
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2008**

**SERVICIO DE COOPERACIÓN
TÉCNICA**

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Presentación	3
2. Resultados de la Gestión 2008.....	5
3. Desafíos 2009	18
4. Anexos	22
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	23
Anexo 2: Recursos Humanos.....	29
Anexo 2.1 Recursos Humanos Chile Emprende.....	34
Anexo 3: Recursos Financieros.....	39
Anexo 3.1 Recursos Financieros Chile Emprende.....	44
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008.....	49
Anexo 5: Programación Gubernamental	54
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008.....	57
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	59
Anexo 8: Proyectos de Ley.....	60

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	32
Cuadro 1.2: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos Chile Emprende.....	37
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2008.....	39
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2007 – 2008, Ley de Presupuestos 2009.....	40
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008.....	41
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	42
Cuadro 6: Transferencias Corrientes.....	43
Cuadro 7: Recursos Presupuestarios 2008 Chile Emprende.....	44
Cuadro 8: Ingresos y Gastos años 2007 – 2008, Ley de Presupuestos 2009 Chile Emprende....	45
Cuadro 9: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008 Chile Emprende.....	46
Cuadro 10: Indicadores de Gestión Financiera Chile Emprende.....	47
Cuadro 11: Transferencias Corrientes Chile Emprende.....	48
Cuadro 12: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2008.....	49
Cuadro 13: Otros Indicadores de Desempeño año 2008.....	53
Cuadro 14: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008.....	54
Cuadro 15: Cumplimiento PMG 2008.....	57
Cuadro 16: Evolución Cumplimiento PMG.....	58
Cuadro 17: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008.....	59

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2008 por tipo de Contrato (mujeres y hombres).....	29
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres).....	30
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres).....	31
Gráfico 1.1: Dotación Efectiva año 2008 por tipo de Contrato (mujeres y hombres. Chile Emprende.....	34
Gráfico 2.1: Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres) Chile Emprende.....	35
Gráfico 3.1: Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres) Chile Emprende...	36

1. Presentación

2008 fue un año lleno de desafíos, logros y reconocimientos nacionales e internacionales para el Servicio de Cooperación Técnica. El presente documento marca el inicio de lo que será nuestro trabajo en el impulso y desarrollo de nuestra misión institucional durante 2009-2011.

Es importante destacar que durante 2008 se operaron dos líneas del concurso Capital Semilla: Empresa y Emprendimiento, en el que se premió a 1.021 ganadores. Durante el proceso aumentó significativamente el número de postulantes y se mejoró el proceso de selección junto a la plataforma de apoyo de información y a los mecanismos de capacitación y asesoría técnica asociada.

Para SERCOTEC el tema del género se incorporó como una política de trabajo interna y en ello destaca el desarrollo del programa de Generación de Competencias para Mujeres Empresarias y Emprendedoras; además, se avanzó en proyectos y acciones de capacitación gestión y competitividad digital con 10.780 participantes, de los cuales 6.360 fueron mujeres (59%).

En otras áreas, se habilitaron servicios virtuales de capacitación en línea (e-learning) como Vitrina MIPE e Incubadora Virtual y se desarrollaron talleres, ferias, seminarios y ruedas de negocio, con foco en mujeres empresarias, avanzando en la promoción y acceso a nuevos canales de comercialización de sus productos. En estas actividades, el Servicio apoyó a más de dos mil mujeres en todo el país.

Un tema que nos llena de orgullo y refuerza nuestro compromiso hacia las empresas de menor tamaño, dice relación con el Premio Nacional por Excelencia Institucional a los Servicios Públicos 2008, Servicio Civil; con el Premio Internacional a la Excelencia de Servicios de Desarrollo Empresarial 2008, BID – FOMIN y con la obtención de la certificación de los sistemas PMG en marco avanzado.

Para SERCOTEC, el trienio 2009-2011 será un período en el que continuará poniendo énfasis en el mejoramiento de la competitividad de las micro y pequeñas empresas, y en el fortalecimiento del desarrollo de la capacidad de gestión de sus empresarios. Para concretar este objetivo, fue que se llevó adelante un completo proceso de planificación en el que participaron activamente las direcciones regionales junto a las unidades del nivel central.

En el marco de los ejes de la programación gubernamental de apoyo al emprendimiento, el Servicio pondrá énfasis en la promoción de las tecnologías de información, la profesionalización de la gestión empresarial y trabajará para facilitar el acceso al financiamiento, como ejes principales de la oferta institucional.

Ad-portas de conmemorar el Bicentenario de la República, SERCOTEC hoy cuenta con un presupuesto histórico, que será invertido adecuadamente en cada uno de los focos de intervención

que corresponden a las iniciativas de desarrollo de mercado a ejecutar en todas las regiones del país.

Asimismo, continuará poniendo por delante toda su capacidad y entrega para reafirmar el compromiso de sus valores: calidad en el servicio, calidez en la atención y simplicidad en la gestión. De esta forma, seguiremos aportando al desarrollo económico de los territorios de Chile y a la calidad de los empresarios y sus familias.



Cristina Orellana Quizada
Gerente General SERCOTEC



2. Resultados de la Gestión 2008

En el contexto del compromiso presidencial de “llegar al 2010 con un país más moderno, integrado y desarrollado”, SERCOTEC, por su misión institucional, tiene como ámbito de trabajo primordial el apoyar el crecimiento y la modernización de las micro y pequeñas empresas. En el marco de los ejes ministeriales de apoyo al emprendimiento e innovación, fomento del uso de la tecnologías de información y comunicaciones, y profesionalización empresarial; y conforme a los objetivos estratégicos institucionales, las principales actividades durante el año 2008, se centraron en los siguientes productos estratégicos¹, lográndose un 100% de cumplimiento en los indicadores de desempeño institucionales asociados a estos.

1) Servicios Especializados.

La línea de productos estratégicos Servicios Especializados constituyó un costo de subsidio y gasto asociado a fomento de MM\$ 9.115.-, aproximadamente, 35,9% del total de gasto de efectivo 2008. Las actividades más relevantes fueron:

- Capital Semilla. Con un costo de subsidio de MM\$ 2.049.- se llevaron a cabo dos concursos: Capital Semilla Empresa y Capital Semilla Emprendimiento a nivel nacional, que buscan promover y apoyar la generación de nuevas iniciativas de negocio, a través de procesos de formación y asesoría para el emprendimiento y de incentivos a la inversión inicial del negocio para emprendedores/as.
 - a) Capital Semilla Emprendimiento, premiándose 437 ganadores, de los cuales 284 fueron mujeres (66%) y que cerró con 12.060 postulantes admisibles, de los cuales 63,3% fueron mujeres, y con recursos por MM\$ 500.- a repartir, y
 - b) Capital Semilla Empresa, con 584 ganadores de los cuales 51,2% fueron mujeres, de 2.628 postulantes (52% mujeres), con recursos del orden de MM\$ 1.500.-

Este resultado está asociado al aumento de la cobertura asociada al indicador “Porcentaje de empresarios participantes en acciones de emprendimiento sobre el Universo de Mipe”², en que se logró un 207% sobre la meta comprometida, y explicando este sobre cumplimiento que duplica el número de postulantes esperados en estos concursos. Se premió a 1.021 ganadores (57% mujeres³). Cabe señalar que los participantes durante el

1 Formulario A1 Definiciones Estratégicas, versión actualizada 2009.

2 Es referencia el Universo de microempresas con operación en el año base 2001 según publicación situación de la Microempresa, Fundes.

3 Cabe señalar que se ha incorporado el Enfoque de Género a nivel de política transversal de la Institución, presente en programas y proyectos con mujeres en situación y/o acciones en que es pertinente la discriminación positiva hacia la mujer emprendedora o empresaria.

proceso de postulación, recibieron información de promoción de cultura emprendedora y capacitación, vía talleres de tipo presencial y/o Internet y asesoría para la formulación de Planes de Negocios, lo que facilita su emprendimiento, independientemente que se adjudique o no el financiamiento de capital semilla.

En este contexto, se contribuyó además a disminuir la brecha que enfrentan las mujeres al acceso a financiamiento de capital semilla. Para el efecto, se les brindó apoyo con horas acompañamiento en la implementación de sus planes de negocio, y se entregaron tutoriales regionales en modo presencial a más de 1.600 mujeres (65%) participantes en la formulación de su Plan Empresa.

Vinculado al indicador: “Porcentaje de proyectos asociativos ejecutados en el año con incremento en las ventas sobre el total de proyectos asociativos ejecutados en el año”, con un logro de 102% sobre la meta comprometida.

- Negocios Asociativos. Con un costo de subsidio de MM\$ 260.-, se verificó que 23 de 30 proyectos de tipo negocio asociativo (76,7%) comprometieron incremento de ventas. En los 23 proyectos que comprometieron dicha meta se verificó dicho resultado. Cabe señalar, que el concepto de negocio asociativo se amplió abarcando en algunos casos la implementación de nuevos negocios, incluyendo aquellos con financiamiento de capital semilla.
- Iniciativas de Desarrollo de Mercado: En cuanto al indicador de desempeño “Promedio de Iniciativas de Desarrollo de Mercado por Región” se logró un 100%, sobre la meta comprometida y consistió en un el levantamiento de un Mapa de Oportunidades de Negocios para cada una de las 15 regiones del país, con un costo de subsidio de MM\$ 44,5.-, trabajo de preinversión acucioso que ha sido base para establecer una planificación corporativa 2009-2011, a partir de un mejor conocimiento del cliente son proyectos orientados a capturar oportunidades de mercado para la MIPES regionales.
- Satisfacción de Clientes. Respecto a la meta “Porcentaje de empresarios participantes en instrumentos de acción directa de SERCOTEC encuestados que califican los servicios como satisfactorios”, que fueron encuestados por una empresa externa, calificaron los servicios como satisfactorios en un 90,5%, (grado de satisfacción hombres consultados 89,7% y mujeres consultadas 90,7%) superando la meta anual comprometida de un 82%, y superior a la lograda en 2007 de 87%.

2) Servicios Habilitantes

La línea de productos estratégicos Servicios Habilitantes constituyó un costo de subsidio y gasto asociado a fomento por MM\$ 7.086.-, aproximadamente, 27,9% del total del gasto efectivo 2008. Las actividades más relevantes fueron:

Aportando también a la meta asociada a: "Porcentaje de empresarios participantes en acciones de emprendimiento sobre el Universo de Mipe" se desarrollaron los siguientes servicios virtuales:

- Plataformas virtuales: Con un costo de subsidio de MM\$ 52.-, se implementó un catálogo electrónico denominado "Vitrina Mipe", constituye una reciente innovación, tal es sí que en diciembre 2008 contaba con 105 microempresarios, el que les permite mostrar sus productos o servicios, imagen corporativa, datos de contacto, realizar cotizaciones en línea y permite responder consultas. Este servicio se inserta en el ámbito de fortalecer cadenas productivas del sector Mipe. Incluye un mini sitio para mujeres empresarias y emprendedoras difundiendo casos exitosos de beneficiadas por programas de SERCOTEC, creando un espacio que contribuya a la visibilidad de la mujer en los ámbitos de emprendimiento.
- Cursos de capacitación e-learning: Con un costo de subsidio de MM\$ 93.- se impartieron dos cursos, con 602 inscritos, de los cuales 339 permanecen aún como alumnos activos. Los contenidos de los cursos son: gestión financiera, procesos internos y de entorno: gestión de clientes; gestión de personas; cómo acceder a financiamiento y contabilidad simplificada.
- Incubadora virtual. Con un costo de subsidio de MM\$ 81.- Se constituye una comunidad virtual de aprendizaje colaborativo, inicialmente con 52 usuarios⁴ que participan de talleres de tipo presencial, mentoring, módulos de aprendizaje y asesorías técnicas especializadas, a partir de la evaluación y nivelación de competencias en una fase previa con 105 usuarios. Es una experiencia aún en fase de desarrollo con objeto de contar con una oferta de servicios más efectivos para fomentar nuevos emprendimientos y mejorar la gestión de los negocios ya existentes.
- Programa piloto "Aplica Diseño": Con un costo de subsidio de MM\$ 6,7.- se implementó una Red de Nodos, cuyo eje principal fue la incorporación de diseño al producto. Adicionalmente se sumó a esta red de nodos, el programa aplica Diseño Bío Bío con una metodología especial y recursos propios de la región. La intervención en estas tres regiones se hizo sobre un grupo de empresas de menor tamaño de diversos sectores, previamente seleccionadas, a través de un equipo multidisciplinario de profesionales.
- Generación de Competencias Mujeres En cinco regiones: Tarapacá, Antofagasta, Valparaíso, Araucanía y Metropolitana; y con recursos de subsidio por MM\$ 51,6.-, se replicó el modelo y la experiencia de los Encuentros Mujer y Empresa, desarrollados con éxito años anteriores en la región de Valparaíso. Entre los temas tratados pueden mencionarse: innovación, competitividad, capacidad negociadora entre otros, favoreciendo

⁴ Empresarios y emprendedores de las regiones Metropolitana (14), Libertador O'Higgins (10), Maule (21), y Valparaíso (7).

así la generación de espacios para el intercambio de experiencias, articulación en redes y generación de potenciales trabajos asociativos.

