



GOBIERNO DE CHILE
SERCOTEC

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN, PMG
SISTEMA GESTIÓN TERRITORIAL

ETAPA I

DIAGNÓSTICO
2009

Introducción

En consideración al Programa de Mejoramiento de la Competitividad en su Sistema de Gestión Territorial, PMG GT. Es que **SERCOTEC** ha participado de este proceso como Institución descentralizada en su etapa IV durante tres períodos. Este proceso se enmarcaba en un contexto estratégico definido y declarado ante la Autoridad de Gobierno con quienes se compromete en gestión y en resultados de su accionar, desde su intervención Regional y Territorial. Es así que hasta el año 2007 las orientaciones estratégicas consideraban los siguientes productos estratégicos:

1. Planes integrados de desarrollo para la micro y pequeña empresa, preferentemente en territorios/sectores, dotados de recursos tecnológicos y financieros para su materialización.
2. Asesorías y cofinanciamiento de instrumentos de fomento productivo de acción en el entorno y de Acción Directa.
3. Estudios de Preinversión y Evaluación

SERCOTEC, en el marco del realineamiento estratégico, período de Gerencia General de Don Mario Ossandon, ha definido su foco con micro y pequeños empresarios de oportunidad, en torno a la detección de oportunidades en el mercado, definiendo un nuevo modelo de observación de acuerdo al ciclo de vida de la empresa y sus espacios de acción con los que se relaciona para realizar sus negocios. El proceso de planificación 2007 permitió incluir variables territoriales y de oportunidades de negocio de acuerdo a las realidades regionales. Esto también permitió redefinir sus Orientaciones Estratégicas las cuales se expresaron y declararon en los siguientes productos estratégicos para el período 2008 - 2010:

1. Profesionalización Empresarial
2. Desarrollo de Mercados
3. Tecnologías de información y comunicación
4. Asociatividad y Redes Territoriales
5. Acceso al Financiamiento

Estos productos estratégicos se pronuncian en el accionar del Servicio en las 15 Regiones del País, considerando por cierto las realidades y características de cada una, y de los clientes / usuarios del Servicio. Es así que las Planificaciones Regionales, con base en los Planes Territoriales consideran acciones con estas orientaciones más otras que significan una complementariedad superior como es la incorporación de las Agencias Regionales de Desarrollo Productivo ARDP, a través de sus Programas de Mejoramiento de la Competitividad PMC, que serán considerados en los Planes de intervención del presente período. Esta reorientación responde a un avance de las orientaciones definidas hasta el año 2007, orientadas a contextos de intervención de entorno y en acciones directas a las actuales con definiciones más específicas y también con un enfoque basado en los espacios de desarrollo de la Mipe. Esto es un proceso que se viene desarrollando desde el período 2007 a la fecha sin que esto haya generado cambios estructurales en el quehacer de **SERCOTEC**, sino sólo de cambios en la mirada del desarrollo del segmento empresarial de menor tamaño y en la especificidad y acercamiento de los objetivos estratégicos a las necesidades de nuestros actuales y potenciales clientes.

Por otra parte es importante señalar que a principios del año 2008, el Servicio asume una nueva Dirección General, con la Srta. Cristina Orellana Quezada, quien ha incorporado una mirada orientadora a la concreción

de sus resultados, que ha declarado cumplir al 2011, y es en esa línea que en el presente período 2009 el Servicio a tomado como desafío el incorporar en su accionar el diseño de nuevos estadios de atención sobre la base de una oferta segmentada, como parte de la Política del Buen Gobierno, atendiendo con ello a la ciudadanía (emprendedores/as) sobre la base de servicios generales con información de calidad, a un segundo nivel orientado a nuestros clientes / usuarios emprendedores y empresas de menor tamaño con servicios intermedios que buscará implementarlos para que realicen negocios y un tercer nivel para empresarios con oportunidades de mercado, con servicios especializados para apoyarlos en la consolidación de sus empresas y la expansión en sus mercados.

