**

El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso nacional al 31 de Diciembre de 2005.

---

## 4. Desafíos 2006

### Desafío N° 1:

**Reforzar la institucionalidad público privada para la gestión de los territorios 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

### 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 y preparará a las empresas para su participación en la vitrina virtual MIPE
- b) Apoyará la realización de ferias temáticas.
- c) Impulsará plataformas especializadas en la comercialización.
- d) Difundirá mecanismos de exportación simplificados.

### Desafío N° 3:

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

- a) contribuyendo al uso eficiente del FONCAP MIPE, especialmente en los territorios Chile Emprende
- b) focalizando en los territorios priorizados por el Programa Chile Emprende los incentivos al emprendimiento y el Programa de Acceso al Crédito.

---

## 5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuesto año 2005
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005
- Anexo 5: Transferencias Corrientes
- Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005**

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2003	2004	2005				
Planes integrados de desarrollo para la micro y pequeña empresa, preferentemente en territorios/sectores, y la obtención de recursos para su materialización.	Porcentaje de apalancamiento de recursos extrapresupuestarios sobre el total de recursos operados  Enfoque de Género: No	(Monto de recursos extrapresupuestarios/Monto total de recursos operados)*100	%	33,9	53,0	48,9	35,3	Si	138	1
Asesorías y cofinanciamiento para el mejoramiento de las condiciones de entorno	Porcentaje de usuarios incorporados a la RedSercotec  Enfoque de Género: Si	(Número de usuarios incorporados a la RedSercotec acumulado/Universo de micro y pequeños empresarios)*100	%	3,0	4,1	8,4	4,5	Si	187	
		Hombres:		2,0	2,7	7,5	3,0			
		Mujeres:		1,0	1,3	10,4	1,5			
Asesorías y cofinanciamiento para el mejoramiento de las condiciones de entorno	Porcentaje de usuarios incorporados a Internet a través de los Infocentros  Enfoque de Género: Si	(Número de usuarios incorporados a Internet a través de los Infocentros/Universo de Micro y Pequeños Empresarios)*100	%	3,4	5,1	7,1	4,0	Si	178	2
		Hombres:		2,0	0,0	4,9	2,4			
		Mujeres:		1,4	0,0	12,1	1,6			
Asesorías y cofinanciamiento para el mejoramiento de las condiciones de entorno	Porcentaje de micro y pequeños empresarios incorporados a la banca formal a través de instrumentos de acceso al crédito  Enfoque de Género: Si	(Número de micro y pequeños empresarios incorporados a la banca formal a través de instrumentos de acceso al crédito/Universo de micro y pequeños empresarios)*100	%	4,9	4,9	2,8	2,0	Si	142	3
		Hombres:		2,5	2,5	1,9	1,0			
		Mujeres:		2,4	2,3	4,8	1,0			