- Talleres, Ferias, Seminarios y Ruedas de Negocio. Asociado al presupuesto de la iniciativa anterior se apoyó la realización de Ferias, Seminarios y Ruedas de Negocios, focalizadas en mujeres empresarias, avanzando en la promoción y acceso a nuevos canales de comercialización de sus productos, apoyando a más de 2.000 mujeres a nivel nacional. Este ámbito se identifica como una de las brechas importantes que enfrentan las mujeres durante el emprendimiento.
- Corporación Mujer Empresa. Con un costo de subsidio de MM\$ 64.- se avanzó en el apoyo y asesoría para la conformación de una red de mujeres a nivel nacional, constituida bajo la figura de Corporación sin fines de lucro con el nombre “Mujer y Empresa”. Su objetivo principal será apoyar, desarrollar y reunir a las mujeres emprendedoras que pertenecen a distintos rubros, conformando una red que implique un aporte en la mejora de negocios de la microempresarias y en la comercialización de sus productos.

En cuanto al indicador “Porcentaje de empresarios participantes en acciones de capacitación en gestión y competitividad digital sobre el total de empresarios atendidos con instrumentos de acción directa”, con un logro de 173% sobre la meta comprometida, cabe destacar:

- Capacitación gestión y competitividad digital (TIC): Con un costo de subsidio de MM\$ 750.- se implementaron talleres de competencias en gestión y competitividad digital con 10.780 participantes en las 15 regiones, de los cuales 6.360 fueron mujeres (59%)⁵. Regionalmente se avanzó en profesionalizar la gestión empresarial, a través del Programa de Generación de Competencias a más de 1.300 mujeres, y con talleres en tecnologías de la Información y comunicación a más de 6.000 mujeres, contribuyendo a disminuir la brecha en alfabetización digital de mujeres empresarias.

Asociado también al “Porcentaje de empresarios participantes en acciones de emprendimiento sobre el Universo de Mipe”, pero con énfasis en la profesionalización empresarial y al trabajo con Chile Emprende:

- Redes de Encuentro y Desarrollo Empresarial. Con un costo de subsidio de MM\$ 35.- se diseñó y puso en marcha, como una experiencia inédita en el país, el programa Ruedas de Emprendizaje, que posteriormente sirvió de base para el Servicio que la institución pondrá a disposición a nivel nacional a sus clientes, denominado REDES. En esta primera experiencia participaron 45 empresarios y empresarias ganadores de Capital Semilla. Este programa de profesionalización tiene por objetivo fortalecer las competencias de los empresarios/as de menor tamaño en la toma de decisiones referentes a la gestión, el desarrollo y la consolidación de sus empresas a través de aplicar metodologías basadas en

⁵ Cabe señalar que 14.688 postulantes a Capital Semilla también acceden a acciones de capacitación en gestión y competitividad digital.

utilizar las prácticas empresariales como fuente de aprendizaje permanente para mejorar sus modelos de negocios, y revisar sus decisiones empresariales a partir de las experiencias de sus pares.

- Acciones y Proyectos con Empresarios. Con un costo de subsidio de MM\$ 2.800.- se operó un total de 720 proyectos con empresarios, en instrumentos de fomento del Programa Microempresa, incorporando los postulantes de Capital Semilla, suman 29.467 empresarios registrados en las respectivas aplicaciones del SIG empresarios (60,4% mujeres). Estos proyectos consideran servicios de profesionalización empresarial, acceso a mercados, incorporación de tecnologías y postulación a capital semilla. Se destaca el énfasis en el trabajo con mujeres, para el acceso a la asistencia técnica, financiamiento, implementación de planes de negocio, profesionalización de su gestión empresarial y promoción del acceso a nuevos canales de comercialización. Respecto al año anterior, excluidos los ganadores de capital semilla, hubo un incremento del 40% en el número de empresarios atendidos.
- Programa PROCID con México: Con un costo de subsidio de MM\$ 15.- se contribuyó también al aumento de la competitividad a 40 empresas de mujeres en las regiones Metropolitana, Atacama y Valparaíso, a través de asistencias técnicas personalizadas, con el objetivo de mejorar sus condiciones para acceder a nuevos canales de comercialización.
- Programa Fundación Solidaridad: Con un costo de subsidio de MM\$ 22.- se contribuyó también al aumento de la competitividad a 80 empresas de mujeres en la Región Metropolitana, a través de asistencias técnicas personalizadas en sus unidades productivas o a sus líneas de productos, dejándolas en mejores condiciones para acceder a nuevos canales de comercialización.

En cuanto al indicador "Porcentaje de apalancamiento de recursos de terceros sobre el total de recursos operados", se cumplió con un 156% sobre la meta comprometida, según se detalla:

- Apalancamiento de recursos de terceros: Durante el 2008, SERCOTEC logró apalancar recursos de terceros por un monto de MM\$ 8.651.-, lo que representa un 45,8% respecto al monto total de recursos de subsidio operados en el año por el Servicio, y un 25% superior al monto apalancado el 2007. La meta anual era de un 29,4%, dando origen a un sobre cumplimiento, originado en como la institucionalidad de fomento ve en SERCOTEC una institución de gestión eficiente razón por la cual le asigna recursos para gestionar proyectos. En gran parte, este apalancamiento proviene de los FNDR, y el resto corresponde a cofinanciamiento de los empresarios.

3) Servicios de Orientación al Cliente

La línea de productos estratégicos Servicios de Orientación al Cliente constituyó un costo de subsidio y gasto asociado a fomento de MM\$ 314.-, aproximadamente, 1,2% del gasto efectivo 2008. Las actividades más relevantes fueron:

- Atención de Usuario SIAC: Con recursos internos se prestó atención integral a los usuarios. El número de atenciones en modo presencial (6.556), telefónicas (1.025) y virtuales (3.531) prestadas a nuestros usuarios totalizaron 11.112 atenciones OIRS, de las cuales un 96,8% fueron calificadas por los usuarios como oportunas.
- Centros de Gestión y Emprendimiento. Con un costo de subsidio de MM\$ 29.- se implementaron con ChileCompra seis Centros de Gestión para micro y pequeños empresarios, de acuerdo al siguiente detalle: Copiapó, Los Ángeles, Angol, Puerto Montt, Castro y el Centro de Santiago, que contó además con el apoyo de Conupia - Ampich. Además se implementó el Centro de Gestión de Valparaíso, que contó con el apoyo de la Federación de Empresarios de esa región.

4) Servicios de Acción de Entorno

La línea de productos estratégicos Servicios de Acción de Entorno constituyó un costo de subsidio y gasto asociado a fomento de MM\$ 8.871.-, aproximadamente, 34,9% del total de gasto efectivo 2008. Las actividades más relevantes fueron:

Asociado al indicador “Porcentaje de sistemas y territorios Chile Emprende que cuentan con planes integrados de desarrollo según estándares definidos”, con un 100% de cumplimiento sobre la meta comprometida.

- Programas de Desarrollo Territorial (Chile Emprende. Durante el transcurso del año se incorporaron progresivamente otros 5 nuevos territorios, a saber: Cuenca del Lago Ranco, Elqui, Laja Duiguillín e Iquique (éste consignó la ampliación del actual Alto Hospicio Emprende a Iquique Emprende, al cual se le agrega el sector turístico y acuicultura) y Chañaral, alcanzando de esta forma una cobertura final de 43 territorios que llegaron a negociar planes de trabajo para el año 2009 entre los meses de diciembre de 2008 y enero de 2009. El monto de subsidio comprometido y ejecutado por el Programa Chile Emprende el 2008 fue de MM\$ 2.950.-, conforme a los contenidos y presupuestos de los planes territoriales⁶ para 2008, continuando y profundizando la modalidad de Acuerdos Ciudadanos⁷ de Desarrollo Territorial.

6 Los recursos de este Programa aportaron además a proyectos de Servicios Habilitantes y de Servicios de Entorno

7 Estos acuerdos se manifiestan en Jornadas Regionales de Programación ciudadana, que son espacios de análisis y construcción de acuerdos implementados desde el año 2006, donde los Consejos Público Privados de Desarrollo Económico Territorial, en forma participativa y democrática, evalúan lo realizado durante el año de trabajo y acuerdan

-
- Jornadas Regionales de Programación Ciudadana. La comunidad de los territorios a través de las instancias público privada han participado en el proceso de información, discusión y de decisión acerca del uso de los recursos de fomento, en estas Jornadas, para planificar el trabajo 2009. Estas fueron realizadas en las 15 regiones del país, participando los 43 territorios, y tomando decisiones por MM\$ 28.889.- de subsidio, correspondientes a los planes a realizar durante el próximo año. Esta cifra es un 18,5% menor a la del año 2007. Los aportes de la Micro y pequeña empresa comprometidos representaron alrededor del 28%, con un aporte del Programa Chile Emprende del 23% y de los servicios públicos, gobiernos regionales y locales de un 49%.
 - Agencias Regionales de Desarrollo Productivo (ARDP). En el trabajo de Integración del Chile Emprende como Política Pública a las ARDP y de Participación activa de SERCOTEC en las ARDP y en particular en el proceso de generación de las Agendas Regionales de Desarrollo Productivo, se logró:
 - a) A lo menos un Programa de Mejoramiento de la Competitividad (PMC) conteniendo uno de los lineamientos de los Territorios Chile Emprende en el período.
 - b) La participación de los Gerentes Territoriales en instancias de coordinación y/o de trabajo, con Gerentes de PMC y Secretarios Ejecutivos de ARDP.
 - c) Efectiva participación de SERCOTEC ya sea en reuniones trabajo y/o de coordinación realizadas en el período, en al menos una de las instancias de articulación de los PMC no comprometidos con recursos.
 - d) Las Direcciones Regionales de SERCOTEC socializaron información estratégica a nivel de subcomités y consejos superiores estratégicos de las ADRP.

Asociado al indicador "Porcentaje de municipios que realizan fomento productivo", con un cumplimiento de 168% sobre la meta comprometida.

- Programa de Desarrollo Económico Local: Estos programas buscan fortalecer el entorno para el emprendimiento y la innovación empresarial desde los Municipios. Con MM\$ 121,7 se trabajó con 252 Municipios (73% de los Municipios del país), cifra similar a la del año anterior, en proyectos y/o actividades asociadas al desarrollo económico local, tales como:
 - a) Un Diplomado de Desarrollo Económico Territorial, en 7 regiones (Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Los Ríos, Los Lagos, Magallanes y Región Metropolitana), en el marco del Programa Buenas Prácticas en Gestión Municipal con la Unión Europea, y

las metas, resultados, acciones y recursos financieros a ser aportados para el Plan Operativo del año siguiente. Conforme al mandato Presidencial de ampliar la cobertura del Programa, y a la programación concordada con DIPRES, el foco del trabajo realizado fue potenciar y fortalecer el desarrollo del sector MIPE, con una estrategia común y articulada de los instrumentos de fomento productivo.

-
- b) Cursos y Talleres de desarrollo de competencias en funcionarios municipales y encargados del fomento productivo y apoyo en la formación de redes empresarios-Municipios.

Asociado al indicador “Porcentaje de micro y pequeños empresarios que han tenido acceso al financiamiento a través de instituciones financieras sobre el universo de empresarios Mipe”, con un logro de 144% sobre la meta comprometida.

- Servicios Financieros. Para facilitar el acceso a recursos financieros a las microempresas, de operó mediante cuatro componentes de este servicio financiero:
 - a) Costos de transacción, 12.328 operaciones, con una colocación de los bancos por MM\$ 23.940.-
 - b) Cobertura de riesgo marginal, 5.413 operaciones; con una colocación de los bancos por MM\$ 5.600.-

Todo ello mediante licitaciones periódicas, que dieron por resultado tres instituciones adjudicatarias: Banco Estado, Banco BCI-NOVA y Banco del Desarrollo; y se ejecutaron, 17.741⁸ operaciones de crédito al amparo del Programa, de las cuales un 44,6% de las operaciones fueron otorgadas a mujeres micro y pequeñas empresarias.

El presupuesto disponible para intermediación financiera fue de MM\$ 1.172.-, y el monto ejecutado⁹ ascendió al 31 de diciembre a MM\$ 1.326.-. En relación al presupuesto 2007, hubo un incremento de un 42%; y en cuanto al número de operaciones hubo un incremento sustantivo, en atención a que el año anterior se pusieron en marcha los nuevos servicios financieros para la Mipe, que ahora ya están en operación normal.

5) Programas de Reactivación ante emergencias productivas.

Incluidos en los Servicios de Acción de Entorno, estos programas tienen un presupuesto especial, independiente de fomento a la Microempresa.

- Programa Especial de Re emprendimiento Tocopilla, María Elena y Sierra Gorda, región de Antofagasta. Asistencia a las empresas dañadas, para reemprender y normalizar la situación económica de las tres comunas, a consecuencias del sismo de noviembre del 2007. Se destaca la colocación oportuna de MM\$ 792.- (Fondo Rotatorio y de Re emprendimiento), para un universo de aproximadamente 500 empresas de la comuna de Tocopilla, María Elena y Sierra Gorda.