De lo anterior, el Servicio ha definido un horizonte de planificación 2009 – 2011, estableciendo en sus nuevas orientaciones estratégicas, Productos y/o Servicios Estratégicos, cambios tendientes a incorporar el accionar sobre un modelo de atención al cliente, sobre la base de su segmentación y de la forma de cómo serán atendidos. En este contexto los productos estratégicos, en este caso servicios estratégicos son:

1. Servicios Especializados
2. Servicios Habilitantes
3. Servicios de Orientación al cliente
4. Servicios de Acción de Entorno.

Estos han sido diseñados y pensados en la nueva lógica de trabajo del servicio, el que incorpora la instalación de oferta institucional segmentada por tipos de servicios y clientes, con objetivos consecuentes y consistentes con su Misión Institucional y con las prioridades gubernamentales.

Es importante señalar que el Servicio durante el período 2002 al 2009 ha definido como uno de sus ejes de su intervención el trabajo en territorios, inicialmente con el Programa Chile Emprende y ahora último en el contexto de las Agencias de Desarrollo Regional, ambos programas con características similares en cuanto a sus objetivos fundamentales, como son la participación conjunta en las decisiones, los actores locales, tanto públicos como privados, entendiendo como tal a la complementariedad como la contribuir al desarrollo de los territorios, fortaleciendo su capacidad de buen gobierno, en coherencia con el proceso de descentralización. Es así que durante este período nuestra Institución ha puesto en valor estos objetivos fundamentales, en las regiones del País, inicialmente en 13 y posteriormente en el desarrollo de dos nuevas, desde sus territorios, finalmente apoyando a la instalación de la acción superior de las Agencias en su relación con los territorios.

OBJETIVO N ° 1: Identificar los productos estratégicos, subproductos y/o productos específicos en los que corresponda incorporar o profundizar aspectos de la perspectiva territorial para contribuir al buen gobierno y satisfacción de clientes, usuarios o beneficiarios.

| ACTIVIDAD I. 1.1: IDENTIFICAR PRODUCTOS ESTRATÉGICOS QUE APLICAN PERSPECTIVA TERRITORIAL (PT) | | | | |
|--|-------------------------|--|---|--|
| Productos/Subproductos Estratégicos | Aplica/ No Aplica PT | Causal de aplicación | Fundamento (solo en caso que el producto/subproducto No Aplica) | |
| <p>1. Servicios Especializados</p> <p>1.1 Capital Semilla Línea de Financiamiento Empresa.</p> <p>1.2 Capital Semilla Línea de Financiamiento Emprendimiento.</p> <p>1.3 Iniciativas de Desarrollo de Mercado</p> | | <p>Por CARACTERÍSTICAS: Corresponden a servicios que buscan generar acciones necesarias para incrementar la competitividad de micro y pequeñas empresas, y que por esta vía logren capturar oportunidades reales de mercado. Su acceso se encuentra definido por cada Dirección Regional y la forma de su provisión.