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2005 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2005 en relación a la meta 2005.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2003	2004	2005				
Asesorías y cofinanciamientos de acción directa en las micro y pequeñas empresas.	Porcentaje de proyectos asociativos que cumplen sus objetivos específicos sobre el total de proyectos asociativos ejecutados en el año  Enfoque de Género: No	(Número de Proyectos Asociativos que cumplen sus objetivos específicos en el año/Número total de Proyectos Asociativos ejecutados en el año)*100	%	75,6	100,0	100,0	95,5	Si	105	
Asesorías y cofinanciamientos de acción directa en las micro y pequeñas empresas.	Porcentaje de Proyectos Asociativos ejecutados en el año con incremento en las ventas sobre el total de proyectos asociativos ejecutados en el año  Enfoque de Género: No	(Número de Proyectos Asociativos ejecutados en el año con incremento en las ventas/Número Total de Proyectos Asociativos Ejecutados en el año)*100	%	60,5	64,7	100,0	70,0	Si	143	4
Estudios de Preinversión y Evaluación	Porcentaje de empresarios encuestados que califican los servicios como más que satisfactorios en instrumentos de acción directa  Enfoque de Género: Si	(N° de empresarios en instrumentos de acción directa encuestados que califican los servicios como más que satisfactorios/Total de empresarios en instrumentos de acción directa encuestados)*100  Hombres: Mujeres:	%	NM	83 0	77 77	80 80	Si	96	
Asesorías y cofinanciamiento para el mejoramiento de las condiciones de entorno	Porcentaje de Municipios que realizan gestión en fomento productivo  Enfoque de Género: No	(N° de municipios que realizan gestión de fomento productivo/N° Total Municipios País)*100%	%	54,1	61,1	76,2	55,6	Si	137	5
Asesorías y cofinanciamiento para el mejoramiento de las condiciones de entorno	Porcentaje de proyectos en instrumentos de acción directa del Programa Microempresa con respaldo de Municipios  Enfoque de Género: No	(Número de proyectos en instrumentos de acción directa del Programa Microempresa con respaldo de Municipios/Número total de proyectos en instrumentos de acción directa del Programa Microempresa)*100	%	25,7	71,0	64,3	30,0	Si	214	6



**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2003	2004	2005				
Asesorías y cofinanciamiento para el mejoramiento de las condiciones de entorno	Porcentaje de proyectos en instrumentos de acción directa del Programa Microempresa con respaldo de Organizaciones Gremiales  Enfoque de Género: No	(Número de proyectos en instrumentos de acción directa del Programa Microempresa con respaldo de Organizaciones Gremiales/Número total de proyectos en instrumentos de acción directa del Programa Microempresa)*100	%	13,5	73,0	57,8	32,0	Si	181	7
Planes integrados de desarrollo para la micro y pequeña empresa, preferentemente en territorios/sectores, y la obtención de recursos para su materialización.	Porcentaje del presupuesto del Programa Microempresa ejecutado en los sistemas de intervención sobre el total del gasto del Programa Microempresa  Enfoque de Género: No	(Total del Presupuesto del Programa Microempresa ejecutado en los sistemas de intervención/Total del Presupuesto del Programa Microempresa)*100	%	69,5	84,4	95,4	80,0	Si	119	
Transferencias tecnológicas y de recursos financieros hacia la micro y pequeña empresa, derivadas de convenios internacionales	Porcentaje de recursos financieros obtenidos de la cooperación externa  Enfoque de Género: No	(Monto de Recursos obtenidos de la cooperación externa /Monto total de recursos operados por el Servicio )*100	%	6,5	NC	5,2	3,0	Si	172	8
Asesorías y cofinanciamientos de acción directa en las micro y pequeñas empresas. - Asesorías y cofinanciamientos de Acción directa - Concursos de Proyectos	Porcentaje de emprendimientos en concursos innovadores.  Enfoque de Género: Si	(Número de proyectos recibidos en concursos innovadores en el año.  /Creación de microempresas en el período .)*100  Hombres: Mujeres:	%	2,8 1,5 1,3	NC 2,4 18,8	7,6 2,8 2,5		Si	142	9
Asesorías y cofinanciamientos de acción directa en las micro y pequeñas empresas. - Asesorías y cofinanciamientos de Acción directa - Emprendimiento	Porcentaje de empresarios participantes en acciones de emprendimiento  Enfoque de Género: No	(Nº de empresarios participantes en acciones de emprendimiento/Universo de microempresas con operación en el año base)*100	%	NC	NC	2,3	2,0	Si	113	

