



BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

**PARTIDA 07. MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO. CAPITULO
16. SERVICIO DE COOPERACIÓN TECNICA.**

Huérfanos 1117 Piso 9, Santiago. Fono: 6754300
www.sercotec.cl



Índice

1. Carta de Presentación del Jefe de Servicio	2
2. Resultados de la Gestión año 2011	4
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	4
2.2 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	5
3. Desafíos para el año 2012	12
4. Anexos.....	15
Anexo 1: Identificación de la Institución	16
Anexo 2: Recursos Humanos.....	20
Anexo 3: Recursos Financieros.....	26
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011.....	32
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	35
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011	36
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	37



1. Carta de Presentación del Jefe de Servicio

La misión del Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) es "promover y apoyar iniciativas de mejoramiento de la competitividad y productividad de las micro y pequeñas empresas y fortalecer el desarrollo de la capacidad de gestión de sus empresarios y empresarias, a través de servicios de desarrollo empresarial y programas de mejoramiento de las condiciones de entorno, considerando sus particularidades de género y territorio, teniendo como finalidad el incremento de la productividad de la micro y pequeña empresa con énfasis en el impacto y los resultados de las medidas adoptadas". Para ello cuenta con una dotación aproximada de 275 personas, distribuidas en sus 15 direcciones regionales, 8 oficinas provinciales y las oficinas del Nivel Central.

En sus líneas de servicios regulares, SERCOTEC, durante el año 2011 se verificó un incremento en la cobertura de sus programas capital semilla, iniciativas de desarrollo de mercado, fortalecimiento gremiales y desarrollo empresarial, en este último caso particularmente en capacitación y formación empresarial, y asesorías empresariales, lográndose satisfactoriamente también las metas de desempeño establecidas en cada caso.

Respecto a los proyectos de tipo grupales, denominados Iniciativas de Desarrollo de Mercado, se incrementó la cobertura a más del doble de lo proyectado inicialmente, atribuible a la aceptación por los empresarios Mipe de este servicio, consolidándose esta línea atractiva para las empresas de menor tamaño que aspiran a alcanzar oportunidades empresariales que por sí solas les sería muy difícil conseguir.

En cuanto al trabajo con organizaciones gremiales se operaron fondos para asignar a proyectos, esto concitó un gran interés en las asociaciones empresariales y permitió la selección de más y mejores proyectos lo que se favoreció la capacidad de estas mismas organizaciones y se materializó en servicios de éstas a sus asociados.

Otro aspecto significativo fue el inicio de la operación de programas de articulación público y privada, bajo el diseño de la oferta regular o de diseño regional específico, con recursos de los gobiernos regionales, municipios, otras instancias de articulación público privada y sociedad civil, estableciendo instancias de participación, complementación de recursos y eficiencia en el uso de éstos.

Para el gobierno del Presidente Sebastián Piñera son prioridades apoyar a los emprendedores, micros y pequeños empresarios y en general, a nuestra clase media, por eso el gobierno ha denominado al año 2012, como el año del emprendimiento, como una señal para incentivar a que más personas se atrevan a emprender y cumplir sus sueños.

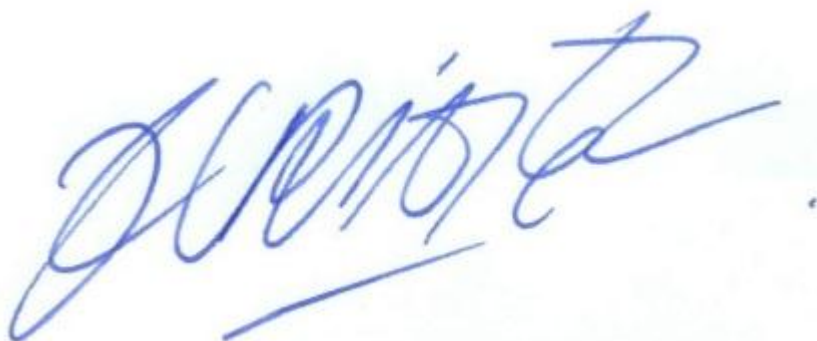
Entre las novedades en el año del emprendimiento, destacamos un aumento presupuestario de un 39% para el programa Capital Semilla; el lanzamiento del programa Capital Abeja con el objetivo que las mujeres se incorporen al mundo del trabajo y/o aumenten sus ingresos. Sercotec ha desarrollado este nuevo programa, para beneficiar exclusivamente a emprendedoras, micro y pequeñas



empresarias desde Arica a Punta Arenas y así promover la igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres, facilitando su incorporación a la fuerza de trabajo; también promoveremos el acceso a la firma electrónica, con el objetivo de disminuir la carga empresarial y facilitar la administración generando mejores condiciones y mejorando la competitividad. El programa Capital Semilla para este año 2012 ha sufrido un cambio significativo en los requisitos de postulación y consiste que en el caso de tener ficha de protección social, su puntaje deberá ser superior a los seis mil 36 puntos y no ocho mil 500 puntos como era hasta el año 2011, con lo cual alcanzaremos una mayor cobertura y contribuirá a la meta presidencial de generar cien mil nuevos emprendimientos.

Luego, como desafío en dicho período está el acortar los tiempos del programa capital semilla, conscientes de lo importante y urgente que son los recursos para los emprendedores, micro y pequeños empresarios, Sercotec se ha reestructurado el proceso del programa, acortando etapas y mejorando la eficiencia, así logrará reducir los tiempos de entrega de los recursos de 5 meses en el año 2011 a 4 meses para el año 2012.

Así queremos que los emprendedores se acerquen a SERCOTEC y a las distintas oficinas de fomento de las Municipalidades y Gobernaciones de la Región, y que visiten nuestra página web, para que aprovechen una oportunidad concreta de apoyo a la clase media, motor de la economía.



JOSE LUIS URIARTE
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA



2. Resultados de la Gestión año 2011

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.

En SERCOTEC los Programas de capital Semilla consideraron un presupuesto total de \$ 10.189 millones, con un crecimiento de 12.4% (\$ 1.122 millones) respecto de la Ley de Presupuestos 2010, financiando con ellos concursos nacionales en las modalidades de Capital Semilla Empresa y Capital Semilla Emprendimiento y capacitando a 4.088 seleccionados en la elaboración e implementación del plan de negocios según requerimiento.

En la línea de Capital Semilla Empresa se entregó financiamiento para nuevos planes de negocios de Micro y Pequeñas Empresas que ya se encuentran en operación a 969 empresas, con montos entre \$ 3 y 6 millones, considerando un cofinanciamiento del empresario de al menos 20%.

En la línea de Capital Semilla Emprendimiento se entregó subsidios para la generación de nuevos negocios a 1.759 beneficiarios con recursos directos de un monto promedio entre \$ 1 a 2 millones, considerando un cofinanciamiento del emprendedor de al menos 30%.

En las líneas regulares de proyectos, con recursos por \$ 3.930 millones, se operaron proyectos y acciones asociadas a: iniciativas de desarrollo de mercado, servicios de asesoría empresarial, servicios de formación empresarial, servicios de apoyo a la comercialización de productos, fortalecimiento gremial, factura electrónica, redes de trabajo colaborativo, emprendimiento digital, capacitación virtual, atención en Puntos Mipe y atención en oficinas OIRS se dio servicio a más de 64.706 micro y pequeños empresarios

En particular se destaca la incorporación del “Programa Ferias Libres”, fondo nacional concursable con un total de \$ 967 millones, se financió la operación de 61 proyectos de las respectivas directivas y con un cofinanciamiento de al menos un 25% del costo total del proyecto.

Se rediseñó del programa acceso al financiamiento, buscando el apoyo directo a las micro y pequeña empresa, con la implementación del programa de microseguros a activos como personal, de manera de mitigar efectos de siniestros. Entró en operación un programa piloto, en convenio con Banco Estado Microempresas, que busca facilitar el acceso de pescadores artesanales a servicios de seguros que contribuyan a mitigar los riesgos de accidentes asociados a su actividad laboral.