</p> <p>Por COMPLEMENTARIEDAD: En particular estos sub servicios estratégicos se expresan en servicios de oferta Institucional, que son puestos en valor en cada Región coherentes con las necesidades y características de la población objetivo y coherentes con las orientaciones estratégicas de SERCOTEC en sus compromisos Institucionales.</p> <p>Por Equidad en su distribución En particular estos sub. - servicios estratégicos se expresan en servicios de oferta Institucional, que son puestos en valor en cada Región coherentes con las necesidades y características de la población objetivo y coherentes con las orientaciones estratégicas de SERCOTEC en sus compromisos Institucionales, los que en términos de su mayor accesibilidad, a partir de este período, y dado el cambio de modelo de atención, serán difundidos a través de plataforma virtual de SERCOTEC, como parte del mejoramiento del acceso de servicios online.</p> | | |
| <p>2. Servicios Habilitantes</p> <p>2.1 Servicios Virtuales.</p> <p>2.2 Plataforma de Servicios Empresariales.</p> <p>2.3 Jornada de Encuentro y Desarrollo Empresarial.</p> | <p>APLICA</p> | <p>Por CARACTERÍSTICAS: Corresponden a servicios que buscan generar condiciones para disminuir las brechas para que emprendedores/as inicien y desarrollen sus ideas de negocios, y para que microempresarios/as accedan de mejor forma a sus mercados, y de esta manera habilitarlos. Su acceso se encuentra definido por cada Dirección Regional y la forma de su provisión.</p> <p>En el caso de sub – servicio 2.1, son servicios que entregan asesoría en gestión de empresas, formación empresarial y promoción de productos o servicios, siendo gratuitos, con orientación en la asistencia empresarial que se entregan de manera virtual a través del sitio Web de SERCOTEC: www.sercotec.cl.</p> <p>Está dirigido a emprendedores, micro empresarios/as formales e informales y pequeños empresarios/as. En el caso de sub – servicio 2.2 Servicio de asesoría técnica que busca otorgar soluciones puntuales a los empresarios y/o sus empresas para superar un problema o necesidad específica para acrecentar o consolidar su participación en el mercado y/o desarrollar su empresa. Está dirigido a microempresarios /as formales. Es un servicio cofinanciado que busca incorporar competencias y/o productos que habiliten a las empresas para superar brechas de acceso a sus respectivos mercados, a través de una prestación realizada por un organismo técnico competente (proveedor del servicio). En el caso de sub. servicio 2.3 Es un servicio que brinda un espacio de aprendizaje y encuentro empresarial. Esta dirigida a emprendedores o microempresarios/as formales e informales. Es un servicio gratuito que, a través de jornadas (talleres) secuenciales (de 3 a 5) unidos por una temática y metodología común, 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 o microempresarios.</p> | <p>Para el subproducto 1.3 no se considera en su distribución por sistema virtual dado que responde a un perfil específico de la población de empresas de menor tamaño.</p> | |