---

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

**Notas:**

NM = No Mide

NC = No corresponde

SI = Sin Información

- 1.- SERCOTEC obtuvo más recursos de los presupuestados, por la extensión del Programa Más región de la Unión Europea, proyectos FNDR y fondos en administración Chile emprende.
- 2.- Las postulaciones en línea a capital semilla de SERCOTEC, la operación Renta del SII y otras aplicaciones como Chilecompra han incentivado la incorporación de usuarios a internet, utilizando los infocentros disponibles.
- 3.- El programa de acceso al crédito se focalizó en el año 2005 en las comunas de los territorios priorizados, por lo que las plataformas de micro créditos de bancos y cooperativas fueron más visibles para los empresarios.
- 4.- El instrumento proyectos asociativos de calidad de SERCOTEC, implementado en 2005, permitió a los empresarios obtener mejores resultados en ventas, en todos los proyectos.
- 5.- Un mayor número de municipios ha tomado un rol activo en el desarrollo local, particularmente en los territorios Chile emprende.
- 6.- Un número mayor de municipios se han integrado a los Consejos territoriales, otorgando su apoyo a los proyectos de empresarios locales que trabajan con SERCOTEC.
- 7.- Las organizaciones gremiales han aumentado su participación en la formulación y evaluación de proyectos de desarrollo local, lo que se ha traducido en un apoyo creciente a los empresarios y emprendedores.
- 8.- La extensión del Programa Más Región de la Unión Europea incidió en el mayor monto de recursos obtenidos en el período.
- 9.- El número de proyectos recibidos aumentó significativamente por el nuevo instrumento de fomento de SERCOTEC: Capital Semilla.

## • Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 11 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>31</sup> 2005/2004	Notas
				2003	2004	2005		
<p>•Planes integrados de desarrollo para la micro y pequeña empresa, preferentemente en territorios/sectores, dotados de recursos tecnológicos y financieros para su materialización.</p> <p>•Estudios de Preinversión y Evaluación</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de instancias público privadas de los sistemas y territorios, integradas por empresarios del sector MIPE.</p>	<p>((N° de instancias público-privadas de los sistemas y territorios integradas por empresarios del sector MIPE/N° total de sistemas y territorios definidos para el periodo)*100)</p>	%	n.m.	47.6	70	147.0	
	<p><u>Eficiencia/Producto</u> Porcentaje de instrumentos de fomento evaluados y rediseñados en los últimos 4 años .</p>	<p>((N° de instrumentos de fomento evaluados y rediseñados en los últimos 4 años/N° total de instrumentos de fomento en uso)*100)</p>	%	n.c.	38.1	47.6	125.0	
<p>•Planes integrados de desarrollo para la micro y pequeña empresa, preferentemente en territorios/sectores, dotados de recursos tecnológicos y financieros para su materialización.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de sistemas y territorios que cuentan con planes integrados de desarrollo</p>	<p>((N° de sistemas y territorios que cuentan con planes integrados de desarrollo/N° total de sistemas y territorios)*100)</p>	%	55.3	92.9	100	107.6	

- **Anexo 3: Programación Gubernamental**

<b>Cuadro 12</b>			
<b>Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005</b>			
<b>Objetivo</b>	<b>Producto</b>	<b>Producto Estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula</b>	<b>Evaluación</b>
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 Fto. 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.		<u>1º Trimestre: CUMPLIDO</u> <u>2º Trimestre: ALTO</u> <u>3º Trimestre: CUMPLIDO</u> <u>4º Trimestre: CUMPLIDO</u>
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 exportaci		<u>1º Trimestre: CUMPLIDO</u> <u>2º Trimestre: MEDIO</u> <u>3º Trimestre: ALTO</u> <u>4º Trimestre: CUMPLIDO</u>
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.		<u>1º Trimestre: ALTO</u> <u>2º Trimestre: ALTO</u> <u>3º Trimestre: CUMPLIDO</u> <u>4º Trimestre: CUMPLIDO</u>

- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005**

		Cuadro 13 Cumplimiento PMG 2005										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance										
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII			
Recursos Humanos	Capacitación					○				ALTA	12%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○					MENOR	5%	✓
	Evaluación de Desempeño				○					ALTA	12%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS							○		MEDIANA	7%	✓
	Gobierno Electrónico			○						MEDIANA	8%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión							○		ALTA	12%	✓
	Auditoría Interna				○					ALTA	12%	✓
	Gestión Territorial Integrada			○						ALTA	12%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público							○		MENOR	5%	✓
	Administración Financiero-Contable							○		MEDIANA	7%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				○					MEDIANA	8%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100,00%

---

## Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación
Evaluación de Desempeño	<u>Se modifica</u> : 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	<u>Se modifica</u> : El servicio cumple la función OIRS a través de la implementación de un sistema uniforme de información y sugerencias

Cuadro 14			
Cumplimiento PMG años 2002 – 2004			
	2002	2003	2004
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	85%	94%

## • Anexo 5: Transferencias Corrientes<sup>32</sup>

<b>Cuadro 15</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2005 <sup>33</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2005 <sup>34</sup> (M\$)	Gasto Devengado <sup>35</sup> (M\$)	Diferencia <sup>36</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO	<b>2.330.723</b>	<b>5.759.568</b>	<b>5.550.897</b>	<b>208.671</b>	
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros / <b>Subsidio</b>	<b>2.330.723</b>	<b>5.759.568</b>	<b>5.550.897</b>	<b>208.671</b>	
<b>Programa de Fomento Microempresa</b>	<b>2.330.723</b>	<b>3.862.536</b>	<b>3.862.432</b>	<b>104</b>	
<b>Programas NO Regulares</b>	<b>0</b>	<b>1.897.032</b>	<b>1.688.465</b>	<b>208.567</b>	
Programa Reconversión Laboral Trabaj. S.P.I	<b>0</b>	<b>384.000</b>	<b>344.200</b>	<b>39.800</b>	
Programa Reconversión Trabaj. S. Portuario	<b>0</b>	<b>1.298.632</b>	<b>1.185.200</b>	<b>113.432</b>	
Programa Chile Emprende	<b>0</b>	<b>80.000</b>	<b>24.665</b>	<b>55.335</b>	
Programa Mitigación de Crisis V Región	<b>0</b>	<b>134.400</b>	<b>134.400</b>	<b>0</b>	
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>37</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

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

33 Corresponde al aprobado en el Congreso.

34 Corresponde al vigente al 31.12.2005.

35 Incluye los gastos no pagados el año 2005.

36 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

37 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>38</sup>		Avance <sup>39</sup>	Notas
		2004	2005		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	0,88	1,2	73,3	1
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.					
Rotación de Personal	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t ) *100	12,79	11,0	86,0	2
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0		
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0		
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	0,0		
• Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	12,79	11,0	86,0	2
• Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	92,86	92,3	99,3	2
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	24,12	14,9	61,7	

38 La información corresponde al período Junio 2003-Mayo 2004 y Junio 2004-Mayo 2005, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2004-Diciembre 2004 y Enero 2005-Diciembre 2005.

39 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>38</sup>		Avance <sup>39</sup>	Notas
		2004	2005		
<b>Grado de Movilidad en el servicio</b>					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	0,0	0,0	0	
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	91,4	96,9	106	
Porcentaje de becas <sup>40</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	4,52	4,42	97,7	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	4,57	2,07	220,7	1
<b>Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	2,00	4,3	46,5	1
Evaluación del Desempeño <sup>41</sup>  Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	-	-		
	Lista 2 % de Funcionarios	-	-		
	Lista 3 % de Funcionarios	-	-		
	Lista 4 % de Funcionarios	-	-		

**Nota Evaluación de desempeño:**

Por Ordinario N° 4.404 del 11/11/1998, SUBDERE autorizó a SERCOTEC a tener su propio sistema de evaluación de desempeño, el que no contempla "Listas de Calificación". El año 2005 DIPRES y la Dirección Nacional del Servicio Civil ratificaron esta excepción.

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

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

Notas: (1) Indicador descendente; (2) Indicador ascendente.