Se rediseñó lo que era el Programa CHILE EMPRENDE, al alero de SERCOTEC y en el marco de sus líneas regulares, orientado a identificar oportunidades de negocio en territorios priorizados y en que se verifica la necesidad de intervención en forma focalizada y en articulación con otros actores público y privados de la región, con un presupuesto de \$ 695 millones para establecer y gestionar instancias de articulación regional y cofinanciar proyectos.



2.2 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.

Las 15 direcciones regionales formularon convenios directivos, los que se cumplieron en un 100%, alineado al programa de gobierno, las prioridades programáticas y políticas públicas en las que el Servicio se vea involucrado. y aportar al mejoramiento de la gestión interna de la dirección regional y al mejoramiento continuo del Servicio. Entre estas metas, en términos genéricos, se destaca;

- Participar activa en los comités de Gabinete Económico Regional y mesas de trabajo sectoriales, gremiales e instancias de articulación de la red de fomento para fortalecer la articulación público privada de la dirección regional.
- Fortalecer el trabajo a través de organizaciones gremiales, elaborando catastros y gestionando fondos de concurso para operación de proyectos a través de sus directivas.
- Fortalecer y facilitar el mejoramiento de la gestión interna, respecto con la implementación de normas de calidad de la ISO 9001:2008, aplicada a los procesos de provisión y ampliando el alcance regional.
- Obtener apalancamiento de recursos externos para el financiamiento de programa conforme y/o complementario a la oferta programática del Servicio.
- Difundir la oferta institucional y dirigir la instalación de un Centro de Atención Empresarial para entregar un mejor servicio de orientación e información a los usuarios y clientes de SERCOTEC.
- Ejecutar actividades de difusión de programas y servicios en diversos estamentos de educación técnica y universitaria de la región.
- Evaluar los resultados de los planes empresa con capital semilla, particularmente en lo referido al empleo.

Conforme a los resultados de la operación y a la planificación realizada en 2010, en 2011 las líneas de servicios, en general, operaron en base a un proceso que incluyó una etapa de postulación. Esto permitió mejorar la calidad de los proyectos presentados y seleccionados, y además focalizarse en las líneas de servicio de mayor atractivo para los micro y pequeños empresarios, estableciendo protocolos precisos de operación para el año 2011. En el año evaluado el Servicio movilizó subsidios por un monto total de \$20.733 millones de los cuales \$16.175 millones (78%), fueron asignados en la Ley de Presupuestos y \$4.558 millones provinieron de otras instituciones públicas, en calidad de Fondos en Administración.

El total de programas regulares implementados durante el 2011 alcanzó una cobertura de 75.104 beneficiarios y usuarios. Del total de beneficiarios, 3.717 correspondieron a micro y pequeña empresa, que recibieron entrega directa de recursos, mientras que los restantes 71.387, incluyendo atención a postulantes y consultas, accedieron a distintos programas de capacitación, asesoría técnica y proyectos asociativos para mejorar competencias, contribuyendo al aumento de la productividad y a generar nuevos empleos.



Los principales resultados, de acuerdo a la estructura de productos del Servicio en lo que respecta a cumplimiento de indicadores de desempeño institucional fue de 95% y en lo que se refiere a compromisos de gestión (PMG) de 100%, incluyendo certificación ISO 9001:2008 con alcance comprometido. En cuanto al detalle de logro en metas de gestión asociada a procesos de provisión, con énfasis en las particularidades de género, son los siguientes:

1) Financiamiento de planes de negocios para Empresas Mipe con Capital Semilla

En particular, a partir de estas orientaciones y una detallada planificación en 2010, las líneas de Capital Semilla operaron en base a un proceso, que incluyó una etapa de postulación mediante un diagnóstico virtual, con capacitaciones dirigidas, para así salvar brechas empresariales, asegurar una mejor selección de planes de negocios y, por ende, obtener mejores resultados.

- La línea de Capital Semilla Empresa cuyo objetivo es el crecimiento y consolidación de la micro y pequeña empresa, se cumplió la meta con un 80,5% de los proyectos con verificación de logro en el período, entregó recursos de entre \$ 3 millones y \$ 6 millones por empresa beneficiaria junto con asesoría técnica, alcanzando a nivel nacional un total de 969 empresas beneficiadas, una participación de 59% hombres y 41% mujeres, y con una transferencia total de recursos de \$6.120 millones.
- La línea de Capital Semilla Emprendimiento, cuyo objetivo es promover y apoyar la generación de nuevos negocios, se cumplió la meta con un 83,2% de proyectos que concretaron su iniciativa en el período. Junto a los programas especiales de emprendimiento por región, que entregaron recursos y asesoría técnica, beneficiaron a 1.759 emprendedores, con una composición de 60% hombres y 40% mujeres, y con recursos totales por \$3.661 millones.

2) Financiamiento de proyectos Iniciativa Desarrollo de Mercado para grupos de empresas Mipe

- Las iniciativas de desarrollo de mercados, que tienen por objetivo generar oportunidades de negocios con mayores proyecciones gracias a las asociaciones entre empresarios, se cumplió la meta con un 82,4% de los proyectos desarrollando nuevos negocios en el período. Se otorgó recursos a 74 proyectos asociativos, con una composición en el liderazgo de 63% hombres y 37% mujeres, y que en conjunto beneficiaron a 240 micro y pequeños empresarios, por un monto total de \$1.120 millones de pesos.

3) Desarrollo de empresarios/as y emprendedores/as en temáticas de formación y desarrollo empresarial



- Los servicios de desarrollo empresarial, que están orientados a mejorar la competitividad, aumentar la productividad y profundizar en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs), se cumplió la meta con un 76% de los micro y pequeños empresarios verificando disminución de brechas de competencias en su gestión empresarial. Se benefició en total a 64.706 micro y pequeños empresarios. Las variadas líneas de apoyo incluyeron:
 - Asesorías a 903 beneficiarios, una composición de 59% hombre y 41% mujeres, y con recursos totales por \$297 millones.
 - Concursos CREA Pomaire. Se explora a través de un modelo piloto, que busca focalizar los recursos en el rescate de la artesanía tradicional, en particular, en la localidad de Pomaire, de la región Metropolitana. Este proyecto, se realizó en conjunto con ProChile y en alianza con Revista ED, y benefició a un total de 18 artesanos, 50% hombres y 50% mujeres, quienes recibieron capacitación, asistencia técnica de artistas de reconocida trayectoria nacional y participaron en un concurso de productos artesanales innovadores, a cuyos 3 ganadores se les entregó premios por un monto de \$3,5 millones. El aporte de SERCOTEC al proyecto fue de \$13,5 millones.
 - Concursos CREA Gourmet. Experiencia piloto, en la forma de concurso de fomento nacional, realizado en alianza con Revista ED, orientado a micro y pequeñas empresas (Mipes) formales fabricantes de alimentos gourmet, que busca fomentar la calidad, innovación y competitividad de sus productos y el acceso exitoso a más y mejores mercados. Se premió a 30 micro y pequeños empresarios/as 50% hombres y 50% mujeres, con instrumentos de apoyo a la promoción, difusión y comercialización de sus productos, tales como: Participar, sin costo, con sus productos seleccionados del espacio de promoción y comercialización CREA Gourmet 2011, en el marco del desarrollo del evento Bazar ED 2011 y participar, con sus productos, del Catálogo de Recetas CREA Gourmet 2011. El aporte de SERCOTEC al proyecto fue de \$80 millones.
 - Capacitación y formación empresarial, con una composición de 34% hombres y 66% mujeres, siendo la línea con mayor participación de mujeres, invirtiendo la composición verificada en los otros programas:
 - Formación empresarial a 2.492 beneficiarios con recursos totales por \$469 millones.
 - Emprendimiento digital a 1.349 beneficiarios, con un total de 7.211 participantes, destinando recursos totales por \$104 millones.
 - Programa de capacitación virtual para 19.566 emprendedores, micro y pequeñas empresas, con recursos totales por \$58 millones.
 - Redes de trabajo colaborativo a 1.254 beneficiarios, una composición de 45% hombres y 55% mujeres, con recursos totales por \$157 millones.