| | | | |
|--|---|---------------|---|
| | <p>Por COMPLEMENTARIEDAD: En particular estos sub- servicios estratégicos se expresan en servicios de oferta Institucional, que son puestos en valor en cada Región coherentes con las necesidades y características de la población objetivo y coherentes con las orientaciones estratégicas de SERCOTEC en sus compromisos Institucionales.</p> <p>Por Equidad en su distribución En particular estos sub- servicios estratégicos se expresan en servicios de oferta Institucional, que son puestos en valor en cada Región coherentes con las necesidades y características de la población objetivo y coherentes con las orientaciones estratégicas de SERCOTEC en sus compromisos Institucionales, los que en términos de su mayor accesibilidad, a partir de este período, y dado el cambio de modelo de atención, serán difundidos a través de plataforma virtual de SERCOTEC, como parte del mejoramiento del acceso de servicios online.</p> | | |
| | <p>Por CARACTERÍSTICA: Es un servicio que entrega información y orientación principalmente sobre gestión empresarial y la oferta de servicios de SERCOTEC. Corresponde a un servicio gratuito de disponibilidad permanente que busca entregar información y orientación de manera clara y oportuna sobre la oferta de servicios y programas de SERCOTEC. Constituye la puerta de entrada al Servicio y se accede de manera virtual o presencial. Está dirigido a emprendedores, empresarios y otras personas con interés en generar un negocio. Es un servicio que entrega información y orientación.</p> | | |
| | <p>Por Equidad en su distribución En particular estos sub- servicios estratégicos se expresan en servicios de oferta Institucional, que son puestos en valor en cada Región coherentes con las necesidades y características de la población objetivo y coherentes con las orientaciones estratégicas de SERCOTEC en sus compromisos Institucionales, los que en términos de su mayor accesibilidad, a partir de este período, y dado el cambio de modelo de atención, serán difundidos a través de plataforma virtual de SERCOTEC, como parte del mejoramiento del acceso de servicios online y en forma presencial a través de centros de orientación a clientes en algunas regiones del país.</p> | APLICA | <p>3. Servicios de Orientación al cliente 3.1 Servicio de Orientación al Cliente.</p> |
| | <p>Por CARACTERÍSTICAS: El Servicio estratégico comprende tres sub servicios que dada sus características y la de la institución en términos de ser desconcentrada, son puestos en valor en Regiones y Territorios y coherentes con sus Metas Institucionales, a través de su oferta institucional de Instrumentos de apoyo. En el caso del sub - servicio 4.1 que buscan fortalecer el entorno para el emprendimiento y la innovación empresarial a fin de impulsar la actividad emprendedora y la competitividad de las MIPE locales desde los municipios. De esta forma se espera diseñar y ejecutar una serie de proyectos o iniciativas de acción indirecta que se originen en el nivel municipal y que apuntan a materializar las estrategias de desarrollo económico comunal definidas en ese ámbito. En el caso del sub servicio 4.2., se traduce en acciones que se implementan co-financiadamente al interior de los territorios Chile Emprende, para generar condiciones que les permita a las MIPE locales capturar y desarrollar de mejor forma oportunidades de negocio, a través de asesorías especializadas, preinversión, fortalecimiento gremial o asociativo, formulación de planes estratégicos, fortalecimiento de la participación privada, de la cooperación público privada, de la inversión u otras. En el caso del sub - servicio 4.3 se traduce en el pago de un subsidio directo a instituciones financieras y/o no bancarias, por cada crédito aprobado y desembolsado, con el propósito de contribuir a solventar los costos de su otorgamiento y aquellos derivados de su innovación en la operación de estos créditos. Este instrumento proviene del Programa de Acceso al Crédito, el cual es promovido desde Regiones en articulación con otras Instituciones.</p> | APLICA | <p>4. Servicios de Acción de Entorno 4.1 Iniciativas de Desarrollo Económico Local 4.2 Iniciativas de Desarrollo Económico Territorial. 4.3 Servicios Financieros.</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>Por COMPLEMENTARIEDAD: El servicio estratégico es complementario en distintos niveles, en el financiamiento en la prestación de servicios y en la información en los territorios, en sus distintas instancias de articulación con los Programas Chile Emprende y Agencias de Desarrollo Regional.</p> <p>Por Equidad en su distribución En particular estos sub. - servicios estratégicos se expresan en servicios de oferta Institucional, que son puestos en valor en cada Región coherentes con las necesidades y características de la población objetivo y coherentes con las orientaciones estratégicas de SERCOTEC en sus compromisos Institucionales, los que en términos de su mayor accesibilidad, a partir de este período, y dado el cambio de modelo de atención, son difundidos a través de instancias de planificación conjunta en Programas Territoriales y/o Regionales, pero que sin embargo se encuentran acotados a orientaciones estratégicas económicas inherentes de cada territorio.</p> | <p>En el caso de sub.servicio 4.3 este es socializado con las instituciones regionales, además en servicios generales, pero no constituye un servicio de atención directa sino más bien de complementariedad con instituciones financieras quienes son los que entregan el servicio final.</p> |
|--|--|---|--|

