

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

## SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

Huérfanos 1117 Piso 9, Santiago. Fono: 6754300  
[www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl)

## Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009.....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009 .....	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios .....	5
3. Desafíos para el año 2010 .....	12
4. Anexos.....	15
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	16
Anexo 2: Recursos Humanos .....	20
Anexo 2.1: Recursos Humanos del Programa Chile Emprende.....	24
Anexo 3: Recursos Financieros .....	28
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009 .....	38
Anexo 5: Programación Gubernamental .....	44
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas .....	47
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009 .....	49
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	51

# 1. Presentación

El Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) es una corporación de derecho privado regida por sus propios estatutos, es un instituto filial de CORFO, su misión “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”. El universo de sus clientes objetivo, lo constituyen 707.327 empresas Mipes<sup>1</sup>, de las cuales 480.768 son hombres y 226.559 son mujeres<sup>2</sup>, preferentemente de sectores económicos, tales como: servicios, manufacturas, artesanía, agroindustria, comercio y pesca artesanal.

Para el efecto el Servicio tiene presencia en las 15 regiones a través de 15 Direcciones Regionales y 8 Oficinas Provinciales. Su dotación incluyendo el nivel central es de 255 personas, y a ello se suman otras 47 personas en el programa Chile Emprende.

En cuanto a cobertura alcanzada durante el año 2009 se atendió a una cifra cercana a los 72.000.- empresarios y empresarias Mipes atendidas a través de los servicios y programas a través de: servicios especializados de apoyo para la captura de oportunidades de negocios, servicios habilitantes en competencias de gestión empresarial, servicios de orientación al cliente, y servicios de acción de entorno local y/o territorial. Y cabe destacar el rol de la Institución como apoyo a las actividades empresariales en situaciones de emergencias.

Entre los principales logros en dicho período, cabe destacar la consolidación del servicio de capital semilla en sus dos líneas Emprendimiento y Empresa. Por una parte, como una línea de servicio especializada para empresas Mipes con oportunidades de negocios, premiándose a 791 ganadores, de los cuales más del 74% incrementaron su ventas en el período; y una línea de servicio orientadas a emprendedores, cuyo propósito es que iniciaran una actividad económica formal, premiándose así a 2041 ganadores, de los cuales más del 95% inició sus actividades ante SII. Dado el interés por estos servicios, estos tuvieron un importante incremento en cuanto a plazos y recursos en el marco de las medidas presidenciales<sup>3</sup>, lográndose así implementar otro concurso de capital semilla empresa y allegar recursos de algunos Gobiernos Regionales para operar los instrumentos del Servicio.

Otra línea de servicios que cabe destacar, como servicio especializada, son los proyectos de Iniciativas de Desarrollo de Mercado, habiéndose operado 34 proyectos, con un logro durante el

---

1 Mipes: Micro y Pequeña Empresa. Microempresa son aquellas con ventas iguales o inferiores a 2.400 UF en el año. Pequeña Empresa son aquellas con ventas mayores de 2.400 UF e inferiores a 25.000 UF.

2 Según publicación situación de la Microempresa, Fundes 2008

3 Asociadas al plan de estímulos fiscales relacionados al Microemprendimiento

período en el 85% de ellos, en cuanto a alcanzar a nuevos lugares de mercado, incorporación de nuevos clientes, desarrollo de nuevos productos y/o incrementos en sus ventas.

En general se cumplieron los compromisos de la programación gubernamental, incluyendo los asociados al Programa Chile Emprende en lo 43 territorios identificados al efecto, y en desarrollo económico local, trabajando con 216 municipios en proyectos atingentes al fomento productivo de la Mipes de sus comunas, y en la incorporación de la perspectiva territorial en las decisiones, descentralización de la asignación de los recursos y participación ciudadana.

En cuanto a la perspectiva de género cabe destacar el diseño e implementación de un Programa Integral de Competencias Empresariales para Emprendedoras, en el contexto de propender a la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en el acceso a productos o subproductos de la institución.

En el ámbito de la modernización institucional el Servicio se encuentra entre las instituciones pioneras en la implementación del programa marco de la calidad, certificando en ISO 9000 el producto capital semilla empresa y extendiendo su alcance a 6 regiones en este mismo período e incorporado así explícitamente las perspectivas territorial y de género en las fases de diseño, implementación y evaluación del servicios de provisión.

En ese afán, con las líneas estratégicas para el Bicentenario enfocadas en el desarrollo de servicios especializados, con énfasis en el impacto; y servicios habilitantes, centrados en la cobertura, junto a programas de entorno, se continuará en la búsqueda de incrementar la competitividad de las Mipes y emprendedores/as, y a la vez disminuir sus brechas para el desarrollo de sus negocios.

  
Cristina Orellana Quezada  
Gerente General SERCOTEC



## **2. Resultados de la Gestión año 2009**

### **2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009**

En lo que respecta a la línea de fomento a la Mipes, el Servicio operó \$ 11.621.- millones, de los cuales \$ 8.159 millones se aplicaron al Programa de Fomento a la Microempresa y \$ 3.462.- millones al Programa Chile Emprende. Implementándose así las líneas de servicios especiales de desarrollo de mercado, líneas de servicios habilitantes y servicios de acción de entorno. La ejecución de este presupuesto presenta un incremento del 66,2% respecto al presupuesto inicial, explicado por un incremento de \$ 7.701.- millones en los distintos programas de fomento a la microempresa, salvo en el programa Chile Emprende, donde se redujo el presupuesto en un 22,8%. El total devengado alcanzó a \$ 19.322.- millones. En particular, se operó un concurso denominado Capital Semilla Empresa con recursos devengados por \$ 4.825.- millones, incluyendo la componente denominada medidas presidenciales.

En general, en lo que respecta a transferencia al sector privado, el presupuesto experimentó un incremento del orden de 72,8%, que se explica principalmente a la asignación a programas especiales como Ferias Libres, Adulto Mayor Magallanes, Emprendimiento Pesca y Reconversión Transantiago o de emergencias productivas en Ancud, Aysén y Chaitén.

### **2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios**

Se ha logrado cumplir con los objetivos y metas comprometidas en la formulación presupuestaria, verificándose incluso un logro mayor del esperado en los casos de participación en servicios asociados al emprendimiento, nivel de aportes de terceros y participación de municipios, esto dado el gran interés por los instrumentos de capital semilla y al plan de estímulos fiscales, en el marco de las medidas presidenciales.

#### **1) Servicios Especializados de Apoyo para la Captura de Oportunidades de Negocios**

Capital Semilla Empresa. Con un presupuesto de \$ 4.248.- millones, se premiaron 791 planes de negocios, de empresarios y empresarias Mipes, con oportunidades de negocios y que postularon a través de un concurso regional, de los cuales 588 (74,3%) ya lograron incremento en sus ventas en el segundo semestre 2009, respecto a igual período del año 2008. La selección se realizó a través de jurados regionales y de los ganadores resultaron 441 hombres y 350 mujeres, verificando un logro 75,5% hombres 72,9% mujeres. Además, con la implementación de las medidas presidenciales

de incorporó un segundo concurso capital semilla empresa “medidas presidenciales”, que premió otros 842 ganadores. En particular se destaca, en cuanto al enfoque de género<sup>4</sup>:

- La incorporación dentro del Programa Capital Semilla Empresa de acciones de acompañamiento integral a las ganadoras de esta línea, de tal forma de asegurar un seguimiento con un número de horas efectivas, que integre el apoyo a la implementación de sus planes de negocios, entrega de herramientas de desarrollo de habilidades personales, tales como: métodos de negociación, actitud emprendedora, entre otros; con el objetivo de favorecer su emprendimiento autónomo.
- La entrevista personal, en el segundo proceso de selección de Capital Semilla. Frente a dos postulantes, hombre y mujer, que obtengan igual puntuación, se optó por la mujer emprendedora.

Iniciativas de Desarrollo de Mercado. Con un presupuesto de \$ 1.020.- millones, operando 34 proyectos de Iniciativas de Desarrollo de Mercado, con un logro a la fecha de al menos 29 (85,3%) de ellos. Los proyectos fueron seleccionados regionalmente, con a lo menos un proyecto por región. De los 22 proyectos liderados por hombres se verifica un logro de 81,8% y de los 12 proyectos liderados por mujeres el logro es de 91,7%. Dicho logro se refleja en términos de alcance a nuevos lugares de mercado, incorporación de nuevos clientes, desarrollo de nuevos productos y/o incrementos en sus ventas. Se operaron otros 27 proyectos en fase preliminar y, en general, concurren además recursos por \$ 164 millones del Programa Chile emprende.

## **2) Servicios Habilitantes en Competencias de Gestión Empresarial.**

Capital Semilla Emprendimiento: Con un presupuesto de \$ 4.088.- millones, se premiaron 2041 planes de negocios de emprendedores y emprendedoras Mipes, que comprometieron formalización ante SII e iniciar su actividad empresarial. El logro resultó ser de 1.951 (95,6%) casos en que se verificó el inicio de la actividad empresarial, de los cuales se registró logro en un 96,4% de los 796 planes correspondientes a emprendedores y en un 95,1% de los 1245 planes correspondientes a emprendedoras. En particular se destaca<sup>4</sup>:

- Diseño e implementación de tres acciones concretas en las etapas del proceso de postulación al Programa Capital Semilla Emprendimiento con el objetivo de habilitar y apoyar la participación de mujeres emprendedoras. A saber: taller de alfabetización digital según requerimientos, proceso de selección con opción preferente a la mujer en caso de igualdad de puntuación con un postulante hombre, y taller de desarrollo de habilidades personales, para mejorar la presentación y defensa de los planes de negocios ante un comité de selección.

---

<sup>4</sup> En el contexto de incorporar criterios de equidad de género en el proceso de provisión de bienes y servicios: diseño, implementación, seguimiento y evaluación. Válido también en el protocolo de Capital Semilla Emprendimiento.