- Promoción y canales de comercialización a 1.311 beneficiarios, una composición de 36% hombres y 64% mujeres, y con recursos totales por \$263 millones.
- Atención a través de las oficinas de información, reclamos y sugerencias, respondiendo a necesidades de 42.869 consultas, con una composición de 45% hombres y 55% mujeres.

4) Financiamiento de proyectos y/o actividades de organizaciones gremiales Mipe para proyectos que fomenten el desarrollo de sus asociados.

El programa de fortalecimiento gremial, que mejora la competitividad, se cumplió meta con un 75% de proyectos con logro de sus objetivos en el período. Se benefició a 103 organizaciones empresariales, con aproximadamente 1.000 socios beneficiarios directos, entregando un total de \$778 millones.

5) Articulación de instancias públicas y privadas para mejorar las condiciones en que se desarrollan las empresas de menor tamaño

Para apoyar proyectos que involucran dos o más organizaciones del sector público, privado y sociedad civil, conformando un dispositivo institucional de colaboración para integrar recursos complementarios, diversificando el riesgo y compartiendo los beneficios. Durante el 2011 con recursos \$879 millones. El aporte de las empresas alcanzó a \$23,7 millones y los recursos complementarios en efectivo y valorizados de terceros del orden de \$111.6 millones, provenientes de los Municipios, CONAF, SERNATUR, INIA, CODESSER, CIDERE, entre otras.

En particular, cabe destacar que con un concurso interno con recursos por \$74 millones, se realizaron 12 proyectos grupales que incluyen formación y capacitación, asistencia técnica y asesoría en gestión, redes de trabajo colaborativo, y promoción y difusión, beneficiado 119 micro y pequeñas empresas, aportando así al desarrollo de los territorios priorizados conforme a la identificación de puntos con oportunidad y/o potencialidad para el desarrollo de las Mipes en aquellas localidades o zonas aisladas de las regiones y que involucran otros actores públicos, privados y sociedad civil de la región.

6) Programas de Entorno para Mejorar las Condiciones en que Surgen y se Desarrollan las MIPES

- El programa de modernización de ferias libres, para mejorar el entorno de los negocios y la competitividad, que benefició a 61 proyectos asociativos, que en conjunto apoyaron a 5.681 microempresarios feriantes, con recursos totales por \$967 millones.



- Atención a través de 20 Puntos Mipe a 7.032 emprendedores y empresarios, con charlas en temas de interés, conociendo sus necesidades y entregando información sobre los programas y la red de fomento en general, con recursos totales de \$649 millones.

7) Subsidio para operaciones de Microfinanzas en una nueva oferta del Servicio para las empresas de menor tamaño con las instituciones que operan en el Mercado.

- Inicialmente este programa contemplaba hasta el 2010 el “Subsidio costo transaccional”¹ y “Riesgo marginal”², actividades que fueron transferidas a CORFO. Luego en 2011 el Servicio comenzó a operar un programa piloto, en convenio con Banco Estado Microempresas, que busca facilitar el acceso de pescadores artesanales a servicios de seguros que contribuyan a mitigar los riesgos de accidentes asociados a su actividad laboral. Con un 37% de cumplimiento de la meta de 2.000 colocaciones esperada como operación piloto, y una composición de 90% hombres y sólo 10% mujeres, que se explica por la actividad de pesca artesanal, el programa quedó en curso para completar en el 2012.

8) Programas Emergencia Productiva

Corresponden a programas que surgen para dar respuesta a una situación crítica derivada de desastres naturales o accidentes fortuitos; y Programas Especiales de Fomento Productivo, cuyo objetivo es intervenir en un determinado foco de clientes o territorio.

- Programa de reconversión Laboral Ex-Trabajadores Portuarios de Iquique: Dentro de los recursos de la Ley de Presupuesto Programa, creado el año 2006 por la Subsecretaría de Transportes, con el objetivo de mejorar las condiciones de transición a una nueva etapa laboral, del personal desvinculado en los diferentes puertos, cuando estos fueron licitados en el sector privado. El programa consiste en una capacitación formal para inducirlos a realizar una actividad productiva independiente, aprobada ésta se le entrega un aporte monetario de \$8 millones, en calidad de fondo capital de trabajo. El 2011 se da cumplimiento a la última etapa pendiente, con la incorporación de 30 ex trabajadores portuarios de Iquique. El monto ejecutado ascendió a \$245 millones.
- Programa Especial de Emergencia Productiva de la ciudad de Villarrica, con fondos en administración, para empresarios afectados por el tornado y tormenta del 7/06/11. Este programa apoyó a los empresarios afectados por un fenómeno climático inusual, que afectó a la comuna de Villarrica. Una inestabilidad de presión generó vientos con características de tornado, que alcanzaron velocidades de hasta 200 kilómetros por hora en un lapso de 1.5 a 2 minutos, provocando el volcamiento de vehículos, caída de árboles, voladura de techumbres y daños estructurales a viviendas y locales comerciales. Los daños se

¹ Subsidia un % de los gastos operacionales que debe pagar el microempresario, en la obtención de un crédito.

² Financia un % de la cartera de créditos PYMES colocadas por el banco, ante un eventual no pago del cliente, monto acotado desde la firma del contrato.

concentran principalmente en infraestructura, activos productivos y capital de trabajo. Con el objeto de apoyar a estos empresarios(as), el Gobierno aprobó el traspaso de recursos del Ministerio del Interior para que SERCOTEC implementase el Programa Especial de Emergencia Productiva de Villarrica, beneficiando proyectos de reconstrucción por un total de \$53 millones.

9) Programas Especiales de Fomento Productivo,

Se ejecutaron \$4.505 millones, beneficiando a 1.088 empresas y 434 emprendedores, en dos líneas:

En la primera línea, en coherencia con el protocolo de los programas regulares SERCOTEC, se realizaron ocho programas especiales, entre los cuales podemos destacar:

- Capital Semilla Empresa Turismo y Capital Semilla Empresas de Innovación, iniciativa focalizada con la que se apoyó a 56 empresas, con una ejecución de \$48 millones provenientes del Gobierno Regional del Maule.
- Capital Semilla Empresas Turismo de la Región del Libertador Bernardo O'Higgins, que nació como una respuesta a la demanda histórica de empresas provenientes del sector turismo al concurso Capital Semilla (son cercanas al 18% del total de postulantes), apoyando a un eje estratégico de la región y benefició a 43 empresas con una ejecución de \$155 millones, provenientes del Gobierno Regional del Libertador.

En una segunda línea, que corresponde a programas especiales diseñados en las Direcciones Regionales y que responden a la necesidad particular de un grupo determinado de clientes, sector económico o territorio. Se desarrollaron siete y entre los cuales destacan:

- Programa de Transferencia Técnica y Apoyo a Micro y Pequeñas Empresas de La Región De Coquimbo, con Potencialidades para la Generación de Productos de Excelencia, en Torno a La Ruta Gabriela Mistral y Turismo de Intereses Especiales. Este programa estaba orientado a apoyar empresarios del rubro turístico, y en particular a quienes presentarán proyectos para desarrollar productos turísticos de intereses especiales, en torno a la Ruta Gabriela Mistral, en la Región de Coquimbo. Se apoyaron 12 proyectos, con un presupuesto global de \$396 millones, aportado por el Gobierno Regional de Coquimbo.
- Centro de Desarrollo Empresarial – CDE: Se trata de un centro de apoyo a emprendedores y Micro y pequeños empresarios, que pueden presentar algún tipo de necesidad, en términos de requerir información para acceder a instrumentos de fomento o una asistencia técnica directa para mejorar algún aspecto débil en su gestión. El CDE es una potente herramienta regional para satisfacer esa demanda. Durante el año 2011 se han asesorado a 171

Empresarios/as y Emprendedores/as de la Región. Cabe destacar que es un programa con continuación durante el año 2012. La ejecución de operación es de \$55 millones.