CUADRO SINÓPTICO QUE ACTUALIZA EL DIAGNÓSTICO GT – INFORME ETAPA 1

| Cuadro I. N° 1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos (Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico) | | | | |
|---|---|---|--|---|
| Producto/subproductos estratégicos | Avance existente aplicando la PT | Mejora prevista que se proyecta lograr | Medidas necesarias que acompañen las mejoras | Objetivo recomendado al Plan GT |
| <p>1. Servicios Especializados.</p> <p>1.1 Capital Semilla Línea de Financiamiento Empresa.</p> <p>1.2 Capital Semilla Línea de Financiamiento Emprendimiento.</p> <p>1.3 Iniciativas de Desarrollo de Mercado</p> | <p>Características:</p> <p>En el caso del sub. Servicio 1.1 se ha diseñado e implementado medios virtuales de postulación, lo que ha permitido mejorar la capacidad de atención y de respuesta. De lo anterior el avance existente logrado el período 2008 fue la concreción de una plataforma virtual para el proceso de postulación del concurso Capital Semilla, línea Financiamiento Empresa.</p> <p>Para el caso del sub. Servicio 1.3, este se ha traducido en un servicio con base en empresas con oportunidades de mercados, y el foco en el apoyo para concretarlas. El avance logrado por el proceso de levantamiento de mapas de oportunidades regionales, los que han permitido a regiones reorientar y focalizar acciones y/o iniciativas en esta línea, desarrollo de Mercados como servicio especializado, con énfasis en resultados de impacto.</p> <p>Complementariedad:</p> <p>SERCOTEC ha incorporado en su gestión y en sus orientaciones estratégicas, como también consideradas en las prioridades gubernamentales. Esto desde el año 2002 a la fecha, primero bajo la lógica de Sistemas de Intervención y posteriormente sobre Territorios, bajo el Programa Chile Emprende, incorporando ya hace tres años la complementariedad con las Agencias Regionales de Desarrollo ARD, donde hoy se materializan en la puesta en valor del quehacer de la Institución en Planes de Desarrollo Territoriales y Agendas Regionales, con acuerdos conjuntos y formalizados entre los actores públicos y privados, con las Autoridades Regionales.</p> <p>Por equidad en su distribución:</p> <p>SERCOTEC ha considerado en su desarrollo de modelo de atención por oferta segmentada la distribución de sus servicios a través de su plataforma virtual, disponiendo a sus potenciales clientes una amplia gama de servicios destinados a atender las necesidades de profesionalización, desarrollo de mercados, asociatividad, financiamiento y uso de las Tics, tanto de micro y pequeños empresarios/as como de emprendedores/as de nuestro país, con el objetivo de aumentar su competitividad y facilitar su acceso a los mercados.</p> | <p>Ampliar proceso de postulación virtual para Servicios Especializados, en su Concurso de Capital Semilla, línea de emprendimiento.</p> <p>Difundir resultados exitosos de Líneas de Financiamiento de Emprendimiento y de Empresas.</p> | <p>Gerencia de Servicio al Cliente apoya proceso de diseño e implementación de plataforma de postulación virtual.</p> <p>Unidad de Comunicaciones apoya proceso de levantamiento de casos exitosos y de su difusión.</p> | <p>1. Apoyar a emprendedores y empresarios en el financiamiento de sus iniciativas empresariales.</p> <p>2. Identificar y difundir los proyectos exitosos del Programa Capital Semilla (Empresa y Emprendimiento) en el período.</p> |
| <p>2. Servicios Habilitantes</p> <p>2.1 Servicios Virtuales.</p> <p>2.2 Plataforma de Servicios Empresariales.</p> <p>2.3 Jornada de Encuentro y Desarrollo Empresarial.</p> | <p>Por Característica:</p> <p>A partir del año 2008 se inicia el desafío de incorporar en su accionar el diseño de nuevos estadios de atención sobre la base del modelo de atención segmentada. En este contexto los servicios habilitantes son un avance de las orientaciones de profesionalización en los empresarios (as), considerando como base en las orientaciones estratégicas de profesionalización y de Gestión y Competitividad Digital, desarrolladas hasta el período 2008.</p> <p>De lo anterior, el avance es la concreción del diseño de plataformas virtuales tecnológicas, de negocios y servicios especiales, tendientes a generar las condiciones para disminuir las brechas para que emprendedores / as inicien y desarrollen sus ideas de negocios, y para que microempresarios/as accedan de mejor forma a sus mercados, desarrollada en el período 2008, tales como Plataforma Virtual Mipe, servicios con orientación específica bajo</p> | <p>Difundir los servicios especializados de SERCOTEC, a través de su portal institucional.