Empresarios Participantes en Acciones de Emprendimiento. Incluyendo capital semilla, iniciativas de desarrollo de mercados, plataforma de servicios empresariales y redes de encuentro y desarrollo empresarial; se logró un número de 43.072 participantes, lo que representa un 8% aproximadamente del Universo<sup>5</sup> con una composición de 38,4% empresarios y 61,6% empresarias. Entendiendo como tales 26.827 postulantes a concursos capital semilla, que aparte de la postulación recibieron asesoría y orientación pertinente a sus necesidades y 16.244 empresarios que participaron en proyectos tales como: Jornadas de Encuentro y Desarrollo Empresarial y Plataforma de Servicios Empresariales, fundamentalmente.

Generación de Competencias Mujeres Emprendedoras: Con un presupuesto de \$ 430.- millones se desarrollaron más de 34 acciones específicas, a nivel nacional, para el desarrollo de habilidades personales para el mejoramiento de la gestión y competitividad de 2.680 mujeres empresarias y/o emprendedoras<sup>6</sup>, fortaleciendo temas relacionados con liderazgo, técnicas de negociación, entre otras. Con este programa se potenciaron y desarrollaron conocimientos en los ámbitos de gestión empresarial, tecnologías de la información y comunicación (TIC'S) y habilidades personales (habilidades negociadoras). Se otorgó acceso preferente a las mujeres pertenecientes al Programa Mujeres Jefas de Hogar (PMJH), derivadas directamente por SERNAM y que cumplieron con los requisitos de acceso al servicio. En particular:

- Cada Dirección Regional realizó talleres de desarrollo de habilidades personales para las mujeres preseleccionadas en Capital Semilla, con el objetivo que pudieran enfrentar de mejor forma el proceso de selección final del concurso.
- Diseño e implementación de un Programa de Mentores, que consistió en un apoyo personalizado a mujeres empresarias ganadoras del Programa Capital Semilla Empresa año 2008, con el objetivo de ampliar la conciencia acerca de sus propias competencias y oportunidades, acelerar procesos de desarrollo, motivarlas a plantearse nuevos desafíos y promover el salto de competitividad de sus empresas.
- Diseño e implementación de una asesoría personalizada para mujeres emprendedoras, orientada a apoyar la toma de decisiones con respecto a la solicitud de financiamiento para emprender o consolidar un negocio (o microempresa), en temas relevantes tales como determinar el monto apropiado del crédito, estudiar la capacidad de pago y elaborar o proponer las condiciones de pago, sensibilizar a la empresaria en determinación de punto de equilibrio, para definir sus retiros ( gastos de vida), e identificar riesgos o amenazas y definir acciones para enfrentarlos. El programa se focalizará en dos direcciones regionales y tendrá una cobertura de 100 participantes.

---

5 Es referencia al Universo de 535.547 microempresas con operación en el año base 2001 según publicación situación de la Microempresa, Fundes 2003. Y que se utilizó como base en 2009.

6 En el contexto de procurar la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en el acceso a productos o subproductos de la institución.

Redes de Encuentro y Desarrollo Empresarial: Con un presupuesto de \$ 280 millones se desarrollaron una serie de eventos regionales con 2.380 empresarios/as y/o emprendedores/as (36,3% hombre y 63,7% mujeres) para intercambio de experiencias y de orientaciones prácticas respecto a la gestión de negocios, considerando el aprendizaje como factor de desarrollo. En particular, en consideración al enfoque de género se destaca<sup>7</sup>:

- El otorgar al menos 10 cupos a mujeres participantes del PMJH que cumplieron con los requisitos de acceso en cuatro ruedas regionales. Este es un servicio que busca mejorar las prácticas empresariales utilizando el aprendizaje como factor de desarrollo, a través del intercambio de experiencias y de orientaciones prácticas respecto a la gestión de negocios, en grupos de emprendedores/as o microempresarios/as.
- El contribuir al posicionamiento de la mujer en el sector económico, a través del acceso a información del ámbito productivo y el incentivo a la generación de redes, se desarrollaron 3 seminarios focalizados a mujeres en las regiones de Arica Parinacota, Metropolitana y Magallanes.

Acciones de Promoción y Formación Empresarial: Con un presupuesto de \$ 650.- millones se desarrollaron acciones tales como talleres de alfabetización digital, emprendimiento, innovación, diseño y promoción. Estas estuvieron focalizadas principalmente a 14.700 postulantes (43% hombres y 57% mujeres) no ganadores de capital semilla, a fin de orientar su acción.

Servicios Virtuales: Con un presupuesto global de \$ 330.- millones se desarrollaron y operaron servicios virtuales de *minisites* de promoción, capacitación e-learning, incubación y asesoría legal en línea en el portal de SERCOTEC entre otros. En total a través de estos servicios se atendió a 16.131 inscritos (43,7% hombres 56,3% mujeres). En consideración a la perspectiva de género cabe destacar la constitución de una mesa de trabajo con apoyo de SERNAM para la incorporación de dicho enfoque en el diseño de:

- La nueva plataforma WEB de SERCOTEC del enfoque de género en el uso de lenguaje e imágenes no sexistas, igualdad imágenes femeninas y masculinas y en algunos casos preferencias por mujeres y a través de ejemplos relacionados con la mujer.
- Los cuatro cursos de aprendizaje pertenecientes a la incubadora virtual.

En detalle, el número de inscritos en Portal de Capacitación fue de 15.092 (43,5% hombres y 56,5% mujeres); Incubadora Virtual fue de 212 (44,8% hombres y 55,2% mujeres); y Vitrina Mipe fue de 827 (47,4% hombres y 52,6% mujeres).

---

<sup>7</sup> En el contexto de implementar sistemas de información y estudios de diagnóstico con enfoque de género

### **3) Servicios de Orientación e Información al cliente sobre gestión empresarial y la oferta de servicios de SERCOTEC**

Servicios de Orientación al Cliente: Con un presupuesto de \$ 150.- millones se atendieron oportunamente 29.279 consultas, lo que representa un 296% respecto a la base de referencia 2008, aproximada a 11.000 consultas. La distribución de las consultas es del orden de 55,5% hombres y 45,5% mujeres. El alto interés se suscitó en relación a información por los instrumentos de capital semilla, a través de consultas al respecto y lo que impactó fuertemente en los indicadores de cobertura.

- Cada Dirección Regional incorporó dentro de su plan de comunicaciones para el año 2009 una periodicidad en la difusión de casos exitosos de mujeres o de asociaciones de mujeres (al menos 6 noticias al año) con presencia de estos casos en la prensa local o nacional, en la web u otro canal de difusión masiva.
- Se emitieron tres reportes nacionales con enfoque de género, que además de informar datos desagregados por sexo, permitieron caracterizar y analizar, a los/as clientes (mujeres y hombres) que se encuentran accediendo a los servicios de SERCOTEC, específicamente a los Programas Capital Semilla Empresa, Capital Semilla Emprendimiento y Programa Generación de Competencias.
- A partir del año 2009, SERCOTEC comenzó a diseñar e implementar Centros de orientación empresarial en cada Dirección Regional, los que incorporan el enfoque de género en el diseño, habilitando espacios de entretención infantil, con el objetivo de mejorar el acceso a la información tanto de mujeres como de hombres.
- A partir del año 2009, SERCOTEC comenzó a diseñar e implementar Centros de orientación empresarial en cada Dirección Regional, los que incorporan el enfoque de género en el diseño, habilitando espacios de entretención infantil, con el objetivo de mejorar el acceso a la información tanto de mujeres como de hombres.

### **4) Programas de Entorno para Mejorar las Condiciones en que Surgen y se Desarrollan las Mipes.**

Programa de Desarrollo Económico Local. Con un presupuesto de \$ 190.- millones se trabajó en conjunto con 216 municipios del país, aproximadamente un 62,6% del total, incorporados en acciones y/o iniciativas (proyectos) en gestión de fomento productivo. La cobertura fue mayor de la esperada, motivada por el interés que suscitó el tema capital semilla, de lo cual se establecieron nuevas demandas de los municipios por conseguir mayor participación de sus Mipes. Con ello se verifica a los municipios como actores relevantes en el fomento productivo, constituyéndose en socios estratégicos para el desarrollo económico de las microempresas en sus territorios y el emprendimiento a nivel local.

Programa de Desarrollo Económico Territorial: Con un presupuesto de \$ 2.800.- millones a través del Programa Chile Emprende y en colaboración con las agencias regionales de desarrollo productivo, municipios y gobiernos regionales. Se ha logrado establecer un trabajo más integrado, conforme a una metodología consensuada, en los 43 territorios definidos. Se verifica logro de los objetivos de los planes operativos, participación ciudadana en la formulación y la evaluación de éstos. Por otra parte se han llevado a cabo proyectos de preinversión y con empresarios en relación al desarrollo económico local, conforme a las decisiones de los respectivos consejos públicos privados.

Otros logros, asociados además a la perspectiva de género<sup>8</sup> son:

- Organización y operación de una mesa de trabajo al año por macrozona (Norte, Centro, Sur) con las contrapartes de género regional. Lo anterior con el objetivo de generar un espacio de diálogo e intercambio de experiencias, donde los profesionales puedan compartir y aprender de las buenas prácticas en materia de género, analizar los avances dentro de la Institución y plantear desafíos futuros
- Las contrapartes regionales de género realizaron una actualización de sus diagnósticos regionales con metodología correspondiente al enfoque de género; con la finalidad de visualizar de manera precisa las características de la realidad del público objetivo regional de SERCOTEC.
- Realización de reuniones de difusión e información en cada una de las Direcciones Regionales, con ejecutivos de SERNAM y mujeres del Programa Mujeres Jefas de Hogar (PMJH), en tres momentos estratégicos, con el objetivo redifundir la oferta de servicios y programas de la Institución a los equipos regionales y comunales que coordinan e implementan el PMJH del SERNAM.