- Fondo para la Competitividad Sectorial de la Producción y Comercialización de Leña Seca para las Comunas de Temuco y Padre Las Casas - Seremi Medio Ambiente. Se trata de un programa alineado con una temática de preocupación regional derivado de los altos índices de contaminación ambiental existentes en las comunas de Temuco y Padre de Las Casas. El problema nace principalmente del masivo uso domiciliario de leña en calefactores y cocinas. Es por esto que el Ministerio del Medio Ambiente y SERCOTEC apoyaron proyectos presentados por productores o comercializadores de leña de la región de La Araucanía, con el objetivo de mejorar los índices de humedad del combustible y la eficiencia calórica de este. Se apoyaron 7 proyectos con un presupuesto global cercano a los \$40 millones, aportado por el Ministerio del Medio Ambiente. A raíz de esto, SERCOTEC y el Ministerio del Medio Ambiente han firmado acuerdos para implementar este tipo de programas en las regiones del Libertador, Maule, Los Lagos y Aysén.



3. Desafíos para el año 2012

En el contexto de contribuir mejorar la competitividad del sector empresarial y en particular de las empresas de menor tamaño, promoviendo un mejor entorno de negocios y reducir la carga administrativa que enfrentan las empresas, generar condiciones que faciliten y promuevan la innovación y el emprendimiento, y la creación nuevos emprendimientos durante el período de gobierno, para el año 2011 conforme a la Ley de Presupuestos para el Servicio de Cooperación Técnica contempla un total de \$ 28.587 millones, asociado a la provisión y soporte de los productos estratégicos, entre lo que se destaca:

- Principales Productos Estratégicos y/o Programas (Formulario A1- Definiciones Estratégicas 2012)
 - 1) Financiamiento de planes de negocios para Empresas Mipe con Capital Semilla. Entrega de financiamiento de capital para la realización de iniciativas de desarrollo empresarial Mipe, con logros en al menos uno de los siguientes resultados: generación de nuevos y/o mejores empleos, disminución de costos, aumento en sus ventas, captación de nuevos clientes, acceso a nuevo canales de comercialización, implementación de nuevos servicios o productos, con seguimiento a su implementación
 - 2) Financiamiento de planes de negocios para Emprendedores con Capital Semilla. Entrega de financiamiento de capital para la materialización de ideas de negocio, logrando la formalización e inicio de la actividad empresarial, con seguimiento a su implementación.
 - 3) Financiamiento de proyectos Iniciativa Desarrollo de Mercado para grupos de empresas Mipe. Transferencia de recursos a empresas que postulan a un proyecto común logrando al menos uno de los siguientes resultados: generación de nuevos negocios, disminución de costos, aumento en ventas, captación de nuevos clientes, acceso a nuevo canales de comercialización, incorporación de tecnologías para el aumento de la productividad o competitividad, y/ o la implementación de nuevos servicios o productos. La especificidad de los clientes, a saber: Micro y pequeñas empresas con iniciación de actividades ante SII, que se agrupan para capturar una oportunidad de negocios que cada una por sí sola no podría aprovechar.
 - 4) Desarrollo de empresarios/as y emprendedores/as en temáticas de formación y desarrollo empresarial. Servicios que buscan disminuir brechas de competitividad de emprendedores/as y empresarios /as que recién inician o desarrollan sus ideas de negocios, junto con poner a su disposición información y orientación para su desarrollo empresarial. Estos servicios se encuentran orientados principalmente en los ámbitos de capacitación y formación en gestión empresarial.

- 5) Financiamiento de proyectos y/o actividades de organizaciones gremiales Mipe para proyectos que fomenten el desarrollo de sus asociados. Fondo concursable regional destinado a fortalecer la asociatividad y capacidad de gestión de las asociaciones empresariales y/o gremiales, a través de dos líneas de financiamiento: formalizar y fortalecer a asociaciones no consolidadas, y/o generación de nuevos y mejores servicios para asociaciones consolidadas.
 - 6) Financiamiento de proyectos y/o actividades de modernización de Ferias Libres. Concurso regional que a través de un fondo concursable no reembolsable, busca modernizar a las ferias libres en relación a seis ámbitos de acción: mejoramiento de infraestructura, gestión empresarial, comercialización de productos, relación amigable con la comunidad, nivel de formalización y fortalecimiento organizacional.
- Compromisos establecidos a través de Indicadores de Desempeño (Formulario H-Indicadores 2012)
 - Financiamiento 1.000 planes de negocios para Capital Semilla Empresa Mipe con un 82% de logro en el período, y financiamiento de 1.580 planes de negocios para Capital Semilla Emprendedores de con un 84% de logro, seleccionados en concursos regionales, con recursos por \$ 14.174 millones.
 - Financiamiento de 65 proyectos Iniciativa Desarrollo de Mercado para grupos de empresas Mipe, con un logro en el período de 83%, con recursos por \$ 1.439 millones y considerando instancias de selección regionales.
 - Desarrollo de empresarios/as y emprendedores/as en temáticas de formación y desarrollo empresarial, particularmente en formación empresarial a 7.000 micro y pequeños empresarios, a fin de disminuir brechas de competencias con recursos por \$ 2.185 millones, con un porcentaje de logro de 73%.
 - Los recursos anteriores incluyen el financiamiento de 75 de proyectos y/o actividades de organizaciones gremiales Mipe, para proyectos que fomenten el desarrollo de sus asociados con una tasa de logro del 80% de proyectos con logro eficaz de sus objetivos.
 - Financiamiento 60 de proyectos y/o actividades de modernización de Ferias Libres, propuestos por las propias directivas de feriantes, con un 81%, con recursos por \$ 1.028 millones y seleccionados conforme a criterios de modernización de la actividad, armonización con el entorno y beneficio de los asociados.
 - Otros Desafíos o Metas Asociadas a Productos Estratégicos y/o Programas.
 - Lanzamiento del nuevo programa regular Capital Abeja. Con el objetivo que las mujeres se incorporen al mundo del trabajo y/o aumenten sus ingresos. Sercotec ha desarrollado este

nuevo programa, para beneficiar exclusivamente a emprendedoras, micro y pequeñas empresarias desde Arica a Punta Arenas y así promover la igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres, facilitando su incorporación a la fuerza de trabajo. Se destinarán 3 mil 700 millones de pesos para beneficiar a mil 550 emprendedoras y micro empresarias

- Un número de 1.300 asesorías técnicas empresariales con recursos por \$ 1.644 millones, orientada a resolver aspectos específicos de microempresa en forma individual o grupal.
- Facturación electrónica adjudicada durante el 2011, con recursos totales por 178 millones de pesos, lo que permitirá beneficiar a 50.000 emprendedores durante el 2012.
- Apoyo en ocasiones de emergencia. A la fecha de elaboración de este informe, ya se ha realizado un programa de emergencia para las micro y pequeñas empresas del turismo de Última Esperanza afectadas por el incendio en Torres del Paine, un programa de emergencia para Valparaíso por el incendio de calle Condell y asistencia técnica para los afectados por el invierno altiplánico en San Pedro de Atacama y Toconao.
- Acceso a firma electrónica, con el objetivo de disminuir la carga empresarial mediante la adopción de factura electrónica, así facilitar la administración y mejorar la competitividad. Se contará con un máximo de 50.000 firmas a entregar mediante postulaciones.
- Programa de articulación público privado. Uno de los ejes de Sercotec es facilitar y promover la asociatividad entre diversos actores relevantes del sector público y privado, para que puedan mejorar su competitividad, diversificar el riesgo e ingresar a nuevos mercados, para ello este año se han incrementado los recursos del programa articulación público privado que además, pasó a ser parte de la oferta regular de programas disponibles.