8 A la fecha, se cuenta con información adicional acerca otras 3.336 operaciones cursadas durante el mes de diciembre del año 2008 e informadas por Banco Estado con fecha 27 de Enero 2009 e informadas por BCI-NOVA con fecha 26 de Enero 2009. Sumando así 21.077 operaciones.-

9 Respecto a la 5ª y última licitación, su ejecución se llevará a efecto el primer trimestre del 2009.

-
- Programa especial Licantén, de la Región del Maule. Ayuda a los microempresarios establecidos, de los rubros comercio y servicios, que fueron afectados por el desborde del Río Mataquito en mayo de 2008. Los beneficiarios del programa correspondieron a empresarios propietarios o arrendatarios ubicados en la zona afectada, que fueran contribuyentes con iniciación de actividades en SII, de los sectores económicos comercio y servicios, catastrados dentro de la población afectada. Se proporcionaron tres tipos de subsidio:
 - a) Apoyo a la reposición de mercadería, con recursos financieros de corto plazo, para quienes declararon capital inicial de trabajo ante el SII. El monto base fue de M\$ 200.- y hasta M\$ 1.000.-
 - b) Apoyo a la habilitación de la actividad Económica Interrumpida. Este apoyo contempló la compra de equipamiento para el funcionamiento del giro del negocio y habilitación comercial. Se financió hasta un 100% con un tope de M\$ 500.- y
 - c) Apoyo por Actividad Económica Interrumpida, que estimó un subsidio compensatorio por los días de trabajo interrumpido de acuerdo al cálculo promedio de ventas de los últimos 6 meses declarados ante el Servicio de Impuestos Internos, considerando un máximo de 7 días con un monto mínimo de M\$ 100.- diarios, con un tope de subsidio máximo de M\$ 500.-

El programa contó con un total de 131 beneficiarios afectados por el siniestro por monto (71 mujeres y 60 hombres) con un monto total de subsidio de aproximado MM\$ 200.-

- Proyecto de apoyo a la Merluza, de la región del Bío-Bío. Programa especial de reconversión y modernización productiva para los años 2007 y 2008. La mayor parte en 2008 con un subsidio de MM\$ 1.612.- y que ha significado el apoyo en su actividad productiva o de reconversión, según fuese el interés del beneficiado, de 827 pescadores artesanales de la merluza, de las comunas de la región del Bío Bío: Coronel, Tome, Talcahuano, Lebu, y Hualpén. Se les atendió mediante la modalidad del Programa Capital Semilla, con un subsidio de M\$ 2.500.- por pescador, recursos que fueron asignados directamente al Servicio.
- El Programa Especial de Emergencia de Re – Emprendimiento Económico Chaitén y Futaleufú (PRECHFU)¹⁰, Con un presupuesto de MM\$ 3.317.- se apoyó a 442 empresas de menor tamaño, afectadas por la crisis a raíz de la erupción de volcán Chaitén, con subsidio a los planes de empresa y el correspondiente apoyo en la ejecución de éstos. Mediante centros de atención fijos y en coordinación con la Delegación Presidencial, la Gobernación Provincial de Palena, los Municipios de Chaitén y Futaleufú, representantes del empresariado y Servicio de Impuestos Internos, se trabajó en visitas a las empresas para corroborar la información tributaria y diagnosticar el daño y pérdidas en infraestructura productiva. De acuerdo a cifras estimadas, el 43,5% de las empresas corresponden a Comercio, y el 31,9% a Turismo; asimismo, en un 50,8% de las empresas, están involucradas mujeres.

10 Para las comunas afectadas y empresas en situación laboral y tributaria regularizada a momento de inicio de la crisis.

-
- Cumplimiento mandato de la Presidenta de la República sobre compromiso con adultos mayores de la Región de Magallanes y Antártica Chilena, “Universidad de la Vida”. En respuesta a dicho mandato presidencial para abordar el compromiso con un grupo de adultos mayores de la región, SERCOTEC diseñó y ejecutó un programa de emprendimiento, rescatando sus experiencias y conocimiento, apoyándolos en sus iniciativas emprendedoras de carácter social o productivo. Los recursos financieros y técnicos fueron provistos por un convenio de colaboración suscrito entre SERCOTEC y la Intendencia Regional, y la participación de las SEREMI del Trabajo y del Gobierno. El número total de beneficiarios de este Programa fue de 934, de los cuales 319 fueron mujeres (34,2%), y un 92,6% de ellos pertenecen a la comuna de Punta Arenas, transfiriéndoles como capital de riesgo un total de MM\$ 1.868.-

6) Aportes regionales destacados

- Otorgamiento de premios internacionales: Cabe destacar:
 - a) Premio Adoc Award APEC 2008, “Las mejores iniciativas tecnológicas para reducir la brecha digital en mujeres y niños en sectores rurales de Chile”, que otorga el Centro de Oportunidades Tecnológicas de la APEC, a empresario apoyado por Capital Semilla de la región de Coquimbo, y
 - b) Premio Adoc Award APEC 2008, a la página www.patagoniawebcam.com, como iniciativa ganadora de la categoría emprendimiento digital, siendo esta una acción de fomento ejecutada por SERCOTEC en el marco del Territorio Última Esperanza Emprende.
- Iniciativas que se destacan por su contribución a la eficiencia energética: En este ámbito se destaca:
 - a) Programa de auditoria energética, basado en la generación de diagnósticos, revisión de costos e implementación de las mejoras encontradas a seis empresas pilotos asociadas a la Asociación de Empresarios Industriales de Talca con quien se realizó un convenio, por un costo de subsidio de MM\$ 11,7.- Asimismo seminarios provinciales de difusión de los resultados obtenidos, con la participación de más de 200 empresarios de la región; y
 - b) Desarrollo y construcción de una vivienda con energía térmica, con un costo de de subsidio MM\$ 2,5.- en la comuna de Lonquimay, cuya estructura permite responder favorablemente a las condiciones climáticas extremas del sector cordillerano de la región de la Araucanía, y que cumple los estándares de una vivienda social, apoyando de esta manera a la comunidad indígena de Quin-Quen, constituida principalmente de artesanos en madera, cuero y textiles.
- En materia de apalancamiento de recursos internacionales, Se destaca los MM\$ 600.- aportados por el BID para el desarrollo de los programas “Habilitación de Locales Comerciales del Casco Histórico de Valparaíso” y “Habilitación de Residencias

Universitarias” que se ejecutarán el 2009 y que corresponden a fondos concursables a desarrollarse en la comuna de Valparaíso. Ambos programas buscan un mejoramiento integral de las empresas para hacerlas más competitivas en los mercados.

- Iniciativas de encadenamiento productivo con la gran empresa. Con un costo de subsidio de MM\$ 6,5.- se destaca la alianza entre SERCOTEC y Forestal Mininco en la región de la Araucanía, en base a conversaciones con la ONG internacional Technoserve y la empresa Forestal Mininco, sobre la experiencia en desarrollo de Planes de Negocio de productos locales para su comercialización en mercados consumidores de alto poder adquisitivo. Esta alianza se tradujo en un convenio de colaboración para establecer un plan de negocio para el procesamiento y comercialización de avellana chilena y subproductos, acción que es coherente con la intervención de SERCOTEC en el Territorio Nahuelbuta y con los programas de “buena vecindad” de Forestal Mininco. El plan de negocio contempla una etapa de diagnóstico y luego el plan de negocio para dos productos de mutuo interés: “Avellanas” y “Ají Merkén”.
- Creación y ejecución de un instrumento regional de fomento productivo “Fondo para la Competitividad MIPE de la Región de Antofagasta”, que permitió a las Mipes con oportunidad de mercado, de las provincias de Antofagasta y el Loa, acceder a las oportunidades de mercado y que no habría sido posible de financiar por otras vías (financiamiento en la banca privada o a través de la CORFO). Se han financiado 17 proyectos por cerca de MM\$ 300.-, de subsidio en sectores productivos del área de servicios asociados a la minería, pesca y acuicultura y turismo, lo que tendrá impacto en el empleo y la competitividad sectorial. Se espera dar continuidad de este instrumento para los próximos años, solicitando nuevos recursos al Gobierno Regional.
- Apoyos que el Servicio a brindado a iniciativas regionales de desarrollo de mercado externo, se destaca el de “Bahía Tongoy S.A.”, holding constituido por cinco empresas de micro y pequeños empresarios del sector, que con un costo de subsidio de MM\$ 40,8.- logró realizar contactos en Europa para duplicar sus exportaciones de ostiones con alto valor agregado el 2009, lo que significará enviar una cien toneladas de ostiones congelados, por un monto cercano al millón de Euros, beneficiando directamente a más de 90 personas.

7) Otros Logros Gestión Institucional

- Premio Nacional por Excelencia Institucional a los Servicios Públicos 2008, Servicio Civil: SERCOTEC obtuvo el Premio Anual por Excelencia Institucional 2008, que otorga la Dirección Nacional del Servicio Civil a las instituciones que destacan por su buena gestión, la calidad de los servicios proporcionados a sus usuarios/as, la eficiencia institucional y productividad. El premio ha permitido una mayor solidez en la presentación Institucional frente a las redes de fomento, socios estratégicos, empresarios/as y en general entidades con las que se ha establecido convenios.

-
- Premio Internacional a la Excelencia de Servicios de Desarrollo Empresarial 2008, BID – FOMIN: Reconocimiento otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) a SERCOTEC durante el año 2008, que nos distingue como una Institución que desarrolla y proporciona soluciones sólidas y de impacto comprobado en la micro empresa. Este premio, junto al anterior nos posiciona como una institución líder en el apoyo a los micro y pequeños empresarios y de prestigio que trasciende las fronteras y genera una mejor carta de presentación del Servicio frente a todos los clientes, autoridades y Organizaciones de las distintas Instancias de participación.
 - Asuntos internacionales: el Servicio ha participado en el Proyecto de Bienes Públicos Regionales del BID, sobre “Sistema Regional de Información y Aprendizaje para el Diseño de Políticas Públicas de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa”, en el que también son parte el Servicio Brasileño de Apoyo a la Micro y Pequeña Empresa (SEBRAE) y la Subsecretaría de PYMEs del Ministerio de Producción de Argentina. A SERCOTEC le ha correspondido hacerse cargo del Sistema Regional de Aprendizaje, OTEC; y del Sistema Regional de Monitoreo y Evaluación de Programas y Proyectos Públicos para las MIPYMES. El proyecto tiene con un presupuesto de US\$ 1.558.000.- con un aporte del BID de US\$ 600.000.

En cuanto a convenios interinstitucionales, en el segundo semestre 2008, y por su importancia para el intercambio de información, aprendizaje de buenas prácticas y asesoría técnica, se suscribieron dos extensiones de acuerdo, con:

- a) La Administración de Pequeños Negocios (SBA) de los Estados Unidos, y
- b) El Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (SEBRAE).

Por otra parte, en materia de capacitación en el exterior, 34 funcionarios del Servicio cumplieron misiones en el extranjero participando en cursos, talleres, misiones tecnológicas, comerciales, y pasantías. Los lugares visitados incluyen Alemania, España, Portugal, Italia, Francia, Estados Unidos, Costa Rica, Colombia, Perú, Argentina, Uruguay, Paraguay y Brasil.

- Enfoque de Género. Se diseñó un programa de mejoramiento de competencias en enfoque de género dirigido al personal del servicio, y de capacitación interna. Adicionalmente, se creó un espacio virtual de conocimiento en la intranet del servicio (SERCONET), para compartir documentos de interés relacionados con el enfoque de género, así como acceder a documentos tales como la Agenda de Género, el Plan de Igualdad de Oportunidades, Estudios GEM, y otros.
- Certificación ISO 9000. En el Programa de Mejoramiento de la Gestión del Marco Avanzado, el Servicio llevó a cabo en un 100% las etapas correspondientes a la certificación de los sistemas que integran dicho Marco Avanzado, obteniendo los

respectivos certificados ISO 9001:2000 en los sistemas Planificación y Control de Gestión, Capacitación, Evaluación de Desempeño, Sistema Integral de Atención de Usuario (incluidos sus alcances a 5 Direcciones Regionales del norte), Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo y Auditoria Interna. Asimismo, el sistema de Compras y contrataciones Públicas cumplió en un 100% con la etapa de implementación de para su certificación bajo la norma ISO 9001:2000.

- Validación de Programa Mejoramiento de Gestión (PMG). En cuanto a la validación de los sistemas PMG 2008, por parte de las respectivas contrapartes técnicas, el Servicio obtuvo la validación 100% de los 11 sistemas del Programa de Mejoramiento de Gestión en proceso durante el año.
- Cumplimiento Metas de Desempeño Colectivo. Durante el año 2008, los equipos de trabajo del servicio, tanto regionales como de nivel central, definieron sus metas de desempeño, acordes con los compromisos institucionales, constatándose el 100% de cumplimiento de dichos compromisos.
- Modelo de Negocios. Se introduce un cambio en el modelo de gestión, considerando en el marco de los mismos objetivos estratégicos una organización de sus productos como servicios especializados, servicios intermedios, servicios generales y programas de entorno. Los criterios diferenciadores son el impacto y la cobertura, lo que introduce una mayor potencialidad a la oferta institucional.
- Presupuesto 2009. En coherencia a lo logros realizados y ad-ports de conmemorar el Bicentenario de la República, nuestra institución hoy cuenta con un presupuesto con un incremento histórico, para invertir en cada uno de los focos de intervención que corresponden a las iniciativas relevadas en el proceso de Planificación Corporativa, particularmente de desarrollo de mercado de la Mipes en todas las regiones del país.