Programa Acceso al Financiamiento: Con un presupuesto de \$ 1.810.- millones, un número importante de microempresarios/as logró acceder al crédito de la banca formal a través de 12.329 operaciones, lo que de no existir el programa y dadas las barreras de ingreso a la banca, no hubiese ocurrido. Por otra parte, la banca formal ha ido adquiriendo confianza en el sector Microempresa, considerándolo ahora como un nicho de mercado atractivo, particularmente por el nivel de recuperación. Por otra parte, en el marco del Programa Chile Emprende Contigo, se dispuso una línea especial destinada a empresarios y empresarias con informes comerciales desfavorables y que requieren acceder a un financiamiento u otro servicio financiero que les permita regularizar su situación y mejorar su competitividad.

---

<sup>8</sup> En el contexto de incorporar enfoque de género en los procesos transversales de gestión interna o de coordinación con otras instituciones

Apalancamiento de recursos: Se obtuvieron recursos de terceros del orden del 38,2% del presupuesto de operación. Dado el gran interés por los instrumentos de capital semilla, un importante número de gobiernos regionales destinó recursos complementarios de apoyo a la Microempresa a través del instrumental del Servicio, en el marco de las medidas presidenciales, generando un incremento de los recursos de otras fuentes más allá de lo esperado y lo que afectó a este indicador.

## 5) Perspectiva Territorial:

En todas las regiones, se ha trabajado en forma integrada con otras instituciones. Entre los principales logros se destaca:

- Incorporación de la perspectiva territorial en el diseño de bases de postulación de los servicios y programas. Particularmente en el año 2009 se incorpora esta visión en el diseño de las bases de postulación del instrumento Capital Semilla Empresa, específicamente en lo que respecta a criterios de selección, esto bajo un contexto de certificación ISO 9000.
- En la perspectiva de descentralización y del buen gobierno en los territorios, las Direcciones Regionales del Servicio han participado activamente de los convenios con las Agencias Regionales de Desarrollo Productivo ARDP, con asignaciones presupuestarias en el período por \$1.300.- millones, principalmente focalizados en los Programas de Mejoramiento de la Competitividad PMC definidos en cada región, en coherencia con la intervención con los Territorios Chile Emprende.
- Participación en los Consejos Públicos y Privados de los territorios<sup>9</sup>, donde participan representantes de servicios públicos como SERNATUR, CORFO, GORES, INDAP, FOSIS, SENCE, entre otros, y representantes del sector empresarial como presidentes de Asociaciones Gremiales de empresas de menor tamaño, de Cámaras de Comercio y de otros sectores productivos.
- Decisión descentralizada de la inversión en los territorios \$ 931.- millones, lo que se tradujo en 87 proyectos, de los cuales el 75%, de los recursos se orientaron al desarrollo de acciones que buscan mejorar las condiciones de entorno donde surgen las MIPES, mientras que el porcentaje restante, se destinó a Servicios intermedios o habilitantes, particularmente en lo que respecta a mejorar su competitividad para acceder a mercados.
- En los territorios de las regiones de la Araucanía, de Atacama y Bío Bío, se verificaron planes de inversión territorial que consideraron una oferta de servicios más integral, incorporando componentes de entorno y de orientación a clientes directos, totalizando así una inversión de \$ 281.- millones, con una relación de 45% hacia entorno y 55% en acciones directas a clientes.

---

9 Estos Consejos acuerdan recursos y acciones, definidas en planes de desarrollo territorial, complementando inversiones productivas y sectoriales, en un contexto de participación ciudadana en el diseño e implementación

### 3. Desafíos para el año 2010

Los principales desafíos para el año 2010 dicen relación con los indicadores y metas comprometidos en la formulación presupuestaria y en la programación gubernamental.

#### 1) Servicios Especializados de Apoyo para la Captura de Oportunidades de Negocios.

Iniciativas de Desarrollo de Mercados: Con un presupuesto de \$ 1.080.- millones, se realizará un concurso interno entre las direcciones regionales para seleccionar al menos 32 proyectos de iniciativas de desarrollo de mercado, en base a las oportunidades de negocios observables para las respectivas regiones. Se espera que el 75% verifique logros durante el período en términos de nuevos mercados, nuevos clientes y/o nuevos productos, y que se traduzcan preferentemente en incremento de ventas de las empresas postulantes.

Capital Semilla Empresa: Con recursos por \$ 5.326.- millones se realizará una nueva versión del Concurso Capital Empresa, para Mipes con oportunidades de negocios. Se espera seleccionar al menos 715 empresas ganadoras, de las cuales se espera que al menos un 76% incremente sus ventas durante 2010, respecto a un período similar del año 2009. La proporción de hombres y mujeres participantes esperada es de 57% hombres y 43% mujeres.

#### 2) Servicios Habilitantes en Competencias de Gestión Empresarial

Capital Semilla Emprendimiento: Asimismo, con \$ 2.694.- se realizará la versión 2010 de este Concurso, dirigido a emprendedores y emprendedoras, que desean iniciar una actividad empresarial. Se espera premiar como ganadores a lo menos a 1000 de los postulantes con sus planes de emprendimiento y de los cuales se espera que al menos un 70% formalice su actividad ante SII y se verifique la instalación de su empresa. La proporción de hombres y mujeres participantes esperada es de 45% hombres y 55% mujeres.

Empresarios participantes en acciones de emprendimiento: Considerando los programas asociados al emprendimiento se espera proveer de servicios de orientación y capacitación a un número aproximado de 34.600 empresarios y emprendedores Mipe sobre el Universo Mipe<sup>10</sup>, esperándose una cobertura del 4,9% de dicho universo.

Plataforma de Servicios Empresariales: Con recursos por \$ 372.- millones se continuará con la implementación de la denominada góndola de servicios, a la cual los empresarios y empresarias

---

<sup>10</sup> Cabe señalar que, habiéndose actualizado la base de referencia, a futuro el Universo Mipe considerado en este caso es de 707.327 empresas, de las cuales 480.768 son hombres y 226.559 son mujeres, conforme a según publicación situación de la Microempresa, Fundes 2008

podrán solicitar apoyo para implementación de código de barras, página web, diseño de marca, gestión comercial, diseño de producto y embalaje, información nutricional, publicidad y *merchandising*, asesoría jurídica y diseño imagen corporativa, entre otros.

Redes de Encuentro y Desarrollo Empresarial. Con recursos por \$ 217,- millones se desarrollarán encuentros de intercambio de experiencias entre empresarios/as y/o emprendedoras en las 15 regiones del país, tras lo cual habrán recibido orientaciones prácticas e incorporado una actitud de aprendizaje en la gestión de sus negocios.

### **3) Orientación e Información al cliente sobre gestión empresarial y la oferta de servicios de SERCOTEC.**

Atención oportuna al Usuario: Asociado a los servicios de orientación a cliente se destinan \$ 352 millones. Allí se desea mejorar la oportunidad en la respuesta al usuario que consulta por medios virtuales y presenciales, al menos con un porcentaje de a lo menos un 96% de atenciones entregadas oportunamente sobre el total de atenciones solicitadas en el período. Cabe señalar, que el incremento en la demanda por servicio capital semilla ha implicado una mayor cantidad de consultas, lo que ha significado un mayor esfuerzo adicional por mantener un promedio de respuesta oportuna.

### **4) Programas de Entorno para mejorar las condiciones en que surgen y se desarrollan las Mipes.**

Programa Acceso al Financiamiento: Esta versión de programa de acceso al crédito para Microempresa, con \$ 2.246.- millones espera facilitar el acceso a la banca formal a 15.000 empresarios y empresarias, que de no existir este programa no tendrían acceso. Este número representa el 2,1% del Universo Mipe<sup>11</sup>, con ello ya se espera que la Banca reconozca en la Microempresa un segmento atractivo y confiable, luego el programa entra en fase de culminación.

Programa de Desarrollo Económico Local: Este programa ha experimentado un cambio en su diseño. Este año con \$ 139.- millones se desea acotar a la capacitación de funcionarios municipales en materia de fomento productivo, esperando con ello la participación integrantes de al menos 138 (40%) de un total de 345 municipios que existen en el país<sup>12</sup>.

Porcentaje de recursos de terceros sobre el total de recursos operados. Se espera allegar recursos tanto de contrapartida empresarial como de otras fuentes, del orden del 40% sobre los fondos

---

11 Universo Mipe considerado en este caso es de 707.327 empresas, de las cuales 480.768 son hombres y 226.559 son mujeres, conforme a Estudio Fundes 2008

12 El número 345 es utilizado como dato de referencia, dado que en el transcurso de los últimos años el número de municipios ha variado.

operados. Esto como una forma de mantener un mayor nivel de eficiencia en la gestión de los recursos profesionales y de su capacidad de articulación interinstitucional.

## 5) Compromisos Específicos de la Programación Gubernamental

Generar competencias para mujeres empresarias o emprendedoras: Esto con recursos por \$ 210.- millones, a través del servicio a 1.780 mujeres, principalmente jefas de hogar en temáticas de gestión y tecnologías, brindando las facilidades para mitigar las dificultades que enfrentan éstas para acceder a los instrumentos de fomento, particularmente en la presentación y defensa de sus planes de emprendimiento, mitigando así la desigualdad de acceso por su condición de género y/o situación familiar.

Desarrollo Económico Territorial: Seguimiento a los planes operativos Chile Emprende en que SERCOTEC está involucrado con recursos por \$ 3.392.- millones.-, conforme a hitos verificables respecto a logro de objetivos, participación ciudadana, integración institucional, elementos facilitadores y elementos obstaculizadores para el logro de objetivos de los planes.

Capacitación e-learning: Aumento del 10% de la cobertura de participantes en los cursos de capacitación ofrecidos a través del Portal de Capacitación, durante el 2010.