4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
-
- Anexo 2: Recursos Humanos
-
- Anexo 3: Recursos Financieros

- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

- Anexo 5: Compromisos de Gobierno

- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo



Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

- Misión Institucional

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 y empresarias, a través de servicios de desarrollo empresarial y programas de mejoramiento de las condiciones de entorno, considerando sus particularidades de género y territorio.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2011

Número	Descripción
1	Los Programas de capital Semilla consideran un total de \$ 10.189 millones, con un crecimiento de 12.4% (\$ 1.122 millones) respecto de la Ley de Presupuestos 2010.
2	El programa capital semilla entregará subsidios para la generación de nuevos negocios a 1.300 beneficiarios de un monto promedio entre \$ 1,5 a 2,5 millones y capacitará a cerca de 6.000 emprendedores en la elaboración e implementación del plan de negocios. Considera un cofinanciamiento del emprendedor de al menos 30%.
3	Adicionalmente, este programa entrega financiamiento en activo fijo para nuevos planes de negocios de Micro y Pequeñas Empresas que ya se encuentran en operación. Se estima entregar sobre 900 subsidios de un monto entre \$ 3 y 5 millones, además de capacitar a cerca de 2.500 empresarios. Considera un cofinanciamiento del empresario de al menos 20%.
4	Asimismo, se da continuidad al "Programa de Acceso al Financiamiento" (\$ 2.320 millones), considerando un rediseño del programa actual hacia uno de apoyo directo a la micro y pequeña empresa, con la implementación del programa de microseguros, asegurando así una parte importante del negocio (tanto en activos como personal), lo que evitaría futuros programas de apoyo a las inversiones en caso de siniestros. El promedio de las operaciones de créditos es alrededor de \$ 75.000 por operación (costo transaccional) y el promedio de operaciones de microseguros es de alrededor de \$ 120.000 por colocación (incluye al menos seguro de activo fijo, salud y lucro cesante).
5	El "Programa Servicios de Desarrollo Empresarial", incluye \$ 4.751 millones. Destaca la incorporación del "Programa Ferias Libres", fondo nacional concursable con un total de \$ 1.033 millones, que espera financiar 45 proyectos, cofinanciados en al menos 20%.
6	Las otras líneas regulares (Iniciativas de Desarrollo de Mercado, Servicios de Asesoría Empresarial, Servicios de Formación Empresarial, Servicios de Apoyo a la Comercialización de Productos, y Servicios de Apoyo al Entorno) cofinanciarán 100 proyectos asociativos y beneficiarán a través de asesorías, cursos de capacitación, y apoyo a la comercialización a 11.000 micro y pequeños empresarios con subsidios que oscilan entre \$ 20 y 30 millones en el primer caso (proyectos) y entre \$ 80.000 y \$ 150.000 en el segundo.

- | | |
|---|--|
| 7 | Rediseño del Programa CHILE EMPRENDE, al alero de SERCOTEC y en el marco de sus líneas regulares. Para este efecto, se incorporan \$ 694,7 millones para dar continuidad a los 22 territorios mejor evaluados. |
|---|--|

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mejorar el desarrollo, productividad y competitividad de las micro y pequeñas empresas y el emprendimiento a través de transferencia directa de recursos.
2	Desarrollar la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas para mejorar su productividad e inserción en los mercados a través de acciones de capacitación, formación, desarrollo de asociatividad y asesorías, con productos diferenciados para este segmento.
3	Desarrollar el Entorno Empresarial para mejorar las condiciones en que operan la Micro y Pequeñas Empresas a través de fortalecimiento gremial y municipal, la orientación y la articulación público-privada.
4	Elaborar una oferta de microfinanzas, diversificada, a través del mejoramiento y desarrollo de servicios orientados a este sector, de manera que las micro y pequeñas empresas cuenten con mejor acceso a los productos financieros y de seguros formales

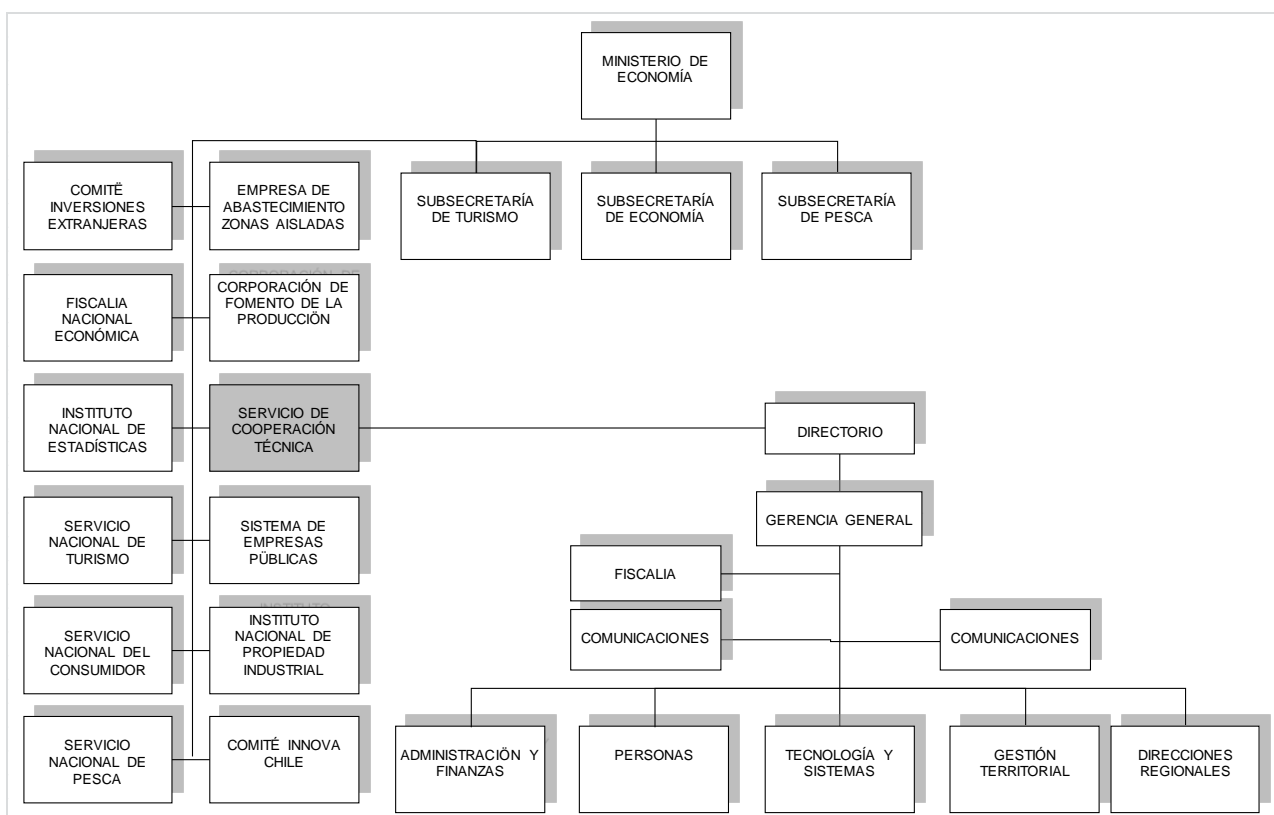
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Financiamiento de planes de negocios para Empresas Mipe con Capital Semilla	1
2	Financiamiento de planes de negocios para Emprendedores con Capital Semilla	1
3	Financiamiento de proyectos Iniciativa Desarrollo de Mercado para grupos de empresas Mipe	1
4	Desarrollo de empresarios/as y emprendedores/as en temáticas de formación y desarrollo empresarial	2
5	Financiamiento de proyectos y/o actividades de organizaciones gremiales Mipe para proyectos que fomenten el desarrollo de sus asociados.	3
6	Articulación de instancias públicas y privadas para mejorar las condiciones en que se desarrollan las empresas de menor tamaño	3
7	Subsidio para operaciones de Microfinanzas en una nueva oferta del Servicio para las empresas de menor tamaño con las instituciones que operan en el Mercado.	3, 4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Microempresa. Aquellos con ventas iguales o inferiores a 2.400 UF en el año Pequeña Empresa. Aquellos con ventas mayores a 2.400 UF e iguales o inferiores a 25.000 UF al año.
2	Organizaciones Gremiales y Empresariales de la Micro y pequeña Empresa
3	Emprendedores/as - Ciudadanos/as con proyectos de negocio de menor tamaño, que requieran financiamiento o servicios de desarrollo para concretar su idea.
4	Gobiernos Regionales, Gobernaciones, y Municipalidades
5	Instituciones de Fomento públicas y privadas