3. Desafíos 2009

Conforme a un modelo de gestión, para el año 2009 se ha planteado, como resultado a lograr, el aumento de la cobertura de la acción del Servicio y profundizar el impacto en la competitividad de las empresas de menor tamaño; a fin de contribuir en forma más efectiva a mejorar la competitividad de las micro y pequeñas empresas, y en el fortalecimiento del desarrollo de la capacidad de gestión de sus empresarios, mediante servicios cuyos resultados sean evidentes, susceptibles de medir y con alto potencial comunicación como acción del Gobierno en el Sector.

Asimismo, el modelo de gestión considera estrategias de impacto y cobertura, y la atención diferenciada de hombres y mujeres, en el ámbito que le es propio al Servicio: “el fomento productivo del sector MIPE”, a fin de promover e incorporar la igualdad de oportunidades, con criterio de competitividad.

Luego, en un proceso de planificación, a partir de las oportunidades de negocios para los clientes Mipes en sus respectivas regiones y en el que participaron activamente las direcciones regionales, junto a las unidades del nivel central, se plantean los siguientes desafíos:

1) En lo que concierne a impacto considera una oferta de servicios especializados, orientada a clientes que presentan oportunidades de negocio ya sea como iniciativa de desarrollo de mercado y/o como un plan de negocios que busca mejorar los resultados de sus emprendimientos. Dado que su propósito es lograr saltos significativos de competitividad en las empresas.

- Un proyecto de Iniciativas de Mercado en cada región, de los cuales, al menos el 73% desarrollarán nuevos negocios.
- Se premiará, a lo menos, a 600 nuevos ganadores de Capital Semilla Empresa, de los cuales un 75% incrementarán sus ventas en el período. Presupuesto MM\$ 4.248.-

2) En cuanto a cobertura la oferta de servicio apunta a clientes que requieren ser apoyados para habilitar sus competencias, dado que su propósito es lograr ampliar significativamente la cobertura en la atención institucional, llegando a más clientes a través de múltiples prestaciones y en esto las metas son las siguientes:

- Se premiará, a lo menos, a 1.000 nuevos ganadores de Capital Semilla Emprendimiento, de los cuales un 60% concretarán una iniciativa empresarial en el periodo. Presupuesto MM\$ 2.300.-
- A lo menos 9.900 empresarios/as y emprendedores/as serán atendidos en Servicios de Orientación al Cliente, recibiendo con ello información para emprender o mejorar su empresa.

-
- En cuanto a las expectativas de Género, el 70% de las 1.600 mujeres que pueden acceder al programa de Formación Generación de Competencias (con acceso preferente a las participantes del Programa Jefas de Hogar de SERNAM), son formadas en gestión empresarial y desarrollo de habilidades personales, en cursos de 32 horas (lo que significa un incremento del 100% de las horas del programa de formación realizado el año 2008, siendo inicialmente 16 horas).
 - En el Mentoring el 80% (40 mujeres) de las 50 mujeres que pueden acceder al Programa de Mentores, reciben asesoría personalizada.
 - Incorporar al menos 150 nuevos emprendedores y/o empresarios, a la comunidad virtual de incubación.
 - Incorporar 100 nuevos empresarios a la plataforma virtual tecnológica de negocios denominada Vitrina Mipe.
 - En total, considerando todos los servicios de tipo acciones de emprendimiento, SERCOTEC atenderá a 17.100 clientes, lo que representa el 3.2% de los empresarios/as MIPE del país.

El Presupuesto destinado a proyectos de impacto y cobertura, excluyendo los recursos destinados a Capital Semilla, es de MM\$ 2.960.-

3) Además se consideran servicios de acción en el entorno, el propósito es lograr mejoras importantes en las condiciones que circundan a la vida de las empresas en términos de instituciones, actores, mercados, etc., que sean factibles de medir y con énfasis en la coordinación y avance en la complementariedad interinstitucional como por ejemplo en los Programas de Entorno Chile Emprende – ARDP. Al efecto, el Programa Chile Emprende como expresión de la promoción de la articulación y complementación de las acciones y recursos entre los actores públicos y privados para impulsar el desarrollo económico territorial. Y los Programas de Entorno que buscan mejorar las condiciones del entorno en el que surgen y se desarrollan las MIPES, como meta se espera:

- 151 municipios realizarían gestión en fomento productivo, lo que implica el 44% de los municipios del país.
- El 100% de los territorios Chile Emprende contarán con planes integrados de desarrollo de acuerdo a los estándares de calidad definidos. Presupuesto MM\$ 3.462.-
- Se trabajará en coordinación con las Agencias Regionales de Desarrollo Productivo, participando, participando en las instancias de articulación de los Programas de Mejoramiento de la Competitividad (PMC), y mediante la suscripción de convenios en torno a Agendas Regionales de Desarrollo Productivo y/o PMC. Presupuesto¹¹ MM\$ 927.-
- A través de la coordinación con Instituciones Financieras, permitirá que 12.300 micro y pequeños empresarios accedan a servicios financieros, lo que representa un 2,3% de los micro y pequeños empresarios del país. Presupuesto MM\$ 2.300.-

11 Glosa 06 de la ley de presupuestos 2009, SERCOTEC

-
- Se apalancará un 20% de recursos de terceros sobre el total de recursos operados. Se apalancará, como es política general del Servicio, un 20% de recursos de terceros, adicionales al presupuesto asignado por Ley de Presupuesto para fomento productivo, respecto del total de los recursos operados por el Servicio. Lo que constituye recursos complementarios por MM\$ 2.400.-

4) Gestión Institucional.

- Se implementará un sistema de gestión del conocimiento e innovación, periodo 2009-2010 que articule experiencias y aprendizajes existentes en la organización para implementar estrategias de mejora continua del quehacer institucional (y experiencias de afuera), que contempla para el año 2009: a) la implementación en los equipos de trabajo, de nuevas prácticas de interacción que faciliten la coordinación, colaboración y construcción de conocimiento; b) el desarrollo de una visión, en los miembros de la organización, respecto del conocimiento como el principal activo de SERCOTEC; c) el fortalecer el uso de los recursos técnicos y humanos existentes para los procesos de difusión y publicación del conocimiento que la organización tiene sobre sus clientes y sus prácticas; y d) el generar un soporte fiable para las nuevas prácticas de trabajo optimizando el uso de los recursos tecnológicos existentes e incorporando los que se requieran.
- Se articulará, difundirá y compartirá experiencias y aprendizajes existentes tanto en la organización como en otras instituciones relevantes para el quehacer del Servicio, incluyendo la adecuación de recursos, en particular la implementación y gestión de servicios tecnológicos para empresas de menor tamaño, y de la capacitación del personal. Esto es Transformar la SERCONET en una Comunidad de Trabajo Colaborativo que permita mantener la atención y el entusiasmo de los funcionarios y a la vez mantener al equipo sintonizado y alineado con los propósitos de la institución.
- Se participará en el desarrollo de las actividades del Proyecto de Cooperación Técnica No Reembolsable del BID, *“Sistema Regional de Información y aprendizaje para el diseño de políticas públicas de apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa”*. El proyecto tiene una duración de 3 años. Participan en él, SEBRAE de Brasil, SEPYME de Argentina y SERCOTEC, a quien le corresponde desarrollar el Componente II sobre Sistema Regional de Aprendizaje. Para ejecutarlo durante el 2009, se elaborará un repositorio de información de políticas públicas y programas de apoyo a la MIPYME de los países que integran el sistema; y se organizarán dos comunidades de aprendizaje en temas a ser acordados por las partes. Asimismo se preparará e implementará un Plan de Trabajo 2009, según lo establecido en el convenio entre el SBA de EE.UU., CORFO y SERCOTEC. Se participará en las reuniones del Grupo de Trabajo de Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Asia Pacífico (APEC), así como en la ejecución de los compromisos que se adquieran.
- Se continuará con el proceso de desarrollo gradual de tránsito desde la certificación de procesos transversales básicos establecidos en los sistemas del PMG, ampliando el alcance de esta certificación a nivel nacional (incluye regiones) y a la certificación gradual de los procesos asociados a sus productos estratégicos (bienes y servicios) con el fin de

contar con un Sistema de Gestión de Calidad Institucional. Para el 2009 se contempla iniciar el Programa Marco de Calidad con el proceso Capital Semilla Empresa.

- Se mantendrán activos a lo menos tres acuerdos de cooperación internacional, con agencias o servicios similares y redes de apoyo a las empresas de menor tamaño, durante el período.
- Y se difundirá en los medios de comunicación masivos (La Segunda, El Mercurio, DiarioPyme, Diario Financiero, entre otros), las actividades, programas del Servicio y experiencia de sus clientes a nivel nacional, de manera de constituir un referente en temas relacionados con las empresas de menos tamaño, generando confianza y credibilidad en la comunidad en general.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales 2008
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2008
- Anexo 8: Proyectos de Ley

- **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. 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.

Las leyes y normativas que rigen el funcionamiento del Servicio de Cooperación Técnica, son las siguientes: Estatutos de SERCOTEC, Código del Trabajo, Código Civil Título XXXIII, D.L. 249 que fija la Escala Única de Sueldos, D.F.L. 29 Estatuto Administrativo, D.L. 1.263 en lo relativo a la Administración Financiera del Estado, Reglamento Interno de orden, higiene y seguridad, Reglamento Interno de adquisiciones, Manual de transparencia y probidad

- **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.

- Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2008

Número	Descripción
1	La Ley de Presupuesto considera una asignación presupuestaria al Sector Privado, denominada Programa Microempresa por M\$ 8.725.405. El conjunto de asignaciones asociadas a esta glosa incluye hasta \$ 872.549 miles para financiar programas, proyectos y acciones incluidas en las Agendas Regionales de Desarrollo Productivo, en el ámbito del Servicio.
2	Considera una aplicación del presupuesto del Programa Chile Emprende por M\$ 3.099.607. La transferencia de estos recursos se realizará a través de Convenios entre SERCOTEC y los organismos ejecutores, y financiarán iniciativas contempladas para los Planes de desarrollo Económico Territorial que se pacten con los respectivos Consejos Públicos-Privados de Desarrollo, según condiciones generales que defina el Directorio de Chile Emprende.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fomentar las competencias de gestión de los empresarios Mipe atendidos en los ámbitos de profesionalización, mercados y tecnologías para el logro de mejoras de su posición competitiva.
2	Promover y desarrollar redes en el empresariado, la institucionalidad público-privada y participación en instancias de formulación de políticas públicas para potenciar el alcance del resultado de SERCOTEC a través Instancias Públicas y Privadas y Chile Emprende para generar condiciones de desarrollo económico y social de los territorios en que están insertas las Mipe.
3	Facilitar el acceso a recursos financieros a las empresas de menor tamaño.

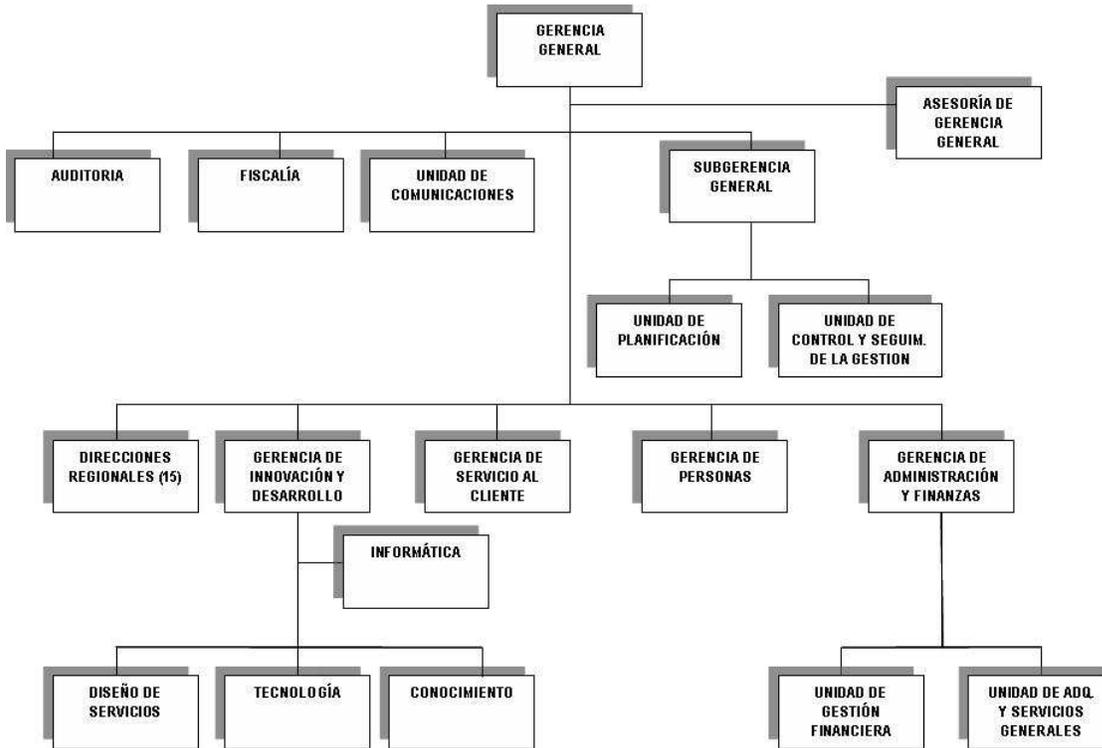
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Servicios Especializados</u> <ul style="list-style-type: none"> Capital Semilla Línea de Financiamiento Empresa Capital Semilla Línea de Financiamiento Emprendimiento Iniciativas de Desarrollo de Mercado 	1, 3
2	<u>Servicios Habilitantes</u> <ul style="list-style-type: none"> Servicios Virtuales Plataforma de Servicios Empresariales Jornada de Encuentro y Desarrollo Empresarial 	1
3	<u>Servicios de Orientación al cliente</u> <ul style="list-style-type: none"> Servicio de Orientación al Cliente 	1
4	<u>Servicios de Acción de Entorno</u> <ul style="list-style-type: none"> Iniciativas de Desarrollo Económico Local Iniciativas de Desarrollo Económico Territorial Servicios Financieros 	2, 3