</p> <p>Integrar a etapas de gestión y negocios como parte de servicios habilitantes, a través de plataformas de Servicios Virtuales.</p> | <p>Gerencia de Servicio al Cliente incorpora PAS Programas de Acceso a Servicios, con los servicios 1.1 y 1.2.</p> <p>Gerencia de Innovación y Desarrollo apoya proceso de habilitación de empresas de menor tamaño en Plataforma Virtual de negocios.</p> | <p>3. Incorporar plataforma PAS para servicios especializados vigentes.</p> <p>4. Apoyar proceso de habilitación de al menos 100 empresas de menores tamaños y/o emprendedores, para que accedan y complitan de mejor forma en los mercados, a través de Servicios Virtuales.</p> |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| <p>3. Servicios de Orientación al cliente 3.1 Servicio de Orientación al Cliente.</p> | <p>necesidades representativas de cada región, territorio y clientes, como son las Góndolas de Servicios.</p> <p>Por Complementariedad: SERCOTEC ha incorporado en su gestión y en sus orientaciones estratégicas, como también consideradas en las prioridades gubernamentales. Esto desde el año 2001 a la fecha, primero bajo la lógica de Sistemas de Intervención y posteriormente sobre Territorios, bajo el Programa Chile Emprende, incorporando ya hace tres años la complementariedad con las Agencias Regionales de Desarrollo ARD, donde hoy se materializan en la puesta en valor del quehacer de la Institución en Planes de Desarrollo Territoriales y Agencias Regionales, con acuerdos conjuntos y formalizados entre los actores públicos y privados, con las Autoridades Regionales. Es así que nuestra Institución en este ejercicio participativo realizados a fines del período 2007 coordina y complementa sus recursos y su información, traducidos en la puesta en valor de su oferta de servicios segmentados institucional, ajustada a las necesidades de sus clientes y acordes a las orientaciones estratégicas en las distintas dimensiones territoriales y sectoriales. Así mismo esta base permitió incorporar en forma más clara el desarrollo de capacidades en las mujeres emprendedoras, como parte de la política de integración y no discriminación de Género y como propuesta de desarrollo conjunta y complementaria con los Servicios adheridos a los Programas Chile Emprende y ARDP.</p> <p>Por equidad en su distribución: SERCOTEC ha considerado en su desarrollo de modelo de atención por oferta segmentada la distribución de sus servicios a través de su plataforma virtual, disponiendo a sus potenciales clientes una amplia gama de servicios destinados a atender las necesidades de profesionalización, desarrollo de mercados, asociatividad, financiamiento y uso de las Tics, tanto de micro y pequeños empresarios/as como de emprendedoras/las de nuestro país, con el objetivo de aumentar su competitividad y facilitar su acceso a los mercados.</p> <p>Por Característica: A partir del año 2008 se inicia el desafío de incorporar en su accionar el diseño de nuevos estadios de atención sobre la base del modelo de atención por oferta segmentada. En este contexto el Servicio estratégico, amplía su estado de relación de SERCOTEC a servicios de Orientación e Información con foco en empresarios, emprendedores y otras personas con interés de formar un negocio. La operación de este servicio estratégico se expresa en el Sistema de Gestión de Clientes, que corresponde a un modelo integral de atención que apunta a identificar a nuestros clientes, entender cómo se comportan, conocer sus intereses y necesidades y, finalmente, satisfacerlos, operada a partir de una plataforma virtual y presencial.</p> <p>Por equidad en su distribución: SERCOTEC ha considerado en su desarrollo de modelo de atención por oferta segmentada la distribución de sus servicios a través de su plataforma virtual, disponiendo a sus potenciales clientes una amplia gama de servicios destinados a atender las necesidades de profesionalización, desarrollo de mercados, asociatividad, financiamiento y uso de las Tics, tanto de micro y pequeños empresarios/as como de emprendedoras/las de nuestro país, con el objetivo de aumentar su competitividad y facilitar su acceso a los mercados.