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



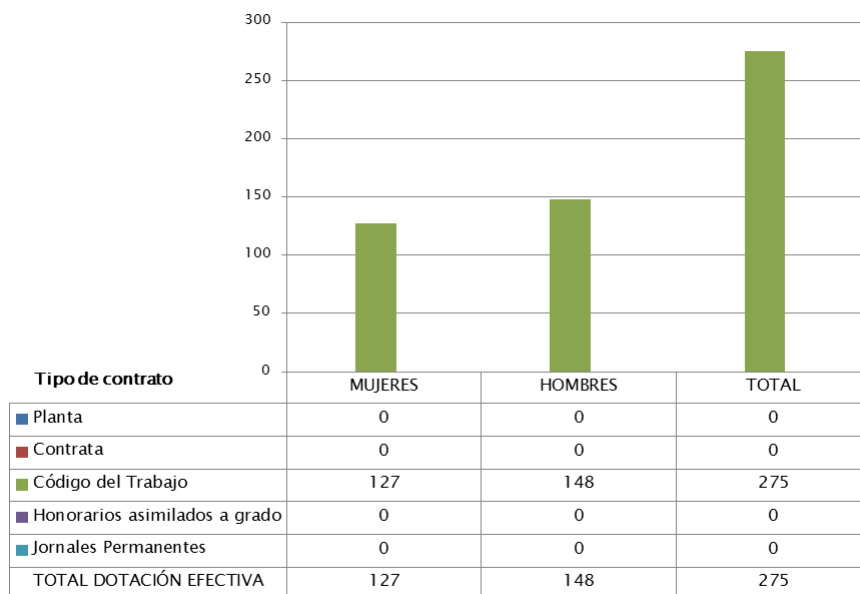
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Gerente General	José Luis Uriarte Campos
Director Regional de Arica y Parinacota	Alfredo Araya Aguirre
Director Regional de Tarapacá	Bruno Trisotti Martínez
Director Regional de Antofagasta	Luis Gaete Mujica
Director Regional de Atacama	Victor Nieto Rojas
Director Regional de Coquimbo	Fernando Contreras Jara
Director Regional de Valparaíso	Luis Rivera Caneo
Director Regional Libertador Bernardo O'Higgins	Emiliano Orueta Bustos
Director Regional de Maule	Miguel Alonso Romanini
Director Regional de Bío Bío	Luis Santibáñez Bastidas
Directora Regional de La Araucanía	Carmen Gloria Aravena Acuña
Director Regional de Los Ríos	Cristian Bahamonde Klein
Director Regional de Los Lagos	Cesar Aguilar Gatica
Director Regional de Aysén General Carlos Ibáñez del Campo	Enrique Garín López
Directora Regional de Magallanes y Antártica Chilena	Iris Vásquez Bahamonde
Director Regional Metropolitano	Marcelo Sánchez Ahumada
Fiscal	Claudia Contreras Sepúlveda
Gerente de Programas	Solsire Gíaverini Cea
Gerente de Regionales	Alejandro Miranda Muñoz
Gerente de Tecnología y Sistemas	Gonzalo Paredes Quezada
Gerente de Administración y Finanzas	Rodrigo Donoso Lyng
Gerente de Personas	Gabriel Rojas Cabrejos

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

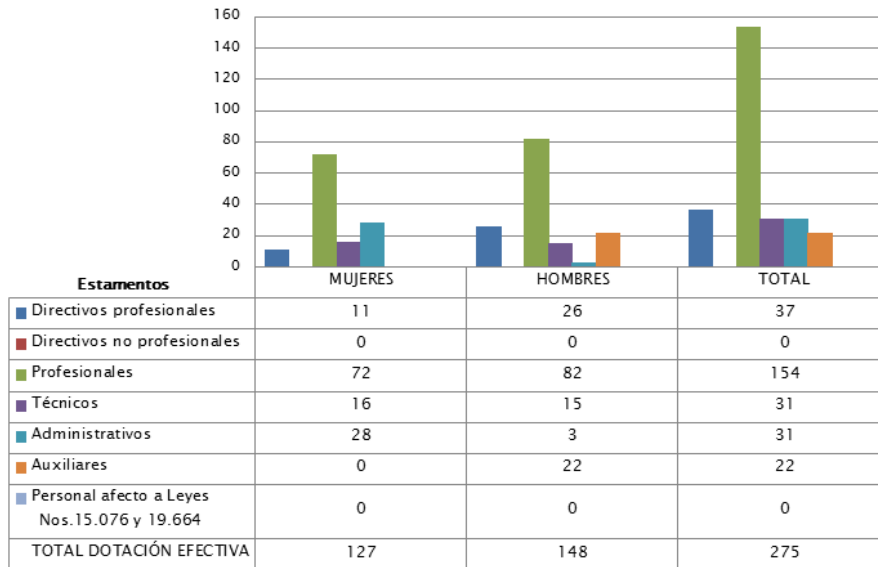
- Dotación Efectiva año 2011 por tipo de contrato (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

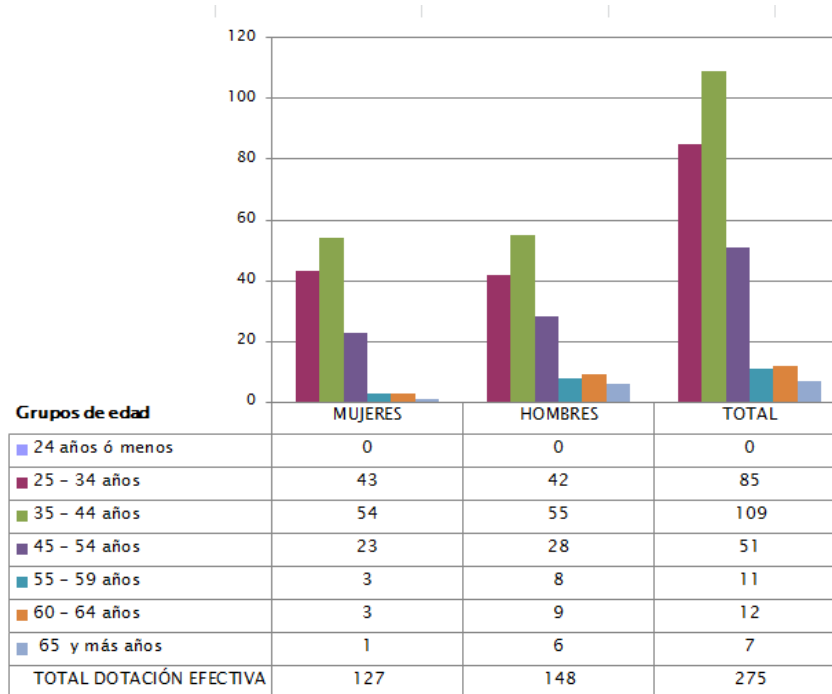
- Dotación Efectiva año 2011 por estamento (mujeres y hombres)





N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2011 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres).