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Micro y pequeñas empresas <ul style="list-style-type: none">• Empresarios de Microempresa. Aquellos con ventas iguales o inferiores a 2.400 UF en el año• Empresarios de Pequeña Empresa. Aquellos con ventas mayores a 2.400 UF e iguales o inferiores a 25.000 UF al año.
2	Organizaciones Gremiales y Empresariales de la Micro y Pequeña Empresa Organizaciones Gremiales, Federaciones y Confederaciones Gremiales, Cámaras de Comercio, Asociaciones de Artesanos, Sindicatos de Trabajadores Independientes (STI), particularmente en Pesca Artesanal
3	Emprendedores y ciudadanos Se considera a emprendedores y ciudadanos a potenciales empresarios y demandantes de información de fomento
4	Gobiernos Regionales, Gobernaciones, y Municipalidades
5	Instituciones de Fomento públicas y privadas
6	Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Consultores, Universidades, Gestores de Infocentros

b) **Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio**



c) **Principales Autoridades**¹²

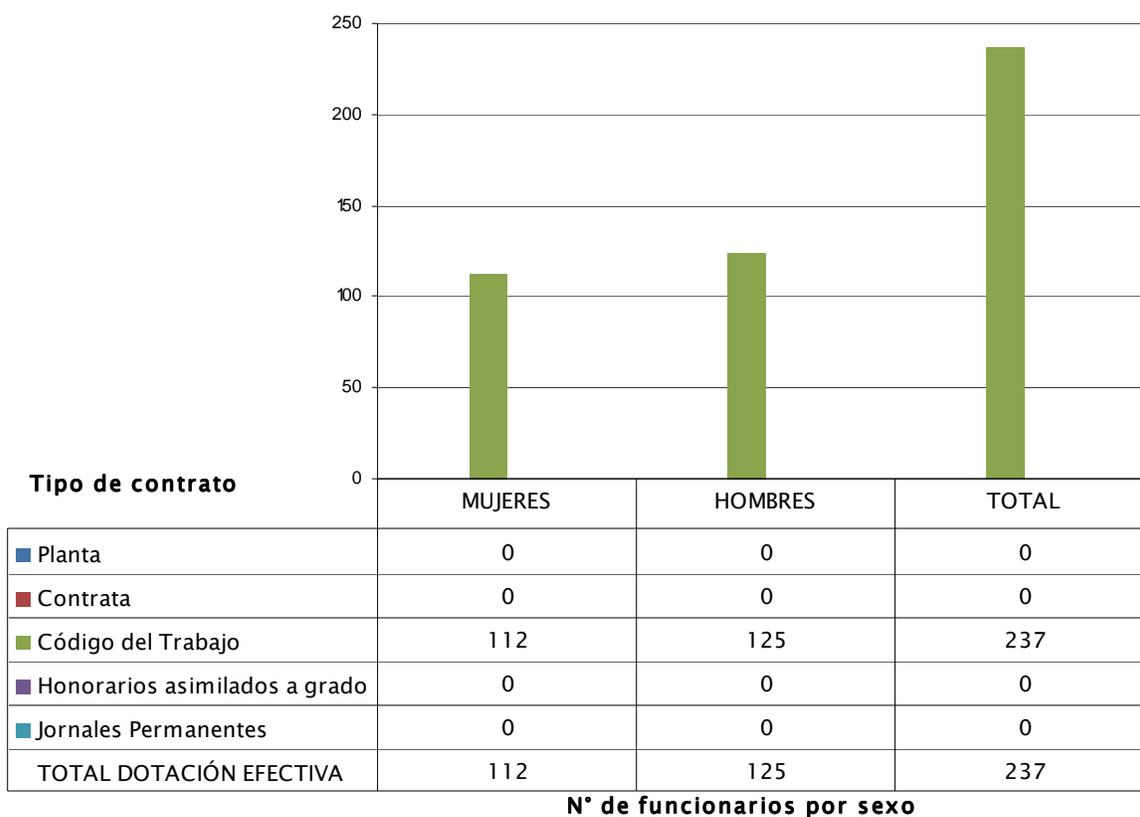
Cargo	Nombre
Gerenta General	Cristina Orellana Quezada
Director Regional de Arica y Parinacota	Mauricio Guaita Juantok
Directora Regional de Tarapacá	Sara Benavides Gonzalez
Directora Regional de Antofagasta	Marlene Sánchez Tapia
Director Regional de Atacama (S)	Carlos Riveros Astudillo
Director Regional de Coquimbo	Atilio Carrasco Parra
Director Regional de Valparaíso	Washington Cárdenas Almonacid
Director Regional Libertador Bernardo O`Higgins	Oliver Rojas Olguín
Director Regional de Maule	Carlos Cerda Salgado
Director Regional de Bío Bío	Gabriel Álvarez Villa
Directora Regional de La Araucanía	Carmen Aravena Acuña
Director Regional de Los Ríos	Guillermo Medina Bascuñan
Director Regional de Los Lagos	Nicolás Benko González
Director Regional de Aysén General Carlos Ibáñez del Campo	Christian Espinoza Velásquez
Directora Regional de Magallanes y Antártica Chilena	Iris Vásquez Bahamonde
Director Regional Metropolitano	Eduardo Santander Obligado
Jefa Unidad de Auditoría	Pamela Díaz Sanchez
Fiscal	Marcela Álvarez Tartari
Gerente de Innovación y Desarrollo	Marco Chandía Bascuñan
Gerente de Servicio al Cliente	Cristian Oyarce Labra
Gerenta de Administración y Finanzas	Erika Betanzo García
Subgerente de Servicio al Cliente	Gonzalo Gómez Bravo
Gerente de Personas	Guillermo Herrera Esparza

12 Los cargos que figuran en el Organigrama y que no se indican en el listado, no forman parte del equipo directivo. En el caso particular de la Subgerencia General, no hay una persona nombrada en el cargo.

• Anexo 2: Recursos Humanos

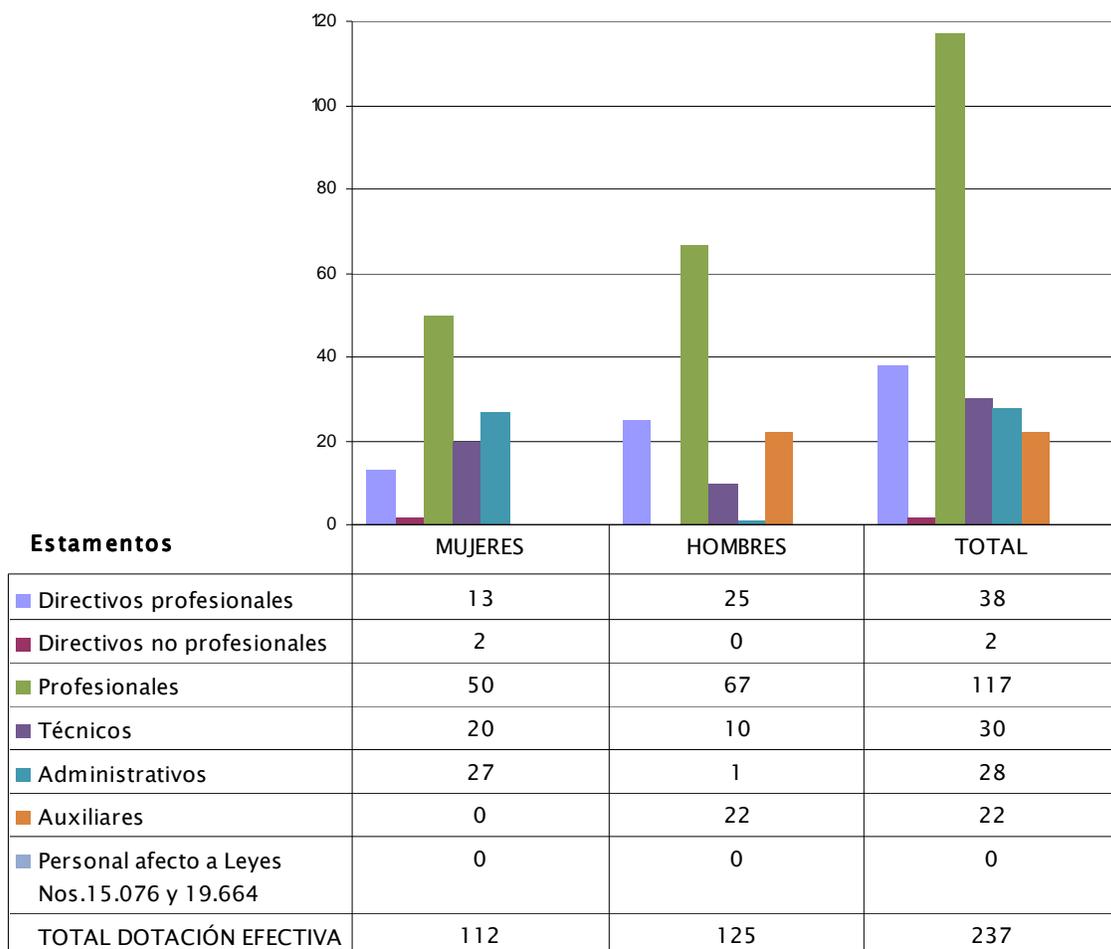
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2008¹³ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



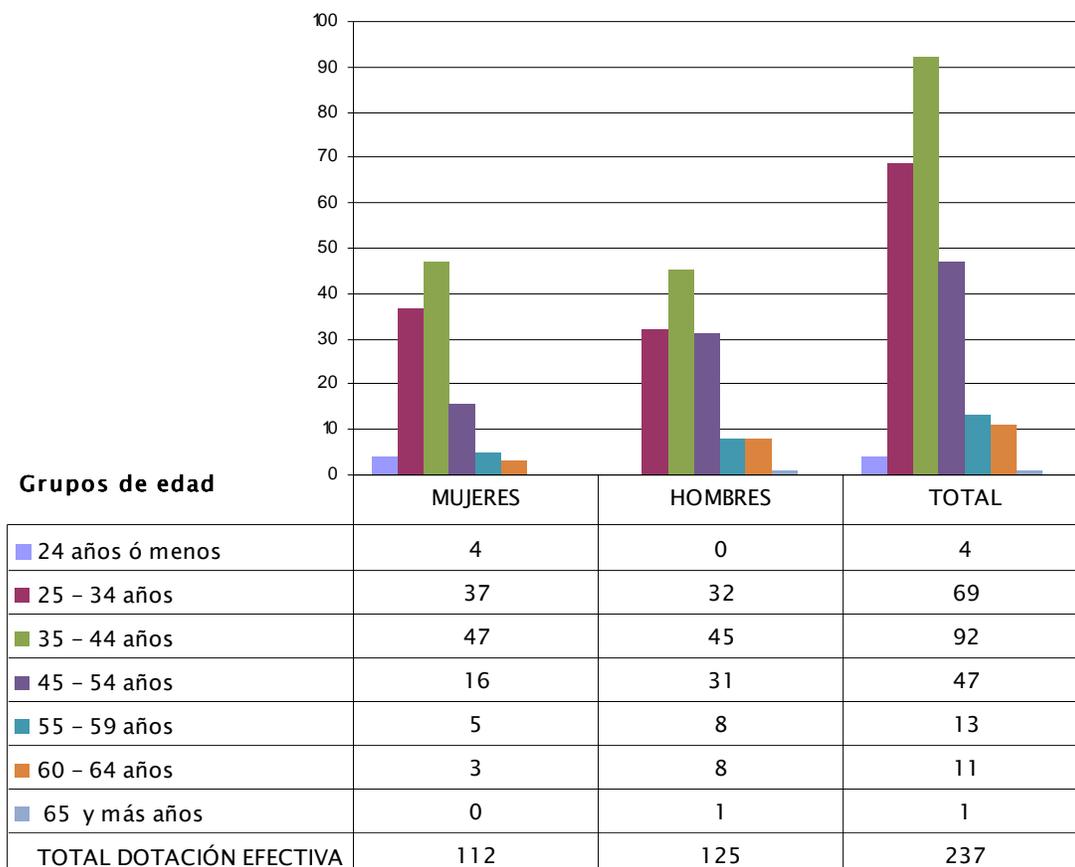
13 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2008. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2008 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 ¹⁴		Avance ¹⁵	Notas
		2007	2008		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(Nº de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	1,4	1,1	127,7	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(Nº de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	8,7	14,8	58,9	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(Nº de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	---	
• Funcionarios fallecidos	(Nº de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,5	0,0	---	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(Nº de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	0,4	---	
○ otros retiros voluntarios	(Nº de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	4,1	0,0	---	
• Otros	(Nº de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	4,1	14,3	28,6	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(Nº de funcionarios ingresados año t/ Nº de funcionarios en egreso año t)	0,8	1,5	51,9	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(Nº de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (Nº de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	23,4	---	---	

14 La información corresponde al período Enero 2007 - Diciembre 2007 y Enero 2008 - Diciembre 2008.

15 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, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹⁴		Avance ¹⁵	Notas
		2007	2008		
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	10,4	32,5	312,4	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	101,4	97,0	95,7	
4.2 Porcentaje de becas ¹⁶ 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	---	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	1,7	2,1	121,3	
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	6,6	5,9	111,2	
6. Evaluación del Desempeño¹⁷					
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	---	---	---	

Por ordinario N° 4.404 del 11/11/1998, la SUBDERE autorizó a SERCOTEC a tener su propio sistema de evaluación de desempeño, el que no contempla "Listas de Calificación". El año 2006 la Dirección Nacional del Servicio Civil ratificó esta excepción.