</p> | <p>Incorporar Servicio habilitante con orientación de género y de emprendimiento, para mujeres emprendedoras para el período 2009.</p> <p>Difundir los servicios Habilitantes (Intermedios) de SERCOTEC, a nivel regional a través de su portal institucional.</p> <p>Incorporar Sistema de Atención al Cliente en Direcciones Regionales durante el período, consistentes en módulos de atención presencial.</p> | <p>Gerencia de Servicio al Cliente apoya proceso de diseño, e coordinación de implementación de programa de generación de competencias en mujeres emprendedoras.</p> <p>Gerencia de Servicio al Cliente incorpora PAS Programas de Acceso a Servicios, con los servicios 2.2 y 2.3</p> | <p>5. Diseñar y coordinar la implementación del Programa de Generación de Competencias para mujeres emprendedoras.</p> <p>3. Incorporar plataforma PAS para servicios habilitantes vigentes.</p> |
| | | <p>Gerencia de Servicio al Cliente inicia proceso de etapas de implementación durante el período 2009.</p> <p>Gerencia de Servicio al Cliente incorpora PAS Programas de Acceso a Servicios Generales (Servicios de Orientación al Cliente) de SERCOTEC, a través de su portal institucional.</p> | <p>Gerencia de Servicio al Cliente incorpora PAS Programas de Acceso a Servicios Generales</p> | <p>6. Al menos el 90% de las etapas de implementación del Sistema de Gestión de Cliente diseñadas e implementadas en el período.</p> <p>3. Incorporar plataforma PAS para servicios Generales.</p> |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| <p>4. Servicios de Acción de Entorno 4.1 Iniciativas de Desarrollo Económico Local 4.2 Iniciativas de Desarrollo Económico Territorial. 4.3 Servicios Financieros.</p> | <p>Por características: Sub servicio 4.1, el año 2008 se trabajó con 252 Municipios en el contexto del Programa de Buenas Prácticas (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 Diplomado de Desarrollo Económico Territorial, en 7 y Cursos y Talleres de desarrollo de competencias en funcionarios municipales y encargados del fomento productivo y apoyo en la formación de redes empresarias- Municipios. Sub servicio 4.2, durante el transcurso del año se incorporaron progresivamente otros 5 nuevos territorios, 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. Sub servicio 4.3, para facilitar el acceso a recursos financieros a las microempresa, se operó mediante cuatro componentes de este servicio financiero. Todo ello mediante licitaciones periódicas, que dieron por resultado tres instituciones adjudicatarias; y se ejecutaron, 17.741 operaciones de crédito al amparo del Programa, de las cuales un 44,6% de las operaciones fueron otorgadas a mujeres micro y pequeñas empresarias.</p> <p>Por complementariedad: El Servicio ha participado activamente en el fortalecimiento del programa Chile Emprende y en acciones de integración de la inversión pública en materia de fomento, a nivel regional durante el período 2002 a la fecha, acentuando el trabajo de alianzas, en base al compromiso de Sercotec con éste Programa y desde el año 2008 con las Agencias Regionales de Desarrollo, del cual, el Servicio, a través de sus Directores Regionales forma parte del directorio y aporta en la formulación de la agenda de trabajo. En relación al Sub servicio 4.3 se operó con la difusión y promoción del beneficio, ya que su operación es realizada directamente por las Instituciones Financieras, de ahí la importancia de la Gestión del Servicio en los niveles Regionales y Territoriales, como también en sus programas de desarrollo conjunto como Chile Emprende y ARDP.</p> | <p>Consolidar proceso de Planificación Corporativa del Servicio sobre la base de los compromisos institucionales y de políticas transversales tales como de Género y de Gestión Territorial, en la gestión regional y nacional.</p> | <p>Gerencia de Innovación y Desarrollo proceso de planificación corporativa operativa incorporando compromisos institucionales y de políticas transversales como de Género y de Gestión Territorial, en la gestión regional y nacional.</p> | <p>de y lidera de 7. 100% de Planificaciones Regionales incorporan iniciativas de desarrollo económico territorial y Local, en el contexto de los Programas Chile Emprende y con las Agencias Regionales de Desarrollo ARDP.</p> |
|---|---|---|--|---|