- Aspectos Relevantes contraídos en la Ley de Presupuestos 2010

Número	Descripción
	Para el apoyo a las PYMES, se consideran recursos por \$ 130.968.- millones.
1	Los programas de fomento productivo se presentan con un crecimiento neto de \$ 5.798.- millones (4,6 %), respecto del año 2009.
	En el Programa Capital Semilla de SERCOTEC se incluyen \$ 8.800.- millones, creciendo 23% (\$ 2.030 millones) respecto de 2009. Este incremento permitirá beneficiar a 800 nuevos emprendedores.
2	Para el período 2006-2010 se quintuplica tanto el gasto como el número de beneficiarios (desde \$1.770.- millones a \$ 8.778.- millones, y desde 556 beneficiarios a 2.600 beneficiarios).
3	Por su parte, el gasto de las Agencias Regionales de Desarrollo Productivo crece 17% (\$ 1.223.- millones) respecto del año 2009, totalizando \$ 8.431.- millones para financiar la puesta en marcha de los Programas de Mejoramiento de la Competitividad (PMCs), y la operación de estas instituciones. De un universo de 45 PMCs potenciales, a la fecha hay 18 en proceso de implementación, cifra que arroja a lo menos un PMC en cada región.
4	Respecto al período 2006-2010 los programas de fomento tienen un crecimiento de un 49,6%, al incrementarse el gasto desde \$ 47.238.- millones a \$ 70.657.- millones.

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 2.1: Recursos Humanos Programa Chile Emprende
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

#### - Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

#### - Misión Institucional

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

#### - Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

Número	Descripción
1	Se incluyen recursos incrementales por \$ 14.386.524.- miles (10,4%) para acciones de Fomento <sup>13</sup> , Innovación e Inversión en Imagen País.
2	En particular destina \$ 5.834.- millones incrementales al fomento de las Pymes, reforzando las líneas de CORFO y SERCOTEC.
3	Se duplican los recursos del Capital Semilla, con un monto de \$ 4.248.- millones adicionales, que se estima beneficiará a 1.000 nuevos emprendedores.

---

<sup>13</sup> Incluye el gasto asociado al conjunto de medidas de los planes Chile Invierte y Chile Emprende Contigo.

- 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.

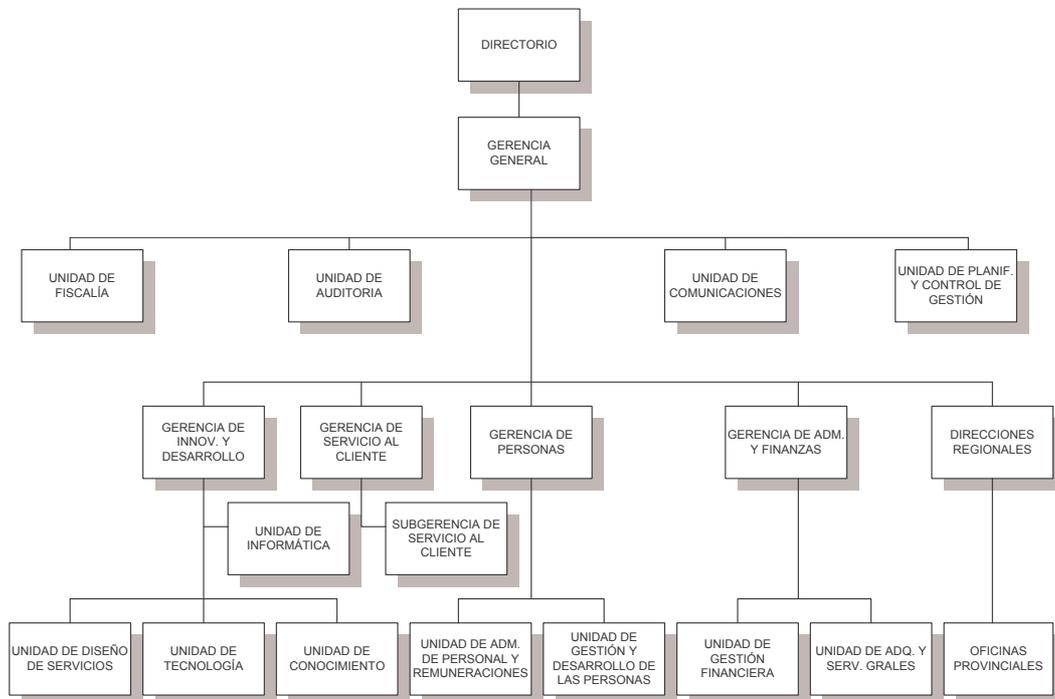
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	<p>Micro y pequeñas empresas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresarios de Microempresa. Aquellos con ventas iguales o inferiores a 2.400 UF en el año</li> <li>• Empresarios de Pequeña Empresa. Aquellos con ventas mayores a 2.400 UF e iguales o inferiores a 25.000 UF al año.</li> </ul>
2	<p>Organizaciones Gremiales y Empresariales de la Micro y Pequeña Empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizaciones Gremiales, Federaciones y Confederaciones Gremiales, Cámaras de Comercio, Asociaciones de Artesanos, Sindicatos de Trabajadores Independientes (STI), particularmente en Pesca Artesanal</li> <li>• Emprendedores y ciudadanos</li> </ul>
3	<p>Se considera a emprendedores y ciudadanos a potenciales empresarios y demandantes de información de fomento</p>
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



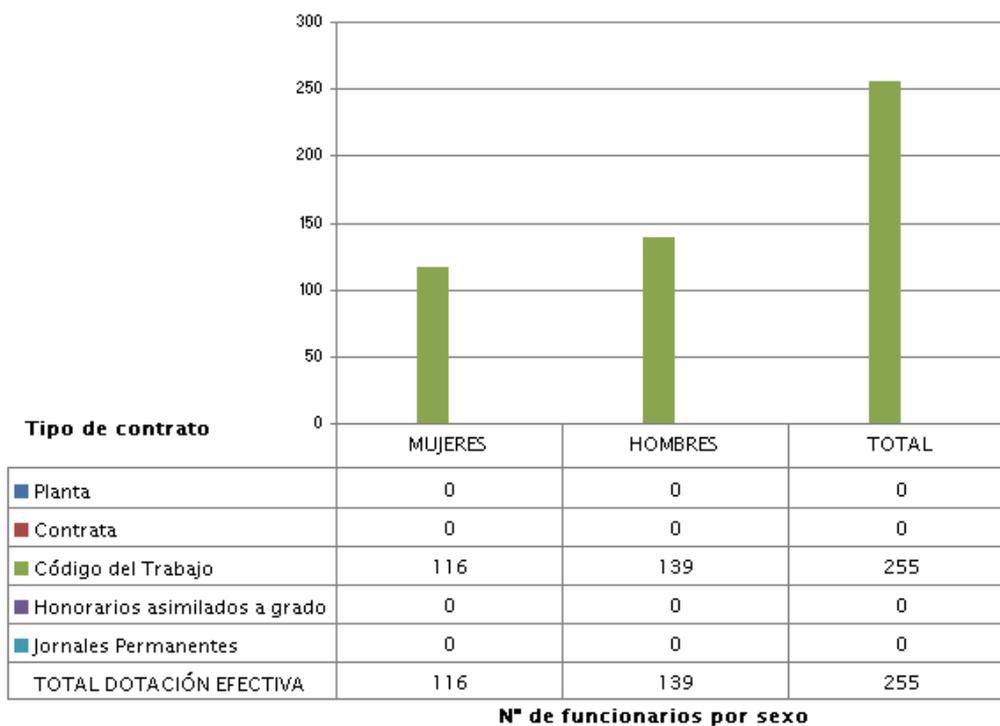
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Gerenta General	Cristina Orellana Quezada
Directora Regional de Tarapacá	Sara Benavides Gonzalez
Directora Regional de Antofagasta	Marlene Sánchez Tapia
Director Regional de Atacama	Carlos Riveros Astudillo
Director Regional de Coquimbo	Atilio Carrasco Parra
Director Regional de Valparaíso	Washington Cárdenas Almonacid
Director Regional Libertador Bernado O'Higgins	Oliver Rojas Olguin
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 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 de Los Ríos	Guillermo Medina Bascuñán
Director Regional de Arica y Parinacota	Mauricio Guaita Juantok
Director Regional Metropolitano	Eduardo Santander Obligado
Jefa Unidad de Auditoría	Pamela Díaz Sanchez
Fiscal	Marcela Álvarez Tartari
Gerente de Innovación y Desarrollo	Marco Chandia 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

## Anexo 2: Recursos Humanos

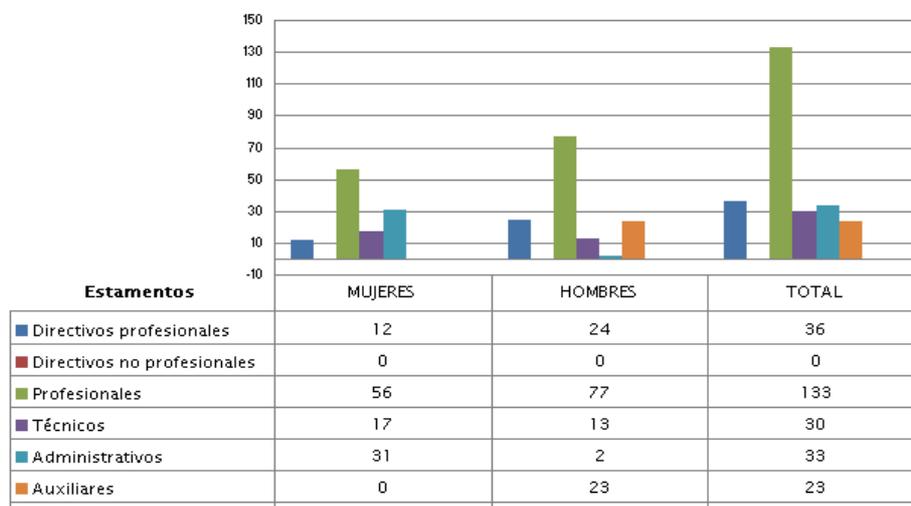
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009<sup>14</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