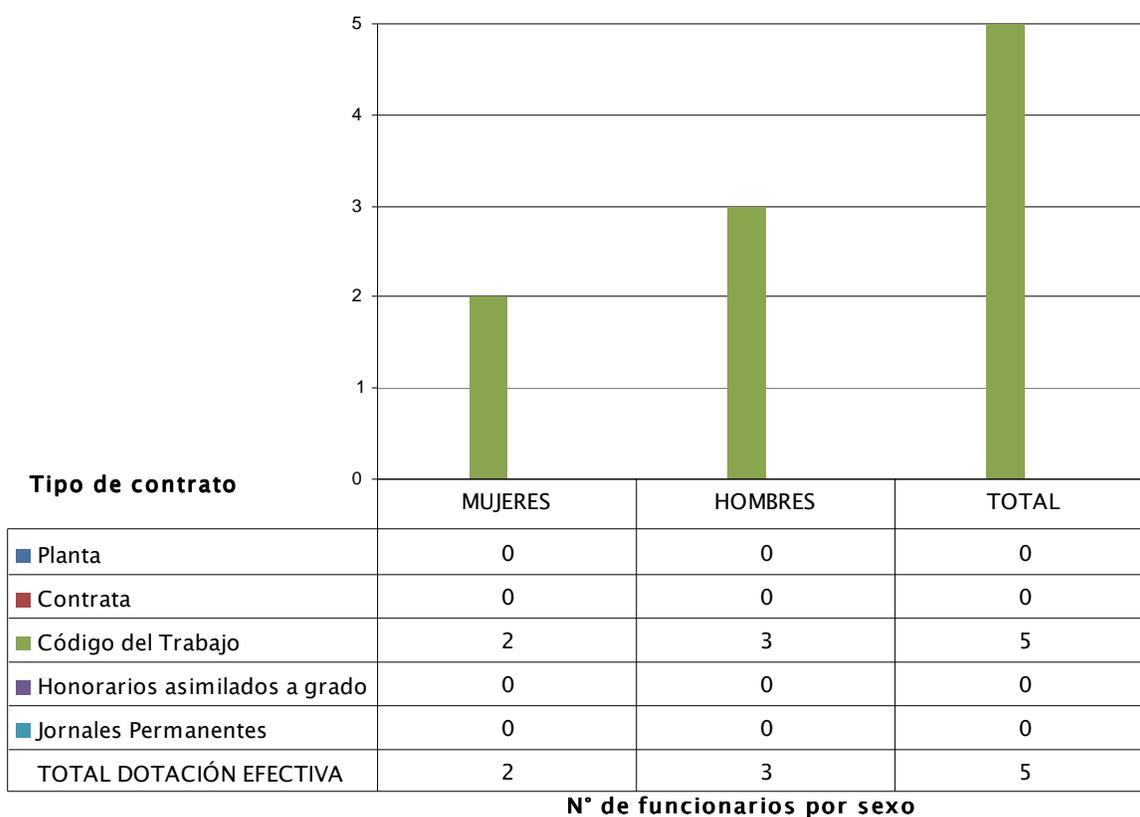
16 Considera las becas para estudios de pre grado, post grado y/u otras especialidades.

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

• Anexo 2.1: Recursos Humanos Programa Chile Emprende

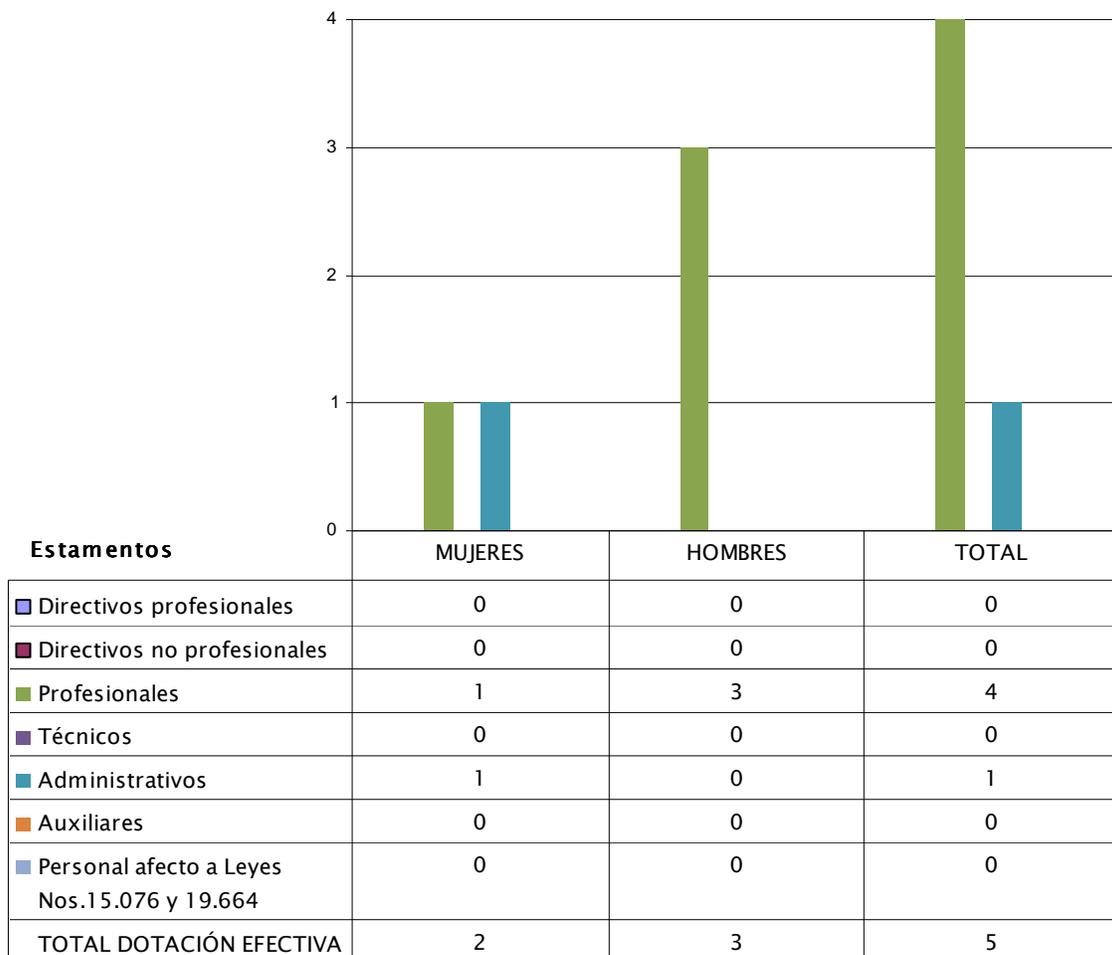
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2008¹⁸ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



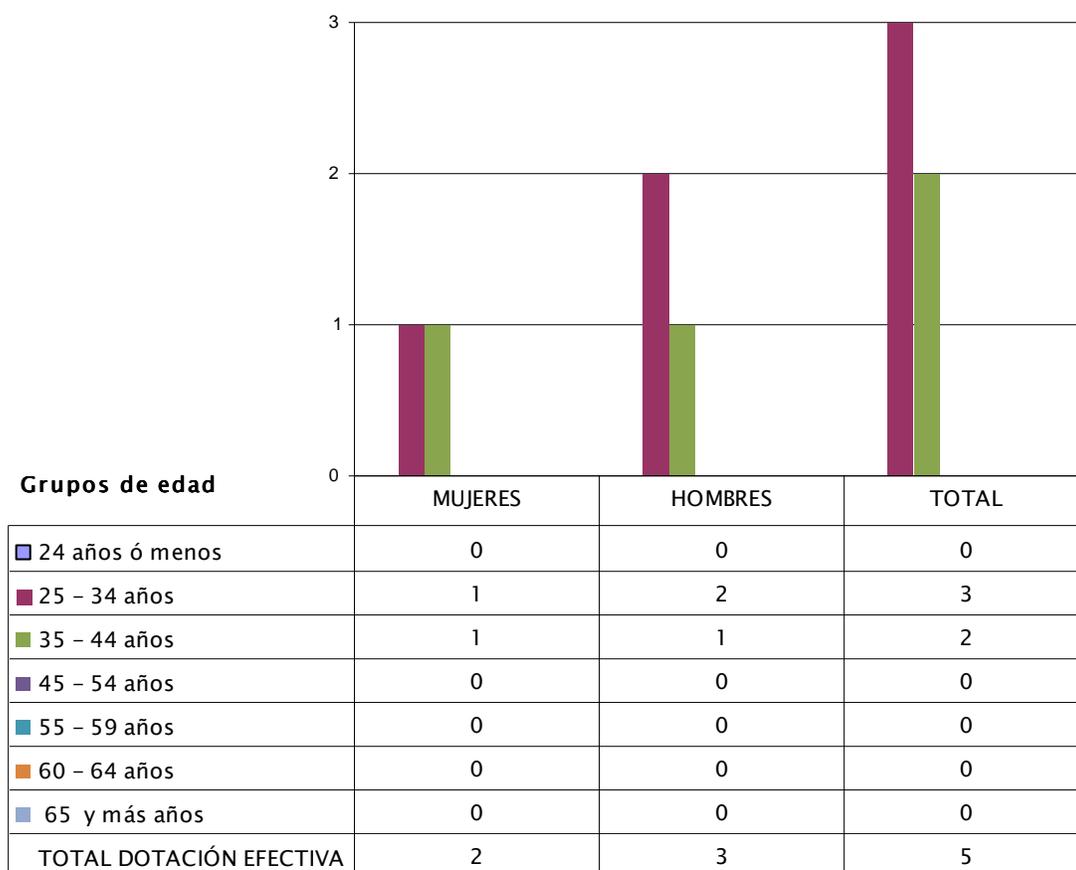
¹⁸ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2008. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- **Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos Programa Chile Emprende

Cuadro 1.2					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹⁹		Avance ²⁰	Notas
		2007	2008		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,5	0,2	272,7	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	75,0	40,0	187,5	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	25,0	0,0	---	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	50,0	40,0	125,0	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	1,0	1,5	66,7	
3. Grado de Movilidad en el servicio					

19 La información corresponde al período Enero 2007 - Diciembre 2007 y Enero 2008 - Diciembre 2008.

20 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, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1.2					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹⁹		Avance ²⁰	Notas
		2007	2008		
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	---	---	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	0,0	40,0	---	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	0,0	0,0	---	
4.2 Porcentaje de becas ²¹ 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	---	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	0,0	0,0	---	
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	0,0	0,0	---	
6. Evaluación del Desempeño²²					
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	---	---	---	

21 Considera las becas para estudios de pre-grado, post-grado y/u otras especialidades.

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

- **Anexo 3: Recursos Financieros**²³

- a) **Recursos Presupuestarios**

Cuadro 2			
Recursos Presupuestarios 2008			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	10.442.131	Corriente ²⁴	25.843.920
Endeudamiento ²⁵		De Capital ²⁶	248.184
Otros Ingresos ²⁷	26.424.443	Otros Gastos ²⁸	10.774.470
TOTAL	36.866.574	TOTAL	36.866.574