CUADRO I. N.º 2 : OBJETIVOS RECOMENDADOS AL PLAN EN MATERIA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL (OBJETIVO 4 DEL DIAGNÓSTICO GT)

| Información | Medidas para proveer información a jefatura regional | Medidas para proveer información al GORE | Objetivo recomendado al Plan GT con mejoras a los sistemas |
|---|--|--|---|
| <p>Oferta de Productos /subproductos en la región o territorios.</p> | <p>La información se encuentra desagregada a nivel regional y se encuentra disponible para la jefatura regional.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Se provee la información al gobierno regional. - Se considerará la definición (diseño, confección y validación) de un acuerdo con los GORE para efectos de proveer contenido, periodicidad y formato utilizado, para informar a estos y a los organismos, instituciones, agrupaciones vinculadas a la acción territorial y regional. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificaciones de las Direcciones Regionales de SERCOTEC son compartidas y socializadas con las Instituciones participantes en Programas Territoriales y/o Regionales, como parte del proceso de comunicación, coordinación y complementariedad con las instituciones. ▪ Se incorpora en acuerdo con GORE a nivel regional, oferta de productos en la región o en territorios. |
| <p>Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto en la región o territorios.</p> | <p>La información se encuentra desagregada a nivel regional y se encuentra disponible para la jefatura regional</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Se provee la información al gobierno regional. - Se considerará la definición (diseño, confección y validación) de un acuerdo con los GORE para efectos de proveer contenido, periodicidad y formato utilizado, para informar a estos y a los organismos, instituciones, agrupaciones vinculadas a la acción territorial y regional. | <ul style="list-style-type: none"> - Planificaciones de las Direcciones Regionales de SERCOTEC son compartidas y socializadas con las Instituciones participantes en Programas Territoriales y/o Regionales, como parte del proceso de comunicación, coordinación y complementariedad con las instituciones. ▪ Se incorpora en acuerdo con GORE a nivel regional, información de clientes atendidos por producto en la región o territorios. |
| <p>Programa de gastos o inversión en la región.</p> | <p>La información se encuentra desagregada a nivel regional y se encuentra disponible para la jefatura regional.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Se provee la información al gobierno regional, según instrucciones. - Se considerará la definición (diseño, confección y validación) de un acuerdo con los GORE para efectos de proveer contenido, periodicidad y formato utilizado, para informar a estos y a los organismos, instituciones, agrupaciones vinculadas a la acción territorial y regional. | <ul style="list-style-type: none"> - Planificaciones de las Direcciones Regionales de SERCOTEC son compartidas y socializadas con las Instituciones participantes en Programas Territoriales y/o Regionales, como parte del proceso de comunicación, coordinación y complementariedad con las instituciones. ▪ Se incorpora en acuerdo con GORE a nivel regional, información de inversión regional. |
| <p>Compromisos de gastos o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial.</p> | <p>La información se encuentra desagregada a nivel regional y se encuentra disponible para la jefatura regional.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Se provee la información al gobierno regional. - Se considerará la definición de un acuerdo con los GORE para efectos de proveer contenido, periodicidad y formato utilizado, para informar a estos y a los organismos, instituciones, agrupaciones vinculadas a la acción territorial y regional. Además esta información es socializada en instancias territoriales de Programas Chile Emprende y ARDP. | <ul style="list-style-type: none"> - Planificaciones de las Direcciones Regionales de SERCOTEC son compartidas y socializadas con las Instituciones participantes en Programas Territoriales y/o Regionales, como parte del proceso de comunicación, coordinación y complementariedad con las instituciones. ▪ Se incorpora en acuerdo con GORE a nivel regional, antecedentes de convenios de formalización de acuerdos y/o programas de complementariedad.. |