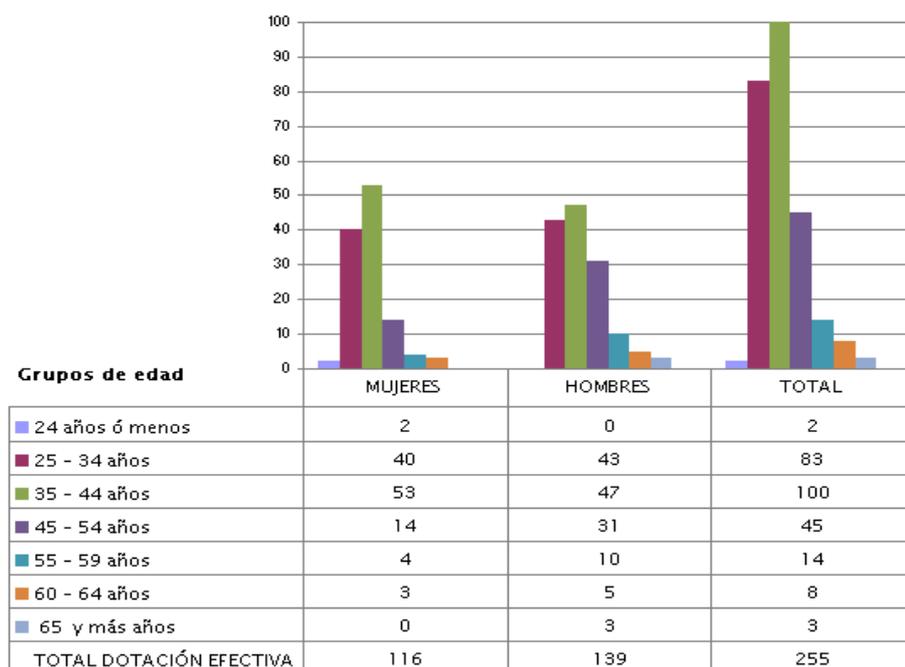
14 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2009 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 <sup>15</sup>		Avance <sup>16</sup>	Notas
		2008	2009		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,1	1,3	84,6	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	14,8	11,0	134,5	
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	-	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0	0	-	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,4	0,4	100,0	
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0	0	0,0	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	14,3	10,6	134,9	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,5	1,7	88,2	

15 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

16 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 <sup>15</sup>		Avance <sup>16</sup>	Notas
		2008	2009		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	-	-	-	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	32,5	23,1	71,1	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	97,0	95,7	98,7	
4.2 Porcentaje de becas <sup>17</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	-	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	2,1	1,7	81,0	
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	5,9	6,3	93,7	
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>18</sup></b>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	-	-	-	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	-	-	-	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	-	-	-	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	-	-	-	

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

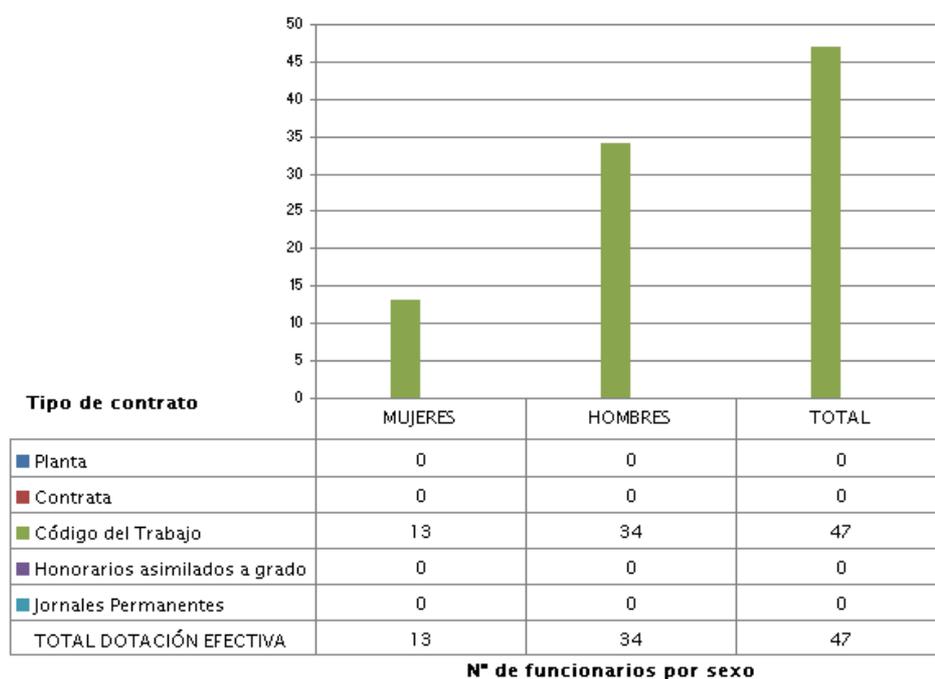
17 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

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

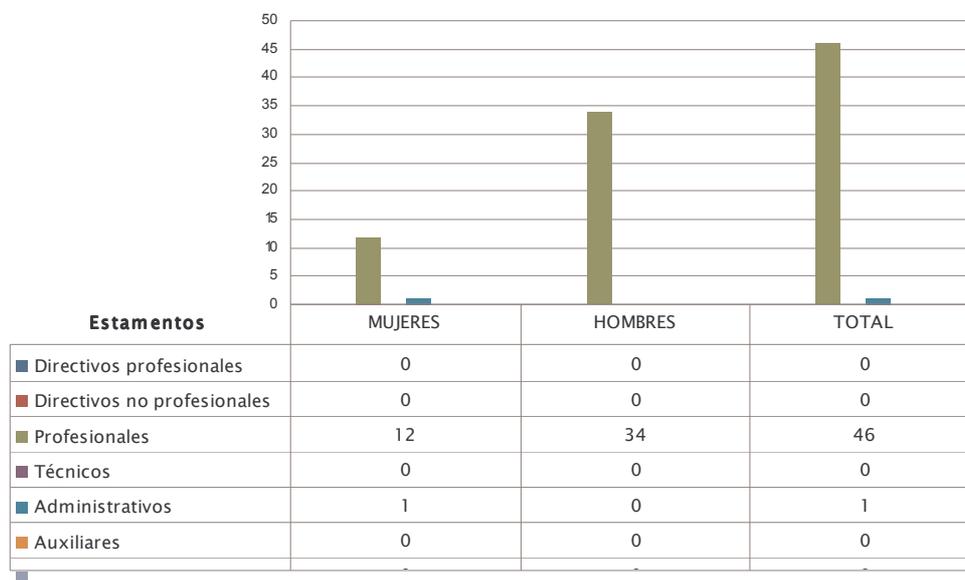
## Anexo 2.1: Recursos Humanos del Programa Chile Emprende

### a) Dotación de Personal Programa Chile Emprende

- Dotación Efectiva año 2009 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

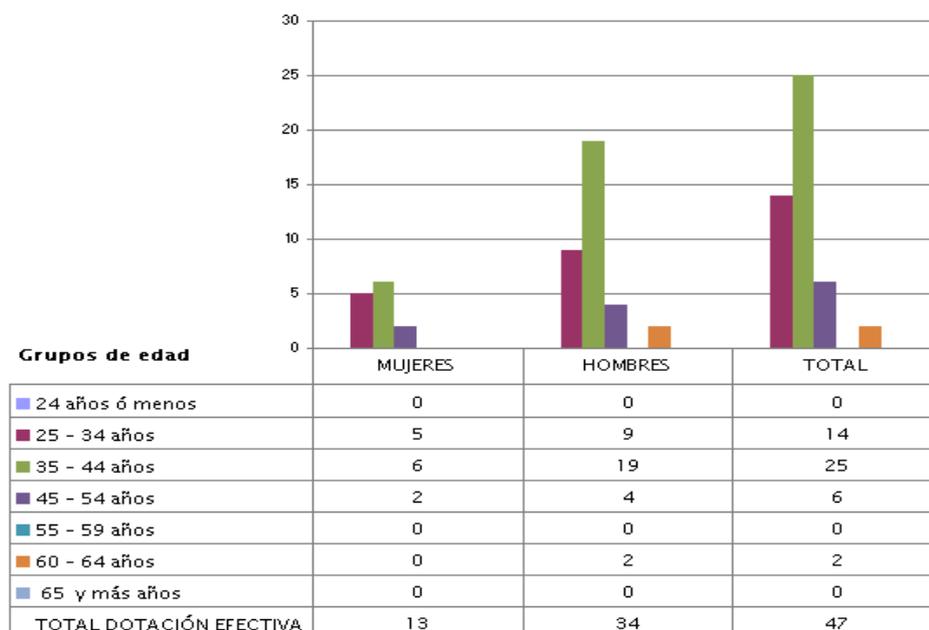


- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos del Programa Chile Emprende

Cuadro 2 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>19</sup>		Avance <sup>20</sup>	Notas
		2008	2009		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,2	0,1	200,0	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	40,0	17,0	235,3	
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	0,0	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	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	0,0	
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	0,0	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	40,0	17,0	235,3	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,5	6,5	23,1	

19 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

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 2					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>19</sup>		Avance <sup>20</sup>	Notas
		2008	2009		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	-	-	-	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	40,0	4,3	10,8	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	-	-	-	
4.2 Porcentaje de becas <sup>21</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	-	-	-	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	-	-	-	
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
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	0,2	0,0	
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>22</sup></b>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	-	-	-	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	-	-	-	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	-	-	-	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	-	-	-	