23 Los datos financieros corresponden a los registrados en SIGFE

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

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

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

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

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

b) Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 3				
Ingresos y Gastos devengados años 2007 – 2008, y Ley de Presupuestos 2009				
Denominación	Monto Año 2007 M\$ ²⁹	Monto Año 2008 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2009 M\$	Notas
• INGRESOS	26.844.244	36.866.574	22.985.489	
Transferencias	20.403.077	20.388.661	17.750.079	
Ingresos de Operación	372	368	0	
Otros Ingresos Corrientes	86.121	64.335	45.677	
Aporte fiscal	4.333.198	10.442.131	5.163.614	
Venta de activos financieros	325.345	22.990	26.019	
Recuperación de Prestamos	93.064	0	0	
Saldo inicial de caja	1.603.067	5.948.089	100	
• GASTOS	26.844.244	36.866.574	22.985.489	
Gasto en Personal	3.740.091	4.064.076	4.779.002	
Bienes y servicios de consumo	1.320.338	1.614.488	1.908.574	
Prestaciones previsionales	219.283	407.903	10	
Transferencias Corrientes	16.425.380	19.858.148	11.621.799	
Integro al fisco	61	50	10	
Adquisición de activos Físicos	639.568	290.372	427.984	
Transferencias de Capital	0	0	4.248.000	
Servicio a la deuda	535.706	2.395.171	10	
Saldo final de caja	3.963.817	8.236.366	100	

²⁹ La cifras están indicadas en M\$ del año 2008. Factor de actualización es de 1,0872 para expresar pesos del año 2007 a pesos del año 2008.

c) Comportamiento Presupuestario Año 2008

Cuadro 4 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ³⁰ (M\$)	Presupuesto Final ³¹ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³² (M\$)	Notas
			INGRESOS	17.166.470	36.859.100	36.866.574	-7.474	
05			Transferencias Corrientes	17.087.966	20.388.661	20.388.661	0	1
07			Ingresos de Operación	1.042	1.042	368	674	
08			Otros ingresos corrientes	56.522	56.522	64.335	-7.813	
09			Aporte Fiscal	0	10.443.946	10.442.131	1.815	2
10			Venta de Activos no financieros	20.840	20.840	22.990	-2.150	
15			Saldo inicial de caja	100	5.948.089	5.948.089	0	
			GASTOS	17.166.470	36.859.100	36.866.574	-7.474	3
21			Gastos en Personal	3.759.733	4.237.707	4.064.076	173.631	
22			Bienes y servicios de consumo	1.312.920	2.489.084	1.614.488	874.596	
23			Prestaciones previsionales	10	336.272	407.903	-71.631	
24			Transferencias corrientes	11.825.012	26.859.629	19.858.148	7.001.481	
25			Integros al Fisco	10	10	50	-40	
26			Otros Gastos Corrientes	0	80.000	0	80.000	
29			Adquisición de activos no financieros	268.675	461.117	290.372	170.745	
34			Servicio de la Deuda	10	2.395.181	2.395.171	10	
35			Saldo final de caja	100	100	8.236.366	-8.236.266	

Nota 1: El Presupuesto para el año 2008, presenta un incremento de la transferencia realizada desde el Programa 02 de Chile Emprende, para financiar dicho programa.

Nota 2: El incremento del Presupuesto durante el año 2008, se debe principalmente para el financiamiento de los Programas de Emergencia de Chaitén y Licantén, además para los Programas de Reconversión de Magallanes y Portuarios.

Nota 3: Presupuesto se ve incrementado para ejecutar los Programas de Emergencia de Chaitén y Licantén, para los Programas no regulares de Reconversión Laboral de Magallanes, Sector Pesquero y Portuarios. Además, el Programa Chile Emprende también tuvo un aumento.

El saldo disponible y sin devengar en todos los subtítulos de gasto, corresponden a Saldos de Programas de Emergencia y no regulares, que comenzaron su ejecución durante el año 2008 y cuyo término de ejecución será durante el año 2009

30 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

31 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2008

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

d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ³³			Avance ³⁴ 2008/ 2007	Notas
			2006	2007	2008		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ³⁵ / N° total de decretos modificatorios]*100	%	(12-2)/12 = 83%	(15-2)/15 = 87%	(11-1)/11 = 91%	104,6	
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva ³⁶]	Miles \$	23.148	23.107	23.960	103,7	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 ³⁷ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	136,8	324,6	349,7	107,7	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ³⁸ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100		n.c.	n.c.	n.c.		

33 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,1350 para 2006 a 2008 y de 1,0872 para 2007 a 2008.

34 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.

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

36 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.

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

38 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

e) **Transferencias Corrientes**³⁹

Cuadro 6					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2008 ⁴⁰ (M\$)	Presupuesto Final 2008 ⁴¹ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ⁴²	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	436.270	436.270	427.841	8.429	
Inversión Real					
Otros	11.388.742	26.423.359	19.430.307	6.993.052	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ⁴³					
TOTAL TRANSFERENCIAS	11.825.012	26.859.629	19.858.148	7.001.481	1

Nota 1: El Presupuesto 2008 en la partida de transferencia al Sector Privado, experimentó un incremento del 127%, debido principalmente a la asignación de nuevos Programa no Regulares al Servicio, como fueron los Programas de Emergencia de Chaitén y Licantén, además de los Programas de Reconversión de Magallanes, Reconversión Laboral Sector Pesquero y Portuarios.

El Saldo no devengado se genera por los Programas de Emergencia que comenzaron su ejecución durante el año 2008 y que continuarán su ejecución durante el año 2009.

f) **Iniciativas de Inversión**⁴⁴

Esta Institución no ejecuta Iniciativas de Inversión.

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

40 Corresponde al aprobado en el Congreso.

41 Corresponde al vigente al 31.12.2008.

42 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

43 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

44 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

- **Anexo 3.1: Recursos Financieros Programa Chile Emprende**

a) **Recursos Presupuestarios**

Cuadro 7			
Recursos Presupuestarios 2008 Chile Emprende			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	6.190.903	Corriente ⁴⁵	7.277.820
Endeudamiento ⁴⁶		De Capital ⁴⁷	
Otros Ingresos ⁴⁸	1.301.609	Otros Gastos ⁴⁹	214.692
TOTAL	7.492.512	TOTAL	7.492.512

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

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

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

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

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

b) Resultado de la Gestión Financiera Chile Emprende

Cuadro 8				
Ingresos y Gastos devengados años 2007 – 2008, y Ley de Presupuestos 2009 Chile Emprende				
Denominación	Monto Año 2007 M\$ ⁵⁰	Monto Año 2008 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2009 M\$	Notas
• INGRESOS	5.953.598	7.492.512	8.105.343	
Transferencias	1.274.911	1.221.907	1.340.483	
Otros Ingresos Corrientes		25.755		
Aporte fiscal	4.654.772	6.190.903	6.758.451	
Saldo inicial de caja	23.915	53.947	6.409	
• GASTOS	5.953.598	7.492.512	8.105.343	
Gasto en Personal	77.444	104.436	1.152.258	1
Bienes y servicios de consumo	56.169	62.136	86.799	
Prestaciones Previsionales	4.700	2.889	10	
Transferencias Corrientes	5.756.002	7.110.361	6.866.166	
Servicio a la deuda	4.309	3.382	10	
<i>Saldo final de caja</i>	54.974	209.308	100	

Nota 1: El Presupuesto del año 2009 para el Subtítulo 21, presenta un incremento por la contratación de los Gerentes Territoriales del programa.

⁵⁰ La cifras están indicadas en M\$ del año 2008. Factor de actualización es de 1,0872 para expresar pesos del año 2007 a pesos del año 2008.

Comportamiento Presupuestario Año 2008 Chile Emprende

Cuadro 9								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008 Chile Emprende								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁵¹ (M\$)	Presupuesto Final ⁵² (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ⁵³ (M\$)	Notas
			INGRESOS	7.457.713	7.493.303	7.492.512	791	
05			Transferencias Corrientes	1.221.907	1.221.907	1.221.907	0	
08			Otros ingresos corrientes	0	0	25.755	-25.755	
09			Aporte Fiscal	6.217.449	6.217.449	6.190.903	26.546	
15			Saldo inicial de caja	18.357	53.947	53.947	0	
			GASTOS	7.457.713	7.493.303	7.492.512	791	
21			Gastos en Personal	133.627	135.826	104.436	31.390	
22			Bienes y servicios de consumo	53.923	82.099	62.136	19.963	
23			Prestaciones previsionales	1.667	3.500	2.889	611	
24			Transferencias corrientes	7.262.636	7.262.636	7.110.361	152.275	
34			Servicio de la Deuda	10	3.392	3.382	10	
35			Saldo final de caja	5.850	5.850	209.308	-203.458	

51 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

52 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2008

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

c) Indicadores de Gestión Financiera Chile Emprende

Cuadro 10							
Indicadores de Gestión Financiera Chile Emprende							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ⁵⁴			Avance ⁵⁵ 2008/ 2007	Notas
			2006	2007	2008		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{56} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	$(2 - 1)/2 = 50\%$	$(2 - 1)/2 = 50\%$	$(4 - 1)/4 = 75\%$	150	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{57}]$	Miles \$	35.614	33.403	33.314	99,73	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{58} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	5.760,9	4.307,9	4.268,6	96,36	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{59} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$		n.c.	n.c.	n.c.		

54 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,1350 para 2006 a 2008 y de 1,0872 para 2007 a 2008.

55 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.

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

57 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.

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

59 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

d) Transferencias Corrientes⁶⁰

Cuadro 11
Transferencias Corrientes Chile Empresa

Descripción	Presupuesto Inicial 2008 ⁶¹ (M\$)	Presupuesto Final 2008 ⁶² (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ⁶³	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	363.132	363.132	290.469	72.663	
Inversión Real					
Otros ⁶⁴	6.899.504	6.899.504	6.819.892	79.612	
TOTAL TRANSFERENCIAS	7.262.636	7.262.636	7.110.361	152.275	1

Nota 1: El gasto no ejecutado para el año 2008, corresponde a la Transferencia no realizada a INDAP.

e) Iniciativas de Inversión⁶⁵

Este Programa no ejecuta Iniciativas de Inversión.

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

61 Corresponde al aprobado en el Congreso.

62 Corresponde al vigente al 31.12.2008.

63 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

64 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

65 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2008

Cuadro 12 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ⁶⁶	% Cumplimiento ⁶⁷	Notas
				2006	2007	2008				
<i>Eficacia/Resultado final</i>										
Asociatividad y Redes Territoriales	Porcentaje de Proyectos Asociativos ejecutados en el año con incremento en las ventas sobre el total de proyectos asociativos ejecutados en el año	((Número de Proyectos Asociativos ejecutados en el año con incremento en las ventas/Número Total de Proyectos Asociativos Ejecutados en el año)*100)	%	85,7	90,0	76,7	75	SI	102	
- Negocios Asociativos	Enfoque de Género: No									
<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i>										
Acceso al Financiamiento - Subsidio Directo a Instituciones Financieras y No financieras	Porcentaje de micro y pequeños empresarios que han tenido acceso al financiamiento, a través de instituciones financieras, sobre el universo de empresarios Mipe	((Nº de micro y pequeños empresarios que han tenido acceso al financiamiento, a través de instituciones financieras/Universo de empresas Mipe año base)*100)	%	n.m.	n.m.	3,3	2,3	SI	144	1
	Mujeres					4,7	3,4			
	Hombres					2,7	1,8			
	Enfoque de Género: Sí									

66 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2007 es igual o superior a un 95% de la meta.

67 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2007 en relación a la meta 2007.