N° de funcionarios por sexo



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	-	-	-	7
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	-	-	-	7
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(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	38,1	10,18	26,72	
2.2 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	0,0	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0,36	--	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	0,0	0,0	
○ otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,7	2,91	107,78	

3 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

7 No aplica. El régimen laboral de los trabajadores de SERCOTEC, está supeditado al Código del Trabajo, por lo tanto, no aplica la división entre funcionarios de planta y contrata

8 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	35,4	6,91	19,52	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,6	1,75	291,67	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	-	-	-	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	-	-	-	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	103,9	90,19	86,8	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	1,1	2,9	263,64	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁹	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	-	0	-	10
4.4 Porcentaje de becas ¹¹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,0	0,0	-	

9 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

10 No aplica. En SERCOTEC los instrumentos para medir la aplicabilidad de la capacitación en el puesto de trabajo, dependen del tipo de capacitación realizada, generalmente se verifica el cumplimiento de productos comprometidos y se realiza varios meses después de finalizada la actividad.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	-	0,56	-	
• Licencias médicas de otro tipo ¹²	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	-	0,41	-	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.					
	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	-	0,13	-	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/ \text{Dotación efectiva año } t$	5,5	4,07	74,0	
. Evaluación del Desempeño¹³					
7.1 Distribución del personal de acuerdo	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	-	-	-	

12 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	-	-	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	-	-	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	-	-	-	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁴ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI	-	15
. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁶ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	-	

14 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

15 Por ordinario N° 4404 del 11/11/1998 la SUBDERE autorizó a SERCOTEC a tener su propio sistema de evaluación de desempeño que no contempla "Listas de Calificación". El año 2006 la Dirección Nacional del Servicio Civil ratificó esta excepción.

16 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011			
Denominación	Monto Año 2010	Monto Año 2011	Notas
	M\$¹⁷	M\$	
INGRESOS	52.067.009	27.203.200	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	25.434.766	11.760.418	
INGRESOS DE OPERACION	6		
OTROS INGRESOS CORRIENTES	207.768	835.407	
APORTE FISCAL	22.382.810	10.615.212	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	37.124	383	
SALDO INICIAL DE CAJA	4.004.535	3.991.780	
GASTOS	52.067.009	27.203.200	18
GASTOS EN PERSONAL	5.534.690	5.463.831	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.609.736	1.570.227	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	855.102	524.358	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	33.262.711	10.054.525	
INTEGROS AL FISCO	1		
OTROS GASTOS CORRIENTES	58.357	7.800	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	396.860	575.924	
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	5.367.191	6.120.363	
SERVICIO DE LA DEUDA	1.794.793	1.075.412	
SALDO FINAL DE CAJA	2.187.568	1.810.760	

¹⁷ La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.

¹⁸ Variación negativa del año 2011 respecto al 2010 se debe principalmente a los recursos transferidos por Programas Especiales durante el año 2010, principalmente el Programa de Reconstrucción 27F. Durante el año 2011, sólo se ejecutó el Programa de Reversión Portuarios de Iquique.

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁹	Presupuesto Final ²⁰	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ²¹	Notas ²²
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	25.087.962	26.816.277	27.203.200	-386.923	
05			Transferencias Corrientes	12.660.418	11.760.418	11.760.418		
08			Otros Ingresos	58.368	63.058	835.407	-772.349	
09			APORTE FISCAL	12.369.076	11.066.637	10.615.212	451.425	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS			383	-383	
15			Saldo inicial de caja	100	3.926.164	3.991.780	-65.616	
			GASTOS	25.087.962	26.816.277	27.203.200	-386.923	23
21			GASTOS EN PERSONAL	5.207.966	5.575.443	5.463.831	111.612	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.551.610	1.577.255	1.570.227	7.028	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	10	582.210	524.358	57.852	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	11.770.927	10.507.323	10.054.525	452.798	
25			INTEGROS AL FISCO	10	10		10	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		7.800	7.800		
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	373.047	598.737	575.924	22.813	
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	6.184.282	6.135.482	6.120.363	15.119	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10	1.831.917	1.075.412	756.505	
35			SALDO FINAL DE CAJA	100	100	1.810.760	-1.810.660	

19 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

20 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

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

22 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

23 Corresponde a recursos no asignados al no presentarse demanda regional en forma oportuna y a desistimientos de algunos ganadores, lo cual por plazos no permitió reasignar quedando en saldo final de caja.

C) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁴			Avance ²⁵ 2011/ 2010	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁶)	%	104,27	95,87	110,24	105,73	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,00	0,00	0,00	0,00	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	0,00	0,00	0,00	0,00	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	0,00	0,00	0,00	0,00	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	11,10	82,04	59,39	72,39	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	11,10	82,04	59,39	72,39	27

24 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

25 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.

26 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

27 No existen compromisos no devengados ni ingresos no percibidos al cierre del año 2011

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2011²⁸				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		3.991.785	-2.181.025	1.810.760
Carteras Netas		0	-2.402.015	-2.402.015
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-2.402.015	-2.402.015
Disponibilidad Neta		7.934.815	901.480	8.836.295
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	7.934.437	901.440	8.835.877
112	Disponibilidades en Moneda Extranjera	378	40	418
Extrapresupuestario neto		-3.943.030	-680.490	-4.623.520
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	3.865.735	2.345.716	6.211.451
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	-7.804.500	-3.028.089	-10.832.589
216	Ajustes a Disponibilidades	-4.265	1.883	-2.382
219	Trasposos Interdependencias	0	0	0

²⁸ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.



e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2011				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO (SUBTITULO 24)	11.770.927	10.507.323	10.054.525	29
Capital Semilla Emprendimiento	4.004.941	3.769.941	3.660.600	
Prog. Acceso al Financiamiento	1.915.118	85.000	85.000	
Servicios de Desarrollo Empresarial	5.850.858	6.396.822	6.062.025	
Programas Especiales	10	255.560	246.900	
Programa Reversión Portuarios		255.550	246.900	
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO (SUBTITULO 33)	6.184.282	6.135.482	6.120.363	29
Capital Semilla Empresas	6.184.282	6.135.482	6.120.363	

29 Corresponde a recursos no asignados al no presentarse demanda regional en forma oportuna y a desistimientos de algunos ganadores, lo cual por plazos no permitió reasignar quedando en saldo final de caja.



f) Transferencias³⁰

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 ³¹ (M\$)	Presupuesto Final2011 ³² (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ³³	Notas
TRANSFERENCIAS CORRIENTES (AL SECTOR PRIVADO)	11.770.927	10.507.323	10.054.525	452.798	
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	971.575	971.575	971.575	0	
Inversión Real					
Otros	10.799.352	9.535.748	9.082.950	452.798	
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL (AL SECTOR PRIVADO)	6.184.282	6.135.482	6.120.363	15.119	
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	309.214	309.214	276.818	32.396	
Inversión Real					
Otros ³⁴	5.875.068	5.826.268	5.843.545	-17.277	
TOTAL TRANSFERENCIAS	17.955.209	16.642.805	16.174.888	467.917	