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

21 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado 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

### a) Resultados de la Gestión Financiera – SERCOTEC

<b>Cuadro 3</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009</b>			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ <sup>23</sup>	M\$	
<b>INGRESOS + SALDO INICIAL</b>	<b>37.419.573</b>	<b>36.955.656</b>	
INGRESOS	31.382.263	29.213.495	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	20.694.491	17.042.056	
INGRESOS DE OPERACIÓN	374	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	65.300	45.677	
APORTE FISCAL	10.598.763	12.099.743	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	23.335	26.019	
SALDO INICIAL DE CAJA	6.037.310	7.742.161	
<b>GASTOS + SALDO FINAL CAJA</b>	<b>37.419.573</b>	<b>36.955.656</b>	
GASTOS	28.523.758	36.735.556	
GASTOS EN PERSONAL	4.125.038	4.753.770	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.638.705	3.287.905	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	414.022	387.900	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	20.156.020	20.090.712	
INTEGROS AL FISCO	51	10	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	294.728	668.529	
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL		7.338.000	
SERVICIO DE LA DEUDA	1.895.194	208.730	
SALDO FINAL DE CAJA	8.895.815	220.100	

23 La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

b) Resultados de la Gestión Financiera Programa - Chile Emprende

<b>Cuadro 4</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009</b>			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ <sup>24</sup>	M\$	
<b>INGRESOS + SALDO INICIAL</b>	<b>7.604.900</b>	<b>5.735.690</b>	
INGRESOS	7.550.144	5.534.380	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.240.236	1.640.483	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	26.142	0	
APORTE FISCAL	6.283.767	3.883.897	
SALDO INICIAL DE CAJA	54.757	211.310	
<b>GASTOS + SALDO FINAL CAJA</b>	<b>7.604.900</b>	<b>5.735.690</b>	
GASTOS	7.392.453	5.485.590	
GASTOS EN PERSONAL	106.002	974.909	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	63.069	83.310	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	2.933	30.000	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	7.217.016	4.395.369	
SERVICIO DE LA DEUDA	3.433	2.002	
SALDO FINAL DE CAJA	212.447	250.100	

24 La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

c) Comportamiento Presupuestario año 2009 - SERCOTEC

Cuadro 5								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>25</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>26</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>27</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>22.985.489</b>	<b>36.955.656</b>	<b>35.890.113</b>	<b>1.065.543</b>	
05			Transferencias Corrientes	17.750.079	17.042.056	17.042.056	0	
08			Otros ingresos corrientes	45.677	45.677	209.095	-163.418	
09			Aporte Fiscal	5.163.614	12.099.743	11.585.894	513.849	El Aporte Fiscal muestra un incremento de 234% debido principalmente a las Medidas Presidenciales para el Programa Capital Semilla.
10			Venta de Activos no financieros	26.019	26.019	26.959	-940	
15			Saldo inicial de caja	100	7.742.161	7.026.109	716.052	
			<b>GASTOS</b>	<b>22.985.489</b>	<b>36.955.656</b>	<b>35.890.113</b>	<b>1.065.543</b>	
21			Gastos en Personal	4.779.002	4.753.770	4.751.153	2.617	
22			Bienes y servicios de consumo	1.908.574	3.287.905	3.222.196	65.709	
23			Prestaciones Previsionales	10	387.900	387.807	93	
24			Transferencias corrientes	11.621.799	20.090.712	19.322.913	767.799	Las Transferencias al Sector Privado muestran un incremento del 66, 3% respecto del presupuesto inicial, explicado por un incremento de MM\$ 7.701 en los programas de fomento a la microempresa.
25			Integros al Fisco	10	10	0	10	
29			Adquisición de activos no financieros	427.984	668.529	666.835	1.694	
33			Transferencias de Capital	4.248.000	7.338.000	7.330.479	7.521	
34			Servicio de la Deuda	10	208.730	208.730	0	
35			Saldo final de caja	100	220.100	0	220.100	

25 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

26 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

d) Comportamiento Presupuestario año 2009 Programa - Chile Emprende

Cuadro 6								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			<b>INGRESOS</b>	<b>8.105.343</b>	<b>5.735.690</b>	<b>5.499.766</b>	<b>235.924</b>	
05			Transferencias Corrientes	1.340.483	1.640.483	1.640.483	0	
07			Ingresos de Operación	0	0	159.283	-159.283	
08			Otros ingresos corrientes	0	0	0	0	
09			Aporte Fiscal	6.758.451	3.883.897	3.700.000	183.897	
15			Saldo inicial de caja	6.409	211.310	0	211.310	
			<b>GASTOS</b>	<b>8.105.343</b>	<b>5.735.690</b>	<b>5.499.766</b>	<b>235.924</b>	
21			Gastos en Personal	1.152.258	974.909	866.752	108.157	
22			Bienes y servicios de consumo	86.799	83.310	82.270	1.040	
23			Prestaciones Previsionales	10	30.000	30.840	-840	
24			Transferencias corrientes	6.866.166	4.395.369	3.937.742	457.627	
34			Servicio de la Deuda	10	2.002	2.002	0	
35			Saldo final de caja	100	250.100	580.160	-330.060	

e) Indicadores Financieros - SERCOTEC

Cuadro 7							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>28</sup>			Avance <sup>29</sup> 2009/2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>30</sup> )	%	0	0	104,27	100	No existen Políticas Presidenciales para los periodos 2007 y 2008
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	462,87	283,15	0,00	n.a	No existen Ingresos de Operación (Subtítulo 07) para el periodo 2009
	[IP percibidos / IP devengados]	%	100	100	0,00	n.a	No existen Ingresos de Operación (Subtítulo 07) para el periodo 2009
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	0,002	0,002	0,00	n.a	No existen Ingresos de Operación (Subtítulo 07) para el periodo 2009
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	13,51	29,08	11,10	61,83	Disminuye la deuda flotante respecto del año anterior en un 62%, representando solo un 11% del Saldo Final de Caja.
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	13,51	29,08	11,10	61,83	No existen compromisos no devengados ni ingresos no percibidos.

28 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

29 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.

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

f) Indicadores Financieros Programa - Chile Emprende

Cuadro 8							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales)	%	100	100	174	42, 53	Existe una disminución en el aporte fiscal del 42% durante el periodo 2009
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	n.a	n.a	n.a	n.a	El programa no cuenta con ingresos de operación.
	[IP percibidos / IP devengados]	%	n.a	n.a	n.a	n.a	El programa no cuenta con ingresos de operación.
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	n.a	n.a	n.a	n.a	El programa no cuenta con ingresos de operación.
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	7,21	1,62	0,25	84,35	Disminuye la deuda flotante respecto del año anterior en un 84%, representando solo un 0.,25% del Saldo Final de Caja.
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	7,21	1,62	0,25	84,35	Disminuye la deuda flotante respecto del año anterior en un 84%, representando solo un 0,25% del Saldo Final de Caja.

g) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 9				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009 <sup>31</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>				
	Carteras Netas	9.195.350	-6.445.957	2.749.393
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-1.919.728	-1.919.728
	Disponibilidad Neta	12.139.172	-4.813.638	7.325.534
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	12.138.326	-4.813.568	7.324.758
112	Disponibilidades en Moneda Extranjera	846	-70	776
	Extrapresupuestario neto	-2.943.822	287.409	-2.656.413
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	975.691	2.381.410	3.357.101
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	-3.902.862	-2.106.737	-6.009.599
216	Ajustes a Disponibilidades	-16.651	12.736	-3.915
219	Trasposos Interdependencias	0	0	0

31 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

## h) Cumplimiento Compromisos Programáticos

<b>Cuadro 10</b>				
<b>Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2009</b>				
<b>Denominación</b>	<b>Ley Inicial</b>	<b>Presupuesto Final</b>	<b>Devengado</b>	<b>Observaciones</b>
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO (SUBTITULO 24)</b>	<b>11.621.799</b>	<b>20.090.712</b>	<b>19.322.913</b>	
<b>Programa Fomento Microempresa</b>	<b>8.159.776</b>	<b>16.675.589</b>	<b>16.045.247</b>	La ejecución del ítem Transferencias al Sector Privado presenta un incremento del 66, 26% respecto del presupuesto inicial, explicado por un incremento de MM\$ 7.701 respecto del presupuesto inicial en los distintos programas de fomento a la microempresa, salvo en el Programa Chile Emprende, donde se disminuyó el presupuesto en un 22, 89% .
Prog. Regular Fomento Microempresa	3.640.949	5.009.112	5.647.124	
Prog. Costo Transacción	2.213.208	2.213.208	2.213.208	
Prog. Ancúd	0	310.000	107.967	
Prog. Aysén	0	130.000	129.075	
Prog. Ferias Libres	0	1.000.000	956.476	
Prog. Capital Semilla Inicial + Medida Presidencial	2.305.619	4.885.619	4.825.953	
Prog. Reemprendimiento Chaitén	0	2.195.000	1.310.911	
Prog. Empreñimiento Adulto Mayor Magallanes	0	18.000	2.000	
Prog. Empreñimiento en la Pesca	0	644.400	583.900	
Prog. Reconversión Transantiago	0	270.250	268.632	
<b>Programa Reconversión Trabajadores Portuarios</b>	<b>0</b>	<b>608.100</b>	<b>608.100</b>	
<b>Programa Chile Emprende</b>	<b>3.462.023</b>	<b>2.807.023</b>	<b>2.669.566</b>	

i) Transferencias<sup>32</sup> SERCOTEC

<b>Cuadro 11</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2009 <sup>33</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2009 <sup>34</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>35</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	407.989	407.989	407.489		
Inversión Real					
Otros	11.213.810	19.683.223	18.915.424		
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>36</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>11.621.799</b>	<b>20.090.712</b>	<b>19.322.913</b>	<b>767.799</b>	<b>37</b>