Cuadro 12
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ⁶⁶	% Cumplimiento ⁶⁷	Notas
				2006	2007	2008				
Profesionalización empresarial	<u>Calidad/Producto</u>	((N° de empresarios participantes en instrumentos de fomento de acción directa de SERCOTEC encuestados que califican los servicios como satisfactorios/Total de empresarios encuestados)*100)	%	88,6	87,0	90,5	82,0	SI	110	
Asociatividad y Redes Territoriales	Porcentaje de empresarios participantes en instrumentos de fomento de acción directa de SERCOTEC encuestados que califican los servicios como satisfactorios			88,0	90,7	82,5				
Transparencia y Difusión de la Gestión				88,0	89,7	81,7				
- Negocios Asociativos	Enfoque de Género: Sí	Mujeres Hombres								
Profesionalización empresarial										
- Promoción de la Cultura emprendedora										
- Desarrollo de la Cultura asociativa	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>	((N° de empresarios participantes en acciones de emprendimiento/Univer so de microempresas con operación en el año base 2001 según publicación Situación de la Microempresa (FUNDES))*100)	%	3,7	3,3	6,5	3,2	SI	207	2
-Profesionalización de la Gestión Empresarial	Porcentaje de empresarios participantes en acciones de emprendimiento sobre el Universo Mipe					8,0	4,7			
- Apoyo a la Formalización de Empresas						5,9	2,5			
- Asesoría para la Formulación de Planes de Negocios		Mujeres Hombres								
Acceso al Financiamiento	Enfoque de Género: Sí									
-Implementación de Planes de Negocios										

Cuadro 12
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ⁶⁶	% Cumplimiento ⁶⁷	Notas
				2006	2007	2008				
	<u>Eficacia/Producto</u>									
Profesionalización empresarial	Porcentaje de empresarios participantes en acciones de capacitación en gestión y competitividad digital sobre el total de empresarios atendidos con instrumentos de acción directa.	((N° empresarios participantes en acciones de capacitación en gestión y competitividad digital /N° total de empresarios atendidos con instrumentos de acción directa)*100)	%	n.m.	n.m.	86,4	50,0	SI	173	3
Desarrollo de Mercado										
Tecnologías de información y comunicación										
Asociatividad y Redes Territoriales - Negocios Asociativos	Enfoque de Género: Sí	Mujeres Hombres				45,5 41,0	50,0 50,0			
Desarrollo de Mercado -Acceso de la Mipe a las Compras Públicas	<u>Eficacia/Producto</u>									
Asociatividad y Redes Territoriales -Fortalecimiento Municipal para el Desarrollo Local -Buenas Prácticas Gestión de Desarrollo Local	Porcentaje de Municipios que realizan gestión de fomento productivo	(N° de municipios que realizan gestión de fomento productivo/N° Total Municipios País)*100%	%	72,4	74,4	73,0	43,6	SI	168	4
	Enfoque de Género: No									
Desarrollo de Mercado -Estudios de Mercados. -Apoyo a la Comercialización	Promedio de Iniciativas de Desarrollo de Mercado por Región.	((N° de Iniciativas de Desarrollo de Mercado realizadas en regiones/N° de Regiones del País))	N°	n.m.	n.m.	1,0	1,0	SI	100	
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 12
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ⁶⁶	% Cumplimiento ⁶⁷	Notas
				2006	2007	2008				
Asociatividad y Redes Territoriales - Proyectos Agencias Desarrollo Regional - Apoyo a la Instancias Público-Privada de los Sistemas de Intervención	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de sistemas y territorios Chile Emprende que cuentan con planes integrados de desarrollo según estándares definidos	(N° de sistemas y territorios Chile Emprende que cuentan con planes integrados de desarrollo, según estándares definidos/N° total de sistemas y territorios)*100	%	100	100	100	100	SI	100	
	Enfoque de Género: No									
Institucional	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de apalancamiento de recursos de terceros sobre el total de recursos operados	((Monto de recursos de terceros/Monto total de recursos operados)*100)	%	28,6	36,7	45,8	29,4	SI	156	5
	Enfoque de Género: No									
	Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:							100 %		
	Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:							0 %		
	Porcentaje de cumplimiento global del servicio:							100 %		

Notas:

1. El sobre cumplimiento de un 44% se dio en atención a las condiciones fluctuantes que ha experimentado el mercado, lo que hizo difícil pronosticar su comportamiento ante un sector que tradicionalmente ha sido poco proclive a financiarse a través de instituciones financieras tradicionales. Debe observarse que en más de un 95% las operaciones fueron con BancoEstado.
2. Este sobre cumplimiento se explica fundamentalmente por la inclusión en este indicador, de quienes postulan a las licitaciones de Capital Semilla Empresa (2.628) y Capital Semilla Emprendedores (12.060, proyecto que no se había contemplado inicialmente), que representan sólo ellos, una participación de 44,8 % del total de las acciones de emprendimiento otorgadas el 2008. Si restamos estos 14.688, del total de participantes en acciones de emprendimientos, el saldo (20.382) puede compararse con los 17.586 participantes año 2007 (BGI 2007), lo que haría un incremento neto de 2.796 participantes. En ello ha tenido especial ingerencia la gestión que las Direcciones Regionales llevaron a cabo durante el año en esta materia, acogiendo el cambio del modelo de atención institucional.
3. Este sobre cumplimiento, se explica fundamentalmente porque aquí al igual que en el indicador de acciones de emprendimiento, también tiene un fuerte impacto la inclusión en este indicador, de quienes postulan a las licitaciones de Capital Semilla Empresa (2.628) y Capital Semilla Emprendedores (12.060), y que acceden a acciones de capacitación en gestión y competitividad digital, herramienta considerada clave para los empresarios y emprendedores que postulan a instrumentos de fomento de acción directa. Sólo la representación de Capital Semilla (Empresa y Emprendedores) suma 14.688, lo que significa un 57,7% del total de participantes en acciones de capacitación digital. En cuanto a las atenciones de tipo capacitación digital, el crecimiento fue sustancial,

derivado del cambio de modelo de atención institucional, a la ingerencia de la gestión llevada a cabo por las Direcciones Regionales, y las acciones de mitigación realizadas con los postulantes no ganadores Capital Semilla Emprendedores.

4. El sobre cumplimiento se justifica por la gestión institucional y de sus Direcciones Regionales, ya que la meta se previó en un contexto o base histórica sin embargo la difusión de lo realizado generó una mayor demanda por parte de los Municipios.
5. El sobre cumplimiento de este indicador se origina en como la institucionalidad de fomento ve en SERCOTEC una institución de gestión eficiente razón por la cual le asigna recursos para gestionar proyectos. Como política institucional, que se ha mantenido a través del tiempo, la meta de apalancamiento va a bordear siempre el 20% sobre el total de recursos microempresa que SERCOTEC opere. En gran parte el apalancamiento de los recursos de terceros proviene del FNDR, y el resto es de cofinanciamiento de los empresarios.

- Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 13
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2008

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ⁶⁸ 2008/ 2007	Notas
				2006	2007	2008		
Asesorías y cofinanciamiento de instrumentos de fomento productivo de acción directa en las micro y pequeñas empresas.	Porcentaje de Mujeres empresarias y emprendedoras en instrumentos de fomento de Acción Directa	(Mujeres empresarias y emprendedoras en instrumentos de fomento de Acción Directa / Total de microempresarios y emprendedores en instrumentos de fomento de Acción Directa) *100	%	44,4	55,1	60,4	109,6%	1

Notas:

1. Hubo un mejoramiento de casi un 10% más de mujeres empresarias y emprendedoras, respecto al año pasado, participando de servicios de fomento de acción directa, tales como servicios especializados (que incrementan su competitividad) y servicios habilitantes (que generan condiciones para disminuir las brechas y así puedan emprender nuevos negocios, acceder de mejor forma a sus mercados).

⁶⁸ 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.

Anexo 5: Programación Gubernamental 2008

Cuadro 14 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008			
Objetivo ⁶⁹	Producto ⁷⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁷¹	Evaluación ⁷²
Fomentar las competencias de gestión de los empresarios MIPE atendidos en los ámbitos de profesionalización, mercados y tecnologías para el logro de mejoras de su posición competitiva.	Operar Capital Semilla, con la creación de 550 nuevas iniciativas de negocio.	Acceso al Financiamiento	1º Trimestre: CUMPLIDO 2º Trimestre: CUMPLIDO 3º Trimestre: CUMPLIDO 4º Trimestre: ALTO
	Implementar incubadora virtual, en su fase 3 (Incubación), y fase 4 (Seguimiento) .	Profesionalización empresarial	1º Trimestre: CUMPLIDO 2º Trimestre: ALTO 3º Trimestre: ALTO 4º Trimestre: CUMPLIDO
	Implementar con Chile Compra 6 Centros de Gestión para micro y pequeños empresarios.	Tecnologías de Información y Comunicaciones	1º Trimestre: CUMPLIDO 2º Trimestre: CUMPLIDO 3º Trimestre: MEDIO 4º Trimestre: BAJO
	Generar iniciativas de desarrollo de mercado al menos una por región.	Desarrollo de Mercado	1º Trimestre: CUMPLIDO 2º Trimestre: CUMPLIDO 3º Trimestre: CUMPLIDO 4º Trimestre: CUMPLIDO

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

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

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

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

Cuadro 14
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008

Objetivo ⁶⁹	Producto ⁷⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁷¹	Evaluación ⁷²
	Desarrollar e Implementar Plataformas virtuales tecnológicas de negocios y servicios especiales, para clientes MIPE de atención directa con programas especiales, focalizado en empresarios de oportunidad.	Desarrollo de Mercado	1º Trimestre: CUMPLIDO 2º Trimestre: CUMPLIDO 3º Trimestre: ALTO 4º Trimestre: BAJO
	Continuar con la fase 2 del Plan de Profesionalización de empresarios consistente en la ejecución de iniciativas , una por región, en base al levantamiento de necesidades elaborado el 2007.	Profesionalización Empresarial	1º Trimestre: CUMPLIDO 2º Trimestre: CUMPLIDO 3º Trimestre: INCUMPLIDO 4º Trimestre: CUMPLIDO
	Implementar Diplomados en Desarrollo Económico Territorial, en 7 regiones, en el marco del Programa de Buenas Prácticas en Gestión Municipal con la Unión Europea.	Asociatividad y Redes Territoriales	1º Trimestre: CUMPLIDO 2º Trimestre: CUMPLIDO 3º Trimestre: ALTO 4º Trimestre: CUMPLIDO
	Incorporar competencias en gestión y competitividad digital con al menos un taller por región	Tecnologías de Información y Comunicaciones	1º Trimestre: CUMPLIDO 2º Trimestre: CUMPLIDO 3º Trimestre: CUMPLIDO 4º Trimestre: CUMPLIDO
	Programa piloto de diseño, como estrategia de competitividad de la MIPE.	Desarrollo de Mercado	1º Trimestre: CUMPLIDO 2º Trimestre: CUMPLIDO 3º Trimestre: ALTO 4º Trimestre: CUMPLIDO
Promover y	Promover y desarrollar el	Asociatividad y Redes	1º Trimestre:

Cuadro 14
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008

Objetivo ⁶⁹	Producto ⁷⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁷¹	Evaluación ⁷²
desarrollar la asociatividad y redes territoriales en el empresariado, la institucionalidad público-privada, y la participación en instancias de formulación de políticas públicas, para potenciar el alcance del resultado de SERCOTEC, para	Programa Chile Emprende, a través de la implementación de los planes anuales en los territorios, y la evaluación participativa de los grados de avance en todos ellos finalizado el año 2008, lo anterior en acuerdo con las respectivas ARDP. Creación durante el año 2008 de 5 nuevos territorios Chile Emprende.	Territoriales	CUMPLIDO  2º Trimestre: CUMPLIDO  3º Trimestre: CUMPLIDO  4º Trimestre: CUMPLIDO 
Facilitar el acceso a recursos financieros, a las empresas de menor tamaño.	Diseñar y/o replicar nuevos instrumentos financieros, de mayor amplitud, profundidad y diversificación en el financiamiento parcial de los costos de transacción de micro crédito, a través de instituciones financieras supervisadas por la Superintendencia de Bancos e I. Financieras, para las empresas de menor tamaño.	Acceso al Financiamiento	1º Trimestre: CUMPLIDO  2º Trimestre: CUMPLIDO  3º Trimestre: CUMPLIDO  4º Trimestre: CUMPLIDO 

• **Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2008**

Cuadro 15 Cumplimiento PMG 2008															
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	IX	X				
Recursos Humanos	Capacitación									○			MEDIA	7%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo						○						ALTA	12%	✓
	Evaluación de Desempeño							○					MEDIA	8%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s											○	ALTA	12%	✓
	Gobierno Electrónico						○						MEDIA	8%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión											○	ALTA	12%	✓
	Auditoria Interna						○						ALTA	12%	✓
	Gestión Territorial				○								MENOR	5%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público							○					ALTA	12%	✓
	Administración Financiero-Contable					○							MEDIA	7%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				○								MENOR	5%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Evaluación de Desempeño	Se modifica: El servicio cumple los requisitos del sistema a través del Reglamento Especial de Evaluación del Desempeño, el cual no se rige por el Reglamento General de Calificaciones, y que además se aprueba mediante Resolución Interna y no a través de un Decreto Supremo.
-------------------------	---

Cuadro 16				
Evolución Cumplimiento PMG				
	2005	2006	2007	2008
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100 %	95 %	100 %	100%

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 17				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁷³	Incremento por Desempeño Colectivo ⁷⁴
1. Dirección Regional de Arica Y Parinacota	8	7	100%	7%
2. Dirección Regional Tarapacá	9	7	100%	7%
3. Dirección Regional Antofagasta	7	7	100%	7%
4. Dirección Regional Atacama	9	7	100%	7%
5. Dirección Regional Coquimbo	10	7	100%	7%
6. Dirección Regional Valparaíso	12	7	100%	7%
7. Dirección Regional L. B. O'Higgins	8	7	100%	7%
8. Dirección Regional Maule	13	7	100%	7%
9. Dirección Regional Bío Bío	18	7	100%	7%
10. Dirección Regional Araucanía	13	7	100%	7%
11. Dirección Regional de Los Ríos	8	7	100%	7%
12. Dirección Regional de Los Lagos	13	7	100%	7%
13. Dirección Regional Aysén G.C.I.	8	7	100%	7%
14. Dirección Regional Magallanes	8	7	100%	7%
15. Dirección Regional Metropolitana	19	7	100%	7%
16. Gerencia General	23	7	100%	7%
17. Gerencia de Innovación y Desarrollo	9	6	100%	7%
18. Gerencia de Administración y Finanzas	14	3	100%	7%
19. Gerencia de Servicios al Cliente	9	3	100%	7%
20. Gerencia de Personas	12	3	100%	7%
TOTAL	230	127	100%	

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

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

- **Anexo 8: Proyectos de Ley**

“El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2008”.