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

31 Corresponde al aprobado en el Congreso.

32 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

33 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

34 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011

Cuadro 8										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ³⁵	% Cumplimiento ³⁶	Notas
				2009	2010	2011	2011			
Financiamiento de proyectos Iniciativa Desarrollo de Mercado para grupos de empresas Mipe	Porcentaje de Proyectos de Iniciativas de Mercado que desarrollan nuevos negocios	(N° de Proyectos que desarrollan nuevos negocios año t/N° de Proyectos de Iniciativas de Mercado premiados en año t)*100	%	85%	77%	82%	80%	SI	103%	
				(29/34)*100	(33/43)*100	(61/74)*100	(36/45)*100			
				H: 82	H: 76	H: 81	H: 80			
				(18/22)*100	(22/29)*100	(38/47)*100	(20/25)*100			
Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:	M: 92	M: 79	M: 85	M: 80	(11/12)*100	(11/14)*100	(23/27)*100	(16/20)*100	
Financiamiento de planes de negocios para Empresas Mipe con Capital Semilla	Porcentaje de proyectos Capital Semilla Empresa con logro en el año t	(N° de Proyectos Capital Semilla Empresa con logro en el año t/N° de Proyectos Capital Semilla Empresa adjudicados en el año t)*100	%	74.3%	0.0%	80.5%	80.0%	SI	101%	
				(588.0/791.0)*100	(0.0/0.0)*100	(778.0/966.0)*100	(720.0/900.0)*100			
				H: 75.5	H: 0.0	H: 79.3	H: 80.0			
				(333.0/441.0)*100	(0.0/0.0)*100	(456.0/575.0)*100	(400.0/500.0)*100			
Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:	M: 72.9	M: 0.0	M: 82.4	M: 80.0	(255.0/350.0)*100	(0.0/0.0)*100	(322.0/391.0)*100	(320.0/400.0)*100	
Financiamiento de planes de negocios para Emprendedores con Capital Semilla	Porcentaje de proyectos Capital Semilla Emprendimiento que concretan una iniciativa empresarial en el año t y compromiso de seguimiento en el año t+1	(N° de proyectos Capital Semilla Emprendimiento que concretan una iniciativa empresarial en el año t/N° total de proyectos Capital Semilla Emprendimiento premiados en año t)*100	%	95.6%	80.2%	83.2%	83.0%	SI	100%	
				(1951.0/2041.0)*100	(1028.0/1282.0)*100	(1098.0/1320.0)*100	(996.0/1200.0)*100			
				H: 96.4	H: 78.7	H: 82.6	H: 83.0			
				(767.0/796.0)*100	(454.0/577.0)*100	(656.0/794.0)*100	(498.0/600.0)*100			
Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:	M: 95.1	M: 81.4	M: 84.0	M: 83.0	(1184.0/1245.0)*100	(574.0/705.0)*100	(442.0/526.0)*100	(498.0/600.0)*100	

35 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2011 es igual o superior a un 95% de la meta.

36 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2011 en relación a la meta 2011 .

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO ³⁵	% Cumpli-miento ³⁶	No-tas
				2009	2010	2011				
Desarrollo de empresarios/as y emprendedores/as en temáticas de formación y desarrollo empresarial	Porcentaje de micro y pequeños empresarios/as y emprendedores/as que disminuyen alguna de sus brechas de competencias en el año t	(N° de micro y pequeños empresarios/as y emprendedores/as que disminuyen alguna de sus brechas de competencias en el año t/N° de micro y pequeños empresarios/as y emprendedores/as que ingresan al proceso de formación en el año t)*100	%			76%	60%	SI	127%	1
						(3955/5203)*100	(3000/5000)*100			
						H: 75 (1563/2075)*100	H: 60 (1560/2600)*100			
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		N.C.	N.C.	M: 76 (2392/3128)*100	M: 60 (1440/2400)*100			
Financiamiento de proyectos y/o actividades de organizaciones gremiales Mipe para proyectos que fomenten el desarrollo de sus asociados.	Porcentaje de proyectos de organizaciones gremiales y empresariales con logro de sus objetivos en el periodo t	(N° de proyectos de organizaciones gremiales y empresariales con logro en sus objetivos en el periodo t/N° de proyectos de organizaciones gremiales y empresariales seleccionados en el periodo t)*100	%			75.0%	71.4%	SI	105%	
						(72.0/96.0)*100	(25.0/35.0)*100			
						H: 80.6 (54.0/67.0)*100	H: 72.2 (13.0/18.0)*100			
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		N.C.	N.C.	M: 62.1 (18.0/29.0)*100	M: 70.6 (12.0/17.0)*100			
Subsidio para operaciones de Microfinanzas en una nueva oferta del Servicio para las empresas de menor tamaño con las instituciones que operan en el Mercado.	Porcentaje de micro y pequeños empresarios que han tenido acceso a las microfinanzas, a través de instituciones financieras que participan del programa, sobre el Universo Mipe	(N° de micro y pequeños empresarios que han tenido acceso a las microfinanzas, a través de instituciones financieras que participan del programa año t/Universo de empresas Mipe)*100	%			0.1%	0.3%	NO	36%	2
						(735.0/720380.0)*100	(2000.0/720380.0)*100			
						H: 0.1 (664.0/49640.0)*100	H: 0.3 (1200.0/489640.0)*100			
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		N.C.	N.C.	M: 0.0 (71.0/230740.0)*100	M: 0.4 (800.0/230740.0)*100			

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	95%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	0 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	95%

Notas:

1.- Se verifica una cobertura de 5.203 participantes, de 5.000 comprometidos. El logro de disminución de brechas resultó ser de 76%, lo que corresponde a un 26,7% sobre la meta original. Esta meta de 60% propuesta en 2010 para la operación 2011, fue ajustada internamente a un nivel de logro superior al 70% a fin de incentivar la eficacia del producto/servicio, en base al análisis realizado durante el proceso presupuestario para el año siguiente (2012).

2.- No obstante se presenta un cierto número de operaciones de Microseguros de Pesca Artesanal, donde el Servicio contribuye con parte de los recursos a un programa de Sernapesca, no se verifica el supuesto de existencia de suficiente interés por parte de la institución financiera por colocar este producto. Esto se advirtió ya en Junio 2011 ocasión en por Oficio N° 5366 del Ministerio de Economía se solicitó la rebaja de la meta por razones presupuestarias y ocasión en que se consideró, además, comprometer un número menor de operaciones, con un amplio margen de sobre/sub cumplimiento. Esto, dado que no hay experiencia aún en Chile respecto a este mercado en particular. Luego el logro estuvo expuesto a factores externos tales como la demanda efectiva por parte de los empresarios y empresarias Mipe y para las instituciones financieras y de seguros, no cumpliéndose principalmente esta última condición.



Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 9 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo ³⁷	Producto ³⁸	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁹	Evaluación ⁴⁰
Crear 100.000 emprendimientos en 4 años	Crear 100.000 emprendimientos en 4 años	1	A tiempo en su cumplimiento
Establecer una Certificación de Estándares de Calidad para el área de Servicios	Establecer una Certificación de Estándares de Calidad para el área de Servicios	1, 2	A tiempo en su cumplimiento
Mejorar sustancialmente las posibilidades de emprendimiento de la clase media	Mejorar sustancialmente las posibilidades de emprendimiento de la clase media.	1	Cumplido

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

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

39 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

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



Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

(Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG)

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	CAPÍTULO	16

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O	Menor	5.00%	100	✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O	Mediana	10.00%		✓
		Sistema Seguridad de la Información			O		Menor	5.00%		✓
	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	O				Mediana	10.00%		✓
		Equidad de Género	O				Mediana	10.00%		✓
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	50.00%		✓
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)			O		Mediana	10.00%	✓	
Porcentaje Total de Cumplimiento :								100.00%		

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA



Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 10 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴¹	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴²	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴³
Dirección Regional de Arica y Parinacota	10	4	100%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	10	5	100%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	8	5	100%	8%
Dirección Regional de Atacama	10	6	100%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	11	4	100%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	15	4	100%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	9	5	100%	8%
Dirección Regional del Maule	15	4	100%	8%
Dirección Regional del Bío Bío	23	4	100%	8%
Dirección Regional de La Araucanía	13	4	100%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	9	5	100%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	15	3	95%	8%
Dirección Regional de Aysén	11	5	100%	8%
Dirección Regional de Magallanes	9	4	100%	8%
Dirección Regional Metropolitana	21	5	100%	8%
Gerencia General	25	4	100%	8%
Gerencia de Administración y Finanzas	21	4	100%	8%
Gerencia de Personas	15	3	100%	8%
Gerencia de Tecnología y Sistemas	9	3	100%	8%
Gerencia de Programas	10	4	100%	8%
Gerencia de Gestión Territorial	6	4	100%	8%

41 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2011.

42 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

43 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.