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

33 Corresponde al aprobado en el Congreso.

34 Corresponde al vigente al 31.12.2009.

35 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

36 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

37 El Presupuesto 2009 en la partida de transferencia al Sector Privado, experimentó un incremento de 72.87%, debido principalmente a la asignación de nuevos Programa no Regulares al Servicio, como fueron los Programas de Emergencia de Ancud, Aysén, Ferias Libres, Reemprendimiento Chaitén, Empreñimiento Adulto Mayor Magallanes, Empreñimiento en La Pesca y Programa Reconversión Transantiago.

j) Transferencias<sup>38</sup> Programa Chile Emprende

Cuadro 12 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2009 (M\$)	Presupuesto Final 2009 (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia	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	343.308	343.308	261.799	81.509	
Inversión Real					
Otros	6.522.858	4.052.061	3.675.943	376.118	
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>6.866.166</b>	<b>4.395.069</b>	<b>3.937.742</b>	<b>457.627</b>	39

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

39 El gasto no ejecutado para el año 2009, corresponde a la Transferencia no realizada a SENCE e INDAP.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 13										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO <sup>40</sup>	% Cumpli-miento <sup>41</sup>	No-tas
				2007	2008	2009	2009			
						85.3%	73.3%			
						(29.0/34.0)*100	(11.0/15.0)*100			
		(N° de Proyectos que desarrollan nuevos negocios/N° de Proyectos de Iniciativas de Mercado)*100				H: 81.8	H: 75.0			
Servicios Especializados	Porcentaje de Proyectos de Iniciativas de Mercado que desarrollan nuevos negocios		%			(18.0/22.0)*100	(6.0/8.0)*100	SI	116%	
							M: 91.7	M: 71.4		
	Enfoque de Género:	Hombres:				(11.0/12.0)*100	(5.0/7.0)*100			
	Si	Mujeres:		N.C.	N.C.					
		(N° de proyectos Capital Semilla Empresa que incrementan ventas en el período/N° total de proyectos Capital Semilla Empresa que comprometen incremento de ventas)*100				74.3%	75.0%			
						(588.0/791.0)*100	(450.0/600.0)*100			
						H: 75.5	H: 75.0			
Servicios Especializados	Porcentaje de proyectos Capital Semilla Empresa con incremento de ventas en el período		%			(333.0/441.0)*100	(225.0/300.0)*100	SI	99%	
							M: 72.9	M: 75.0		
	Enfoque de Género:	Hombres:				(255.0/350.0)*100	(225.0/300.0)*100			
	Si	Mujeres:		N.C.	N.C.					

40 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2009 es igual o superior a un 95% de la meta.

41 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2009 en relación a la meta 2009 .

Cuadro 13

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2009	Cumple SI/NO <sup>40</sup>	% Cumplimiento <sup>41</sup>	Notas
				2007	2008	2009				
						95.6%				
		(N° de proyectos Capital Semilla Emprendimiento que concretan una iniciativa empresarial en el periodo/N° total de proyectos Capital Semilla Emprendimiento en el periodo)*100				(1951.0/2041.0)*100	60.0%			
Servicios Especializados	Porcentaje de proyectos Capital Semilla Emprendimiento que concretan una iniciativa empresarial, en el período		%			0	(600.0/1000.0)*100			
						H: 96.4	H: 60.0	SI	159%	4
						(767.0/796.0)*100	(300.0/500.0)*100			
						M: 95.1	M: 60.0			
	Enfoque de Género:	Hombres:				(1184.0/1245.0)*100	(300.0/500.0)*100			
	Si	Mujeres:		N.C.	N.C.	0	0.0)			
						266.2%	90.0%			
						(29279.0/11000.0)*100	(9900.0/11000.0)*100			
Servicios de Orientación al cliente	Porcentaje de prestaciones entregadas a usuarios de servicios de orientación a cliente sobre el número de prestaciones comprometidas	(N° de prestaciones entregadas a usuarios de servicios de orientación a cliente/N° de prestaciones comprometidas)*100	%			H: 295.4	H: 90.0	SI	296%	5
						(16244.0/5500.0)*100	(4950.0/5500.0)*100			
						M: 237.0	M: 90.0			
	Enfoque de Género:	Hombres:				(13035.0/5500.0)*100	(4950.0/5500.0)*100			
	Si	Mujeres:		N.C.	N.M.	00	0			

Cuadro 13

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO <sup>40</sup>	% Cumpli-miento <sup>41</sup>	No-tas
				2007	2008	2009	2009			
					6.6%	8.0%	3.2%			
		(N° de empresarios participantes en acciones de emprendimiento/Universo de microempresas con operación en el año base 2001 según publicación Situación de la Microempresa (FUNDES))*100			(35070.0/535547.0)*100	(43072.0/535547.0)*100	(17000.0/535547.0)*100			
Servicios Habilitantes	Porcentaje de empresarios participantes en acciones de emprendimiento sobre el Universo Mype		%	3.3%	H: 5.9 17586.0/535537.0)*100	H: 4.5 16524.0/365779.0)*100	H: 2.5 (9000.0/65779.0)*100	SI	254%	3
				H: 0.0	M: 8.0	M: 15.6	M: 4.7			
	Enfoque de Género: Si	Hombres:			(13564.0/169768.0)*100	(26548.0/169768.0)*100	(8000.0/69768.0)*100			
		Mujeres:		M: 0.0			100			
					3.2%	2.3%	2.3%			
		(N° de micro y pequeños empresarios que han tenido acceso al financiamiento, a través de instituciones financieras/Universo de empresas Mipe año base)*100			(17741.0/553547.0)*100	(12329.0/535547.0)*100	(12318.0/535547.0)*100			
Servicios de Acción de Entorno	Porcentaje de micro y pequeños empresarios que han tenido acceso al financiamiento, a través de instituciones financieras, sobre el universo de empresarios Mipe		%	H: 2.9 (10756.0/365778.6)*100	H: 1.7 (6234.0/65779.0)*100	H: 1.8 (6584.0/65779.0)*100		SI	100%	
				M: 4.1	M: 3.6	M: 3.4				
	Enfoque de Género: Si	Hombres:			(6985.0/69768.4)*100	(6095.0/69768.0)*100	(5734.0/69768.0)*100			
		Mujeres:		N.C.	100	100	100			

Cuadro 13

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2009	Cumple SI/NO <sup>40</sup>	% Cumplimiento <sup>41</sup>	Notas
				2007	2008	2009				
Servicios de Acción de Entorno	Porcentaje de territorios Chile Emprende que cuentan con planes integrados de desarrollo según estándares definidos	(N° de territorios Chile Emprende que cuentan con planes integrados de desarrollo según estándares definidos/N° total de territorios)*100	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	SI	100%	
	Enfoque de Género: No			(42.0/42.0)*100	(43.0/43.0)*100	(43.0/43.0)*100	(44.0/44.0)*100			
Servicios de Acción de Entorno	Porcentaje de Municipios que realizan gestión en fomento productivo	(N° de municipios que realizan gestión de fomento productivo/N° de municipios del país)*100	%	74.4%	73.0%	62.6%	43.5%	SI	144%	1
	Enfoque de Género: No			(256.0/344.0)*100	(252.0/345.0)*100	(216.0/345.0)*100	(150.0/345.0)*100			
Servicios de Acción de Entorno	Porcentaje de apalancamiento de recursos de terceros sobre el total de recursos operados	(Monto de recursos de terceros/Monto total de recursos operados)*100	%	36.7%	45.8%	38.2%	20.0%	SI	191%	2
	Enfoque de Género: No			(8086.0/22058.0)*100	(8651453.0/18877109.0)*100	(6367.0/16675.0)*100	(2482.0/12408.0)*100			

Cuadro 13

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO <sup>40</sup>	% Cumpli-miento <sup>41</sup>	No-tas
				2007	2008	2009	2009			
Servicios Especializados	Porcentaje de empresarios participantes en instrumentos de fomento de acción directa de SERCOTEC encuestados que califican los servicios como satisfactorios	(N° de empresarios participantes en servicios especializados de SERCOTEC encuestados que califican dichos servicios como satisfactorios/Total de empresarios encuestados)*100	%	87.0%	90.5%	87.2%	82.0%	SI	106%	
				(87.0/100.0)*100	(90.5/100.0)*100	(704.0/807.0)*100	(82.0/100.0)*100			
				H: 88.0	H: 89.7	H: 86.2	H: 82.0			
				(88.0/100.0)*100	(89.7/100.0)*100	(300.0/348.0)*100	(82.0/100.0)*100			
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		M: 88.0 .0)*100	M: 90.7 .0)*100	M: 88.0 9.0)*100	M: 82.0 .0)*100			

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 a los Indicadores:**

1.- Este es un instrumento que fue afectado directamente por las medidas presidenciales de microemprendimiento establecidas por el Gobierno, dada la coyuntura económica crítica de entonces, con efecto de incremento de la demanda por el Concurso y a la ampliación de plazos y recursos complementarios para paliar esa situación.

5.- Debido a la alta demanda de los instrumentos de capital semilla, se suscitó un alto interés por información a través de consultas al respecto y lo que generó una sobrecarga en los servicios de información y orientación, lo que impactó fuertemente en los indicadores de cobertura.

3.- Debido a la sobre demanda que se observó para los instrumentos de capital semilla, se establecieron una serie de proyectos para los postulantes no ganadores, de manera de mitigar los posibles efectos negativos, tales como frustración por no haberse adjudicado el capital a que postulaban, y optando en cambio a talleres y apoyo que pudiera orientarles en canalizar sus ideas.

Esto motivó a un crecimiento en la cobertura tanto en capital semilla como a otros proyectos asociados al emprendimiento.

1.- Debido al gran interés por los instrumentos de capital semilla, se establecieron nuevas demandas desde los municipios por participación en las acciones de fomento del Servicio, con el objetivo de conseguir mayor participación de sus empresarios en los instrumentos disponibles. Eso conllevó a que participaran más municipios de los que se esperaba inicialmente.

2.- Dado al gran interés por los instrumentos de capital semilla, un importante número de gobiernos regionales, destinó recursos complementarios para apoyo de la Microempresa a través del instrumental del Servicio, en el marco de las medidas presidenciales, lo que provocó un incremento de los recursos de otras fuentes, más allá de lo esperado y que afectó a este indicador.

## Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 14 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo <sup>42</sup>	Producto <sup>43</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>44</sup>	Evaluación <sup>45</sup>
Fomentar las competencias de gestión de los micro y pequeños empresarios (MIPE) atendidos en los ámbitos de profesionalización, mercados y tecnologías para el logro de mejoras de su posición competitiva.	Operar Capital Semilla, orientado a emprendedores con empresas ya formalizadas, con la creación de 450 nuevos negocios (nuevos canales de venta, nuevos productos y nuevos clientes), y donde un 75% de los proyectos seleccionados incrementan sus ventas en el período.	Servicios Especializados / Capital Semilla Línea de Financiamiento Empresa	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> ● 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> ● 3º Trimestre: <b>ALTO</b> ● 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> ● Evaluación Final <b>CUMPLIDO</b>
	Operar Capital Semilla, orientado a emprendedores, con la creación de 600 nuevas iniciativas de negocio, correspondientes a un 60% de los proyectos Capital Semilla Emprendimiento que concretan una iniciativa empresarial en el período.	Servicios Habilitantes/ Capital Semilla Línea de Financiamiento Emprendimiento	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> ● 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> ● 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> ● 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> ● Evaluación Final <b>CUMPLIDO</b>
	Incorporar al menos 150 nuevos emprendedores/as y/o empresarios/as a la comunidad virtual de incubación, apoyándoles en la etapa inicial del desarrollo de su empresa así como en la gestión de ésta.	Servicios Habilitantes/Servicios Virtuales	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> ● 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> ● 3º Trimestre: <b>INCUMPLIDO</b> ● 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> ● Evaluación Final <b>CUMPLIDO</b>

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

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

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

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

**Cuadro 14**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009**

Objetivo <sup>42</sup>	Producto <sup>43</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>44</sup>	Evaluación <sup>45</sup>
	Generar al menos un servicio especializado por región (Asociado a la captura de oportunidades de negocio).	Servicios Especializados/ Iniciativas de Desarrollo de Mercado	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  3º Trimestre: <b>ALTO</b>  4º Trimestre: <b>ALTO</b>  Evaluación Final <b>ALTO</b>
	Incorporar 100 nuevos/as empresario/as en la plataforma virtual tecnológica de negocios (Vitrina para micro y pequeños empresarios), accediendo a publicar sus productos y servicio en el catálogo virtual	Servicios Habilitantes/Servicios Virtuales	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  Evaluación Final <b>CUMPLIDO</b>
Promover y 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 generar condiciones de desarrollo económico y social de los territorios en que están insertas las micro y pequeñas empresas (MIPE).	Efectuar el seguimiento a la implementación de los planes operativos anuales, con la Secretaría Ejecutiva del programa Chile Emprende, en los territorios que a fines del 2008 operan en el Programa Chile Emprende y en los cuales SERCOTEC está involucrado como actor del Consejo, socializado con las Agencias Regionales de Desarrollo Productivo (ARDP) respectivas.	Servicios de Acción de Entorno/ Iniciativas de Desarrollo Económico Territorial	1º Trimestre: <b>MEDIO</b>  2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  3º Trimestre: <b>ALTO</b>  4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  Evaluación Final <b>CUMPLIDO</b>
	Que un 44% de los Municipios realicen gestión	Servicios de Acción de Entorno/ Iniciativas de Desarrollo	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 

**Cuadro 14**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009**

Objetivo <sup>42</sup>	Producto <sup>43</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>44</sup>	Evaluación <sup>45</sup>
	en fomento productivo.	Económico Local	2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>
Facilitar el acceso a recursos financieros, a las empresas de menor tamaño.	Continuar con el diseño y/o réplica de instrumentos financieros, a través de instituciones financieras supervisadas por la Superintendencia de Bancos e I. Financieras, para las empresas de menor tamaño(EMT), abarcando a 12.300 micro y pequeños empresarios (un 2,3% del universo de las empresas de menor tamaño).	Servicios de Acción de Entorno/ Servicios Financieros	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  2º Trimestre: <b>BAJO</b>  3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>

## Anexo 6: Informe Preliminar<sup>46</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>47</sup>

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009)

**Programa/Institución:** Programa Chile Emprende  
**Año Evaluación:** 2007  
**Fecha del Informe:** lunes, 08 de febrero de 2010 14:01:17

Compromiso	Cumplimiento
Presentar TDR del estudio de diseño, construcción y puesta en marcha de un sistema de información en línea que permita registrar la información en terreno, extraer información desde los sistemas de información de los servicios socios y entregar reportes actualizados respecto del avance de la gestión y los beneficiarios de los proyectos.	<p>Los Términos de Referencia del estudio de diseño, construcción y puesta en marcha de un sistema de información en línea, se encuentran elaborados y se licitaron el día 03/02/2010, con N° 585-4-LP10 "Contratación Diseño, Construcción y Puesta en Marcha de un Sistema de Información en Línea con el Objeto de Realizar el Seguimiento, Monitoreo y Evaluación del Programa CHILEMPRENDE".</p> <p>Medios de Verificación:</p> <p>Términos de Referencia Licitación N° 585-4-LP10</p>
Presentar convenios institucionales para el 2010 que incorporen la obligatoriedad de entregar la información requerida para dar cuenta del avance de las iniciativas que conforman los planes territoriales.	<p>Tanto los convenios institucionales de transferencia de recursos del año 2009 y 2010 tienen incorporados en su redacción cláusulas que obligan a los servicios SENCE, INDAP y FOSIS a entregar la información requerida para dar cuenta del avance de las iniciativas que conforman los planes territoriales, en forma trimestral (julio, septiembre y enero). La documentación 2009 con toma de razón se adjunta, en cambio lo que corresponde al año 2010 van a título preliminar, dado que están en trámite de la fiscalía de SERCOTEC para la autorización respectiva y luego van a toma de razón por la Contraloría de la República, luego entre mayo y junio estarán formalizados definitivamente.</p> <p>Los convenios en su artículo Noveno, en síntesis, especifican la obligación de "un informe que debe contener; nombre de cada proyecto, territorio al cual corresponde, su respectivo código de identificación en el sistema de gestión del Servicio respectivo, presupuesto asignado y monto ejecutado, deberá ser presentado a la Gerencia de Administración y Finanzas de SERCOTEC, a más tardar el día 20 del mes y contendrá el avance ejecutado a los meses de junio, agosto y diciembre. Una vez recibido el informe, SERCOTEC aprobará o formulará observaciones en un plazo de 20 días hábiles. De existir observaciones el Servicio respectivo contará con un plazo de 10 día hábiles para subsanarlas, luego de lo cual SERCOTEC aprobará o rechazará el informe, en el plazo de 5 día hábiles."</p>

46 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

47 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

	<p>La excepción es el convenio SENCE 2010, en el cual el texto aludido viene indicado en el artículo Décimo Tercero.</p> <p>Medios de Verificación:</p> <p>Convenio FOSIS 2009</p> <p>Convenio INDAP 2009</p> <p>Convenio SENCE 2009</p> <p>Convenio FOSIS 2010_Borrador</p> <p>Convenio INDAP 2010</p> <p>Convenio SENCE 2010_Borrador</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

### I. IDENTIFICACIÓN

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

### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple	
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance										
			I	II	III	IV	V	VI	VII				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información								O	Menor	5.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O					Menor	5.00%	✓
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación				O					Menor	5.00%	✓
		Evaluación del Desempeño				O					Menor	5.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo			O						Mediana	7.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O					Alta	9.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna			O						Alta	10.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				O					Alta	10.00%	✓
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público		O							Alta	10.00%	✓

Marco de la Calidad	Estratégicas	Procesos de Gestión Estratégicos(- Planificación / Control de Gestión - Auditoria Interna)	O							Alta	10.00%	✓
	Soporte Institucional	Procesos de Soporte Institucional (- Capacitación - Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo - Evaluación del Desempeño - Compras y Contrataciones del Sector Público)	O							Mediana	7.00%	✓
	Atención Ciudadana	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (ISO regiones)	O							Mediana	7.00%	✓
	Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad(- Gestión Territorial - Enfoque de Género)	O							Alta	10.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											100.00%	

### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Evaluación del Desempeño	Modificar	0
Marco de la Calidad	Estratégicas	Procesos de Gestión Estratégicos(- Planificación / Control de Gestión - Auditoria Interna)	Modificar	0

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 15				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>48</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>49</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>50</sup>
Dirección Regional de Tarapacá	9	6	100%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	9	6	100%	8%
Dirección Regional de Atacama	10	6	100%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	10	6	100%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	13	6	100%	8%
Dirección Regional Libertador B. O'higgins	9	6	100%	8%
Dirección Regional del Maule	12	6	100%	8%
Dirección Regional del Bio Bio	20	6	100%	8%
Dirección Regional de La Araucanía	13	6	98%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	16	6	100%	8%
Dirección Regional de Aysén	9	6	100%	8%
Dirección Regional Magallanes	10	6	100%	8%
Dirección Regional Metropolitana	22	6	100%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	8	6	98%	8%
Dirección Regional de Arica y Parinacota	10	6	100%	8%
Gerencia General	21	5	100%	8%
Gerencia de Innovación y Desarrollo	14	3	100%	8%
Gerencia de Servicios al Cliente	9	3	100%	8%
Gerencia de Administración y Finanzas	18	3	100%	8%
Gerencia de Personas	13	3	100%	8%

48 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

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

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